



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL



تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي 2021

أغسطس 2022



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي 2021

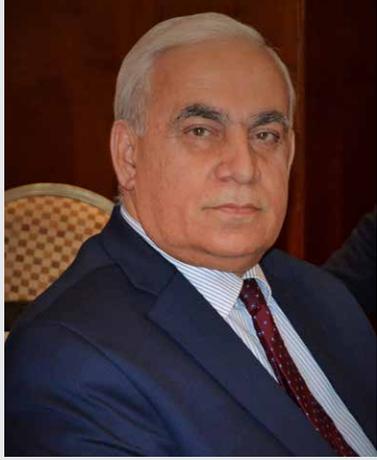
اغسطس 2022

فخامة رئيس دولة فلسطين
محمود عباس "أبو مازن"
دولة رئيس الوزراء
د. محمد اشتية



تقديم





كلمة رئيس مجلس الإدارة

منذ تأسيس مجلس تنظيم قطاع المياه كانت رؤيته وما زالت المساعدة بالوصول لتحقيق اهداف برنامج اصلاح قطاع المياه من خلال الرقابة على خدمات المياه والصرف الصحي والتي شكلت الجزء الهام والاكبر في عمل المجلس. رقابة المجلس على الخدمات من خلال مراقبة الأداء او الرقابة التشغيلية او جودة المياه والخدمات كانت ضمن مؤشرات أداء ومبينة على تحقيق اهداف سنوية وردت في استراتيجية قطاع المياه.

بناء الشراكات مع المؤسسات ذات العلاقة بعمل المجلس كسلطة المياه الفلسطينية ووزارة الحكم المحلي ووزارة الصحة كانت احدى روافع عمل المجلس وتسهيل مهامه.

بنيت هذه الشراكات على احترام التخصصية التي وردت في القرار بقانون بشأن المياه رقم 14 لسنة 2014 وتعديلاته وما لم يتضح بالقانون تم ايضاحه ضمن مذكرات تفاهم بين الأطراف ذات العلاقة.

المجلس وكما وعد سابقا سيستمر بتوفير البيانات السنوية المدققة لكافة المؤسسات إضافة لما يتطلبه عمل سلطة المياه الفلسطينية من بيانات ربعية او نصف سنوية.

ومع صدور أنظمة التعرفة الموحد وانشاء وترخيص مصالح المياه الإقليمية سيتم ادخال تعديلات على عمل المجلس من خلال توفير الكادر المدرب للقيام بمراجعة للتعرفة على مستوى الوطن وبأسرع وقت ممكن وعلى وضع اهداف محددة لكافة مقدمي الخدمات ليتم قياس مستوى الأداء عليها.

ومع صدور هذا التقرير للسنة السابعة على التوالي نتوجه بالشكر للحكومة الهولندية لاستمرار دعمها لعمليات المجلس وكما نتوجه بالشكر للحكومة الفلسطينية ممثلة بدولة رئيس الوزراء على دعمه اللامحدود للمجلس.

محمد عوني أبو رمضان

رئيس مجلس الإدارة

المقدمة



كلمة المدير التنفيذي



هذا التقرير وكما في تقارير سابقة لم يغط كافة مقدمي الخدمات في فلسطين والذين يزيدون عن ثلاثمائة مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة، بل تناول 90 مقدم خدمة فقط وذلك لصعوبة عرض كافة البيانات في منشور واحد. وعليه فإن الحصول على باقي البيانات عن بقية مقدمي الخدمات متاحة للجميع وضمن قاعدة بيانات المجلس وضمن صفحته الالكترونية.

تمكن المجلس من الوصول لـ 276 مقدم خدمة يشكلون حوالي 95% من مجمل مستهلكي المياه فيما لم يقدم ثمانية مقدمي خدمات بياناتهم لهذا العام ووردت أسمائهم في التقرير. اما في قطاع غزة فقد كانت التغطية بنسبة 100%.

يلاحظ من خلال التقرير توجه بعض مقدمي الخدمات الى تسريع وتيرة فصل الاشتراكات وهذا تحسن ملحوظ خاصة مع الحملات التي يقوم بها البعض لبيان اثر ذلك الإيجابي على المواطن ومقدم الخدمة. ومع ذلك نرى تراجعاً في كميات المياه المتاحة للمواطنين خاصة في بعض مناطق جنوب فلسطين اذ تحصل 10 مناطق فقط في الضفة الغربية على 100 لتر للفرد يومياً وهناك العديد ما زال يحصل على اقل من 50 لتر للفرد يومياً يصاحب ذلك عدم وجود تحسن في نسبة المياه الغير محاسب عليها والتي وصلت عام 2021 الى 34% في الضفة الغربية و45% في قطاع غزة.

تفاوتت سعر بيع المياه لن يكون محل استفسار او تشكيك بعد صدور نظام التعرفة ومباشرة العمل على مراجعتها ذلك ان أساس الاحتساب هو موحد لكافة ارجاء الوطن. ستبقى فروقات في الكلفة التشغيلية وهذه محل اهتمام كبير من قبل سلطة المياه والمجلس. العامل المهم في إمكانيات مقدمي الخدمات لخفض نسبة المياه الغير محاسب عليها وخفض التكاليف التشغيلية هو تمكنهم من تحصيل ائتمان المياه والتي وصلت الى نسب متدنية جدا عن البعض وخفض نسبة الاعتداء على الشبكات والعدادات والتي ما زالت تراوح مكانها.

النسبة الأكبر في كلفة إيصال خدمات المياه او الصرف الصحي ما زالت الطاقة والتي شكلت ما نسبته 40% عند البعض إضافة الى كلفة الموظفين والعاملين في خدمات المياه والتي تتطلب مراجعة وإعادة هيكلة عند البعض الاخر.

اعطى المجلس أهمية خاصة لجودة المياه وبتنسيق كامل مع وزارة الصحة الفلسطينية وسلطة المياه الفلسطينية تتم متابعة جودة المياه بشكل مستمر ويتم توثيق نتائج الفحوصات بشكل دوري.

محمد سعيد الحميدي

المدير التنفيذي

أهمية تقرير مؤشرات الأداء

إيماناً بأهمية إصدار تقارير الأداء فقد حدد القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014 بشأن المياه وفي مادته رقم 20 موضوع تقارير المجلس، وتأكيداً للأهمية فقد حدد القانون مجلس الوزراء الفلسطيني كجهة متلقية لهذه التقارير ودعم ذلك، ومن خلال المادة 24 بالطلب من المجلس لإنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية ونشرها دورياً.

إن المستفيد من تقارير الأداء الخاصة بمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي هو مقدم الخدمة نفسه أولاً ومن ثم المواطنين والحكومة الفلسطينية والجهات الداعمة والباحثون والطلبة والدارسون إضافة إلى مؤسسات حقوق الإنسان وحماية المستهلك.

لمقدم الخدمة

- يعد التقرير بما فيه من مؤشرات الأداء البوصلة لتحديد مسار العمل للسنة القادمة وما بعدها لمقدم الخدمة، من خلال تشخيص حالة العمليات التشغيلية الخاصة بخدمة المياه والصرف الصحي، ومساعدة مقدم الخدمة لمعرفة مستوى أدائه الآن.
- مقارنة أداء مقدم الخدمة مع نظرائه في الوطن كأداة تحفيز واستخلاص العبر.
- يعد التقرير بمثابة تعبير عن التزام مقدم الخدمة بمبادئ الحوكمة من خلال توفير ونشر البيانات الخاصة بأدائه خلال العام.
- يسهم التقرير في اتخاذ القرارات من قبل الجهات العليا بناء على مؤشرات الأداء لمعالجة نقاط الضعف؛ مثل انخفاض نسب التحصيل لخدمة المياه الذي يستدعي التدخل بأخذ قرارات لرفع كفاءة التحصيل.

لمجلس تنظيم قطاع المياه

- الرقابة على أداء مقدمي الخدمات أحد أهم المهام الرئيسية الموكلة على عاتق المجلس حسب قرار بقانون للمياه للعام 2014.
- يمكن المجلس من إعادة وضع خطط جمع البيانات بما في ذلك التخطيط المالي والفني لجمع البيانات، ومراجعتها، وتبليغها، ونشرها.
- يمكن المجلس من المساهمة في تحقيق الهدف من برنامج إصلاح قطاع المياه من خلال النشر وكذلك الخروج بتوصيات ذات أبعاد مالية وفنية وسياسية.
- بناء على نتائج مؤشرات الأداء، سوف يقوم المجلس بتحديد أهداف سنوية لكل مقدم خدمة وذلك ضمن خطة الترخيص لمقدمي الخدمات.



للحكومة الفلسطينية والوزارات ذات العلاقة

- توجيه الدعم والمشاريع بناء على نتائج التقرير وتعزيز النقاش مع الدول المانحة لأهمية استمرار دعم القطاع وضمن أولويات فلسطينية مبنية على دراسة واقع تقديم الخدمات.
- الالتزام بتوفير البيانات ذات العلاقة بعملية التخطيط القطاعي والالتزام بتطبيق المهام الواردة في القانون وبالبناء المؤسسي واتخاذ القرارات ذات العلاقة بإصلاح قطاع المياه.



للمواطنين

- نافذة للوقوف على أداء مقدم الخدمة الذي ساهم المواطن من خلال الانتخابات بإيصاله لهذا الموقع.
- معرفة بعض المعلومات المهمة التي تؤثر على المواطن مثل معدل التكلفة التشغيلية، ومتوسط سعر البيع ومدى التزام مقدم الخدمة بمبادئ الحوكمة والعدالة وجودة المياه المزودة.
- يساهم في تعزيز دور المواطن في تحمل المسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرار بدلاً من كونه متلقي الخدمة فقط.



للدول المانحة

- التوجيه السليم للمشاريع بناءً على أرقام ونتائج دقيقة.
- الوقوف على آليات صرف أموال الدعم المقدمة للشعب الفلسطيني ونتائج هذه المساعدات، من خلال مراقبة وقياس مدى تحسن خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين.



للباحثين والمهتمين بقطاع المياه

- الاستفادة من بعض الأرقام والنسب الواردة بالتقرير لأغراض تحليلية وبحثية.



التحديات التي تواجه المجلس في جمع البيانات

يواجه المجلس بعض التحديات التي تعيق وتؤخر عملية جمع البيانات من قبل مقدمي الخدمات مما يؤدي بالنهاية إلى التأخير في إصدار التقرير، علماً بأن عملية جمع البيانات من مقدمي الخدمات بدأت من شهر يناير 2022، وفيما يلي بعض من هذه التحديات:

1. عدد مقدمي الخدمات الذين تتم مراقبتهم اذ وصل العدد في هذا التقرير إلى حوالي 300 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة مع محدودية إمكانيات المجلس.
2. الوقت المستغرق في مراجعة البيانات لهذا العدد الكبير من مقدمي الخدمات.
3. تغيير الشخص المسؤول عن تعبئة البيانات لدى مقدم الخدمة في كل سنة.
4. رفض وعدم تعاون بعض مقدمي الخدمات في تزويد البيانات للمجلس وقد تمت الإشارة لبعضهم ضمن هذا التقرير.
5. عدم توافر بعض البيانات لدى مقدمي الخدمات إلا في وقت متأخر (مثلاً: البيانات المالية يتم تجهيزها بعد شهر نيسان عند بعض مقدمي الخدمات).
6. عدم قدرة بعض مقدمي الخدمات من الحصول على تقارير لكميات المياه المباعة للمواطنين وخاصة في بعض أنظمة مياه مسبق الدفع.

منهجية عمل التقرير

يقوم المجلس سنوياً بإصدار تقرير مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات وفق منهجية متكاملة في إعداد التقرير تمت عبر المراحل التالية:

- مناقشة المؤشرات المطلوبة والمتغيرات التي سوف يتم جمعها، والتوافق على كيفية احتساب مؤشرات الأداء مع سلطة المياه الفلسطينية.
- تجهيز استبيان على قاعدة البيانات (نظام معلومات تنظيم قطاع المياه) يشمل جميع المتغيرات المطلوب جمعها من مقدمي الخدمات.
- عمل 3 ورشات مناطقية لشرح قاعدة البيانات وكيفية ادخال البيانات عليها وذلك ل70 مقدم خدمة في الضفة الغربية.
- التعاقد مع 3 جامعي بيانات ميدانيين لمساعدة مقدمي الخدمات في تعبئة البيانات، إضافة الى ذلك تم تفرغ 3 آخرين من قبل اليونسيف للمساعدة في جمع البيانات.
- جمع البيانات من مقدمي الخدمات وتحليلها ومراجعتها مع مقدمي الخدمات واحتساب المؤشرات.
- عمل 3 ورشات مناطقية لعرض نتائج المؤشرات على مقدمي الخدمات في الضفة الغربية
- صياغة التقرير وتصميمه وطباعته.

من الجدير بالإشارة إلى أنه تم البدء بأولى مراحل إعداد هذا التقرير في كانون ثاني من العام الحالي وأن مرحلة جمع البيانات من مقدمي الخدمات أخذت وقتاً طويلاً من مقدمي الخدمات حيث استغرقت هذه المرحلة أكثر من 4 شهور.

وفي قطاع غزة يتم إتباع نفس المنهجية من خلال جمع البيانات من 25 مقدم خدمة وتحليلها ومراجعتها واحتساب المؤشرات المطلوبة وادراجها في هذا التقرير.

نظام معلومات تنظيم قطاع المياه

“قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه”

هو نظام إلكتروني يتيح إمكانية جمع البيانات المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي عن بعد (Online) وذلك عن طريق إنشاء حسابات خاصة لطاقتهم مقدم الخدمة المؤهل لتعبئة البيانات والتحقق منها. يتميز هذا النظام بالمرونة حيث يتيح إنشاء حسابات مختلفة لمقدم الخدمة وإعطاء صلاحيات محددة لكل نوع من أنواع الحسابات. كما يساعد النظام مقدم الخدمة في التعرف على نتائج المؤشرات الخاصة به مباشرة من خلال استعراض هذه المؤشرات ومقارنتها مع سنوات سابقة أو مع المؤشرات الخاصة بمقدم خدمة آخر. يسهل هذا النظام عملية جمع البيانات لمجلس تنظيم قطاع المياه من مقدمي الخدمات، كما يساهم في عملية المراجعة والتحقق من البيانات المدخلة من قبل مقدمي الخدمات. بالإضافة إلى ذلك يساعد النظام في احتساب المؤشرات لجميع مقدمي الخدمات وعمل الرسوم البيانية المتعلقة بهذه المؤشرات وعمل تقارير ديناميكية متخصصة.



الفصل الأول

مقدمو خدمات المياه والصرف
الصحي في فلسطين



يُعزّف القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه «مقدمي الخدمات» بأنهم: شركة المياه الوطنية ومرافق المياه الإقليمية، بما في ذلك الهيئات المحلية والمجالس المشتركة والجمعيات التي تقوم بتقديم خدمة المياه أو الصرف الصحي.

