

2017

التقرير السنوي



مجلس تنظيم قطاع المياه

WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

التقرير السنوي

2017



مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فهرس المحتويات

6	تقديم (كلمة رئيس مجلس الإدارة)	01
10	تمهيد (كلمة المدير التنفيذي)	02
14	المقدمة	03
18	الصلاحيات والمهام الرئيسية لمجلس تنظيم قطاع المياه	04
24	نشاطات المجلس الخاصة بأهم عمليات تنظيم قطاع المياه لسنة 2017	05
90	التوقعات لسنة 2018 وما بعدها	06

تقديم

كلمة
رئيس مجلس الإدارة

01

وعطفاً لما ذكر، يستطيع مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه وبكل فخر القول بأن المجلس يسير في الطريق الصحيح حيث أصبح المجلس معروفاً على المستويين المحلي والدولي من خلال الإنجازات التالية:

1. وضع أسس تحسين أداء مقدمي خدمات المياه وكذلك تحسين جمع وعرض البيانات والمعلومات الخاصة بقطاع المياه. وتم تدعيم ذلك من خلال طرح أول نظام تقييم للأداء (المنافسة المقارنة).
2. زيادة الشفافية والمسائلة من خلال إصدار التقارير السنوية لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وتصنيفهم وفقاً لكل مؤشر.
3. تطوير وتحديث أنظمة وعوامل استرداد التكاليف التشغيلية والصيانة بالتوازي مع إصدار المجلس لدليل الاسترداد الكامل للتكاليف، ووضع إجراءات موحدة لمراجعة التعرفة. علماً بأنه تم تعديل أكثر من تعرفه لعدد من مقدمي الخدمات، لضبط استرداد تكاليف الصيانة والتشغيل في المرحلة الأولى.
4. توجيه مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي نحو الاهتمام بالمستهلكين، من خلال تنفيذ مسوح وتطبيق إرشادات لحل شكاوى المستهلكين في وقت بدأ المجلس بالنظر في شكاوى المستهلكين العالقة، وتعزيز العلاقة مع جمعيات حماية المستهلك.
5. تحسن قدرات مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، ويعود ذلك لتبادل المعرفة المعمقة بين مقدمي الخدمات خلال اللقاءات أو ورشات العمل التي يعقدها المجلس أو ورشات التدريب أو اللقاءات الثنائية.
6. نجح مجلس تنظيم قطاع المياه في بناء سمعته المهنية محلياً، وتم الاعتراف به إقليمياً ودولياً كمثال مميز في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كأول هيئة (مستقلة) لتنظيم المياه. فيما أشار تقرير الأمم المتحدة الخاص حول حقوق الإنسان الخاصة بسلامة مياه الشرب والصحة العامة، إلى نشاطات المجلس كأفضل ممارسة لتحقيق تطلعات الأمم المتحدة.

هذا ويتقدم مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه بالتحية والتقدير للجهات المانحة التي وفرت الدعم الفني والمالي لتأسيس المجلس.

رئيس مجلس الإدارة

عبد الكريم أسعد



«
إن تعزيز الالتزام بتحسين الأداء
(من خلال الحوافز والضغط)
هو وحده من يوجه قطاع المياه
نحو أداء أفضل وتطور مستمر
نحو تحقيق أهداف
التطوير المستدام
»

بالرغم من التقدم البارز الذي حققه مجلس تنظيم قطاع المياه إلا وأنه ما زال يواجه الكثير من التحديات، والتي من أبرزها تمويل الميزانية التشغيلية للمجلس والتي كان من المفترض توفرها من خلال تطبيق نظام التراخيص (والذي لم يصدر حتى تاريخه) من أجل تأمين تشغيل مستدام للمجلس والمحافظة على استقلاليتته. ومع أنه من الطبيعي أن يأتي الدعم المالي للمؤسسات المشاركة ببرنامج إصلاح قطاع المياه في الدول النامية من المانحين، وخصوصاً في المراحل الأولى من المشروع، إلا أن الوقت قد حان لمجلس تنظيم قطاع المياه أن يتوقف تدريجياً عند هذه المرحلة و أن يبدأ مرحلة الاعتماد على الذات والتي يمكن دعمها من قبل مجلس الوزراء وسلطة المياه الفلسطينية من خلال تقديم نظام التراخيص من أجل المصادقة عليه. يقوم المجلس حالياً ببناء أنظمة المراقبة التي تعتمد بشكل كبير على النشاطات القائمة وزيادة عدد الموظفين من ذوي الاختصاص، حيث أن تعزيز الالتزام بتحسين الأداء (من خلال الحوافز والضغط) هو وحده من يوجه قطاع المياه نحو أداء أفضل وتطور مستمر نحو تحقيق أهداف التطوير المستدام.

تمهيد
كلمة
المدير التنفيذي

02

وطبقاً للقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه، فقد قام مجلس تنظيم قطاع المياه بالتطبيق الكلي أو الجزئي لـ 13 من أصل 16 من الصلاحيات التي أنيطت بالمجلس، حيث اشتملت الصلاحيات الثلاث المفقودة على ما يلي:

1. إصدار التراخيص لمقدمي الخدمات بسبب التأخر في إصدار والمصادقة على نظام التراخيص.
2. مراقبة اتفاقيات التزود بالمياه حيث يجب أن يشمل ذلك مقدمي خدمات المياه بالجملة (دائرة مياه الضفة الغربية) وهذا لم يتيسر للمجلس.
3. مراقبة أداء شركة المياه الوطنية التي لم يتم تأسيسها بعد.

هذا وسيعمل المجلس بجهد كبير مع جميع ذوي العلاقة في قطاع المياه خلال سنة 2018 والسنوات القادمة لإنجاز هذه المهام الغير مكتملة.

ومما لا شك فيه فإن الفضل الكبير لكل الإنجازات الواردة في هذا التقرير، يعود للتفاني الكبير الذي أظهره فريق عمل مجلس تنظيم قطاع المياه والدور الداعم الكبير لمجلس الإدارة ولرغبة مقدمي خدمات المياه الكبيرة في التعاون أيضاً، إضافة إلى دعم المانحين بما في ذلك البنك الدولي ووكالة التعاون الألمانية والاتحاد الأوروبي، ومكتب الممثلة الهولندية (علماً بأن الدعم الهولندي للمجلس دخل حيز التنفيذ في تشرين الثاني 2017).

أتقدم لكل منكم بخالص الشكر لما بذلتموه، وأتطلع بشغف لمواصلة العمل معكم في السنوات القادمة.

المدير التنفيذي

محمد سعيد الحميدي



«
ومن أهم إنجازاتنا لهذه السنة
بالإضافة إلى تقارير الأداء المتعلقة
بمقدمي الخدمات، هي قاعدة
البيانات "WRIS"»

يسر الفريق التنفيذي لمجلس تنظيم قطاع المياه أن يقدم تقريره السنوي لعام 2017، وكلنا فخر الآن بمقدرتنا على التنافس والتقدم بالإنجازات مع عدة مجالس وهيئات تنظيم ذات خبرة طويلة على مستوى العالم بالرغم من محدودية المصادر للمجلس وتعدد التحديات في بيئة العمل بقطاع المياه في فلسطين. وكأول مجلس مستقل لتنظيم قطاع المياه في العالم العربي، فإننا نعرض خبراتنا لكل الدول المعنية ببناء أنظمة تنظيم خدمات المياه، وتحسين استدامة قطاع المياه وبناء علاقات أقوى مع الشركاء.

إن من أهم إنجازاتنا لهذه السنة بالإضافة إلى تقارير الأداء المتعلقة بمقدمي الخدمات، هي قاعدة البيانات "WRIS"، والتي أصبحت متاحة لجميع مقدمي الخدمات والتي يمكنهم استخدامها للمراقبة الذاتية وتقييم ومقارنة أدائهم مع كل مقدمي الخدمات محلياً وعالمياً، الأمر الذي سيجتهد لهم استخدامهم كأداة للرقابة الداخلية وتطوير الأداء.

إن المباشرة بتقييم النزاهة على مستوى مقدمي الخدمات هو جهد لتكملة العمل السابق لسلطة المياه الفلسطينية حول النزاهة على مستوى قطاع المياه بوجه عام. وفي نفس الوقت فإن هذا يُظهر التزامنا بدعم عملية إصلاح قطاع المياه وتكريس جهودنا مع مقدمي الخدمات بكل الطرق المتاحة للوصول لمؤسسات تعمل بكفاءة عالية، وخدمة نوعية تنال رضا المستهلكين.

المقدمة



«
»

قامت الحكومة الفلسطينية بدعم
فصل صلاحيات وضع السياسة
العامة والاستراتيجيات عن مهام
تنظيم المياه

والمساءلة والاستدامة في تقديم الخدمات. إن بوسع
منظم القطاع المستقل التقليل من آثار القرارات
السياسية قصيرة المدى، حيث أن بعض هذه القرارات
يمكن أن تتعارض مع استثمارات طويلة المدى علماً
بأن قطاع المياه من أفضل قطاعات الخدمات
الأساسية الجاذبة للاستثمارات الكبيرة.

قامت الحكومة الفلسطينية بدعم فصل صلاحيات
وضع السياسة العامة والاستراتيجيات عن مهام
تنظيم المياه، حيث أن تنظيم المياه المستقل يؤدي
إلى تحسين أداء قطاع المياه وضمان استدامة تقديم
الخدمات وزيادة الشفافية، والمساهمة بتطوير
القطاع وتعزيز الملكية الوطنية.

وقد كانت الحاجة ماسة لتنظيم قطاع المياه من قبل
منظم مستقل لعدم تمكن المستهلكين من الاختيار
بين مقدمي خدمات مختلفين. هذا ومن الممكن
أن يؤدي عدم توفر الخيارات البديلة والمنافسة إلى
زيادة التعرفة وكذلك إلى عدم توفر خدمات مياه
وصرف صحي ملائمة.

يهدف منظم قطاع المياه إلى موازنة الخدمات
المقدمة بالأسعار التي على المستهلكين دفعها، آخذاً
بعين الاعتبار استرداد التكلفة لمقدمي الخدمات
واستثماراتهم واستدامة تقديم الخدمات، وبهذا
يحافظ على التوازن بين حاجات المستهلكين وحاجات
مقدمي الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، يساعد منظم
القطاع على تنفيذ السياسات العامة وتوفير الشفافية

يواجه قطاع المياه في فلسطين الكثير من التحديات، ومن أهمها سيطرة الاحتلال على مصادر المياه مما أدى
لعدم توفر المياه بصورة كافية، وضعف الشفافية والمسائلة عند بعض مقدمي الخدمات، وقلة الاستثمار في
صيانة وتوسيع البنية التحتية ومحدودية التعاون بين أصحاب المصالح. ولأن المختصين في قطاع المياه والمناخين
وذوي العلاقة الرئيسيين في القطاع، أدركوا تلك التحديات، فقد تم اعتماد الخطة الوطنية لإصلاح قطاع المياه في
العام 2009، كخطوة أولى لتحديد وإنجاز برنامج شامل لإصلاح قطاع المياه في فلسطين. بناء على مخرجات عملية
الإصلاح واستناداً لما ورد في القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه، تشير الهيكلية الجديدة لقطاع المياه إلى
توزيع المسؤوليات والصلاحيات التي تهدف إلى فصل مستوى السياسات عن وظائف تنظيم خدمات المياه والتي
كانت تقوم بها سلطة المياه الفلسطينية منذ تأسيسها سنة 1996.

وشكلت كل من الدراسة المؤسسية لقطاع المياه الصادرة بتاريخ 2011 وقانون المياه الجديد لسنة 2014، المعالم
الأساسية في عملية الإصلاح. وتمثلت الخطوة الأولى لتنفيذ عملية إصلاح قطاع المياه في إنشاء مجلس تنظيم قطاع
المياه من خلال قرار رئاسي لتشكيل مجلس الإدارة والذي صدر مباشرة بعد صدور القرار بقانون رقم 14 لسنة
2014.

قانون المياه لعام 2014-توزيع الأدوار والمسؤوليات

إصلاح قطاع المياه

مجلس تنظيم قطاع المياه

- ترخيص مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
- مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
- المصادقة على التعرفة

سلطة المياه الفلسطينية

- وضع سياسات قطاع المياه والاستراتيجية الوطنية
- والخطط المائية العامة
- تطوير القطاع وإعادة هيكلته
- ترخيص ومراقبة مصادر المياه

شركة المياه الوطنية (تزويد المياه بالجملة)

تقديم الخدمات

مصالح المياه الإقليمية ومجالس الخدمات المشتركة وجمعيات مستخدمي المياه

الصلاحيات
والمهام
الرئيسية
لمجلس التنظيم

19 الأهداف الاستراتيجية لمجلس تنظيم قطاع المياه

20 المبادئ التوجيهية لمجلس تنظيم قطاع المياه



منها وكذلك استخدام المياه العادمة المعالجة في الري. لقد أنجز المجلس الكثير من المهام والتي تشمل أنظمة العمل الداخلية، وعدد من الإجراءات الفنية والأدلة مما في ذلك أدلة مراجعة وتعديل تعرفه المياه، والميزان المائي وحسابات التكلفة. وأنجز المجلس أيضاً مراجعة قانونية لقانون المياه تشتمل على مقارنة بين صلاحية المجلس وأدوات قانونية أخرى، إضافة لدليل الإجراءات المالية وأنظمة العمل ذات العلاقة. وكان أول الداعمين لعملية تأسيس مجلس تنظيم قطاع المياه منذ سنة 2014، كل من البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي.