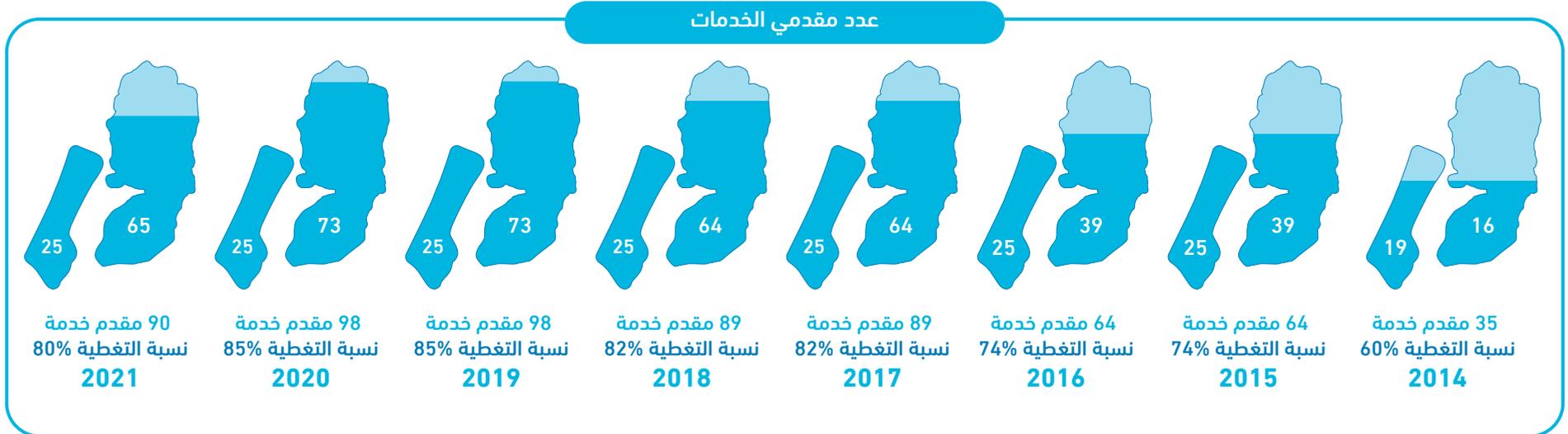
عمل مجلس تنظيم قطاع المياه جاهداً للوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين في هذا العام، حيث تم جمع بيانات عامة من 276 مقدمة خدمة مياه وصرف صحي في الضفة الغربية، حيث يقدم هؤلاء خدمة المياه والصرف الصحي لحوالي 95% من مجموع السكان في الضفة الغربية. أما في قطاع غزة فتم جمع بيانات من 25 مقدم خدمة تقدم خدمات المياه والصرف الصحي ل 100% من سكان قطاع غزة.

علوة على ذلك، فقد تم جمع بيانات تفصيلية لغايات تقرير مؤشرات الأداء السنوي لهذا العام (2021) من 90 مقدم خدمة، منهم 65 مقدم خدمة في الضفة الغربية تقدم خدمات المياه والصرف الصحي ل 70% من سكان الضفة الغربية، و25 مقدم خدمة في قطاع غزة تقدم خدماتها لجميع سكان قطاع غزة.

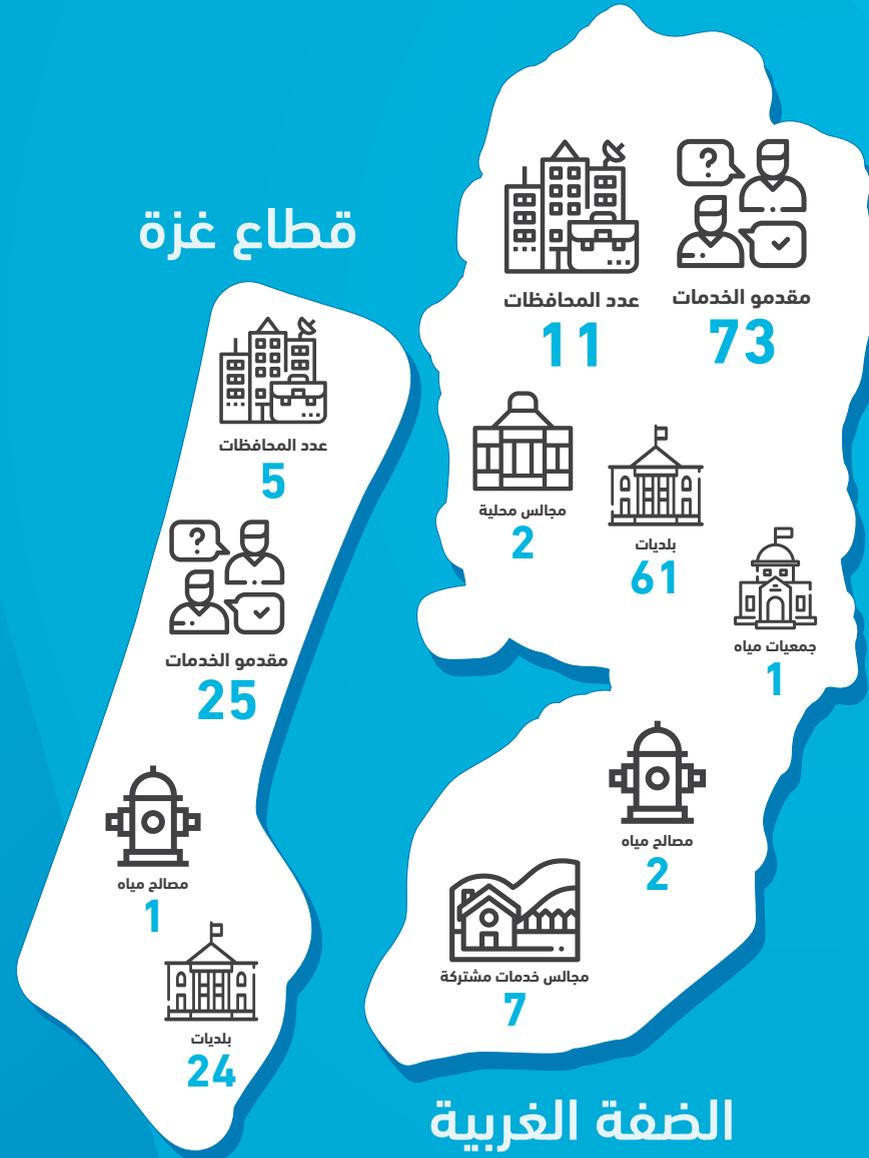
فيما لم يقدم 8 من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية أي معلومات تفيد في احتساب مؤشرات الأداء وهم:

بلدية نوبا	بلدية إدنا	مجلس الخدمات المشترك ريف دورا	بلدية العوجا
مجلس قروي عزموط	بلدية السموع	بلدية طحلول	بلدية يعبد

خريطة مقدمي الخدمات حسب السنوات

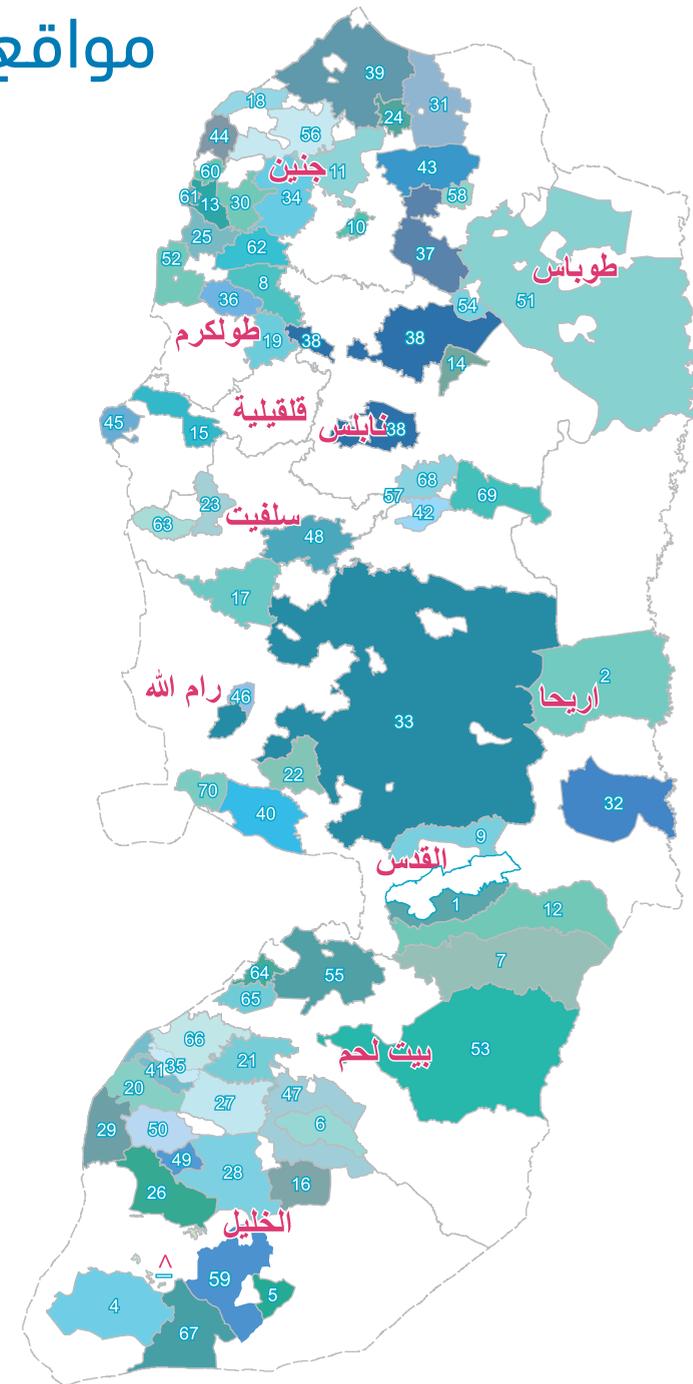


خريطة توزيع مقدمو الخدمات حسب البلديات والمجالس والمصالح



مواقع مزودي خدمة المياه في الضفة الغربية

51- م.خ طوباس	26- بلدية دورا	1 - جمعية ابو ديس
52- بلدية طولكرم	27- بلدية حلحول	2 - بلدية العوجا
53- بلدية تفوح	28- بلدية الخليل	3 - بلدية العيزرية
54- م.ق وادي الفارعة	29- بلدية إدنا	4 - بلدية الظاهرية
55- سلطة مياه ومجاري بيت لحم	30- بلدية عرار	5 - بلدية الكرمل
56- بلدية يعبد	31- بلدية جنين	6 - بلدية الشيوخ
57- بلدية زعترة	32- بلدية اريحا	7 - بلدية العبيدية
58- بلدية الزبائدة	33- مصلحة مياه رام الله والقدس	8 - بلدية عنبتا
59- بلدية يطا	34- بلدية كفر راعي	9 - بلدية عناتا
60 - بلدية باقة الشرقة	35- بلدية خaras	10- بلدية عنزة
61 - بلدية زيتا	36- بلدية كفر اللبد	11- بلدية عراقية
62 - بلدية بلعا	37- م.خ ميثلون	12- بلدية السواخرة الشرقية
63 - بلدية الزاوية	38- بلدية نابلس	13- بلدية عتيل
64 - بلدية حوسان	39- م.خ شمال غرب جنين	14- م.ق عزموط
65 - بلدية نحالين	40- م.خ شمال غرب القدس	15- بلدية عزون
66 - بلدية صورياف	41- بلدية نوبا	16- بلدية بني نعيم
67 - بلدية السموع	42- بلدية قبلان	17- بلدية بني زيد الغربية
68 - بلدية بيتا	43- بلدية قباطية	18- بلدية برطعة الشرقية
69 - بلدية عقربا	44- بلدية قفين	19- بلدية بيت ليد
70 - بلدية بيت لقسيا	45- بلدية قاقيلية	20- بلدية بيت اولوا
المحافظات	46- م.ق راس كركر	21- بلدية بيت أمر
ريف دورا	47- بلدية سعير	22- بلدية بيتونيا
(أبو العرقان، أبو العسجا، أبو الغزلان، اققيس)	48- بلدية سلفيت	23- بلدية بديا
(هدب العلقا، هدب الفوار، عيون ابو السيف)	49- بلدية تفوح	24- بلدية برقين
(خربة سلامة، مثلث الخرسا، وصلة ابو احمد)	50- بلدية ترقوميا	25- بلدية دير الغصون



جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي – الضفة الغربية

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
35		27,500		3,982	14	جمعية ابوديس التعاونية
55		34,000		4,922	13	العيزرية
10.5	8,000	12,000	1,200	1,754	8	الزعيم
65	6,675	9,560	1,350	2,260	9	عنبتا
20	35,000	35,000	-	2,199	7	عناتا
65		10,000		2,582	3	عقربا
33		13,500		2,808	2	عراية
12		9,000		1,050	2	السواحة الشرقية
61		11,500		2,183	5	عصيرة الشمالية
60		11,500		2,300	4	عتيل
56		10,800		2,077	3	عزون
18	2,550	8,500	279	1,753	6	بلعا
130		30,000		4,067	10	بني نعيم
50	400	10,000	84	2,410	5	بني زيد الغربية
20	3,800	5,000	1,152	1,280	5	باقة الشرقية
23		6,000		2,100	4	جمعية برطعة الشرقية
30		14,500		2,550	6	بيت فوريك

جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي – الضفة الغربية

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
6.7	1,020	7,000	268	1,307	5	بيت ليد
61.6		16,925		3,278	10	مجلس خدمات بيت لقسا
45		16,395		1,900	5	بيت أولا
105		19,200		3,085	7	بيت امر
83		13,200		2,650	4	بيتا
65.8		27,566		6,701	21	بيتونيا
50	670	13,000	134	3,500	11	بديا
33		7,100		1,350	3	برقين
65		11,000		2,654	8	دير الغصون
152		40,000		2,530	18	الظاهرية
170		45,000		4,585	16	دورا
600	186,000	232,500	19,604	22,794	52	الخليل
62		8,050		1,922	12	علار
45		12,800		2,050	3	جبع
170	38,618	59,413	10,231	9,668	78	جنين
204	15,000	34,000	1,225	6,684	44	اربا
1800		390,000		75,760	280	مصلحة مياه القدس

جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي – الضفة الغربية

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
58.5		9,870		1,580	4	كفر راعي
35	5,000	9,980	450	1,850	9	خاراس
20	1,300	5,700	233	1,104	3	كفر اللبد
148	2,532	25,854	394	4,954	11	مجلس خدمات ميثلون
549.7	202,330	208,585	49,963	49,994	361	نابلس
28	-	10,100	-	1,860	3	نحالين
149		40,000		5,400	19	مجلس شمال غرب القدس
45		9,000		1,935	3	قبلان
93		28,000		4,287	17	قباطية
32		11,580		2,533	4	قفين
162	56,500	59,298	14,508	12,066	48	قلقيلية
5		2,200		395	1	مجلس قروي راس كركر
70		28,000		2,417	9	سعير
78	8,200	15,000	1,182	3,474	8	سلفيت
67.3		13,300		1,918	5	الشيوخ
95		18,700		3,782	4	صويرف
42		30,000		6,959	29	م خدمات جنوب شرق نابلس

جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي – الضفة الغربية

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
45		15,000		1,769	5	تفوح
100		20,000		3,214	5	ترقوميا
383	8,750	51,000	1,250	10,175	38	مجلس خدمات طوباس
236	65,000	90,000	8,000	17,055	50	طولكرم
95		14,500		1,634	4	تقوع
50		17,000		1,944	7	العبيدية
446.5	97,998	113,052	12,245	14,126	53	سلطة مياه ومجاري بيت لحم
1073		60,000		11,390	37	مجلس خدمات شمال غرب جنين
50		18,000		3,798	6	يعبد
200		84,000		4,895	17	يطا
96		8,492		1,620	7	زعترة
22		5,000		1,133	2	الزبابدة
22		6,450		1,700	3	الزاوية
5	3,000	3,500	800	1,115	3	زيتا