الأهداف الاستراتيجية

- 1 الوصول إلى جميع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي لضمان عدالة وجودة وكفاءة الخدمات المقدمة
- 2 تطوير علاقات المجلس المحلية والإقليمية والدولية
- 3 تزويد المعلومات والبيانات الموثوقة حول خدمات المياه والصرف الصحي
- 4 تطوير البيئة القانونية لخدمات المياه والصرف الصحي
- 5 تعزيز الهيكلية المؤسسية للمجلس

أدى إنشاء مجلس تنظيم قطاع المياه نظرياً إلى الفصل بين الصلاحيات في قطاع المياه، حيث حددت المهام الرئيسية لمجلس تنظيم قطاع المياه بالقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه في الفصل (4)، المواد 17-28 كما يلي:

المصادقة على التعرفة المصادقة على أسعار خدمات المياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات	إصدار التراخيص إصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي	نظام الحوافز تطوير برامج حوافز الأداء لمقدمي الخدمات
مراقبة العمليات مراقبة العمليات التشغيلية لتزويد المياه وإدارة الصرف الصحي	مراقبة الاتفاقيات مراقبة اتفاقيات التزود بالمياه	معايير الجودة وضع ونشر معايير ضمان جودة الخدمات الفنية والإدارية المقدمة من قبل مقدمي الخدمات
مراقبة مقدمي الخدمات مراقبة مدى التزام شركة المياه الوطنية ومقدمي الخدمات بالمعايير الموضوعة	معالجة الشكاوى معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين	إنشاء قاعدة بيانات إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية، والمالية والإحصائية ونشرها بشكل دوري

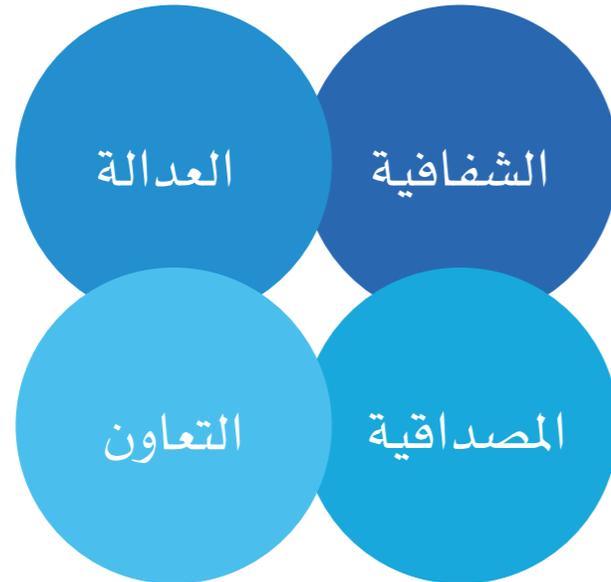
قام مجلس إدارة المجلس في تشرين الأول سنة 2014 بإعداد خارطة طريق لإنشاء وإدارة مجلس تنظيم قطاع المياه، وحدد المجلس طريقة التنفيذ بشكل عام حيث اشتملت على إجراءات تنفيذ مفصلة والمبالغ المطلوبة من المانحين للتنفيذ وكذلك خطة عمل للسنوات الأولى. وحسب هذه الخارطة على المجلس أن يضمن تزويد المستهلكين بخدمات مياه وخدمات صرف صحي، بجودة عالية وكفاءة وبأسعار معقولة، وعليه يقوم المجلس بمراقبة النشاطات المتعلقة بنشاطات وأداء مقدمي خدمات المياه والتي تشتمل على إنتاج ونقل وتوزيع واستهلاك المياه. وبالإضافة إلى ذلك يقوم المجلس بتغطية مراقبة أنظمة تجميع ومعالجة مياه الصرف الصحي والتخلص

الرسالة:

مجلس تنظيم قطاع المياه هو مؤسسة وطنية تهدف إلى مراقبة وتنظيم خدمات المياه والصرف الصحي للمحافظة على خدمات مستدامة، وتوزيع عادل وشفاف للخدمات، يأخذ بعين الاعتبار مصالح كل الأطراف المعنية.

القيم:

إن الأهم مما نؤديه من أعمال هو كيف نؤدي هذه الأعمال. إن قيمنا هي المبادئ التي تحدد كيف نعمل للوصول إلى النتائج النهائية وتحقيق رؤيتنا. وهذه القيم هي عنصر أساسي في تحقيق كل من الرؤية والرسالة من خلال توجيهها لعمل المجلس. ولقد تم تحديد أربع قيم للمجلس وهي كما يلي:



المبادئ التوجيهية

يطمح مجلس تنظيم قطاع المياه في السنوات القادمة إلى تحقيق رؤيته من خلال تطوير عمله والاستثمار في الفرص المتاحة في المستقبل من خلال التعاون ومشاركة أصحاب المصالح في قطاع المياه والقطاعات الأخرى وستكون رؤية المجلس كما يلي:

الرؤية



نشاطات المجلس
الخاصة بأهم
عمليات تنظيم
قطاع المياه في
سنة 2017

- 28 مراقبة الأداء وإصدار التقارير
- 44 مراجعة التعرف
- 52 حماية المستهلك
- 58 وضع معايير لضمان الجودة ومراقبة الامتثال
للشروط والمتطلبات والمعايير والمؤشرات
- 64 تأسيس مجلس تنظيم قطاع المياه



ملخص لنشاطات المجلس الخاصة بأهم عمليات تنظيم قطاع المياه لسنة 2017

#	النشاط	المخرج النهائي
مراقبة الأداء وإصدار التقارير- الفصل الرابع، المادة (24): بند 3، 7، 9، 11 و 12 من قانون المياه		
1	إنجاز تقرير مراقبة أداء مقدمي الخدمات	تقريران (2015-2016)
2	إنجاز تقرير مقارنة الأداء	تقريران (2014 - 2015) (2015-2016)
3	تقرير مراقبة مياه الصرف الصحي وتحلية المياه	تقرير واحد
4	فهرس مؤشرات مراقبة الأداء لمياه الصرف الصحي وتحلية المياه	تقرير واحد
5	إنشاء قاعدة بيانات لمجلس تنظيم قطاع المياه	قاعدة بيانات لمراقبة الأداء
6	ورشات عمل إرشادية لمقدمي الخدمات حول قاعدة البيانات ومراقبة الأداء	12 ورشة عمل
مراجعة التعرف -الفصل الرابع، المادة (24): بند 1، 9 من قانون المياه		
7	مراجعة التعرف لمقدمي الخدمات	10 مراجعات للتعرف
8	مسح على مستوى الوطن لتعريف المياه ومياه الصرف الصحي	قاعدة بيانات
9	دليل إرشادي لكيفية تحقيق الاسترداد الكامل للتكاليف	دليل تدريبي
حماية المستهلك- الفصل الرابع: المادة (24): بند 13		
10	معالجة شكاوى المستهلكين	تم استقبال ومعالجة العديد من شكاوى المستهلكين
11	مسح لأنظمة الشكاوى لدى مقدمي الخدمات	تقرير واحد



10 تقارير



2 قاعدتان للبيانات



+12 ورش عمل / اجتماعات



10 مراجعات للتعرف



1 دليل تدريبي



1 نظام أرشفة إلكتروني شامل



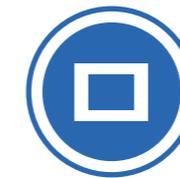
شكاوى من المستهلكين وردود عليها



1 موقع إلكتروني



+30 ظهور إعلامي ومقابلات



1 أرشيف صور



مقترحات مشاريع / مقترحات أفكار

4 دليل إجراءات مؤسسي
و 4 دليل إجراءات فني

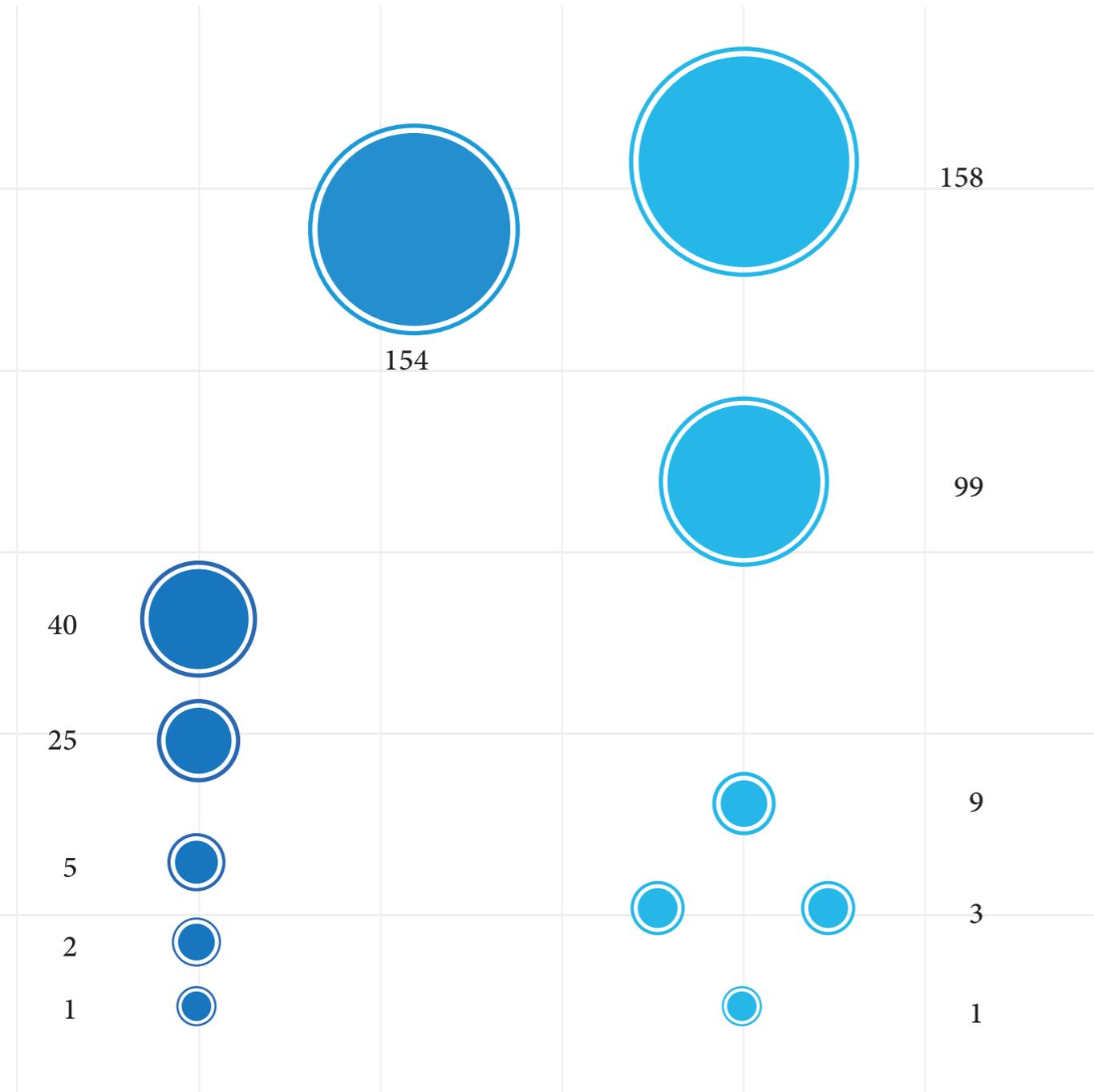
وضع معايير ضمان جودة الخدمات ومراقبة الامتثال- الفصل الرابع، المادة (24): 3، 10، 11 من قانون المياه		
12	إجراءات مراقبة العمليات التشغيلية بما في ذلك وضع معايير الحد الأدنى من جودة الخدمات	تقرير واحد
13	تقرير سنوي للعمليات التشغيلية	تقرير واحد
البناء المؤسسي لمجلس تنظيم قطاع المياه- الفصل الرابع، المادة (17)		
14	إعداد استراتيجية المجلس وخطة العمل	تقرير واحد
15	أدلة الإجراءات الداخلية	4 أدلة قانونية و4 أدلة فنية
16	نظام أرشفة إلكتروني لوثائق المجلس ومستنداته ومراسلاته	نظام أرشفة إلكتروني شامل
17	اجتماعات مع ذوي العلاقة وتقديم الاستشارات	عدة مشاركات في لجان توجيهية واجتماعات دورية مع ذوي العلاقة في القطاع
18	تنفيذ خطة التواصل	<ul style="list-style-type: none"> • موقع إلكتروني. • أكثر من 30 ظهور إعلامي ومقابلة (مكتوب، ومقروء، ومرئي). • صفحة رسمية على الفيسبوك • عشرات الأخبار والبيانات الصحفية. • أرشيف صور للمجلس مع حفظ حقوق النشر.
19	تحضير خطة العمل في سنة 2018 بما يشمل النشاطات والأولويات	<ul style="list-style-type: none"> • خمسة مقترحات للمانحين. • خمسة أوراق مفاهيمية (تصورات).

الأهداف:	29	الأهداف
1. جمع البيانات والتحقق منها وتحليلها.	29	خلفية عامة
2. ضمان وصول البيانات إلى كل ذوي العلاقة.	30	نسبة تغطية مقدمي الخدمات
3. ضمان الوصول إلى كل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	34	النشاط الأول والثاني: إنجاز تقرير مراقبة الأداء وتقرير المقارنة لمقدمي الخدمات
4. ضمان الالتزام بالسياسات الوطنية والقوانين: يجب أن تخضع خدمات المياه والصرف الصحي لمعايير وكفاءة معينة حسب السياسات والمعايير الوطنية في فلسطين.	36	النشاط الثالث والرابع: مسح وطني وتقرير مراقبة ومؤشرات الأداء لخدمات الصرف الصحي ومياه التحلية
5. ضمان جودة خدمة مناسبة للمستهلكين.	38	النشاط الخامس: إنشاء قاعدة بيانات تشتمل على معلومات فنية ومالية وإحصائية
6. مراقبة مقدمي الخدمات وتطور قطاع المياه لاتخاذ قرارات واعية على مستوى السياسات العامة والمناخين	40	النشاط السادس: ورشات عمل إرشادية لمقدمي الخدمات حول مراقبة الأداء وقاعدة البيانات الوطنية
7. المراجعة الدورية للتكاليف من أجل ضمان الاستدامة المالية.		
8. دعم ومراقبة وإنجاز خطط التنمية المستدامة ذات العلاقة في فلسطين.		
خلفية عامة		
يقوم المجلس بعمليات مراقبة الأداء بشكل سنوي، وتبدأ عملية جمع البيانات في شهر نيسان عند انتهاء مقدمي الخدمات خاصة البلديات من مراجعة بيانات السنة المالية السابقة وإعداد الميزانيات. بعد الانتهاء من عملية الجمع والتحقق وتحليل النتائج، يعقد المجلس ورشات عمل لمقدمي الخدمات المشمولين في التقرير عند بداية جمع البيانات ثم يعرض نتائج المؤشرات الأولية لنقاشها مع ممثلي مقدمي الخدمات قبل أن يصدر التقرير رسمياً نهاية السنة.		
وجدير بالذكر أن عملية مراقبة الأداء بدأت بها سلطة المياه الفلسطينية عام 2010 بالتعاون مع برنامج المياه التابع للوكالة الألمانية للتعاون الدولي، واستمر ذلك حتى إنجاز تقرير الأداء لعام 2013 والذي تم إنجازه من قبل المجلس والسلطة معاً. ومن حينه، استكمل المجلس العمل على مراقبة الأداء وأنجز تقارير الأداء للأعوام 2014 و2015 و2016، بالتزامن مع إصدار تقارير مقارنة الأداء للأعوام (2014-2015) و(2015-2016) على التوالي. فيما ارتفع عدد مقدمي الخدمات المشمولين في التقرير من 12 مقدم خدمة في تقرير 2013، إلى 64 مقدم خدمة في تقرير 2016 (39 في الضفة و25 في القطاع). تعتمد هذه التقارير على مجموعة من مؤشرات الأداء المهمة تم اختيارها واستخدامها من قبل المجلس ونشرها في دليل فهرس المؤشرات.		

مقدمو خدمات الصرف الصحي

محطات التحلية

مقدمو خدمات المياه



في تقرير الأداء لسنة 2016 والصادر في 2017، تم تغطية 64 مقدم خدمات مياه وصرف صحي في الضفة الغربية وقطاع غزة، بناء على 22 مؤشر أداء رئيسي بالإضافة إلى 9 مؤشرات فرعية غطت نواحي فنية ومالية ونواحي لها علاقة بالجودة، إضافة إلى اعتماد المجلس كفاءة الموظفين والنوع الاجتماعي كمؤشرين إضافيين أيضاً.

نسبة تغطية مقدمي الخدمات

يتطلع مجلس تنظيم قطاع المياه إلى العمل مع جميع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، وقام المجلس بتحديد 273 مقدم خدمة مياه بينهم 25 مقدم خدمة مياه في قطاع غزة. إضافة إلى ذلك، يوجد في فلسطين 73 مقدم خدمة صرف صحي، بما فيهم 19 في قطاع غزة. ومن ضمنهم، 46 يقدمون خدمة جمع مياه الصرف الصحي فقط (بدون تقديم خدمات المعالجة). وفي الوقت نفسه، يوجد 154 محطة تحلية في القطاع، 60% منها غير مرخصة.

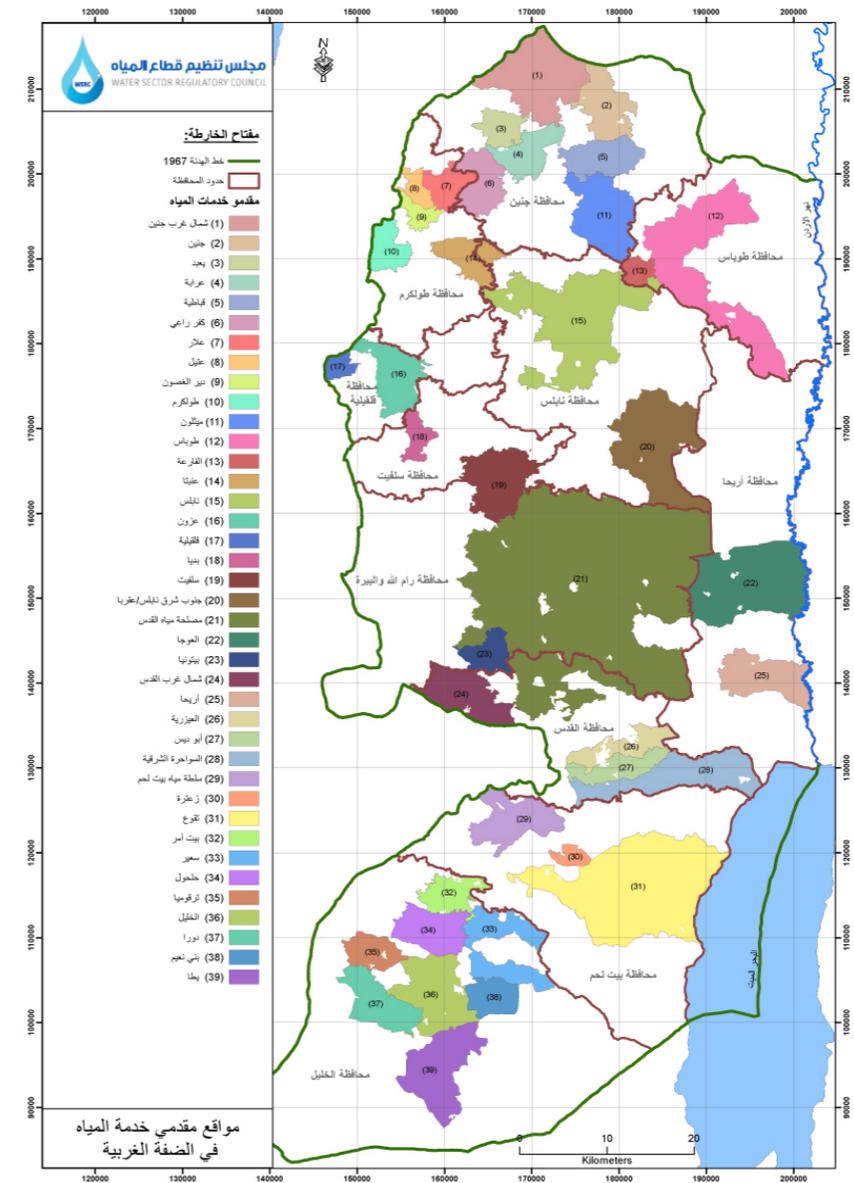
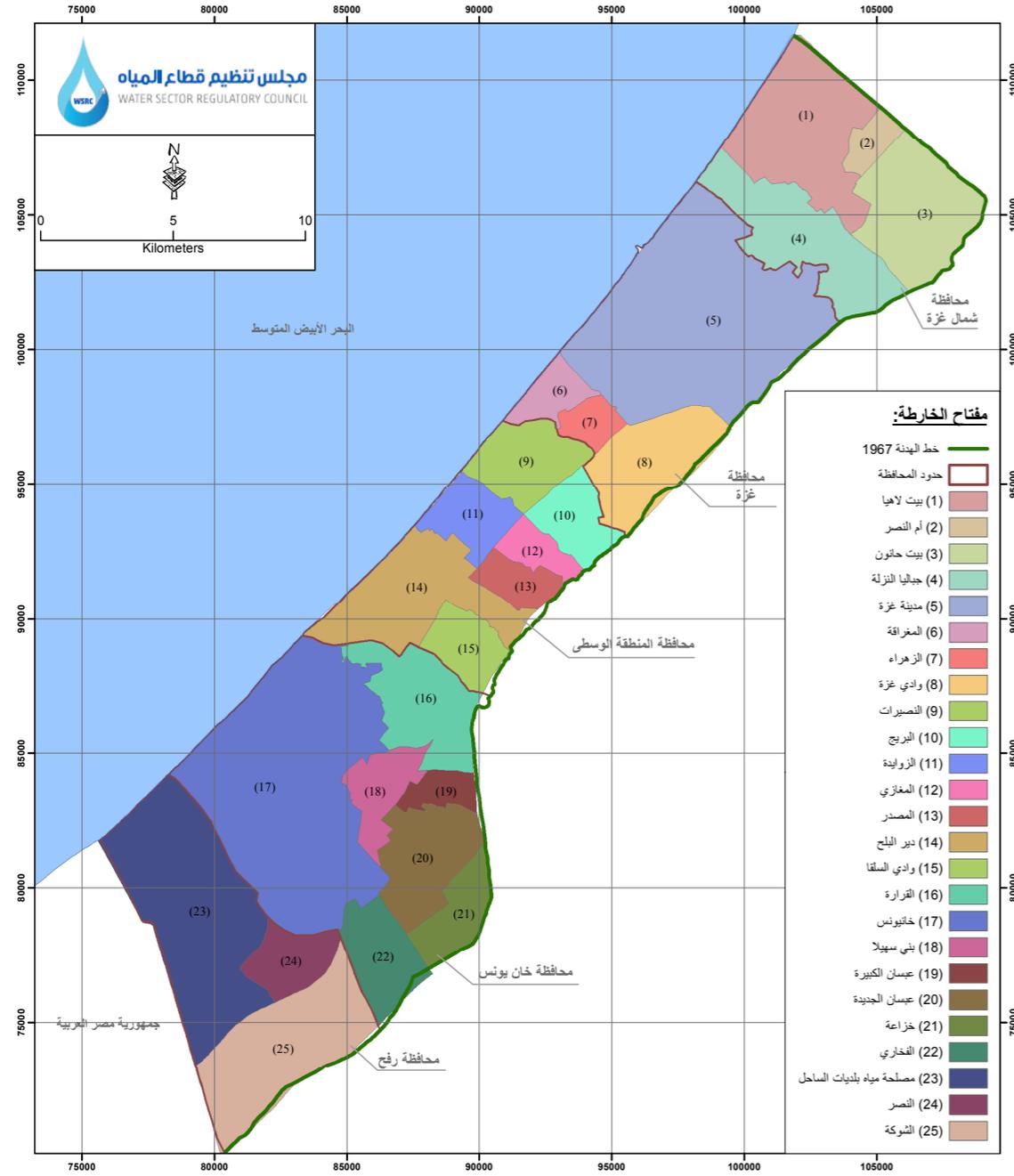
فيما يلي تصنيف مقدمي الخدمات:

مقدمو خدمات الصرف الصحي

مقدمو خدمات المياه

40	الدوائر البلدية	158	المجالس القروية
25	المجالس القروية	99	الدوائر البلدية
5	مخيمات اللاجئين	9	مجالس خدمات مشتركة
2	مرافق / مصالح مياه إقليمية	3	مرافق / مصالح مياه إقليمية
1	المجالس القروية	3	منظمات غير حكومية
		1	شركات / قطاع خاص
		154	محطات التحلية

حتى تاريخه، شمل تقرير الأداء لسنة 2016 والذي صدر سنة 2017، 64 مقدم خدمة من بينهم 39 مقدم في الضفة الغربية و25 مقدم في قطاع غزة:



من مقدمي الخدمات فقط في المحافظات الشمالية من تقليل الفاقد من المياه. كما أن تكلفة الطاقة والموظفين لكل متر مكعب في ازدياد لمجموعة من مقدمي المياه، حيث أن هذا أحد الأسباب الرئيسية خلف زيادة التكلفة العامة للمياه المنتجة أو الموزعة، وهذا يتطلب مراجعة سريعة لأنظمة الكهرباء/ الطاقة وسياسة التوظيف لدى مقدمي الخدمة أيضاً.

الوصف
يعتمد تقييم الأداء على مجموعة من المؤشرات الفنية والمالية والجودة والنوعية، إضافة إلى مؤشرات أخرى مرتبطة بالنوع الاجتماعي والكفاءة. أمثلة على المؤشرات:

- المياه الغير محاسب عليها
- المعدل اليومي لاستهلاك المياه لكل فرد- جميع الأنواع
- معدل سعر البيع لكل متر مكعب
- تكلفة التشغيل لكل متر مكعب مباع
- تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع

تشير المراجعة السريعة لبيانات 2016 إلى تراجع مستوى الأداء في عدة مؤشرات، وخصوصاً تلك المرتبطة بجودة ونوعية المياه، يشتمل هذا على نسبة الفحوصات الخاصة بالكولور والفحوصات الدالة على التلوث بالبكتيريا والنيترات أو عدد العينات التي يتم فحصها. تم أيضاً ملاحظة تدني في نسبة تحصيل رسوم المياه لدى مجموعة كبيرة من مقدمي الخدمة والذي بكل تأكيد سيكون له أثر سلبي على الأداء العام وسيزيد من عبئ الدين سواء على دائرة مياه الضفة الغربية أو غيرها، ويؤدي كذلك إلى تراجع في متابعة صيانة أنظمة المياه أو ترددي في القدرة على تطوير وتحسين الأداء بشكل عام. لقد كان التراجع ملحوظاً في زيادة الفاقد من المياه لدى معظم مقدمي الخدمات، حيث تمكن تسعة

النشاط الأول والثاني: إنجاز تقرير مراقبة الأداء وتقرير المقارنة لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (بتنفيذ من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي)

إنجازات 2017

- 2016: إصدار تقرير مراقبة الأداء لـ 39 مقدم خدمة في الضفة الغربية و25 مقدم في قطاع غزة.
- 2015: إصدار تقرير مراقبة الأداء لـ 39 مقدم خدمة في الضفة الغربية و25 مقدم في قطاع غزة
- 2014: إصدار تقرير مراقبة الأداء لـ 15 مقدم خدمة في الضفة الغربية و19 مقدم في قطاع غزة
- 2013: إصدار تقرير مراقبة الأداء لـ 15 مقدم في الضفة الغربية ومقدم واحد في قطاع غزة

المخرجات

- تقرير مراقبة الأداء (بيانات 2016)
- تقرير المقارنة (2016/2015)
- كتيب المؤشرات وفهرس مؤشرات الأداء



تم القيام بمسح أولي لمقدمي خدمات مياه الصرف الصحي وتحلية المياه في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث تم جمع بيانات أولية من مقدمي الخدمة حول مياه الصرف الصحي ومياه التحلية، واشتملت البيانات أيضاً على الجوانب المالية لمقدمي الخدمات. وحدد المسح مؤشرات أداء لمراقبة أداء مقدمي خدمات مياه الصرف الصحي وتحلية المياه، فيما نجم عن المسح تقرير مراقبة الأداء لسنة 2015. كما أنتج المسح دليل إجراءات مراقبة الأداء ودليل لمؤشرات الأداء مع اقتراح خطة لبناء قدرات مجلس تنظيم قطاع المياه ومقدمي خدمات المياه بالإضافة إلى بعض المواد التدريبية. إن إنجاز تلك التقارير رغم العوائق والتحديات التي واجهها المجلس لهو دليل بارز على أن قطاع المياه قادر على مواجهة التحديات إذا تم قياس الأداء بدقة. هذا ولن تكون هذه المهمة سهلة إلا إذا وافق أصحاب المصلحة في قطاع المياه على العمل والتعاون سوياً لخدمة قطاع المياه.



النشاط الثالث والرابع: مسح وطني وتقرير مراقبة ومؤشرات مياه الصرف الصحي ومياه التحلية

الوصف

في عام 2017، أنجز المجلس دراسة مسحية شاملة لمياه الصرف الصحي ولمنشآت التحلية التي ساهمت في إعداد تقرير الأداء الذي أعتمد على مجموعة من مؤشرات الأداء طورها المجلس حسب المؤشرات العالمية لـ (International Water Association-IWA). ولقد غطى هذا التقرير عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية التي اشتملت على مؤشرات فنية، ومالية، وبيئية، وأخرى لها علاقة بالجودة والتنوعية.

وكانت الأهداف الخاصة للدراسة كما يلي:

1. القيام بدراسة ميدانية أولية لأنظمة مياه الصرف الصحي وأنظمة تحلية المياه القائمة وعملياتها التشغيلية في فلسطين.
 2. تطوير مؤشرات وأدوات وإجراءات لمراقبة مياه الصرف الصحي ومياه التحلية في فلسطين.
- أمثلة على المؤشرات (مياه الصرف الصحي وتحلية المياه):
- نسبة مياه الصرف الصحي التي يعاد استخدامها
 - كمية مياه الصرف الصحي التي يتم جمعها في شبكات الصرف الصحي.
 - كمية مياه الصرف الصحي المعالجة من قبل المحطات القائمة.
 - نسبة الملوحة في المياه المحلاة: مجموع المادة الصلبة المذابة (TDS).
 - تركيز العناصر الكيميائية الضرورية لمياه عالية الجودة: كالسيوم ومغنيسيوم.