جدول رقم 2: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - قطاع غزة

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
10	4,014	5,245	498	675	6	أم النصر
180	50,169	56,071	4,928	5,780	24	بيت حانون
185	84,251	96,432	7,711	7,511	55	بيت لاهيا
430	238,473	200,819	19,132	17,072	111	جباليا النزلة
848	586,594	676,309	67,482	47,329	209	مدينة غزة
29	4,377	4,669	1,200	1,240	5	الزهراء
50	8,769	11,901	1,404	1,632	7	المغراقة
24	3,761	4,412	893	1,097	8	وادي غزة
170	89,176	91,094	8,063	8,423	32	النصيرات
70	43,365	45,774	3,912	4,093	21	البريج
69	25,266	29,271	2,560	3,011	12	المغازي
91	19,799	25,606	1,970	2,939	6	الزوايدة
253	78,196	86,380	6,790	7,928	42	دير البلح

جدول رقم 2: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - قطاع غزة

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
28	-	7,063	0	700	4	وادي السلقا
20	1,146	2,292	229	430	3	المصدر
130	2,590	29,138	120	2,525	20	القرارة
556	173,213	219,954	20,166	22,396	150	خانيونس
120	18,503	43,944	2,130	5,614	26	بني سهيلا
110	-	28,385	0	4,226	26	عبسان الكبيرة
39	-	9,333	0	1,338	5	عبسان الجديدة
57	-	12,712	0	1,958	6	خزاعة
58	-	6,473	0	1,239	9	الفخاري
486	194,742	220,244	18,128	20,956	72	مصلحة مياه بلديات الساحل - رفح
58	-	6,495	0	1,742	6	النصر
80	6,402	14,632	1000	1855	20	الشوكة

جدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	مصادر مياه محلية - ينابيع	مياه مشتراة (م3)	مجموع المياه المتوفرة
جمعية ابوديس التعاونية	-	-	731,702	731,702
العيزرية	-	-	1,273,274	1,273,274
الزعيم	-	-	300,000	300,000
عنبتا	892,364	-	-	892,364
عناتا	-	-	1,115,039	1,115,039
عقربا	-	-	304,585	304,585
عراة	-	-	341,923	341,923
السواحة الشرقية	-	-	477,068	477,068
عصيرة الشمالية	-	-	305,157	305,157
عتيل	617,567	-	-	617,567
عزون	411,736	-	238,780	650,516
بلعا	480,121	-	-	480,121
بني نعيم	-	-	695,000	695,000
بني زيد الغربية	-	-	390,158	390,158
باقة الشرقية	301,560	-	-	301,560
جمعية برطعة الشرقية	-	65,230	280,353	345,583
بيت فوريك	-	-	471,750	471,750
بيت ليد	-	-	198,000	198,000
مجلس خدمات بيت لقيا	-	-	928,098	928,098
بيت أولا	-	-	547,817	547,817

جدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	مصادر مياه محلية - ينابيع	مياه مشتراة (م3)	مجموع المياه المتوفرة
بيت امر	-	-	1,059,681	1,059,681
بيتا	-	-	555,977	555,977
بيتونيا	-	-	1,223,687	1,223,687
بديا	315,110	-	343,204	658,314
برقين	139,722	-	152,683	292,405
دير الغصون	500,000	-	-	500,000
الظاهرية	-	-	748,123	748,123
دورا	-	-	1,010,671	1,010,671
الخليل	-	-	10,126,297	10,126,297
علار	-	-	966,090	966,090
جبع	-	-	277,253	277,253
جنين	1,014,813	-	2,663,593	3,678,406
اربحا	-	3,348,629	-	3,348,629
مصلحة مياه القدس	-	2,713,019	17,258,824	19,971,843
كفر راعي	-	-	456,571	456,571
خاراس	-	-	593,269	593,269
كفر اللبد	-	-	288,300	288,300
مجلس خدمات ميثلون	-	-	956,984	956,984
نابلس	8,018,976	2,197,838	1,839,349	12,056,163
نحالين	-	-	430,508	430,508

جدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	مصادر مياه محلية - ينابيع	مياه مشتراة (م3)	مجموع المياه المتوفرة
مجلس شمال غرب القدس	-	-	1,248,002	1,248,002
قبلان	-	-	248,431	248,431
قباطية	-	-	1,296,383	1,296,383
قفين	725,740	-	75,740	801,480
قلقيلية	5,105,688	-	4,290	5,109,978
مجلس قروي راس كركر	-	-	76,550	76,550
سعين	-	-	1,029,299	1,029,299
سلفيت	152,878	154,948	510,360	818,186
الشيوخ	-	-	513,537	513,537
صوريف	-	-	794,096	794,096
مجلس خدمات جنوب شرق نابلس	-	-	1,412,802	1,412,802
تفوح	-	-	418,194	418,194
ترقوميا	-	-	601,524	601,524

جدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	مصادر مياه محلية - ينابيع	مياه مشتراة (م3)	مجموع المياه المتوفرة
مجلس خدمات طوباس	-	-	2,441,827	2,441,827
طولكرم	8,605,623	-	10,000	8,615,623
تقوع	-	-	542,706	542,706
العبيدية	-	-	612,072	612,072
سلطة مياه ومجاري بيت لحم	1,109,463	-	5,742,662	6,852,125
مجلس خدمات شمال غرب جنين	2,043,396	-	486,884	2,530,280
يعبد	760,414	-	2,010	762,424
يطا	-	-	1,557,563	1,557,563
زعترة	-	-	456,355	456,355
الزبابدة	-	-	184,820	184,820
الزاوية	-	-	288,350	288,350
زيتا	1,014,000	-	-	1,014,000

الجدول رقم (4) : كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في قطاع غزة

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	كميات المياه المنتجة من محطات التحلية التابعة لمزود الخدمة	كميات المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي	كميات المياه المشتراة من محطات تحلية محلية	كمية المياه المشتراة من آبار مياه محلية	مجموع المياه المتوفرة
أم النصر	302,000	-	-	-	-	302,000
بيت حانون	4,539,511	-	-	-	-	4,539,511
بيت لاهيا	7,000,000	-	-	-	-	7,000,000
جباليا النزلة	13,524,972	-	-	-	-	13,524,972
مدينة غزة	27,533,655	-	8,312,000	2,074,529	-	37,920,184
الزهراء	899,150	-	-	-	-	899,150
المغراقة	787,140	-	-	-	-	787,140
وادي غزة	201,214	-	-	-	-	201,214
النصيرات	3,649,297	128,834	1,146,220	-	382,230	5,306,581
البريج	1,800,707	3,650	519,084	-	19,300	2,342,741
المغازي	1,201,192	-	392,127	-	-	1,593,319
الزوايدة	1,150,600	-	-	-	-	1,150,600
دير البلح	5,374,333	-	-	308,860	-	5,683,193

الجدول رقم (4) : كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في قطاع غزة

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	كميات المياه المنتجة من محطات التحلية التابعة لمزود الخدمة	كميات المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي	كميات المياه المشتراة من محطات تحلية محلية	كمية المياه المشتراة من آبار مياه محلية	مجموع المياه المتوفرة
وادي السلفا	290,180	-	-	-	-	290,180
المصدر	237,290	-	-	-	-	237,290
القرارة	1,409,391	-	-	-	-	1,409,391
خانيونس	9,728,582	-	-	354,170	-	10,082,752
بني سهيلا	484,729	93,075	1,625,438	-	-	2,203,242
عبسان الكبيرة	55,380	-	1,404,903	-	232,950	1,693,233
عبسان الجديدة	56,290	-	400,231	-	65,626	522,147
خزاعة	13,889	-	553,006	-	115,967	682,862
الفخاري	323,766	-	-	-	-	323,766
مصلحة مياه بلديات الساحل - رفح	10,095,649	200,507	-	428,582	-	10,724,738
النصر	519,266	-	-	-	-	519,266
الشوكة	710,710	-	-	-	-	710,710

الفصل الثاني

مراجعة تفصيلية لأداء مقدمي خدمات
المياه والصرف الصحي حسب المؤشر

أولاً: المؤشرات الفنية

1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه

تأتي أهمية هذا المؤشر كونه مؤشر تعتمد عليه المنظمات العالمية في قياس مدى حصول المواطن على حقوقه المائية، مما ينعكس بدوره على مراقبة أداء مقدمي الخدمات. وعليه، من أجل الحصول على نتائج حقيقية لهذا المؤشر، يجب الفصل بين استهلاك المياه للأغراض المنزلية عن الأنواع الأخرى (التجارية، الصناعية، السياحية، وغيرها)، ومع ذلك تبين أن العديد من مقدمي الخدمات يقومون باحتساب كامل كميات الاستهلاك تحت بند الاستهلاك المنزلي دون فصل الاستهلاكات الأخرى، مما أثر على حقيقة حصة الفرد اليومية، الأمر الذي استدعى استثنائهم من عرض نتائج هذا المؤشر.

تظهر نتائج هذا المؤشر، أن أكثر من 40 مقدم خدمة في الضفة الغربية و15 مقدم خدمة في قطاع غزة من مجموع مقدمي الخدمات الذين يشملهم هذا التقرير وعددهم 65 في الضفة الغربية و25 في قطاع غزة، لا يقومون بفصل الاشتراكات حسب نوع الاستهلاك، علماً بأن عملية تحديد أنواع الاستهلاك ممكن أن تتم بشكل سريع ومبسط وغير مكلف عن طريق الجاه وقارئي العدادات من خلال زيارتهم الميدانية.

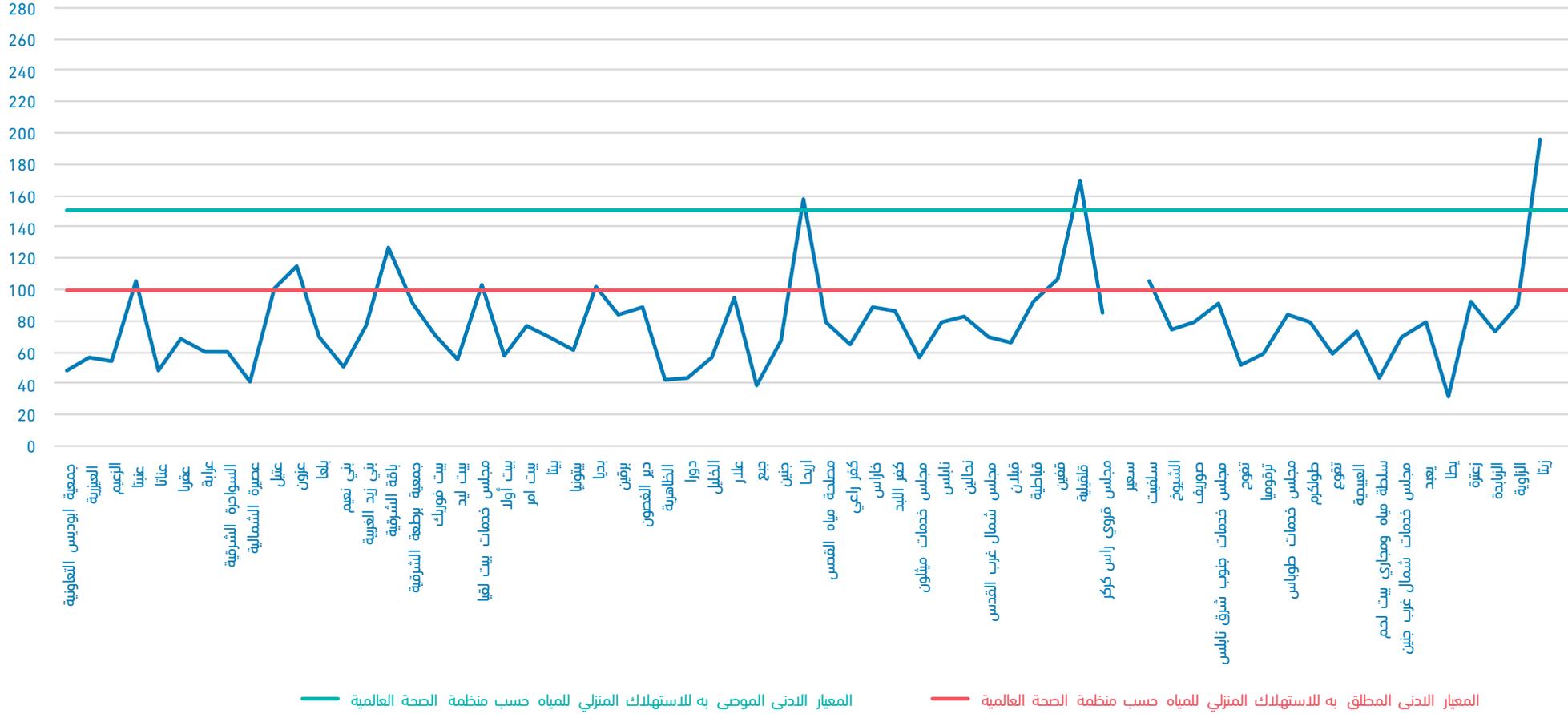
أقل معدلات من الاستهلاك المنزلي اليومي للفرد "لتر/فرد/يوم"

قطاع غزة			الضفة الغربية		
غزة والزوايدة	المغراقة	دير البلح	الظاهرية	جبع	يطا
71	64	58	41	34	32

توصي معايير منظمة الصحة العالمية بضرورة توفر 150 لتر/ فرد/ اليوم علماً بأن الحد الأدنى عالمياً هو 100 لتر/ فرد/ اليوم.