مصادر الدعم

الاتحاد الأوروبي

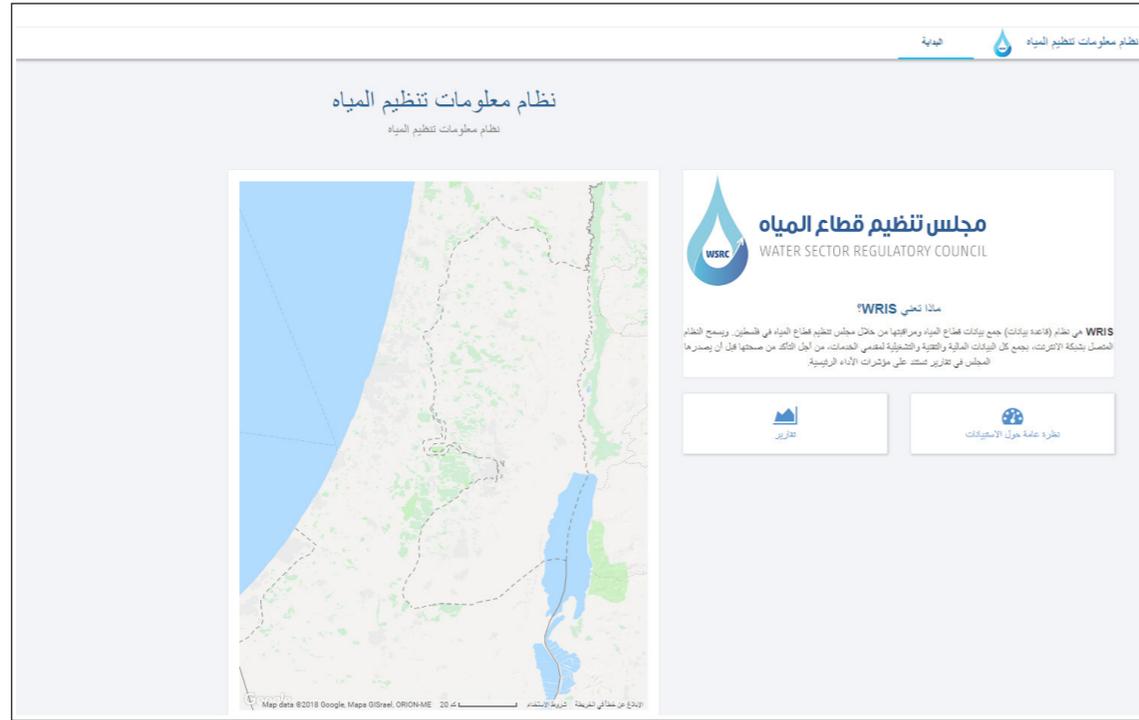
إنجازات 2017

إنجاز المسح الوطني
إصدار أول تقرير لمراقبة مياه الصرف الصحي وتحلية المياه من قبل استشاريين

المخرجات

- بيانات أولية عن مياه الصرف الصحي ومياه التحلية
- قائمة بمؤشرات أداء مياه الصرف الصحي ومياه التحلية
- دليل لمراقبة الأداء
- تقرير مراقبة الأداء لسنة 2015
- مسودة لخطة بناء القدرات
- مواد تدريبية
- ثلاث ورشات عمل مع أصحاب العلاقة

النشاط الخامس: إنشاء قاعدة بيانات تشتمل على معلومات فنية ومالية وإحصائية.



سيتم تحميل البيانات التي حُملت على قاعدة البيانات الدولية (IBNET) على الشبكة العنكبوتية، ويعتبر هذا بحد ذاته خطوة مهمة لمقارنة أداء قطاع المياه بفلسطين بأداء قطاعات مياه أخرى في العالم.

الوصف

أخذين بعين الاعتبار أهمية بناء قاعدة البيانات للمجلس واستنادا للمادة 24 من قانون المياه، قام المجلس وبدعم من البنك الدولي ببناء قاعدة بيانات لتصل إلى كل مقدمي الخدمات وتساهم في مراقبة الأداء. إن الهدف العام لبناء قاعدة البيانات هو المساهمة في تحسين آلية جمع بيانات مقدمي الخدمة وتسهيل إدارتها والاستفادة منها.

الأهداف الخاصة لقاعدة البيانات هي:

1. السماح لمقدمي الخدمة بإدخال بياناتهم بطريقة سهلة إلى المنظومة الإلكترونية.
2. مساعدة المجلس في فحص نوعية البيانات المقدمة وترابطها وسهولة تحليلها وتوفيرها للباحثين والدارسين وصناع القرار.
3. تزويد مقدمي الخدمات بإمكانية الاطلاع على بياناتهم بيسر وسهولة وإجراء المقارنات الذاتية ومع الغير ولمؤشر أو أكثر عند الحاجة.
4. ضمان شمولية تقارير الأداء والعمل وفق معايير نموذجية تتماشى مع قاعدة بيانات البنك الدولي International Benchmarking - IBNET Network.

وابتداء من 2018، سيتم إدخال جميع البيانات من خلال قاعدة البيانات والتي ستمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من تغطية أكبر عدد ممكن من مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

- تم إنشاء قاعدة بيانات وطنية مرتبطة بشبكة البنك الدولي العالمية
- تم تدريب أكبر 40 مقدم خدمة على استخدام قاعدة البيانات لتقرير دورة 2018

المخرجات

قاعدة بيانات مربوطة بالشبكة العالمية وتدريب عملي لمقدمي الخدمات في فلسطين

النشاط السادس: ورشات عمل إرشادية لمقدمي الخدمات حول مراقبة الأداء وقاعدة البيانات.

الوصف

قام مجلس تنظيم قطاع المياه خلال العام الماضي بعقد ورشات عمل لمقدمي الخدمات وممثلي بعض الجهات المانحة والوزارات والجهات المعنية. علماً بأن ورشات العمل ركزت على جمع وتقديم وتحليل نتائج مؤشرات مراقبة الأداء، وتطرقت بعض ورشات العمل هذه إلى مواضيع متخصصة مثل مراقبة العمليات التشغيلية. فيما عقدت أكثر من ورشة عمل في قطاع غزة لـ 25 من مقدمي الخدمات. إضافة لتلك الورشات، عقد المجلس دورة تدريبية لمدة يومين كاملين لـ 39 مقدم خدمة في الضفة الغربية حول قاعدة بيانات المجلس، وشاركت الكوادر الفنية الممثلة لمقدمي الخدمات فيها.

“ عقد المجلس دورة تدريبية لمدة يومين كاملين لـ 39 مقدم خدمة في الضفة الغربية حول قاعدة البيانات التي سيتم إطلاقها قريباً ”

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي

إنجازات 2017

تم عقد 12 ورشة عمل

المخرجات

- ورشتا عمل للتعريف بمراقبة الأداء، واحدة منها في القطاع
- ورشتان لعرض نتائج مؤشرات الأداء الأولية، واحدة منها في القطاع
- يومان تدريبيان على قاعدة البيانات
- ورشتا عمل حول مخرجات مسح مياه الصرف الصحي ومياه التحلية
- ورشة عمل واحدة حول مراقبة العمليات التشغيلية
- ورشة عمل للتخطيط الاستراتيجي
- ورشتا عمل حول مياه الصرف الصحي ومياه التحلية في قطاع غزة



الأهداف

خلفية عامة

النشاط السابع: مراجعة تعرفه مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

النشاط الثامن: المسح الوطني لتعرفة المياه والصرف الصحي

النشاط التاسع: دليل تدريبي على كيفية تحقيق الاسترداد الكامل للتكاليف

الأهداف

45

45

46

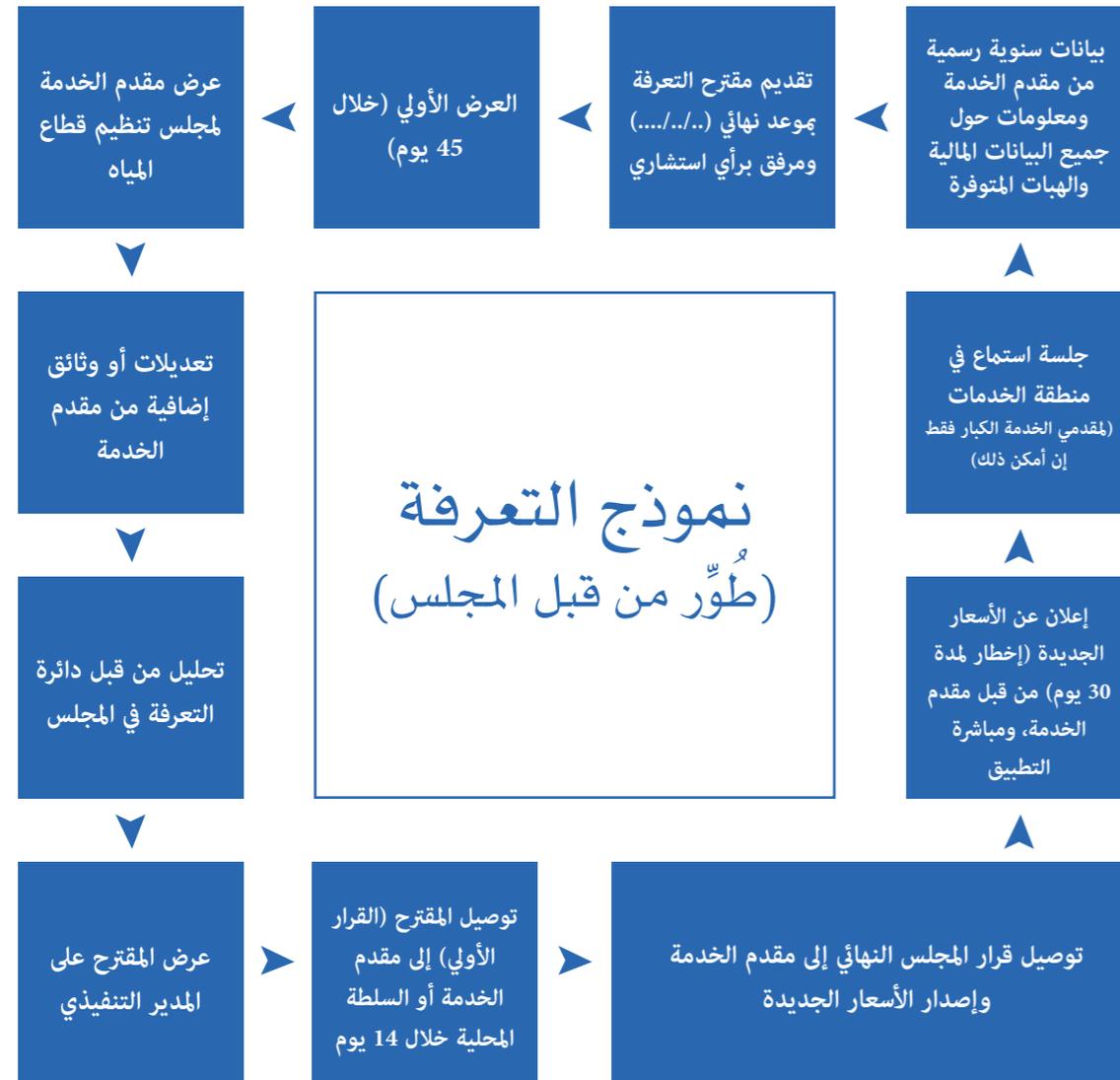
48

50

1. المصادقة على تعرفه المياه ومياه الصرف الصحي.
2. ضمان استخدام منهجية حساب تكلفة موحدة حسب المعايير الدولية والاستراتيجيات والقوانين والأنظمة المحلية.
3. ضمان استرداد التكلفة من قبل مقدمي الخدمات واستدامة الخدمات.
4. الموازنة بين استرداد تكلفة الخدمات من قبل مقدمي الخدمات وحاجة المستهلكين لتعرفة عادلة يمكن تحملها.
5. دعم رضا المستهلكين وتحفيز رغبتهم في الدفع.

خلفية عامة

قامت سلطة المياه الفلسطينية بصياغة الأهداف الاستراتيجية لقطاع المياه في استراتيجية وطنية للمياه للعشرين سنة القادمة. وبالتشاور مع المانحين وذوي العلاقة المعنيين في قطاع المياه، تعمل سلطة المياه نحو استدامة استخدام مصادر المياه وتحسين نوعية خدمة المياه والصرف الصحي والمياه المحلاة المزودة من قبل مقدمي الخدمات. لهذا، فإن أحد الأهداف الرئيسية لإصلاح قطاع المياه هو المحافظة على استدامة مصادر المياه واستدامة تقديم الخدمات، ولذلك فإن لتحديد التعرفة أهمية قصوى حيث أنه من المفروض أن توفر تعرفه المياه التمويل الكافي لإدارة الخدمات والقيام بالصيانة وإعادة تأهيل البنية التحتية، والاستثمار في تجديد وتوسيع شبكات المياه بسبب النمو السكاني. وفي نفس الوقت، تشكل التعرفة أداة لزيادة الوعي حول ندرة ومحدودية مصادر المياه، لذا فإن التعرفة المناسبة تشجع مستخدمي المياه على استهلاك المياه بكفاءة وعقلانية.



النشاط السابع: مراجعة تعرفه مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (بتنفيذ من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي)

إنجازات 2017

المصادقة على 22 تعرفه جديدة

المخرجات

- نموذج التعرفة (طور من قبل المجلس)
- 22 دراسة للتعرفة تشمل تحديد أهداف أداء لمقدمي الخدمة

النشاط الثامن: المسح الوطني لتعرفة المياه ومياه الصرف الصحي

نموذجها بهدف الوصول إلى مرحلة الاسترداد الكامل للتكاليف لوقف تكبد المزيد من الخسائر وبالتالي تراجع جودة الخدمات.

حالياً، تغطي القاعدة البيانية للتعرفة كل ما يلي:

مصادر المياه	كميات المياه المزودة	نظام الفوترة	إنشاء شبكات المياه
عدادات المياه	عدد وحجم الخزانات المائية	نظام التعرفة	عملية المصادقة على التعرفة
وصلات المياه	تصنيف مقدمي الخدمات	مديونية مقدمي الخدمات	تغطية الشبكة

الوصف

نظراً لعدم استقرار الوضع المالي لغالبية مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، قرر مجلس تنظيم قطاع المياه مراجعة التعرفة الحالية لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة. وكان الهدف من ذلك توضيح الفجوة بين معدل سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية (إنتاج وتوزيع وإدارة) لكل متر مكعب مياه مباع. ولهذا قام المجلس بجمع كافة البيانات ذات العلاقة تمهيدا للمباشرة بالمراجعة التفصيلية لهيكلية التعرفة لكافة مقدمي الخدمات.

يختلف متوسط سعر بيع المتر المكعب للمياه بين مقدم خدمة وآخر، نظرا لاختلاف تكلفة العمليات التشغيلية. ومع ذلك، فإن أسس حساب التعرفة تم توحيدها وفقا لنظام التعرفة المائية رقم (1) لسنة 2013، والذي على جميع مقدمي الخدمات الامتثال له.

ونظرا للفجوة الكبيرة بين متوسط بيع المتر المكعب للمياه والكلفة التشغيلية لكل متر مكعب، لا يستطيع مقدمو الخدمات تغطية تكاليفهم التشغيلية. وأظهر المسح عدة مشاكل تتراوح بين الحساب الخاطيء للتكاليف إلى إهمال بعض التكاليف. وفيما يتعلق بالمجلس، فقد أنجز مراجعة تفصيلية ومن ثم صادق على 22 تعرفة بعد تحليلها وتعديل

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

جمع وتبويب بيانات مالية من 273 مقدم خدمة مياه

المخرجات

قاعدة بيانية للتعرفة

«
لقد تقرر إصدار هذا الدليل
لمساعدة مقدمي خدمات المياه
والصرف الصحي على اتخاذ
الإجراءات والممارسات الكفيلة
لاسترداد كامل تكلفة تقديم
الخدمات
»

النشاط التاسع: دليل تدريبي على كيفية تحقيق الاسترداد الكامل للتكاليف

الوصف

يقوم المجلس بمراقبة الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي من خلال عدد من المؤشرات الفنية والمالية والنوعية، لضمان أن تكلفة الإنتاج والنقل والتوزيع ومعالجة مياه الصرف الصحي تراعي مصالح جميع الجهات المعنية، وضمان أيضاً أن يتمشى أداء مقدمي الخدمات مع السياسات الوطنية.

لقد تقرر إصدار هذا الدليل لمساعدة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي لاتخاذ الإجراءات والممارسات الكفيلة لاسترداد كامل تكلفة تقديم الخدمات. ويعتبر هذا الدليل إنجازاً كان قد أوصى به تقرير المسح الميداني للتعرف، حيث يغطي محتوى الدليل؛ الأصول الثابتة، واستخدام وتطبيق إجراءات المحاسبة التجارية، ودليل الحسابات، والإيرادات، وبنود التكلفة والمصروفات، ومراكز التكلفة لمرافق المياه، والتعامل مع المنح بطريقة صحيحة، والميزانية وكشف الإيرادات والمصروفات، وتحديد السعر ومراقبته، وكفاءة وسائل الإنتاج والتوزيع (الصيانة واستعمال التكنولوجيا المناسبة)، ومبادئ وإرشادات لرسوم مياه فعالة ومبادئ الحجم الاقتصادي المناسب للمؤسسة والعوامل الاجتماعية-الاقتصادية.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

تم إنجاز الدليل

المخرجات

دليل حول كيفية تحقيق الاسترداد الكامل للتكاليف: يمكن استخدامه في التدريبات وكمراجع لكل مقدم خدمة

”استند هذا الدليل على دراسة مفصلة
أعدّها رئيس مجلس إدارة المجلس
السيد عبد الكريم أسعد“

الأهداف	53	الأهداف
1. ضمان حصول المستهلكين على خدمات مياه وصرف صحي ملائمة وبأسعار معقولة.	53	خلفية عامة
2. ضمان متابعة شكاوى المستهلكين وبسرعة.	54	النشاط العاشر: التعامل مع شكاوى المستهلكين
3. الأخذ بعين الاعتبار حاجة المستهلكين لخدمات المياه والصرف الصحي، حيث إن اقتناع المستهلكين بتلقيهم خدمات مياه مناسبة يشجعهم على الدفع عن تلك الخدمات.	56	النشاط الحادي عشر: مسح وطني لأنظمة الشكاوى لدى مقدمي الخدمات
خلفية عامة		
من الصلاحيات الأساسية التي حددها قانون المياه الفلسطيني لمجلس تنظيم قطاع المياه هي معالجة شكاوى المستهلكين على مقدمي الخدمة. ويعتبر هذا جانب مهم جداً لحماية المستهلك ورعايته اعتماداً على حق الإنسان الأساسي في الحصول على مياه شرب وخدمات صرف صحي مأمونة. ومن جانب آخر، فإنه لا وجود لمقدمي الخدمات دون وجود المستهلكين، وبالتالي من حق المستهلكين في الحصول على خدمات جيدة مقابل الأموال التي يدفعونها لتلك الخدمات، إضافة إلى أن زيادة رضا المستهلكين سيسهل عملية دفع فواتير المياه. وفي نفس الوقت، فإن من واجب مقدم الخدمة تقديم خدمات تنال رضا المستهلكين وتضمن الصحة والسلامة العامة. أما فيما يتعلق بمعالجة شكاوى المستهلكين، فإن الدور الرئيسي لمنظم قطاع المياه هو ضمان تطبيق المعايير أثناء العملية وتسهيل ومراقبة حل الشكاوى من قبل مقدمي الخدمات.		

الوصف

تلقى مجلس تنظيم قطاع المياه مجموعة من الشكاوى حول بعض المسائل خلال عام 2017؛ مثل شكاوى تقدم بها مقدمو الخدمة ضد مقدمي المياه بالجملة كقضية مخماس ضد مصلحة مياه محافظة القدس وقضية رامين ضد بلدية عنتبا حول تسعيرة المياه. فيما كانت معظم شكاوى المستهلكين على مقدمي خدمات المياه حول فواتير المياه وبرامج توزيع المياه، وشكاوى من قبل مزارعي جمعية عقربا ضد مجلس الخدمات المشترك حول تسعيرة المياه الزراعية. علما بأن عدد الشكاوى الأكبر كان ضمن منطقة خدمة مصلحة مياه محافظة القدس حول عدادات المياه الجديدة وعدم دقة قراءات تلك العدادات.

استجاب مجلس تنظيم قطاع المياه لتلك الشكاوى من خلال مقابلات مع وكالات الأنباء ومراسلة مقدمي خدمات المياه ومن خلال عدد من الاجتماعات وحوارات متواصلة. فيما كانت الشكاوى الخاصة بتسعيرة المياه في عقربا هي الشكاوى الوحيدة من جميع الشكاوى التي لم تحل؛ حيث يشكوا مُربي الأغنام من السعر المرتفع لمياه مجلس الخدمات المشترك. باعتقاد المجلس أن إصدار نظام التعرفة سيساهم في حل مثل هذه الشكاوى.

ويتطلب حل هذا الإشكال جهد مشترك من وزارة الحكم المحلي ووزارة الزراعة ومجالس الخدمات المشتركة.

مصادر الدعم

جهود ذاتية من قبل المجلس خلال 2017

إنجازات 2017

تلقى المجلس عدة شكاوى وتمت معالجتها

المخرجات

- مقابلات
- رسائل
- اجتماعات وحوارات مع أصحاب المصلحة لحل النزاع

« استجاب مجلس تنظيم قطاع المياه لتلك الشكاوى من خلال مقابلات مع وكالات الأنباء ومراسلة مقدمي خدمات المياه ومن خلال عدد من الاجتماعات وحوارات متواصلة »

النشاط الحادي عشر: مسح لأنظمة الشكاوى لدى مقدمي الخدمات

الوصف

إن معالجة شكاوى المستهلكين هي جانب مهم جداً من خدمة المستهلك، يوجد حالياً معايير للسلطة الفلسطينية حول الشكاوى تتبعها وحدة الشكاوى التابعة لمجلس الوزراء ووحدة الشكاوى في سلطة المياه الفلسطينية ونظام شكاوى لدى عدد من مقدمي الخدمات، أو مراكز جماهيرية في البلديات. وبشكل عام، يتم معالجة شكاوى المستهلكين بطرق مختلفة من قبل مقدمي الخدمات، ولا يوجد نظام شكاوى بمعايير محددة أو موحدة (إجراءات وأدوات... إلى آخره) عند جميع مقدمي الخدمات. لبعض مقدمي خدمات المياه أنظمتهم الخاصة بالشكاوى فيما يفتقر مقدمون آخرون لأي أنظمة.

ومن المبادئ الأساسية لأنظمة الشكاوى:

- نظام شكاوى جيد يأخذ مسؤولية معالجة الشكاوى وإرضاء المستهلكين.
- أن يكون للخطوات المتعلقة بالشكاوى وقت محدد.
- أن يتم تسجيل جميع الشكاوى وترقيمها وتوجيهها إلى الجهة الخاصة بالمشكلة وأن يتم متابعتها.

مصادر الدعم

الوكالة الألمانية للتعاون الدولي

إنجازات 2017

تم انجاز الدراسة

المخرجات

تحليل لأنظمة شكاوى لدى 18 مقدم خدمة في الضفة الغربية



« »

في فلسطين، يوجد نظام لمعالجة الشكاوى على مستوى السلطة الفلسطينية ووحدة لمتابعة وإدارة الشكاوى في سلطة المياه.
كما أن بعض مقدمي الخدمة لديهم أنظمة لمتابعة الشكاوى أو مراكز خدمات جمهور تابعة للبلدية

الأهداف	59	الأهداف
1. ضمان خدمات ملائمة وجودة ونوعية عالية وبأسعار معقولة للمستهلكين.	59	خلفية عامة
2. ضمان الالتزام بالسياسات والقوانين والأنظمة والمواصفات والمعايير الوطنية.	60	النشاط الثاني عشر: إجراءات مراقبة العمليات التشغيلية بما في ذلك تحديد الحد الأدنى المقبول من الجودة
3. تفصيل الإطار العام لقطاع المياه طبقاً لما تم عرضه في السياسات والتشريعات الوطنية ليتم ملامته مع التطورات في قطاع المياه للظروف المحلية حالياً وفي المستقبل.	63	النشاط الثالث عشر: تقرير سنوي حول مراقبة العمليات التشغيلية
خلفية عامة		
إن الهدف من وجود معايير الحد الأدنى وبرنامج مراقبة العمليات التشغيلية هو تزويد المستهلكين بخدمات آمنة وبأسعار معقولة وتعزيز تلك المعايير لدى مقدمي الخدمة حال حصولهم على التراخيص، وسوف يساعد برنامج مراقبة العمليات التشغيلية على تطوير مستوى أداء قطاع المياه وكذلك ضمان التطوير المستدام للبنية التحتية لخدمات المياه. ولذلك ستكون تلك الإجراءات جزء من توثيق منظم المياه والذي يشترط وجود آليات لدى مقدمي الخدمات تبين التزام مقدم الخدمة بالأنظمة. وستكون هذه هي المرة الأولى التي سيتم فيها مراقبة العمليات التشغيلية لمقدمي الخدمات في فلسطين.		
وعندما كانت مهام الرقابة والتنظيم من ضمن مسؤوليات سلطة المياه، لم يتم إجراء أي رقابة أو تفتيش على العمليات التشغيلية لمقدمي الخدمة.		

النشاط الثاني عشر: إجراءات مراقبة العمليات التشغيلية بما في ذلك تحديد الحد الأدنى من جودة الخدمات التشغيلية.

إن الهدف الرئيسي لتصنيف مقدمي خدمات المياه في فلسطين هو قياس ومقارنة الأداء بين مقدمي خدمات المياه ضمن نفس المجموعة لإيجاد أرضية للمنافسة العادلة وللسماح بتبادل الخبرات والممارسات الجيدة بين مرافق المياه من نفس الفئة.

ومن أجل تصنيف مقدمي الخدمة بناء على الأهداف السابقة تم اقتراح ثلاث معايير لتصنيف مرافق المياه وهي:

1. التعداد السكاني لمنطقة الخدمة.

2. الأداء التشغيلي لمرافق المياه.

3. والأهمية السياسية والاجتماعية والاقتصادية لمنطقة الخدمة.

فيما تم تطوير عدد من معايير ضمان الجودة اعتماداً على استراتيجية المياه الوطنية والمعايير ذات العلاقة الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وفيما يلي ملخص لأمثلة عن تلك المعايير:

الوصف

يعني الأداء التشغيلي لمرافق المياه بأنه مستوى الكفاءة والفاعلية لمقدم الخدمة أثناء خدمة الجمهور، باستخدام المصادر المتوفرة وبأفضل الطرق من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في تزويد مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي.

وسيتم قياس مستوى الأداء التشغيلي لمرافق المياه اعتماداً على خمس مؤشرات أداء أساسية تم اختيارها:

1. التغطية الجغرافية لوصول خدمة التزويد/ نسبة السكان التي تصل إليها خدمة تزويد المياه.
2. نسبة عدد المشتركين إلى عدد السكان.
3. نسبة وكمية المياه الغير محاسب عليها.
4. درجة التعقيدات في نظام التزود.
5. ونسبة العمل (نسبة الكفاءة).

وبشكل عام، فإن الأداء التشغيلي لمرافق المياه هو مقياس مهم لتصنيف مرافق المياه من أجل تشجيع مرافق المياه ذات الأداء الجيد وتحفيز المرافق ذات الأداء المتوسط والمتدني لتحسين أداءها.

تعتمد فعالية إجراءات مراقبة العمليات التشغيلية على ثلاث دعائم لتكون فعالة:

1. تصنيف مقدمي الخدمات وتحديد مستويات أدائهم.
2. وضع الحد الأدنى من المعايير.
3. اختيار مجموعة من المؤشرات.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

تم إنجاز التصنيف ومعايير الحد الأدنى لضمان جودة الخدمات الإدارية والفنية، ووضع المؤشرات والإجراءات الخاصة بالمراقبة

المخرجات

تقرير حول آليات مراقبة العمليات التشغيلية

النشاط الثالث عشر: تقرير سنوي حول مراقبة العمليات التشغيلية

الوصف

النتائج الرئيسية للتقرير:
غطى التقرير العمليات التشغيلية لثلاثين مقدم خدمة ضمن ثلاث فئات من المقدمين، وتم استخدام عدد كبير من المؤشرات لتغطية جميع العمليات التشغيلية. فيما كان الالتزام بتلك المؤشرات ضمن الحد الأدنى من قبل معظم مقدمي الخدمات.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

إنجاز أول تقرير لمراقبة العمليات التشغيلية

المخرجات

- معايير الحد الأدنى للتشغيل
- إجراءات مراقبة العمليات التشغيلية
- تقرير مراقبة العمليات التشغيلية ونظام تصنيف لمقدمي الخدمات

مؤشرات جودة الخدمة	أهداف الاستراتيجية الوطنية للمياه	ملاحظات (على من يطبق)
تغطية منطقة الخدمة	إشارة إلى قانون المياه.	على مقدمي خدمات المياه تقديم خدمات المياه في كل منطقة خدمة وزيادة نسبة التجمعات السكانية التي تصلها خدمات المياه الملائمة ومن خلال وصلات فردية.
استمرارية الخدمات	على مقدمي الخدمات: • زيادة كمية المياه التي يتم تزويدها للمستهلكين. • تمكين جميع المواطنين من الحصول على مصادر مياه يعتمد عليها. على مقدمي خدمات المياه بالجملة: • العدالة في التوزيع بين المناطق المختلفة.	لجميع مقدمي الخدمات بالإضافة إلى مقدمي المياه بالجملة.
جودة مياه الشرب	تحسين نوعية المياه التي يزود بها المستهلكين	لجميع مقدمي الخدمات بالإضافة إلى مقدمي المياه بالجملة.
المعايير التشغيلية	• المياه الغير محاسب عليها. • تحسين نوعية وموثوقية الخدمات. • حماية مصادر المياه من التلوث. • عدد ساعات الخدمة. • ضغط المياه في شبكات التوزيع.	لجميع مقدمي الخدمات بالإضافة إلى مقدمي المياه بالجملة.