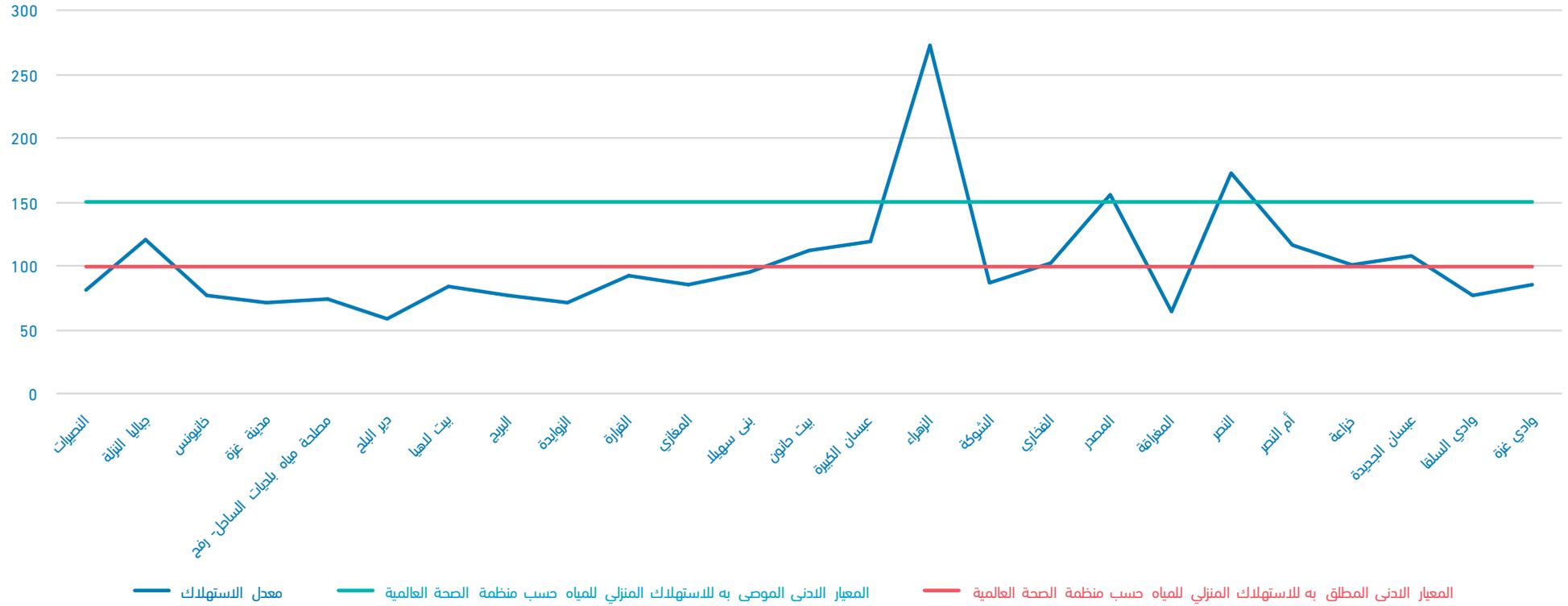
الضفة الغربية

معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم (لتر/فرد/يوم)



قطاع غزة

المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الاستهلاك المنزلي (لتر/فرد/يوم)



يوجد في الضفة الغربية 11 مقدم خدمة فقط يزودون الحد الأدنى من المياه الموصى بها من منظمة الصحة العالمية (100 لتر/ فرد/اليوم): عنتبا، عتيل، عزون، باقة الشرقية، مجلس خدمات بيت لقا، بديا، أريحا، قفين، قلقيلية، سلفيت، زيتا.

كما يُلاحظ وجود كميات متدنية جداً متوفرة للاستهلاك المنزلي لا ترقى لتلبية الاحتياجات الأساسية للأفراد كما هو الحال في دورا ويطا.

قد تبدو كميات المياه المتوفرة في قطاع غزة أفضل مما هو الحال عليه في الضفة الغربية، فعلى سبيل المثال لا توجد كميات تقل عن 50 لتر/فرد/اليوم كما هو الحال في الضفة الغربية، إلا أن نوعية المياه هي العائق الأكبر لدى مقدم الخدمة في قطاع غزة، حيث ذكرت تقارير صادرة عن سلطة المياه الفلسطينية وأخرى صادرة عن مؤسسات الأمم المتحدة، أن أكثر من 96% من المياه التي يتم تزويد السكان بها من قبل مقدمي الخدمات المختلفين هي غير صالحة للشرب.

إن الكميات المتاحة لبعض التجمعات السكانية لا تفي بالحد الأدنى للاستعداد للتعامل مع جائحة كورونا ومتطلبات النظافة لمواجهة هذه الجائحة.

2. مؤشر المعدل اليومي للمياه المباعة لجميع أنواع الاستهلاك

يقيس هذا المؤشر الحصة الكلية حسب عدد الأفراد من استهلاك المياه لكافة الاستخدامات المنزلية والتجارية والصناعية والسياحية والحكومية ومستخدمي الجملة. ويتم احتساب هذا المؤشر من أجل المقارنة بين مقدمي الخدمات في حال عدم فصل أنواع الاستهلاكات من قبل مقدم الخدمة.

إن غياب التصنيف الملائم لفئات المشتركين في خدمة المياه عند الكثير من مقدمي الخدمات يرجع إلى أن التعرف موحدة لكل الفئات بغض النظر عن نوع الاستهلاك، علماً بأن هذا السبب سيفقد أهميته عند تطبيق نظام التعرف الموحد الذي تمت المصادقة عليه من قبل مجلس الوزراء مؤخراً.

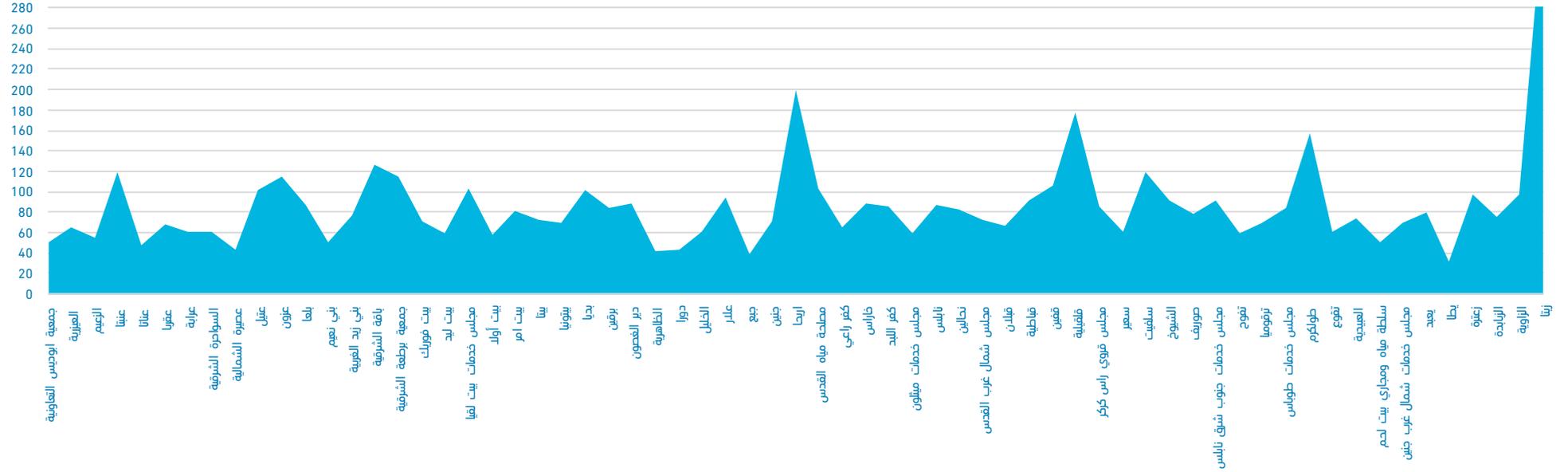
يوصي مجلس تنظيم قطاع المياه مقدمي الخدمات ببذل قصارى جهودهم في فصل وتصنيف أنواع الاستهلاكات لأهمية مؤشر «معدل الاستهلاك المنزلي للفرد» والذي لا يكون حقيقياً إلا بفصل كميات الاستهلاك المنزلي عن كميات الاستخدامات الأخرى.

على سبيل المثال، قد تبدو الكميات المتوفرة لدى علار وزيتا كبيرة إلا أن ما يقارب الـ 40% منها ما هو مياه مباعة بالجملة لمناطق مجاورة كذلك فإن جزءاً كبيراً من هذه المياه يذهب للزراعة المنزلية. كذلك الحال في أريحا والخليل حيث تذهب كميات كبيرة من المياه المباعة للنشاطات التجارية والصناعية والزراعية، فيما تزود بلدية غزة العشرات من مصانع الباطون الجاهز وعشرات المنشآت التجارية والسياحية بالمياه. في حين تظهر بلدية الزهراء أعلى متوسط حصة للفرد من المياه في اليوم على الرغم من صغر حجمها، حيث يرجع السبب إلى وجود مقرات لعدة جامعات فيها والمحاكم، إضافة إلى نسبة كبيرة من المنازل لديها أحواض سباحة وحدائق.

إن احتساب هذه الكميات ضمن فئة واحدة يعطي نسبة مضللة وغير حقيقية لحصة الفرد من المياه ويصعب مقارنتها مع معايير منظمة الصحة العالمية.

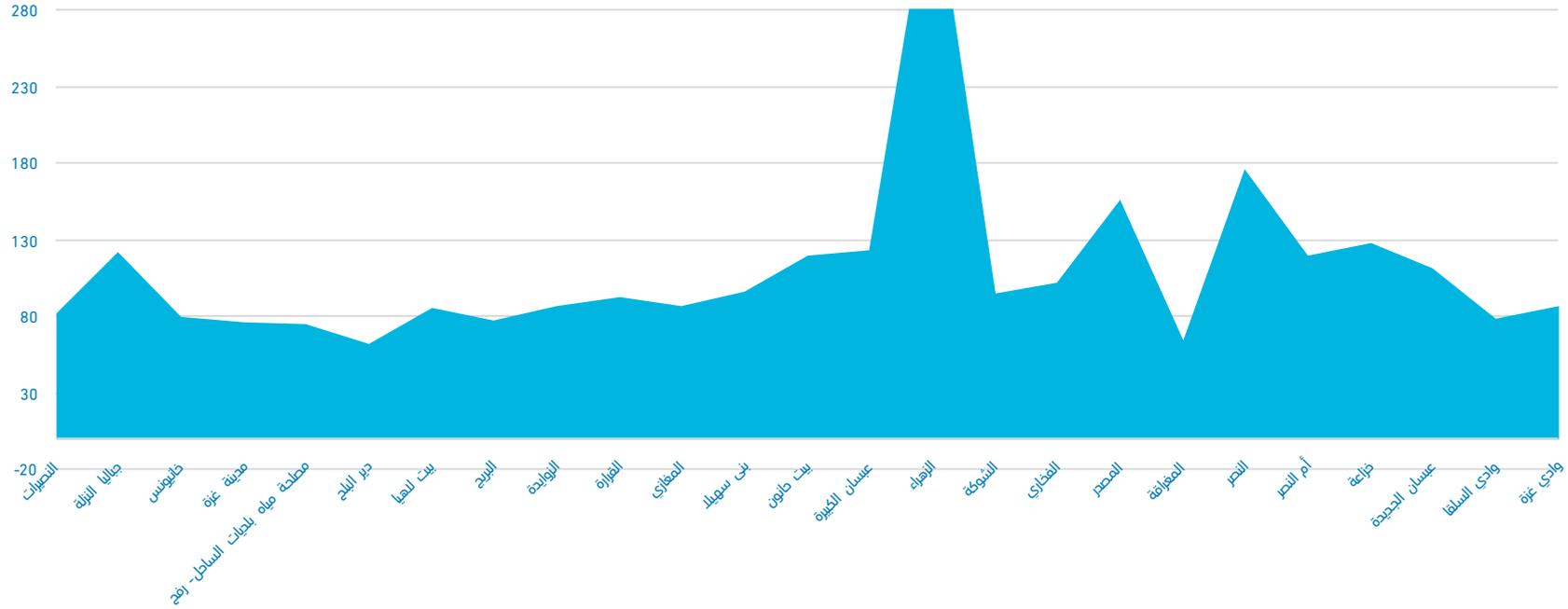
الضفة الغربية

المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض (لتر/فرد/يوم)



قطاع غزة

المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض (لتر/فرد/يوم)



صحيح أن العديد من مقدمي خدمات المياه ليس باستطاعتهم زيادة كميات المياه المتاحة من المصدر لأسباب عدة أهمها السيطرة الإسرائيلية على مصادر المياه، ولكن يبقى مطلوباً من كل مقدم خدمة السعي للاستخدام الأمثل لما هو متاح خاصة من خلال خفض الفاقد من المياه قدر الإمكان.



أكثر من 100
لتر/فرد/يوم



من 51-100
لتر/فرد/يوم

المعدل اليومي للمياه المباعة
للفرد بناء على عدد السكان

الضفة الغربية

عتيل 101	عنتا 119
باقة الشرقية 127	عزون 115
مجلس خدمات بيت لقسا 103	جمعية برطعة الشرقية 114
اربا 199	بديا 101
قفين 106	مصحة مياه القدس 102
سلفيت 119	قليلية 177
زنتا 372	طولكرم 157

قطاع غزة

بيت حانون 119	جاليا النزلة 122
الفخاري 102	عبسان الكبيرة 123
النصر 176	المصدر 156
خزاعة 128	أم النصر 119
الزهراء 373	عبسان الجديدة 111

الضفة الغربية

مجلس خدمات شمال غرب جنين 70	قبلان 67	الزعيم 55	العيزرية 65	جمعية ابوديس التعاونية 51
يعبد 79	قباطية 92	السواحة الشرقية 60	عرابة 60	عقربا 69
تفوح 59	مجلس قروي راس كركر 85	بني زيد الغربية 77	بني تعيم 51	بلعا 87
ترقوميا 70	صوريف 79	بيت أولا 58	بيت ليد 59	بيت فوريك 71
تفوع 61	الشيوخ 91	بيتونيا 70	بيتا 73	بيت امر 81
العبيدية 73	سعير 61	الخليل 61	دير الغصون 89	برقين 84
نابلس 87	مجلس خدمات جنوب شرق نابلس 92	كفر راعي 65	جنين 71	علاز 95
نطالين 83	مجلس خدمات طوباس 84	مجلس خدمات ميتلون 60	كفر اللبد 86	خاراس 88
سلطة مياه ومجاري بيت لحم 51		مجلس شمال غرب القدس 72		

قطاع غزة

دير البلح 62	مصحة مياه بلديات الساحل- رفح 75	مدينة غزة 76	خانيونس 80	التصيرات 82
وادي غزة 87	القرارة 93	الزوايدة 87	البريج 78	بيت لاهيا 85
وادي السلقا 78	المغراقة 64	الشوكة 95	بني سهيلا 96	المغازي 87