الأهداف	65	الأهداف
1. تأسيس مجلس مستقل لتنظيم قطاع المياه.	65	خلفية عامة
2. الفصل بين المهام التنظيمية وبين مهام صنع السياسات.	66	مجلس الإدارة
3. ضمان النزاهة والمساءلة والشفافية والعدالة والحيادية في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.	66	كادر العمل
4. إنجاز واجبات المجلس كما نص عليها قانون المياه لسنة 2014.	68	التحديات في سنة 2017
5. التخطيط لإنجاز الأنظمة والإجراءات ذات العلاقة.	69	الموارد المالية للمجلس والتمويل المتاح
خلفية عامة:	71	النشاط الرابع عشر: استراتيجية المجلس وخطة العمل
تم مناقشة خيارات مختلفة حول إعادة هيكلة قطاع المياه أثناء المراجعة المؤسسية لقطاع المياه وعملية الإصلاح الشاملة له منذ عام 2009، ومن بين جملة الخيارات الخمس التي تم اقتراحها، تم التوجه لفصل صلاحية مراقبة الأداء وتزويد المياه بالجملة عن سلطة المياه الفلسطينية. وبالتالي تكون سلطة المياه مسؤولة عن وضع السياسات والتخطيط، وتتولى الهيئات المحلية والمصالح الإقليمية وشركة المياه الوطنية ومجالس الخدمات المشتركة مسؤولية قطاع الخدمات، فيما يتولى المجلس تنظيم مراقبة خدمات القطاع. ويترتب على هذا زيادة في المهنية والفاعلية في قطاع المياه، لأن ذلك يؤدي إلى الحد الأدنى من التأثير السياسي على قطاع المياه. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التنظيم والرقابة المستقلة للخدمات في بيئة هشة يسهم في زيادة مصداقية الحكومة عندما تضمن بأن مقدمي الخدمات أوفوا بالتزاماتهم في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين. وعليه فإن استقلالية مجلس تنظيم قطاع المياه تعتمد بشكل قانوني على (علماً بأنه لم يتم بعد تحقيقها بشكل كامل):	74	النشاط الخامس عشر: أدلة الإجراءات الداخلية
1. اتخاذ القرارات المستقلة من قبل مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه ورفع التقارير مباشرة إلى رئيس الوزراء.	75	النشاط السادس عشر: نظام الأرشفة والتوثيق الرقمي في المجلس
2. الشفافية في التوظيف من سوق العمل.	76	النشاط السابع عشر: الحوارات مع ذوي العلاقة وتقديم الاستشارات
3. التمويل من خلال تطبيق نظام التراخيص، إضافة للمنح والهبات.	78	النشاط الثامن عشر: تنفيذ خطة التواصل
4. إصدار تقارير مهنية غير متحيزة وتتسم بالشفافية.	82	النشاط التاسع عشر: التحضير لنشاطات وألويات المجلس في سنة 2018

مجلس الإدارة

عقد مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه عدد من الاجتماعات خلال عام 2017، حيث تناولت أجندة الاجتماعات الإشراف العام على المجلس من خلال التأكد لتطبيق الأنظمة والسياسات والاستراتيجيات المصادق عليها والتقدم العام الذي حققه المجلس فيما يتعلق بخطة العمل، والعلاقة مع سلطة المياه الفلسطينية والمناحين، والمشاركة في مؤتمرات دولية ونقاشات (حوارات) مع أصحاب المصلحة، والقوانين الداخلية وإجراءات المجلس والمصادقة على تعرفه المياه.

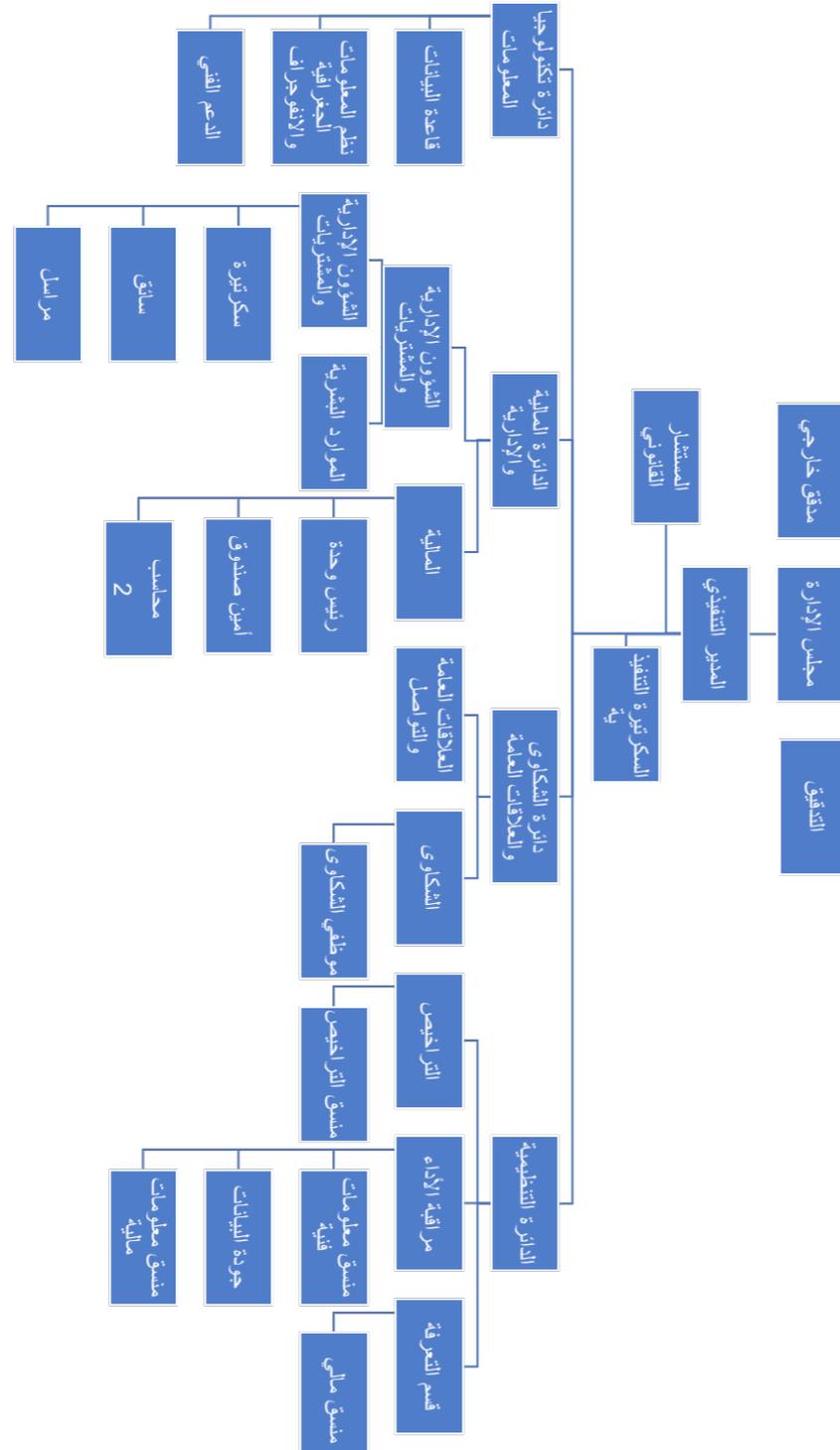
وفيما يلي أعضاء مجلس الإدارة لعام 2017:

الإسم	الوظيفة
1. السيد عبد الكريم أسعد	رئيس مجلس الإدارة
2. السيد محمد عوني أبو رمضان	قطاع خاص / عضو مجلس
3. د. عنان جيوسي	خبير مياه / عضو مجلس
4. عطوفة السيد محمد حسن جبارين	وزارة الحكم المحلي / عضو مجلس
5. الأستاذ الدكتور عبد الخالق الفرا	رئيس جامعة الأزهر / عضو مجلس
6. عطوفة السيد عبد الله لعلوح	وزارة الزراعة / عضو مجلس
7. السيدة زاهرة ياسين	وزارة المالية / عضو مجلس

كادر عمل مجلس تنظيم قطاع المياه

من جملة الوظائف الواردة في الهيكل التالي، تم اشغال الوظائف التالية فقط خلال عام 2017:

الإسم	الوظيفة
1. محمد سعيد الحميدي	المدير التنفيذي
2. رياض الديسي	المدير الإداري والمالي
3. محمد إبراهيم العارضة	مسؤول المشتريات وإدارة المكتب
4. سيرين أبو جاموس	مستشارة مراقبة الأداء
5. عبد الله ناصر مرار	مستشار الترخيص والتعرفة
6. يارا زياد عبد الله	مستشارة الاتصال والدعم المؤسسي
7. أحمد صباح	مستشار تكنولوجيا المعلومات (اعتباراً من تشرين أول 2017)



بارغم من مصافقة مجلس الوزراء على النظام الإداري والنظام المالي للمجلس إلا أن الهيكلية الداخلية قيد المراجعة لعدم توفر التمويل الهادي والحاجة لاستمرار العمل اليومي، حالياً، الهيكلية الداخلية التي صودق عليها تبدو كما هي موضحة في الرسم أعلاه.

الموارد المالية للمجلس والتمويل المتاح

حددت المادة 25 من قانون المياه رقم 14 لعام 2014، المصادر المالية للمجلس على النحو التالي:

1. رسوم التراخيص وبدل الخدمات التي يمنحها المجلس حسب ما نص عليه القانون.
2. الهبات والمنح وأية موارد أخرى يصادق عليها مجلس الوزراء.

وبما أن نظام التراخيص لم يُرفع حتى تاريخه لمجلس الوزراء للمصادقة عليه، فإن المجلس ما زال يعتمد اعتماداً كلياً على المنح والدعم الخارجي، وهذا وكان دعم المانحين منذ 2014 حتى تاريخه على النحو التالي:

المصادر المالية	الفترة التي تم تغطيتها	المبلغ	هدف الدعم
البنك الدولي	2014/11 - 2015/4	100,000 دولار	المساهمة في إنشاء مجلس تنظيم قطاع المياه
الوكالة الألمانية للتعاون الدولي	2015 - 2018	375,000 يورو	مساعدة فنية نفذتها الوكالة الألمانية للتعاون الدولي وشملت رواتب الموظفين والمستشارين
البنك الدولي	2015/5 - 2017/12	1,000,000 دولار	دعم تنفيذ عمليات المجلس الرقابية والمؤسسية
الاتحاد الأوروبي (تعاقد مباشرة مع شركة استشارية)	2017/4 - 2017/9	250,000 دولار	دعم الدراسة المسحية لمياه الصرف الصحي وتحلية المياه، وتحضير مؤشرات الأداء وإجراءات مراقبة خدمات مياه الصرف الصحي

التحديات في عام 2017

1. تحقيق خطة إصلاح قطاع المياه

- بالرغم من دعم دولة رئيس مجلس الوزراء لمجلس التنظيم، إلا أن هناك تأخير كبير في إعداد الأنظمة ذات العلاقة بعمل المجلس كنظامي التعرف والتراخيص والمرتبطين بشكل مباشر بالصلاحيات الممنوحة لمجلس تنظيم قطاع المياه والضامنة لاستقراره المالي، وبالتالي فإن هذا يحد من قدرة المجلس على التخطيط الاستراتيجي والتطوير على المدى الطويل.
- بالرغم من إعداد المسودة الأولى للأنظمة ذات العلاقة ونقاشها مع المؤسسات ذات العلاقة جرى منذ أكثر من سنتين، إلا أن الصيغة النهائية لأي منها لم تنجز بعد وبالتالي لم يتم رفعها لمجلس الوزراء للمصادقة عليها.
- ما زالت هناك حاجة لخلق الظروف المناسبة لتسريع إنشاء شركة المياه الوطنية ومصالح المياه الإقليمية ليتمكن المجلس من القيام بواجباته على هذه الأصعدة.
- التطبيق الكامل لقانون المياه لعام 2014.

2. التنسيق والتعاون مع المؤسسات ذات العلاقة:

- بالرغم من تحديد قانون المياه لعام 2014 للصلاحيات لكافة المؤسسات ذات العلاقة إلا أنه ما زال هناك إعاقة لعمل مجلس تنظيم قطاع المياه من القيام بدوره، حيث ما زالت سلطة المياه الفلسطينية تواصل إصرارها على تخطي صلاحياتها بما يتقاطع مع صلاحيات المجلس:
- لم يتمكن مجلس تنظيم قطاع المياه وللجنة الثانية من الحصول على بيانات دائرة مياه الضفة الغربية بسبب قيود سلطة المياه الفلسطينية. ومع أن ذلك يتنافى مع القانون، إلا أن جميع محاولات المجلس للحصول على البيانات باءت بالفشل.
- تعطيل سلطة المياه لنشاط مراجعة اتفاقيات التزود بالمياه (المادة 24، بند 8).

3. قلة عدد الموظفين:

حتى نهاية العام 2017، لم يتجاوز عدد موظفي المجلس السبعة موظفين.

4. الوصول لكل مقدمي الخدمات في فلسطين:

نظراً لعدد الموظفين المحدود في المجلس، فإن المجلس لم يتمكن بعد من مراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات في الضفة، والبالغ عددهم 273 مقدم مياه و73 مقدم خدمة صرف صحي، وحوالي 150 مقدم مياه تحلية.

5. عدم توفر التمويل اللازم للمجلس: للوفاء بالتزاماته ولممارسة صلاحياته التي نص عليها القانون بسبب عدم إقرار نظام التراخيص الذي يعتبر مصدر التوميل الرئيسي للمجلس.

النشاط الرابع عشر: الخطة الاستراتيجية وخطة العمل لمجلس تنظيم قطاع المياه

الوصف

عقد المجلس ورشة عمل لمدة يومين للتخصير لخطته الاستراتيجية للسنوات الثلاث القادمة، حيث تشاور المجلس مع الجهات المعنية والتي تم دعوتها لورشة العمل، وتبعاً لذلك طرح المجلس خطته الاستراتيجية، والتي تعكس النشاطات والتدخلات لتنفيذ ما جاء في القانون من صلاحيات للمجلس.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

تم إنجاز الاستراتيجية وخطة العمل

المخرجات

وثيقة للخطة الاستراتيجية وخطة العمل للمجلس

خلال أول سنتين لتأسيس المجلس وبانتظار المصادقة على نظام التراخيص، وفر البنك الدولي مليون دولار لدعم تأسيس المجلس وعملياته التشغيلية. فيما دعمت الوكالة الألمانية ومن خلال برنامج المياه، مراقبة الأداء ومراجعة التعرفة من خلال توفير الدعم الفني، الأمر الذي راكم خبرة ومعرفة المجلس. إضافة إلى ذلك، سيساهم تمويل الاتحاد الأوروبي للتقرير المسحي حول مياه الصرف الصحي ومياه التحلية، في تأسيس القاعدة الأساسية لمراقبة مكون مياه الصرف الصحي الوارد في مهام المجلس القانونية.