أقل من 50
لتر/فرد/يوم

الضفة الغربية

عنتاتا 48
عصيرة الشمالية 43
الظاهرية 42
دورا 28
جبع 39
يطا 32

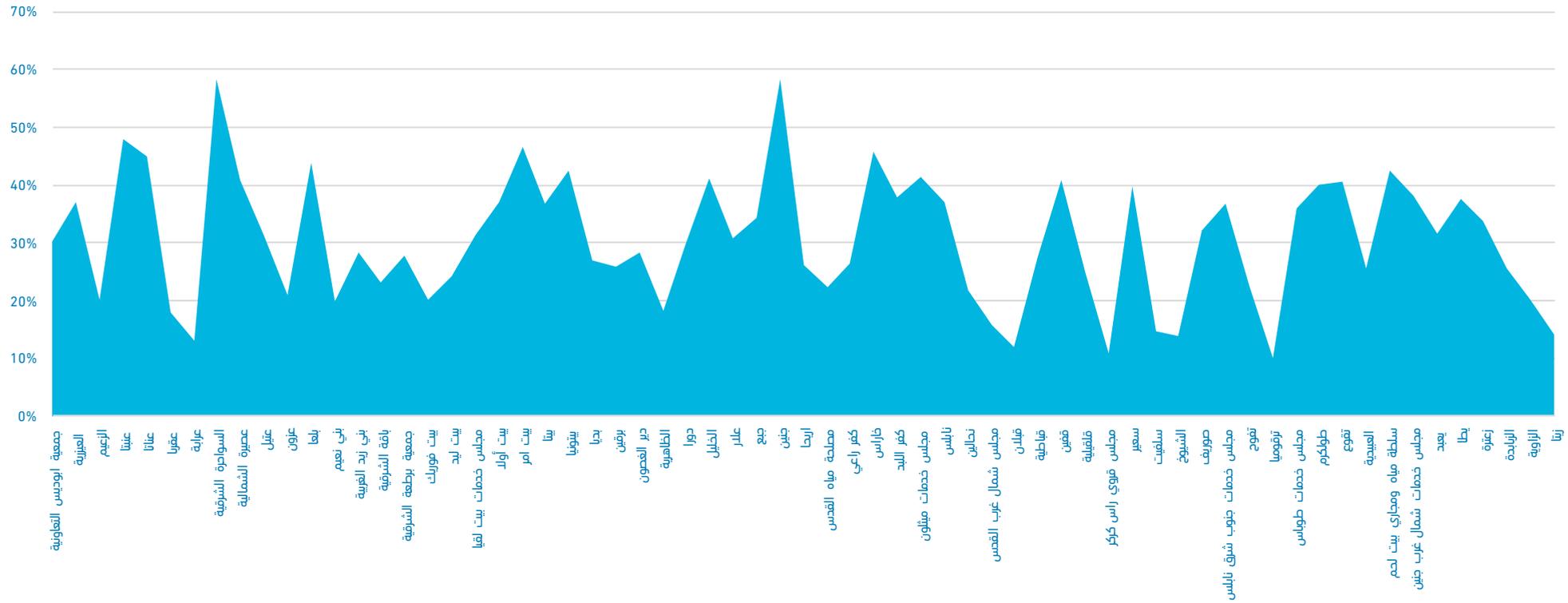
قطاع غزة

لا يوجد

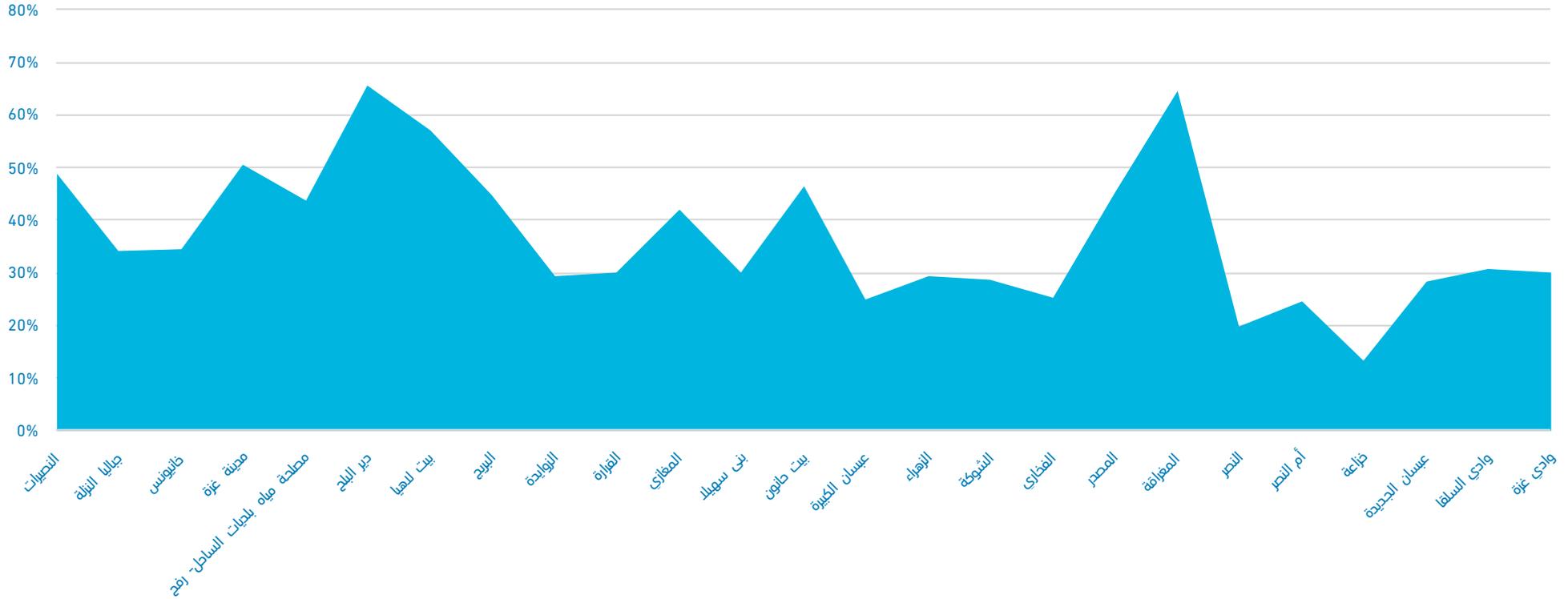
في الضفة الغربية سجلت جنين والسواصرة الشرقية أعلى نسبة مياه غير محاسب عليها بواقع 58% تليها دورا حيث بلغت نسبة المياه غير المحاسب عليها 54%. وتختلف أسباب هذه النسبة في كل مقدم خدمة عن الآخر فمثلاً يعد فاقد الشبكة والتسريبات المسبب للنسبة المرتفعة في جنين.

وفي قطاع غزة سجلت أعلى نسبة في دير البلح حيث وصلت إلى 66% تليها المغرقة و بيت لاهيا بنسب 64% و 57% على التوالي. يرجع السبب الرئيسي في ارتفاع نسبة المياه غير المحاسب في قطاع غزة إلى عدم دقة القياس في العدادات وكذلك سرقات المياه عن طريق الوصلات غير القانونية، حيث أن معظم شبكات بلديات قطاع غزة حديثة، وتجري لها صيانة دورية للمحافظة عليها.

النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها



النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد)



يظهر لدى بعض مقدمي الخدمات أرقام متدنية في مؤشرات المياه غير المحاسب عليها، حيث إن هناك بعض الأرقام التي تقل عن 15%. مع العلم أن هذه البيانات تمت مراجعتها بعناية. ويرجع السبب إلى وجود شبكات مياه جديدة، أو أن هناك إجراءات صارمة في تخفيض الفاقد، حيث يقوم بعض مقدمي الخدمة بحصر كل الوصلات/ نقاط التزود، كما يتم إصدار فاتورة لأي كسور أو تسريبات وتقوم بتحميلها لمسبب الضرر أو تتحملها البلدية، أو خلافاً لما سبق، قد يكون هناك ضعف في تقدير كميات المياه المنتجة والمباعة لدى مقدم الخدمة.

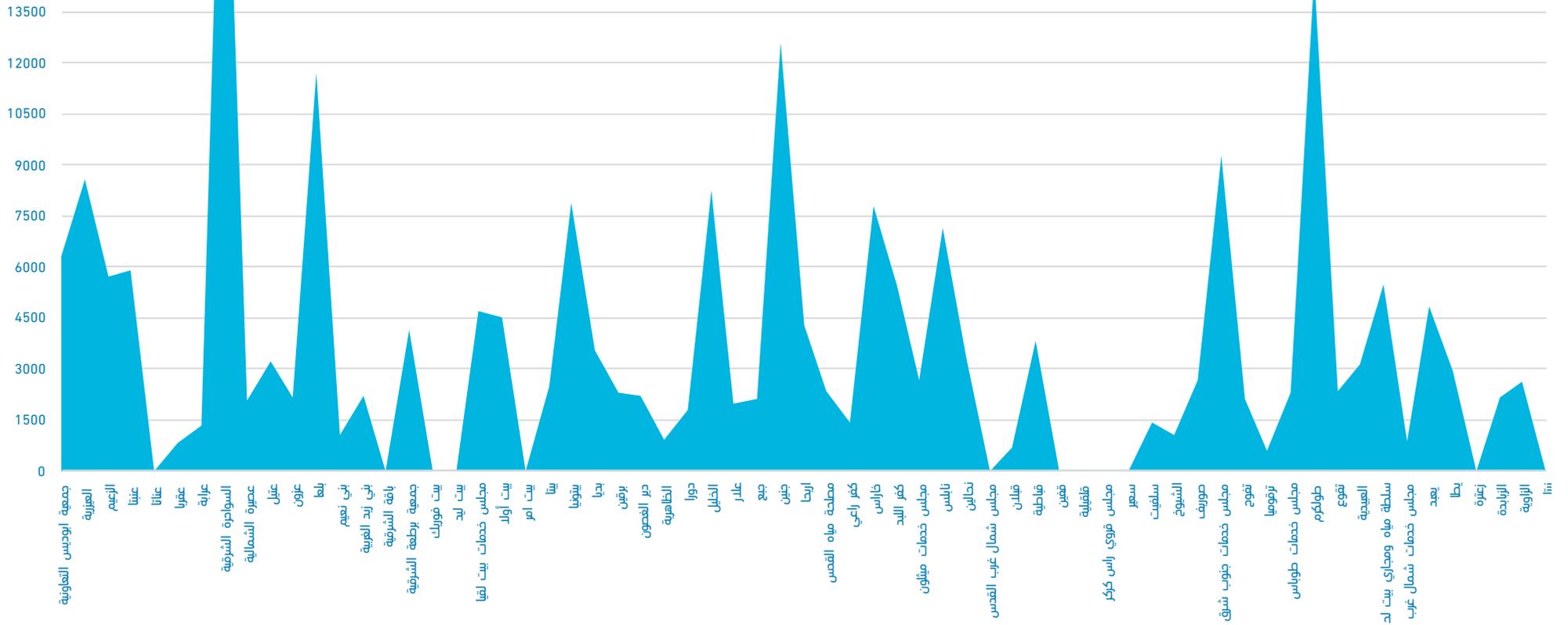
4. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة

لضمان واضح للوضع القائم لدى مقدم الخدمة يجب قراءة مؤشرات المياه غير المحاسب عليها معاً، حيث يحسب هذا المؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر من الشبكة والتي تكون ناجمة بالأساس عن تسرب المياه والوصلات غير القانونية.

يوفر هذا المؤشر إمكانية المقارنة بين مقدمي الخدمات ذوي الأحجام المختلفة، بحيث يتم تحديد طول الشبكة ومقارنة كميات المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر طولي، كما يعتبر مؤشر لكفاءة الشبكة وخطوط النقل، حيث تساعد النتائج المستقاة من هذا المؤشر مقدم الخدمة في التخطيط للاستثمار وتأهيل أو استبدال الشبكة.

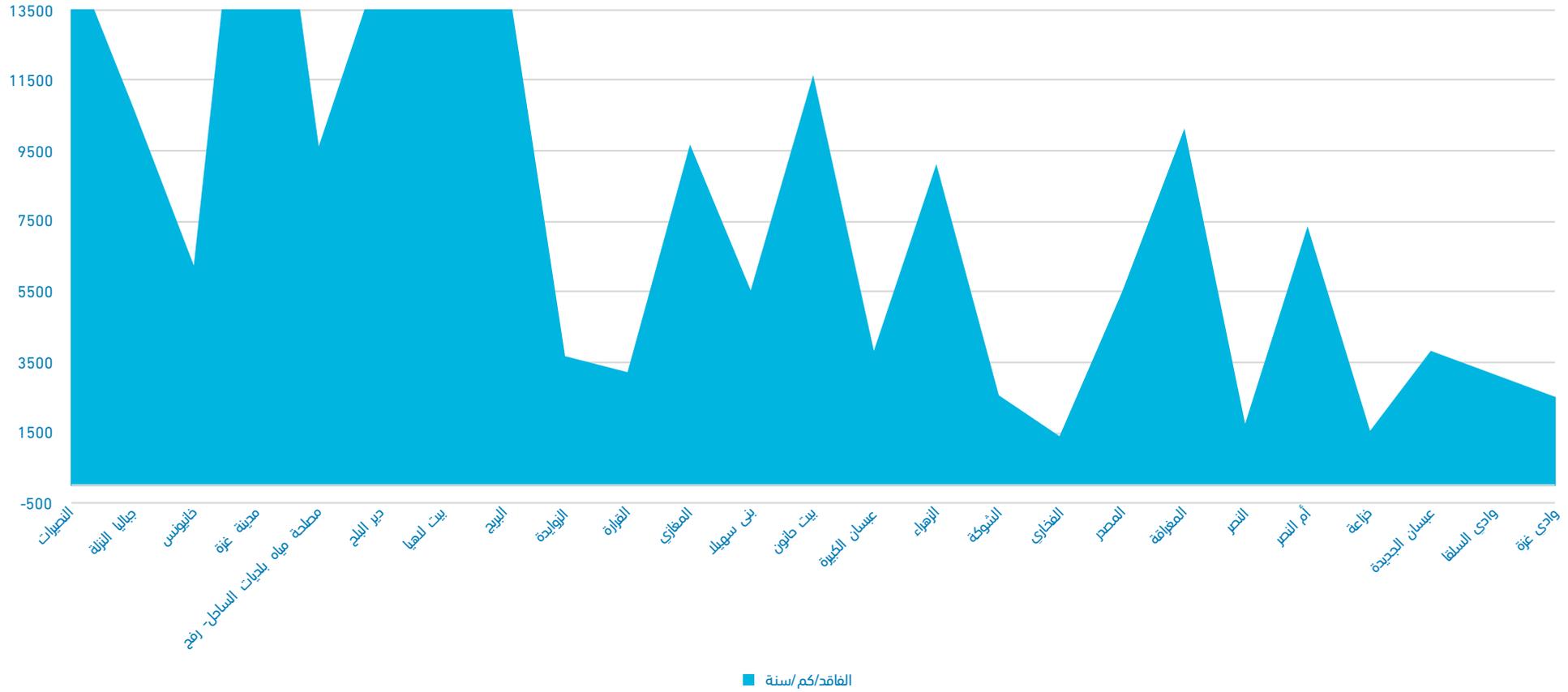
الضفة الغربية

المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول من الشبكة في السنة (متر مكعب / كم طول بالشبكة)



قطاع غزة

المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول من الشبكة في السنة (متر مكعب / كم طول بالشبكة)



5. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم

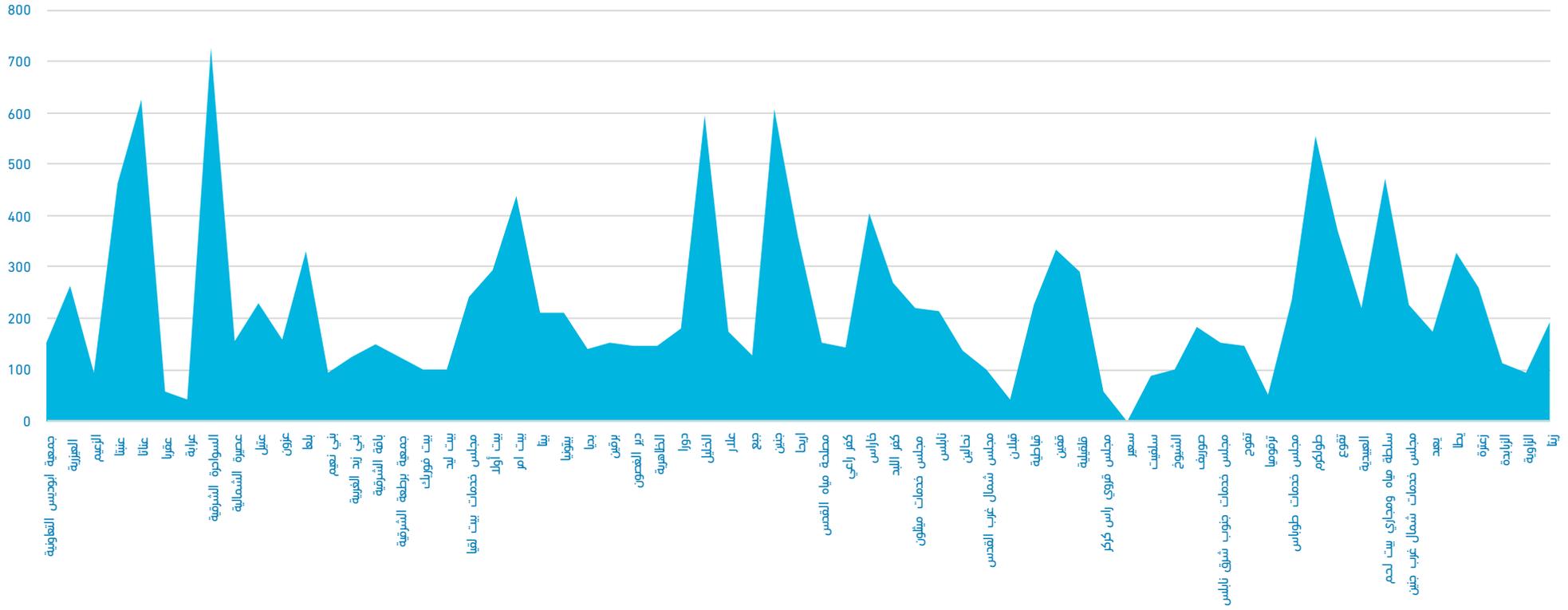
تأتي أهمية هذا المؤشر أنه يوضح العبء الذي يتحمله كل اشتراك فعال لدى مقدم الخدمة نظير حصته من المياه غير المحاسب عليها، لذا فإن هذا المؤشر:

- يقيس بطريقة أخرى قيمة التكاليف الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني بالإضافة إلى تكلفة كمية الاستهلاك الفعلية المسجلة في العدادات.
- يقيس كميات المياه الإضافية التي يمكن أن تكون متوفرة للسكان في حالة تقليل كميات المياه غير المحاسب عليها.
- يساعد أصحاب القرار في الهيئات المختلفة في تحديد الحاجة الحقيقية لمصادر مياه جديدة مقارنة بالمتوفرة.
- يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في الرقابة على مستويات الخدمة المقدمة للسكان وتحديد أهداف تحسين الأداء لمقدمي الخدمات للوصول إلى معايير كميات المياه المتوفرة للسكان حسب القوانين والمعايير المحلية والدولية.
- كما يمكن استخدام مخرجات هذا المؤشر من قبل مقدمي الخدمات وغيرهم من الجهات المهتمة الأخرى في أي حملات توعية عامة لتقليل معدلات كميات المياه غير المحاسب عليها.