حالياً، يقوم البنك الدولي بالتخطيط لتنفيذ برنامج الأمن المائي للسنوات الخمس القادمة ومن المتوقع أن يبدأ في أيار/ حزيران من عام 2018، ويوفر ذلك استمراراً في دعم البنك للمهام الأساسية للمجلس. فيما بدأت الحكومة الهولندية بتقديم الدعم المالي للمجلس اعتباراً من تشرين ثاني 2017 والتي ستغطي جزءاً من عمليات ونشاطات المجلس حتى نهاية عام 2018.

أعضاء فريق مجلس تنظيم قطاع المياه والبنك الدولي



النشاط السادس عشر: نظام الأرشفة والتوثيق الرقمي في المجلس

الوصف

قام مجلس تنظيم قطاع المياه بالتعاقد مع شركة محلية لتنفيذ نظام التوثيق الإلكتروني وتنظيم الوصول إلى الملفات والوثائق بطريقة أفضل، بحيث تكون المعلومات الصحيحة في المكان الصحيح والوقت المناسب وبأقل التكاليف وبآلية تسمح بحفظ أكثر من نسخة. ويقدم هذا النظام الدعم لجميع أنواع الوثائق (النصية والصوتية وأشرطة الفيديو) والتي تم اختيارها للحفظ لفترة طويلة ويسمح هذا النظام باستخدام تقنيات تصوير لعمل نسخ من الملفات الورقية. ونظراً لسهولة استخدام هذا النظام وتوصيله بأجهزة أخرى يسمح هذا النظام لموظفي مجلس تنظيم قطاع المياه بحفظ السجلات واسترجاعها في وقت قياسي، وتستطيع كل دائرة أن تحفظ السجلات الخاصة بها ومشاركة تلك السجلات مع دوائر أخرى حسب الامتيازات المحددة مسبقاً. تم ربط نظام المراسلات بنظام إدارة التوثيق للتعامل مع البريد الإلكتروني الصادر والوارد، ويساعد نظام المراسلات هذا على تنظيم البريد الإلكتروني في قاعدة بيانات واحدة من السهل استرجاعها في أي وقت.

مصادر الدعم

البنك الدولي

إنجازات 2017

تطبيق النظام

المخرجات

نظام الأرشفة والتوثيق المحوسب

النشاط الخامس عشر: أدلة الإجراءات الداخلية

مصادر الدعم

بتنفيذ من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي

إنجازات 2017

صادق مجلس الوزراء على الأنظمة الإدارية والمالية لمجلس تنظيم قطاع المياه سيتم مراجعة 17 دليل من إجراءات العمل الداخلية وبما يتوافق مع هذه الأنظمة

المخرجات

تم إعداد مسودة لخمسة وعشرون إجراء داخلي

الوصف

يجب أن تتوافق الإجراءات الداخلية مع الأنظمة الإدارية والمالية المصادق عليها لمجلس تنظيم قطاع المياه، ويجب أيضاً أن تغطي جميع العمليات ليتمكن المجلس من القيام بعمله على أفضل وجه، وتشمل الإجراءات التي تم اعدادها ما يلي:

- سياسات التوظيف.
- الأمور المالية: الحصول على التمويل والتقدم لطلبات الحصول على التمويل.
- إجراءات العمل الداخلية.
- التواصل بين المجلس ومجلس الإدارة والكاادر.
- سياسة الشفافية، وإدارة المخاطر، ومنع الفساد، الخ.
- مدونة السلوك الخاصة بالمجلس.
- إدارة قاعدة البيانات الداخلية وإدارة المعلومات
- الطوارئ، والتواصل في حالة الخطر.
- إجراءات التعرف.
- نماذج مراقبة الأداء.

النشاط السابع عشر: الحوارات مع ذوي العلاقة وتقديم الاستشارات

الوصف

واصل المجلس حواراته مع أصحاب المصلحة من سلطة المياه الفلسطينية ووزارة الزراعة ووزارة الصحة ووزارة الحكم المحلي بالإضافة إلى عمله مع الجهات الغير حكومية والمانحين وكذلك مع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.

وعلى سبيل المثال وبناء على طلب من الاتحاد الأوروبي، فإن مجلس تنظيم قطاع المياه هو أحد أعضاء اللجنة التوجيهية لإعداد خارطة الطريق لإنشاء مرافق المياه الإقليمية. وقد حضر المجلس حتى تاريخ إصدار هذا التقرير، أربعة اجتماعات فنية عام 2017 وأربع ورشات عمل إقليمية، وورشة عمل وطنية لعرض المرحلة الثانية من المشروع. إضافة إلى ذلك، تواصل مجلس تنظيم قطاع المياه مع المقرر الخاص حول حقوق الإنسان في مياه الشرب الآمنة وخدمات الصرف الصحي، حيث أدرج المقرر الخاص في تقريره دور المجلس كأحد ثلاث جهات تنظيمية مستقلة في العالم. وقام المبعوث الخاص بتحضير قرارات رسمية لمجلس حقوق الإنسان 27/7 لعام 2014 و33/10 لعام 2016 في أيلول 2017، مشيراً لالتزامات الدول بحقوق الإنسان، ودور منظمي قطاع المياه ومقدمي الخدمات في ذلك مشيراً إلى عمل مجلس تنظيم قطاع المياه إضافة لمنظمي قطاع مياه آخرين كالبرازيل والبرتغال، كمثال يحتذى به.

“ ”

فإن مجلس تنظيم قطاع المياه هو أحد أعضاء اللجنة التوجيهية لإعداد خارطة الطريق لإنشاء مرافق المياه الإقليمية

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي والاتحاد الأوروبي

إنجازات 2017

يُتمن ذوي العلاقة في القطاع، الدوليين والمحليين، خبرة ومهنية مجلس تنظيم قطاع المياه ويسعون لإشراك المجلس في لجان توجيهية وورشات عمل

المخرجات

المشاركة في هيئات فنية ولجان قيادية وورشات عمل واجتماعات

للمجلس، ممثلاً بالمدير التنفيذي السيد محمد الحميدي، مشاركة أسبوعية في برنامجين من برامج الإذاعة، وشارك على الأقل مرة واحدة في الشهر في برامج الفضائيات الفلسطينية. وبالإضافة إلى ذلك، يقوم المجلس وباستمرار بتحديث صفحته الإلكترونية حيث ينشر آخر الأخبار والمنشورات، وقاعدة البيانات الفنية ومعلومات أخرى تتعلق بعمل المجلس، وكذلك قسم لتقديم الشكاوى. ويواصل المجلس الاتصال مع الجمهور من خلال صفحته على الفيس بوك والتي تقوم بتقديم أخبار المجلس ويفسح للمتصفح حرية التعليق وطرح التساؤلات.

ومنذ تأسيسه، حاول المجلس أن يضع نفسه على خارطة منظمي المياه المحلية والإقليمية والدولية، ولهذا قابل المجلس ممثلين عن منظمي المياه الأوروبيين والبرتغاليين والكيينيين والمنتدى العالمي لمنظمي المياه لدول شرق وغرب إفريقيا، حيث دُعي المجلس ليكون عضواً في ذلك المنتدى، ونفس الشيء في الجمعية العربية لمرافق المياه حيث أصبح المجلس عضواً في مجلس إدارتها، والشبكة الإقليمية لمنظمة الصحة العالمية حيث أصبح المجلس عضو في مجلس الشبكة أيضاً.

النشاط الثامن عشر: تنفيذ خطة التواصل

الوصف

أنجز المجلس خلال عام 2017، 12 ورشة عمل حضرها أكثر من مئتي مشارك يمثلون مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة، الوزارات ذات العلاقة، والمانحين والعاملين في القطاع. كما ويستمر العمل بعقد اجتماعات تنسيقية وتشاورية كلما دعت الحاجة أو طلب منهم.

وفيما يتعلق بتواصل المجلس مع العالم، فقد شارك المجلس في عدة مؤتمرات ودورات تدريب إقليمية ودولية في كل من السويد وزامبيا والبحرين وإسبانيا والأردن وفرنسا. وفي نفس الوقت، استقبل المجلس وفود ريفية المستوى تمثل حكومات ومنظمات عالمية للتعرف على المجلس ومناقشة احتمالية التعاون فيما بينها.

أما على المستوى المحلي، فيعقد المجلس اجتماعات مكثفة مع النظراء المحليين على أسس منتظمة وعند الحاجة لذلك. فيما يعتبر المجلس متابعة الاجتماعات مع تقديم إنجازات مختصرة للعاملين في الميدان ومقدمي الخدمات، من النشاطات الأساسية له. إضافة إلى ذلك، فإن أبواب المجلس مفتوحة للطلبة والباحثين حيث يتم تقديم المساعدة التي يحتاجونها ويسمح لهم أيضاً باستخدام مصادر المجلس.

وفيما يتعلق بأداء المجلس في وسائل الإعلام والوصول إلى الجمهور فقد ظهر المجلس عشرات المرات في ثلاث من الصحف الرئيسية المحلية ومحطات الراديو ومواقع الأخبار الإلكترونية ومحطات التلفزة. وكان

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي

إنجازات 2017

عملية مستمرة

المخرجات

المشاركة في هيئات فنية ولجان قيادية وورشات عمل واجتماعات

05

WSRC 83

05

WSRC 82

تأسيس مجلس تنظيم قطاع المياه



شارك المجلس في ست ورشات عمل دولية خلال عام 2017 تم دعمها من قبل البنك الدولي ومجلس التعاون الخليجي ومؤسسة شراكة المياه العالمية (GWP) والوكالة الألمانية للتعاون الدولي ويمكن تلخيصها فيما يلي:

الشهر	المكان	الموضوع	جهة التنظيم
آذار	الأردن	أسبوع المياه العربي	الجمعية العربية لمراقبي المياه
نيسان	البحرين	استراتيجية المياه الموحدة لمجلس التعاون الخليجي، مؤتمر المياه الثاني عشر للمجلس	مجلس التعاون الخليجي والشبكة العربية لمقدمي خدمات المياه
أيار	فرنسا	إدارة مرافق المياه أثناء الأزمات	البنك الدولي
أيلول	السويد	أسبوع المياه العالمي	أسبوع المياه العالمي وشبكة النزاهة العالمية
تشرين ثاني	زامبيا	حوكمة وعناصر النزاهة في تقديم خدمات المياه	مُنظمي المياه في دول شرق إفريقيا
كانون أول	إسبانيا	نزاهة المياه والتمويل في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	مؤسسة شراكة المياه العالمية والاتحاد من أجل المتوسط (GWP)

19-23 March - آذار - 2017

النشاط التاسع عشر: التحضير لخطط وأنشطة المجلس في سنة 2018

- النزاهة:**
1. تزيد النزاهة في تقديم خدمات المياه من الشفافية والكفاءة والأداء والعدالة في تقديم تلك الخدمات.
 2. إن نسبة المياه الغير محاسب عليها هي مؤشر خاص على مستوى النزاهة.

- الوصف**
- التراخيص:**
1. يضمن ترخيص مقدمي الخدمات التمويل الذاتي والاستقلالية لمجلس تنظيم قطاع المياه من خلال رسوم الترخيص.
 2. يؤسس الترخيص لعلاقة قانونية بين مجلس تنظيم قطاع المياه ومقدمي الخدمات لضمان الالتزام بالاستراتيجيات والسياسات والأنظمة ذات العلاقة.

- نظام الحوافز:**
1. لدى مقدمي الخدمات مصادر محدودة ويعتمدون لدرجة كبيرة على المانحين.
 2. يجب تمكين وحث مقدمي الخدمات على تحسين مستوى خدماتهم من أجل الحصول على الدعم المالي.

- اتفاقيات التزود بالمياه:**
1. ضمان خدمات المياه ومياه الصرف الصحي للمستهلكين في فلسطين بجودة عالية وكفاءة وبأسعار معقولة.
 2. ضمان مصالح جميع الجهات المعنية وقانونية الاتفاقيات.

مصادر الدعم

البنك الدولي والوكالة الألمانية للتعاون الدولي

إنجازات 2017

بدأ التحضير ويتوقع التنفيذ في سنة 2018

المخرجات

- إجراءات ونماذج التراخيص
- تصور أولي حول نظام الحوافز لمقدمي الخدمات
- إطار عام حول نشاطات مجلس تنظيم قطاع المياه للعمل مع مقدمي الخدمات على موضوع النزاهة في تقديم الخدمات
- الشروط المرجعية لتحضير مسح حول مراقبة اتفاقيات التزود بالمياه بين مقدمي الخدمات والمستهلكين

الآثار العامة للمجلس على قطاع المياه

بعد ثلاث سنوات من الانخراط في قطاع المياه يمكن اعتباره ما حققه مجلس تنظيم قطاع المياه حتى تاريخه، يتناسب وبشكل ممتاز مع الإمكانيات المتاحة وقد تفوق على كثير من المؤسسات المشابهة في بلدان أخرى. ويمكن تلخيص ذلك كما يلي:

1. إن وضع الأسس لمراقبة الأداء يؤدي إلى تحسين جودة البيانات والمعلومات والمعرفة لدى مقدمي الخدمات حول وضع المياه وبالتالي إلى زيادة تطوير قطاع المياه. تم دعم هذا التوجه بتقديم أنظمة معايير أساسية (مقارنة تنافسية)، وفي بعض الحالات يمكن ملاحظة (من خلال مقابلات مع مقدمي الخدمات) أن القرارات الإدارية لمقدمي الخدمات تأثرت إيجاباً بتوفر وبجودة البيانات وخصوصاً تلك القرارات المتعلقة بالاستثمار. وهذا يساعد باتجاه تحقيق أهداف تطوير مستدامة لخدمات المياه والصرف الصحي.
2. بالرغم من أن مراقبة الأداء لمقدمي الخدمة تغطي تقريباً 72% من السكان الذين تقدم لهم خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، إلا أن هناك تحسناً ملحوظاً في عدد من مؤشرات الأداء الأساسية في السنوات الأربعة الماضية، وكان ذلك كما يلي:

مؤشرات الأداء الأساسية	2013	2014	2015	2016
نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	32	30	32	30.5
المياه الغير محاسب عليها (م ³ /كم)	4766	4500	3985	4158
المياه الغير محاسب عليها لكل وصلة (م ³)	300	280	224	231
سعر البيع (شيكل)	4.6	4.9	4.63	4.33
كفاءة التحصيل (%)	64	70	69	70
إنتاجية الموظفين	5.2	4.6	3.6	3.2

*ملاحظة: عدد مقدمي الخدمات الذين خضعوا للمراقبة تضاعف في عام 2015.

3. زيادة الشفافية والمحاسبة مع إصدار التقارير السنوية حول أداء مقدمي خدمات المياه وتصنيفهم لكل مؤشر. إن تزويد الجمهور بالتقارير وخصوصاً لقطاع واسع فيه، ومشاركة المجلس في مؤتمرات قطاع المياه وتبادلته للمعلومات مع وسائل الإعلام يدعم الشفافية والمساءلة وبهذا يصبح قطاع المياه أكثر مصداقية، وقد يساعد هذا على حشد الدعم المالي في المستقبل لتطوير القطاع.
4. تطبيق المعايير الوطنية المتعلقة بجودة الخدمات يتم حالياً على مستوى الوطن، وأصبحت المعايير التي وضعها المجلس تتواءم مع معايير مؤسسة المواصفات والمقاييس والتي تشتمل على الأهداف الوطنية لعام 2022 وحتى عام 2032 كما حددتها سلطة المياه الفلسطينية. ستشكل متطلبات عملية الترخيص لمقدمي الخدمات الحد الأدنى من المتطلبات التي على مقدمي الخدمات التقيدها. وهذه هي المرة الأولى والتي تم فيها تحديد متطلبات الحد الأدنى لتزويد الخدمة والتي تجاوزت جودة ونوعية المياه. وأكمل المجلس استعداداته للتحقق من تطبيق هذه المعايير من خلال الإعداد لمراقبة العمليات التشغيلية عند مقدمي الخدمات.
5. التوجه نحو تغطية التكاليف التشغيلية والصيانة من خلال اتباع ما ورد في دليل الاسترداد الكامل للتكاليف وتبني إجراءات مراجعة وإقرار التعرفة، حيث تم حتى الآن مراجعة لعدد من اقتراحات التعرفة لعدد من مقدمي الخدمات بهدف استرداد التكلفة في المرحلة الأولى. هذا وتضمن تلك النشاطات مستوى عال من المهنية في حال تطبيقها على أمل أن تؤدي إلى تقليل العبء المالي للحكومة الناتج من قطاع المياه. وفي الوقت نفسه، بدء مجلس تنظيم قطاع المياه بوضع شروط على مقدمي الخدمات لتحسين الأداء لإضفاء الشرعية على تعديل التعرفة. وعند تطوير هذه العملية، يحرص مجلس تنظيم قطاع المياه للسماح بتعرفة يستطيع من خلالها مقدمي الخدمات تمويل بعض إجراءات الصيانة وإعادة تأهيل شبكات المياه.
6. زيادة توجيه مقدمي الخدمات باتجاه خدمة المستهلك من خلال مسوح اجتماعية وإرشادات لحل شكاوى المستهلكين. بدأ المجلس النظر في مشاكل المستهلكين التي لم تحل بعد، وبدأ كذلك في تطوير علاقاته مع جمعيات حماية المستهلك.
7. وفر المجلس من خلال ورشات العمل الفرصة لتبادل المعرفة والخبرة والاستفادة من الدروس مما أدى إلى تحسن في عدد من مجالات تقديم الخدمات ومقدرة أفضل على صياغة خطط العمل وجمع البيانات والتأكد من دقتها.
8. جودة البيانات التي يجمعها وينشرها المجلس فتحت باباً للحوار في قطاع المياه بين مقدمي الخدمات والمجلس والجهات المانحة والمجتمع المدني بحيث أصبح المجلس مركز اهتمام من قبل الجميع للتزود بالمعلومات.

« تطوير إطار أكثر ترابطاً في قطاع المياه من خلال المشاركة في حوار السياسات الخاصة في أمور الاستدامة المالية والشفافية والعملة والعدالة والمحافظة على البيئة والمياه غير المحاسب عليها والنزاهة من خلال خدمات مياه وصرف صحي محسنة ومستدامة »

9. يساهم المجلس من خلال اللجنة التوجيهية في إعداد خارط الطريق لإنشاء مرافق المياه الإقليمية، وقد بادر وفقاً للقانون باقتراح نسب مشاركة المجالس المحلية في الجمعيات العامة للمرافق.
10. تطوير إطار أكثر ترابطاً في قطاع المياه من خلال المشاركة في حوار السياسات الخاصة في أمور الاستدامة المالية والشفافية والعملة والعدالة والمحافظة على البيئة والمياه غير المحاسب عليها والنزاهة من خلال خدمات مياه وصرف صحي محسنة ومستدامة.
11. وفي هذا الوقت، استطاع المجلس أن يبني سمعة جيدة وأن يحصل على اعتراف رسمي في المنتديات الإقليمية والدولية كأفضل مثال عملي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كأول هيئة تنظيم مستقلة. هذا وأشار المبعوث الخاص للأمم المتحدة لحقوق الإنسان في الحصول على مياه شرب آمنة، إلى مجلس تنظيم قطاع المياه كأفضل حالة ممارسة من نوعها في المنطقة.

تصورات
لسنة 2018
وما بعدها

- 91 الأولويات المقترحة والبرامج الأساسية
للمجلس
- 91 المستوى الأول من الأولويات
- 94 المستوى الثاني من الأولويات



الأولويات المقترحة والبرامج الأساسية للمجلس

بناء على اجتماعات ونقاشات داخلية وأخرى مع خبراء دوليين على اطلاع كامل على قطاع المياه، كان آخرهم السيد رونالد فيركوته الخبير في تنظيم المياه في الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، يتم وضع أولويات العمل للمجلس اعتماداً على الوضع القائم واستراتيجية عمل المجلس والرؤية الوطنية المستقبلية للقطاع. وبهدف تعزيز الإنجازات وتجاوز الصعوبات القائمة التي تحد من تطور القطاع وتتلخص هذه الأولويات كما يلي:

المستوى الأول من الأولويات

الخطة الأولى من الأولويات:

مستوى الأولوية	التدخل	النشاطات	اهتمام خاص / الهدف والمخاطر
1.	كتابة تقارير حول أداء قطاع المياه لتحسين الأداء	<ul style="list-style-type: none"> نظام جمع معلومات. النزاهة وحوكمة المؤسسة. التحقيق / مراقبة العمليات التشغيلية. تحسين إضافي في جودة تقارير الأداء. التنفيذ والمتابعة لمواد القانون معالجة وإعادة استخدام مياه الصرف الصحي. تحسينات إضافية في رصد جودة ونوعية المياه. مراجعة مستمرة للأنظمة المالية لمقدمي الخدمات. 	تحسين نوعية المعلومات وإضافة مؤشرات جديدة بشكل تدريجي عند ظهور تحديات في قطاع المياه وتوسيع جهاز عمل المنظم.
2.	تعزيز مقدرة المجلس الإدارية والفنية وتأمين الاستدامة المالية	<ul style="list-style-type: none"> زيادة التمويل الذاتي بشكل تدريجي. ضمان عدد كاف ومؤهل من الموظفين. توثيق دور مجلس الإدارة والإدارة. زيادة كفاءة التشغيل (إجراءات، تدقيق ومراقبة). توثيق مهني وإيجاد سجل بمعلومات عامة للجمهور. تقييم عمل مجلس تنظيم قطاع المياه وتأثيره. 	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز مصداقية المجلس ليبقى كأفضل مثال على ممارسة دوره. تعزيز أثر المجلس ودوره.

تعتمد النظرة المستقبلية لمجلس تنظيم قطاع المياه خلال عام 2018 على نشاطات وبرامج أساسية يمكن تلخيصها كما يلي:



<p>يجب الانتباه إلى خطورة التوسع غير المدروس لعمل المجلس وضرورة إتقان العمل بأدوات التنظيم.</p>	<ul style="list-style-type: none"> الاستمرار في إعداد ونشر تقارير الأداء. المشاركة الفاعلة في مؤتمرات قطاع المياه. تحديث الموقع الإلكتروني لمجلس تنظيم قطاع المياه . المشاركة في المناسبات الدولية -المشاركة في تبادل الخبرات مع منظمي مياه آخرين إعداد فيلم توضيحي وتوثيقي حول مجلس تنظيم قطاع المياه. تنفيذ ملامس لخطة الاتصال. 	<p>حضور قوي للمجلس لدى الجمهور/ وسائل الإعلام المحلية وعلى الصعيد الإقليمي والدولي</p>	<p>6.</p>
<ul style="list-style-type: none"> أن يحصل المجلس على دعم المؤسسات ذات العلاقة ليتمكن من توفير البيانات التي تمكنهم من إعادة توجيه سياساتهم نحو تصحيح أداء مقدمي الخدمات. يكنم الخطر في عدم متابعة تطبيق الإجراءات الهادفة للوصول للأهداف لأن ذلك يضعف مصداقية مجلس تنظيم قطاع المياه. 	<ul style="list-style-type: none"> وضع أهداف خاصة بالتحديات التي تواجه مقدمي الخدمات. تنظيم اتفاقيات لمستوى الأداء بإشراك سلطة المياه الفلسطينية ووزارات أخرى إشراك الجمهور من مناطق الخدمة في مراقبة أداء مقدمي الخدمات بموجب الاتفاقيات المبرمة معهم. توفير المعلومات الكافية حول مقدمي الخدمات الغير رسميين والمناطق التي تحصل على الخدمة بشكل غير رسمي. 	<p>وضع أهداف فردية لمقدمي الخدمات</p>	<p>7.</p>

اهتمام خاص / الهدف والمخاطر	النشاطات	التدخل	مستوى الأولوية
<p>تشكيل مرافق المياه الإقليمية مبني على اعتبارات اقتصادية يجعل من عملية تنظيم المياه أكثر فاعلية. وتؤدي نسبة التحصيل العالية لرسوم الترخيص إلى زيادة الثقة في منظم المياه وزيادة في استدامة الخدمة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> إخضاع جميع مقدمي خدمات المياه ومياه الصرف الصحي للمراقبة. تشجيع تجميع مقدمي الخدمات في مرافق مياه إقليمية. تحديد مناطق الخدمة لمقدمي الخدمات. الطلب من مقدمي خدمات المياه توثيق المناطق الغير متصلة بالخدمة الكافية تحصيل رسوم الترخيص للوصول للتمويل الذاتي للمجلس. 	<p>ترخيص مقدمي الخدمات</p>	<p>3.</p>
<p>الوصول بمقدمي الخدمات إلى مرحلة استرداد تكلفة التشغيل والصيانة بحيث تستطيع مرافق المياه تدريجياً سداد القروض الخاصة لتطوير وبناء الأنظمة والبنية التحتية. سوف يدعم هذا التوجه مصداقية قطاع المياه ويزيد من مصادر الدعم المالي له. وقد يقلل الفاقد من المياه بسبب إعادة تأهيل الشبكات.</p>	<ul style="list-style-type: none"> إجراءات لمراجعة التعرفة حسب ظروف المعيشة وإيجاد نظام للمتابعة. تخصيص جزء من دخل مقدمي الخدمات للاستثمار. مناشدة الوزراء ذوي العلاقة ومجلس الوزراء بالتدخل والمساندة للوصول إلى حالة تضمن استدامة الخدمة وتقليل العبء المالي على السلطة. ضمان تدريب مقدمي خدمات المياه على استرداد التكلفة. 	<p>تعديل التعرفة</p>	<p>4.</p>
<p>أن يكون مجلس تنظيم قطاع المياه مرتبط بالجمهور، وأن يتلقى المعلومات من ممثلي المستهلكين للتحقق من أداء مقدمي خدمات المياه وسلوكهم وسوف يدعم هذا التوجه تواصل سلس مع المستهلك.</p>	<ul style="list-style-type: none"> تعليمات حول إجراءات الشكاوى/ وحلها (الحد الأدنى من المتطلبات). تسجيل الشكاوى لدى مقدمي خدمات المياه ومجلس تنظيم قطاع المياه (تقرير الأداء والتشغيل). دعم جمعيات المستهلكين ومنحهم مزيداً من الامكانيات. بناء نظام الشكاوى لدى المجلس. 	<p>حماية حقوق المستهلك</p>	<p>5.</p>

المستوى الثاني من الأولويات

مستوى الأولوية	التدخل	النشاطات	اهتمام خاص / الهدف والمخاطر
.8	الحصول على تصور حقيقي للمناطق التي لا تحصل على الخدمة الكافية.	<ul style="list-style-type: none"> قاعدة بيانات للمناطق التي لا تحصل على الخدمة الكافية/ وضمان تحديثها من قبل مقدمي الخدمة. أن تدرج حاجة الاستثمار في المناطق التي لا تحصل على خدمة كافية في مفاوضات تعديل التعرفة. تحديد مناطق الخدمة لمقدمي الخدمات وتحديثها. 	تطوير يتناسب مع مستوى التحسينات المنشودة للمستهلكين الحاصلين على الخدمة وبما يشمل أيضاً على الغير مربوطين بالمرافق. على مقدمي الخدمات أن يبادروا لتوسعة البنية التحتية في المناطق التي تقع خارج الخدمة.
.9	المساهمة في ربط مستوى الأداء بالاستثمارات	<ul style="list-style-type: none"> استخدام الحوافز لتعديل التعرفة. إبقاء الجهات المانحة، سلطة المياه الفلسطينية ... إلخ (جميع الجهات المشاركة في التمويل) بصورة الحاجة لتحسين أداء مقدمي الخدمات الممولين. 	استثمارات تستخدم لتحسين الأداء (مثل عدادات المياه والمياه الغير محاسب عليها). مكافآت لمقدمي الخدمات اللذين قاموا بتحسين أدائهم.
.10	أنظمة خاصة لمواجهة حالات خاصة	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز البنية القانونية لمجلس تنظيم قطاع المياه. حث السلطات الحكومية والجمهور على دعم الإجراءات الخاصة بذلك. 	التعامل مع مقدمي الخدمات كل على حدا وخصوصاً اللذين يعانون من تدني مستوى خدمات وبصورة غير مستدامة.
.11	متابعة تنفيذ كل خطط العمل	استكمال تنفيذ الخطة الاستراتيجية للمجلس وغيرها من الخطط الأخرى.	لضمان إنجاز كل مهام المجلس بشكل متزامن.
.+11	التركيز على مؤشرات محددة	<ul style="list-style-type: none"> مؤشر المياه الغير محاسب عليها. معالجة مياه الصرف الصحي وإعادة الاستخدام. الحوكمة وغيرها من المؤشرات الأخرى. اصدار تقارير حول قضايا معينة عندما يستمر تدني الأداء في القطاع. 	المخاطر هي أن يجر بالمجلس إلى وظائف خارج نطاق التنظيم.

محطة معالجة مياه الصرف الصحي في مدينة أريحا





مصادر الصور: المصور إياد جاد الله وسمير أبو السعود

مجلس تنظيم قطاع المياه

WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

+970 2 2401294



+970 2 2401295



info@wsrc.ps



www.wsrc.ps



ص.ب 4097 P.O. Box



برج خلف التجاري، البيرة- فلسطين
Khalaf Building, Al-Bireh-Palestine



تصميم: نتالي نجار

© مجلس تنظيم قطاع المياه