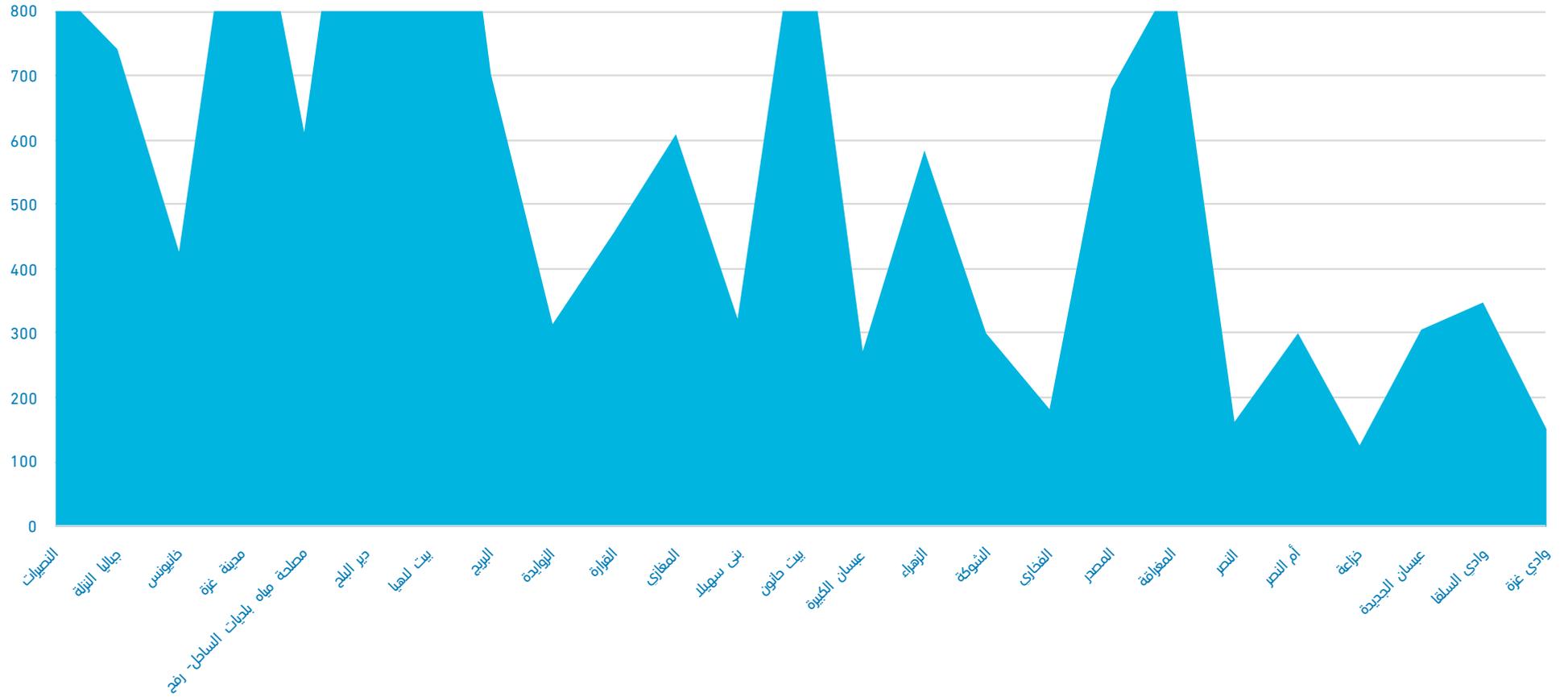
الضفة الغربية

المياه غير المطاسب عليها لكل اشتراك في اليوم (متر مكعب /اشترك)



قطاع غزة

المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم (متر مكعب / اشتراك)





ثانياً: المؤشرات المالية

1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه ومؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة

إن مؤشر سعر بيع المتر المكعب من المياه له أهمية خاصة، كونه يشكل المصدر الأساسي للدخل لدى بعض مقدمي الخدمات. كما أن مؤشر التكاليف التشغيلية يعطي إشارة لمستوى معرفة مقدم الخدمة بالتكاليف الحقيقية المترتبة على خدمة المياه، وتوضح مدى الالتزام بمبادئ الحوكمة.

لذا إن مؤشري متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة، يجب أن يتم قراءتهما معاً؛ حيث تتضح الفجوة بين متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه مقارنة بالتكاليف التشغيلية (الإنتاج والتوزيع والإدارة) لكل متر مكعب من المياه المباعة.

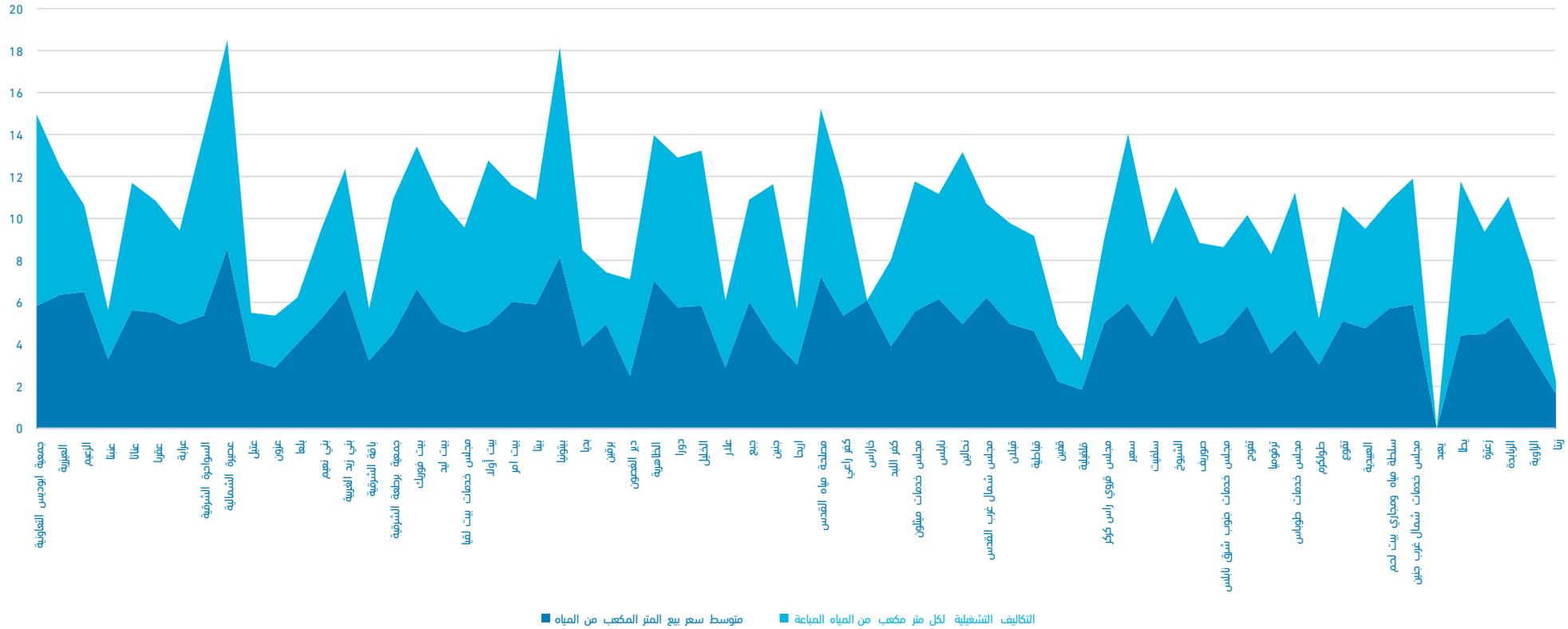
يختلف متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه بشكل كبير من مقدم خدمة مياه إلى آخر نتيجة التفاوت في التكاليف التشغيلية، ومع ذلك، فقد تم توحيد مبادئ احتساب تعرفه المياه وفقاً لنظام تعرفه المياه رقم (1) لعام 2013 .

في آذار 2021 تم صدور نظام التعرفه الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021 بالإضافة إلى التعليمات الخاصة بهذا النظام. حيث يهدف إلى استرداد التكلفة الحقيقية وتحقيق الاستدامة المالية لمقدمي الخدمات كما يهدف إلى توحيد أسس ومعايير احتساب أسعار المياه والصرف الصحي كذلك رسوم الاشتراكات وبدل الخدمات.

ويراعي هذا النظام تحقيق الاستدامة المالية والعدالة الاجتماعية لكافة فئات المستهلك كما يراعي ترشيد الاستهلاك حيث ترتفع أسعار المياه كلما زاد الاستهلاك وذلك لتشجيع الحفاظ على المصادر المائية.

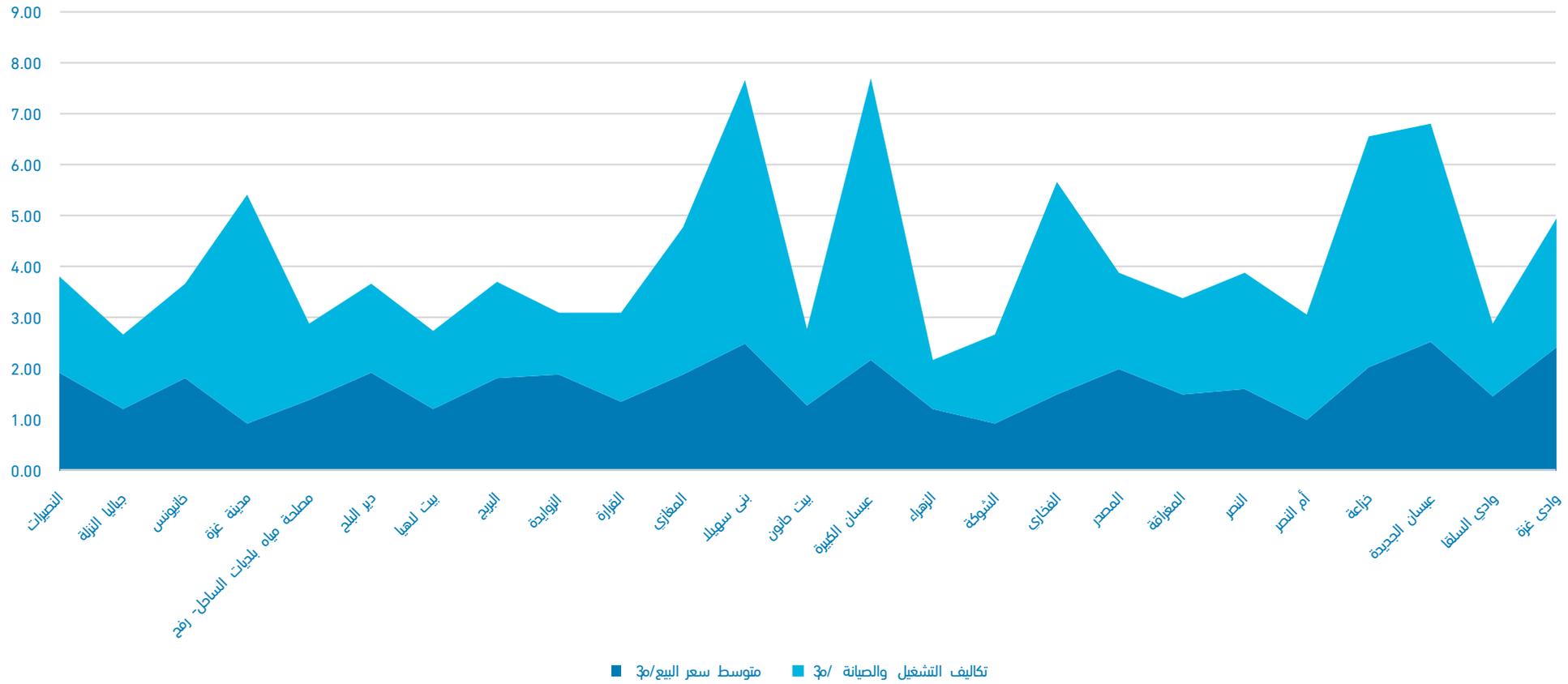
وكما تم التنويه في تقارير سابقة، يجب الانتباه إلى أن مؤشر «متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه» لا يقصد به التعرف المطبقة لدى مقدم الخدمة، إنما هو مؤشر عام لمعدل سعر البيع لكل 3م من المياه ليتم مقارنته مع التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة، ويتم حساب هذا المؤشر عن طريق إجمالي مبيعات المياه المفوترة بالشيكول بالنسبة إلى مجموع مبيعات المياه المنزلية التجارية، السيادية والصناعية والجملة والتناكات بالمتر المكعب.

متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه المبيعة مع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المبيعة



إن وجود فارق كبير بين متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه، كما سيظهر لاحقاً في مؤشر نسبة الكفاءة، يعكس عدم قدرة مقدم الخدمة على تغطية تكاليفه التشغيلية. وهنا يتوجب على مقدم الخدمة مراجعة تكاليفه التشغيلية أولاً: للتأكد من عدم وجود تكاليف إضافية غير مبررة وثانياً: مراجعة التعرفة المطبقة بما يتناسب مع التكلفة التشغيلية حتى يضمن مقدم الخدمة عدم خسارته وقدرته على تغطية تكاليفه التشغيلية في المرحلة الأولى وتغطية جميع تكاليفه لاحقاً وذلك من أجل استدامة تقديم الخدمة ورفع مستوى جودتها.

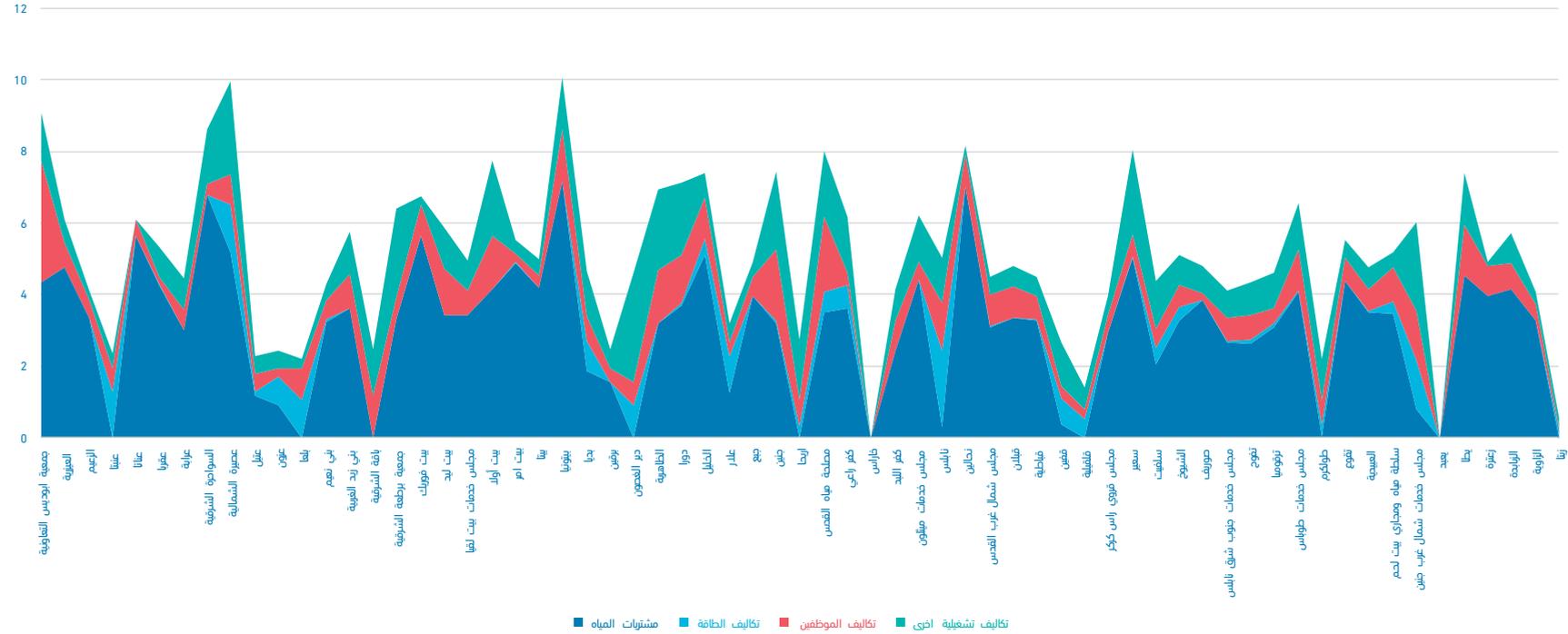
متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة



ويظهر في الرسم البياني أدناه تفصيل التكاليف التشغيلية لكل مقدم خدمة، لكل مقدم خدمة بما فيها:

- تكاليف الموظفين/ات لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- تكاليف الطاقة لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- تكاليف المياه المشتراة لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- التكاليف التشغيلية الأخرى لكل متر مكعب من المياه المباعة.

توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة

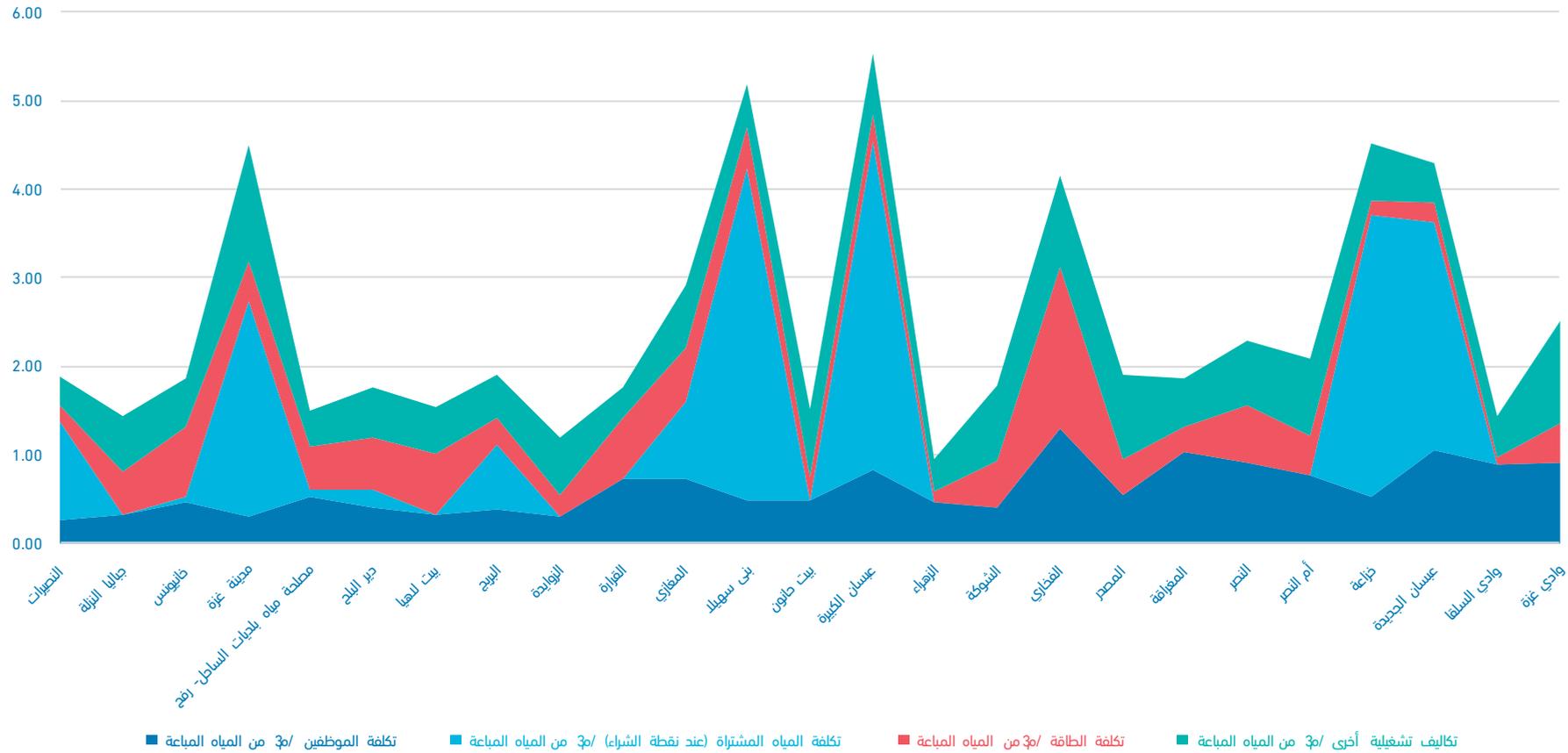


تختلف مصاريف الطاقة بحسب العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، فهي الأعلى في نابلس حيث تشكل مصاريف الطاقة 40% من التكاليف التشغيلية الكلية نسبة إلى عدد الآبار التي تقوم البلدية بتشغيلها، إضافة إلى محطات الضخ الموجودة والتي تقوم بال ضخ إلى ارتفاعات مختلفة بحسب الطبيعة الطبوغرافية لمنطقة الخدمة، في المقابل تقل مصاريف الطاقة وتكاد تكون غير محسوبة عند مقدمي الخدمات الذين يعتمدون على المياه المشتراة كمصدر وحيد لمياه الشرب.

سعر المياه مدعوم من السلطة الفلسطينية وتحمل الحكومة جزء من تكلفة الشراء بالجملة وهو ما لا يعرفه الكثير من المستهلكين، حيث يقوم مقدم الخدمة بشراء المياه عن طريق دائرة مياه الضفة الغربية بسعر 2.6 شيكل للمتر المكعب، بينما تقوم الدائرة بشراؤه من شركة ميكوروت بسعر 3.2 شيكل للمتر المكعب، بالإضافة إلى ما تحمّله شركة ميكوروت على فاتورة الدائرة من غرامات وصيانة وغيرها من المصاريف.

يجب الإشارة إلى أن المصروف العالي في الطاقة قد يكون مرتبط بوجود فاقد في الطاقة وهنا لا بد من إجراء مراجعة وتدقيق للتحقق من هذا الفاقد كذلك التحقق من كفاءة المضخات المستخدمة. مقارنة بمقدمي الخدمات في الضفة الغربية؛ تشكل الطاقة جزءاً كبيراً من المصاريف التشغيلية لخدمة المياه في قطاع غزة نظراً للتكلفة المرتفعة للطاقة فيها، خاصة في حال الاعتماد على مولدات الكهرباء التي تعمل بالديزل، مثل خانيونس، لغفاري، القرارة وبيت لاهيا التي تشكل تكلفة الطاقة لديهم أكثر من 40% من التكلفة الإجمالية للمتر المكعب. يجب الإشارة إلى أن المياه المشتراة لا يقصد بها فقط المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية، فهي تشمل أيضاً المياه المشتراة من آبار خاصة أو من مقدمي خدمة آخرين. لذلك فإن مؤشر تكلفة المياه المشتراة لا يقصد به سعر البيع لدى دائرة مياه الضفة الغربية (2.6 شكيل للمتر المكعب). يؤثر على هذا المؤشر عوامل أخرى مثل كمية المياه غير المحاسب عليها، فمثلاً إذا كان الفاقد في المياه مرتفع فهذا يعني أن مؤشر تكلفة المياه المشتراة سيصبح أعلى بالرغم من أن سعر الشراء من الدائرة لم يتغير إلا أن مقدم الخدمة يضع مصاريف تشغيلية وإدارية بنسب أعلى من نسب المياه المباعة.

تخصيص التكاليف الإدارية والتشغيل والصيانة لكل متر مكعب من المياه المباعة



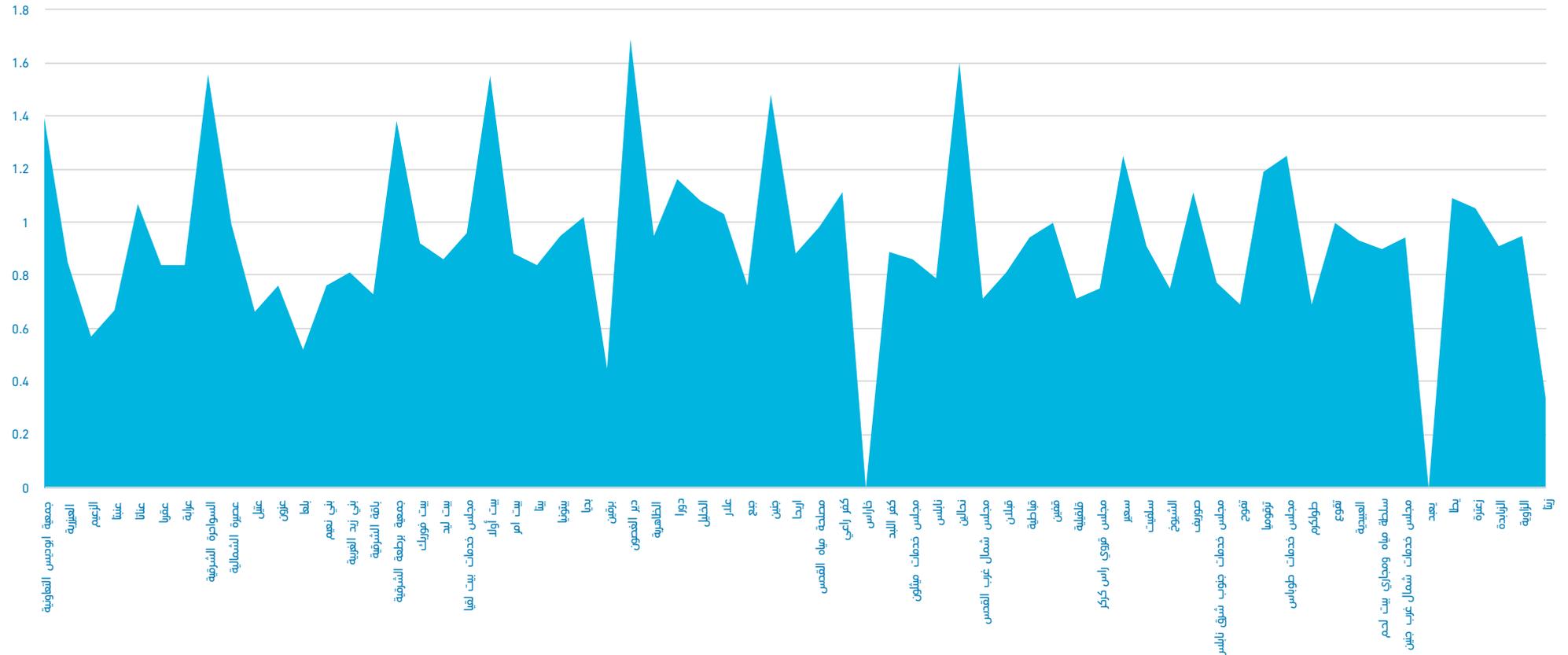
2. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه

يتم احتساب نسبة العمل بقسمة مجموع مصاريف التشغيل والصيانة والمصاريف الإدارية (باستثناء الاستهلاك) على إجمالي الإيرادات التشغيلية المفوترة، وإذا كانت النسبة أكبر من 1، فهذا يعني أن مجموع التكاليف التشغيلية والإدارية أعلى من الإيرادات التشغيلية المفوترة وبالتالي هناك عجز مالي في دورة التشغيل. أما إذا كانت النسبة أقل من 1، فهذا يعني أن إيرادات التشغيل المفوترة أعلى من تكلفة التشغيل والمصاريف الإدارية، الأمر الذي يعني أن مقدم الخدمة يحقق فائزاً في دورة التشغيل يمكن أن يغطي جزءاً من أو كل مصروف الاستهلاك والتكاليف الرأسمالية. بينما إذا كانت بيانات الفواتير سليمة وموثوق بها، تكون نسبة العمل مؤشراً على مستوى التعرفة إن كان كافياً لتغطية تكاليف التشغيل والصيانة أو غير كافٍ.

سجلت أعلى قيم في مؤشر نسبة الكفاءة في الضفة الغربية في دبر الغصون، نحالين، السوادرة وجنين، وهذا يعود لارتفاع كميات المياه غير المحاسب عليها وكما تم ذكره في مؤشر نسبة المياه غير المحاسب عليها، فإن هذه الكميات تشكل خسائر ملموسة لمقدم الخدمة. ويلاحظ في قطاع غزة الخسائر التشغيلية لغالبية مقدمي الخدمات وأغلاها في مدينة غزة، الفخاري، وعبسان الكبيرة.

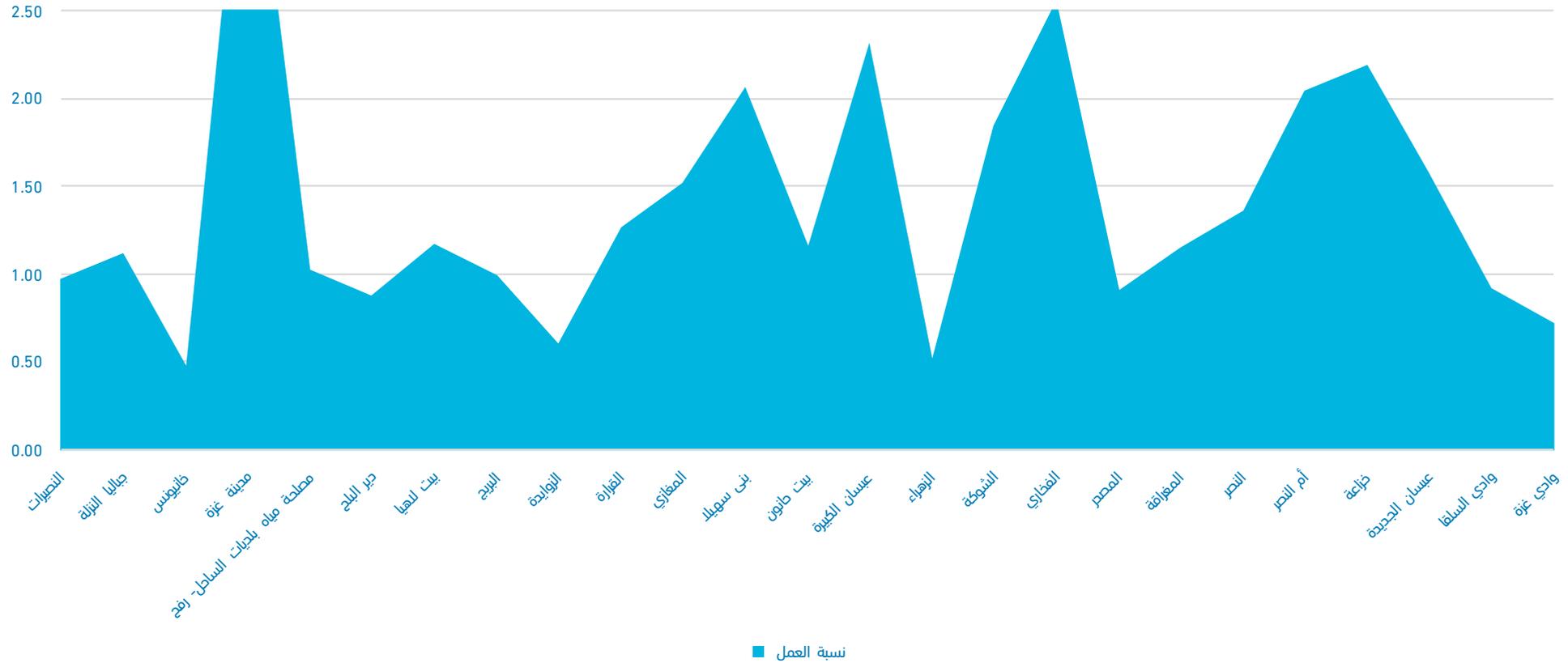
الضفة الغربية

نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه



قطاع غزة

نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه



من الأخطاء التي قد يقع بها مقدم الخدمة وتعطي نتائج خاطئة في هذا المؤشر هو عدم تقدير التكاليف المشتركة المحملة من الأقسام الأخرى في البلدية (خاصة في البلديات) بالشكل المطلوب؛ حيث أن أقسام ودوائر المياه تعمل ضمن البلدية ككل وهناك تكاليف وخدمات تقدمها أقسام البلدية إلى دوائر وأقسام المياه مثل راتب رئيس البلدية ورواتب قسم الهندسة (في البلديات التي تقع خدمة المياه ضمن قسم الهندسة).

3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجبائية) – خدمة المياه

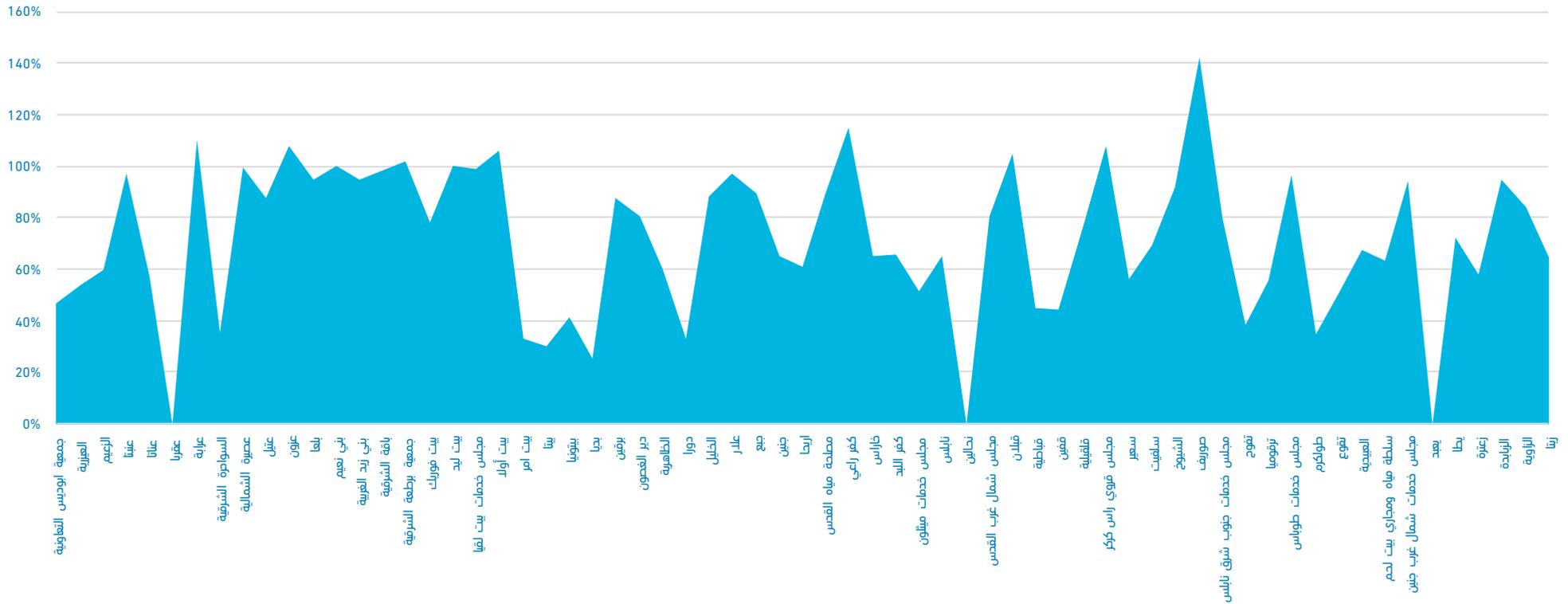
لا تزال نسب التحصيل متدنية بشكل عام وخاصة في قطاع غزة وتعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مقدم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم إضافة إلى مستوى استعداد المستهلكين للدفع. سجّلت في الضفة الغربية نسب تحصيل متدنية جداً تصل إلى 25%، 30%، 33% في بديا، بيتا وبيت أمر على التوالي.

يشار إلى أن بعض البلديات في الضفة الغربية قد بدأت بتركيب عدادات مسبقة الدفع بدل العدادات القديمة الامر الذي أحدث تحسن ملحوظ بنسب التحصيل لديهم.

وفي قطاع غزة سجلت الزوايدة نسبة تحصيل متدنية وصلت إلى 24% من الفاتورة الشهرية فقط كما سجلت الزهراء والمغراقة نسب متدنية أيضاً وصلت إلى 26% من قيمة الفاتورة الشهرية لكل منهما.

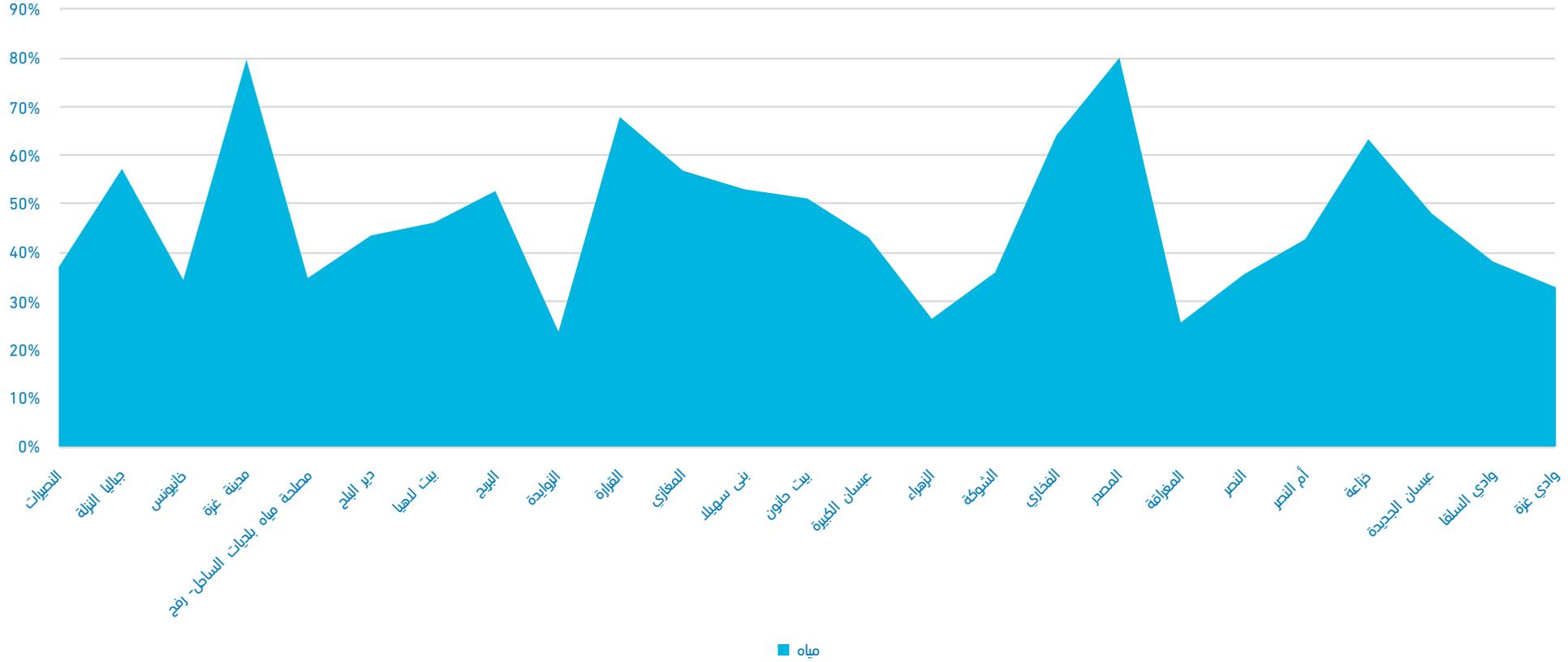
الضفة الغربية

كفاءة التحصيل (الجبائية)



قطاع غزة

كفاءة التحصيل (الجباية) خدمة المياه



يقيس هذا المؤشر نسبة التحصيل من الفواتير الصادرة في العام الحالي ومن الأرصدة غير المسددة. ويجب أن تصل أفضل نسب التحصيل حوالي 100% حيث يتم تحصيل جميع فواتير العام الحالي بالكامل وعندها تكون الأرصدة السابقة المستحقة من السنوات الماضية صفر.

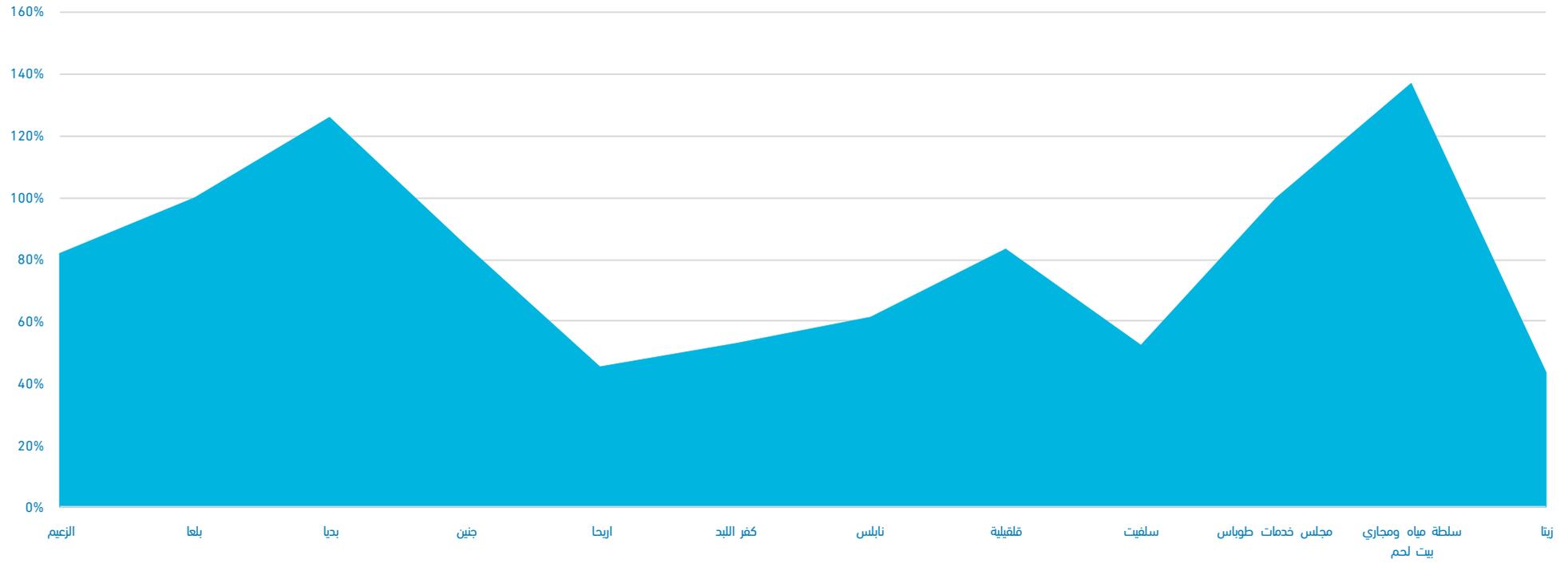
يظهر لدى بعض مقدمي الخدمات نسب أعلى من 100% والسبب قيام مقدم الخدمة بتحصيل جزء من الديون السابقة إضافة إلى تحصيل الفاتورة الحالية. علماً بأنه لا توجد حتى الآن آلية لدى مقدمي الخدمات لفصل تحصيلات السنة الحالية عن السنوات السابقة حيث يتم تسجيل التحصيل بشكل تراكمي.

4. كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي

لا يصدر مقدمي خدمات الصرف الصحي سواء في الضفة الغربية أو قطاع غزة فواتير منفصلة للصرف الصحي. حيث أن أثمان استهلاك المياه ورسوم الصرف الصحي تصدر على نفس الفاتورة، ويتم التحصيل لدى مقدمي الخدمة مقابل الرصيد الإجمالي للفاتورة والتي قد تحمل أيضاً بنوداً بخلاف المياه والصرف الصحي.

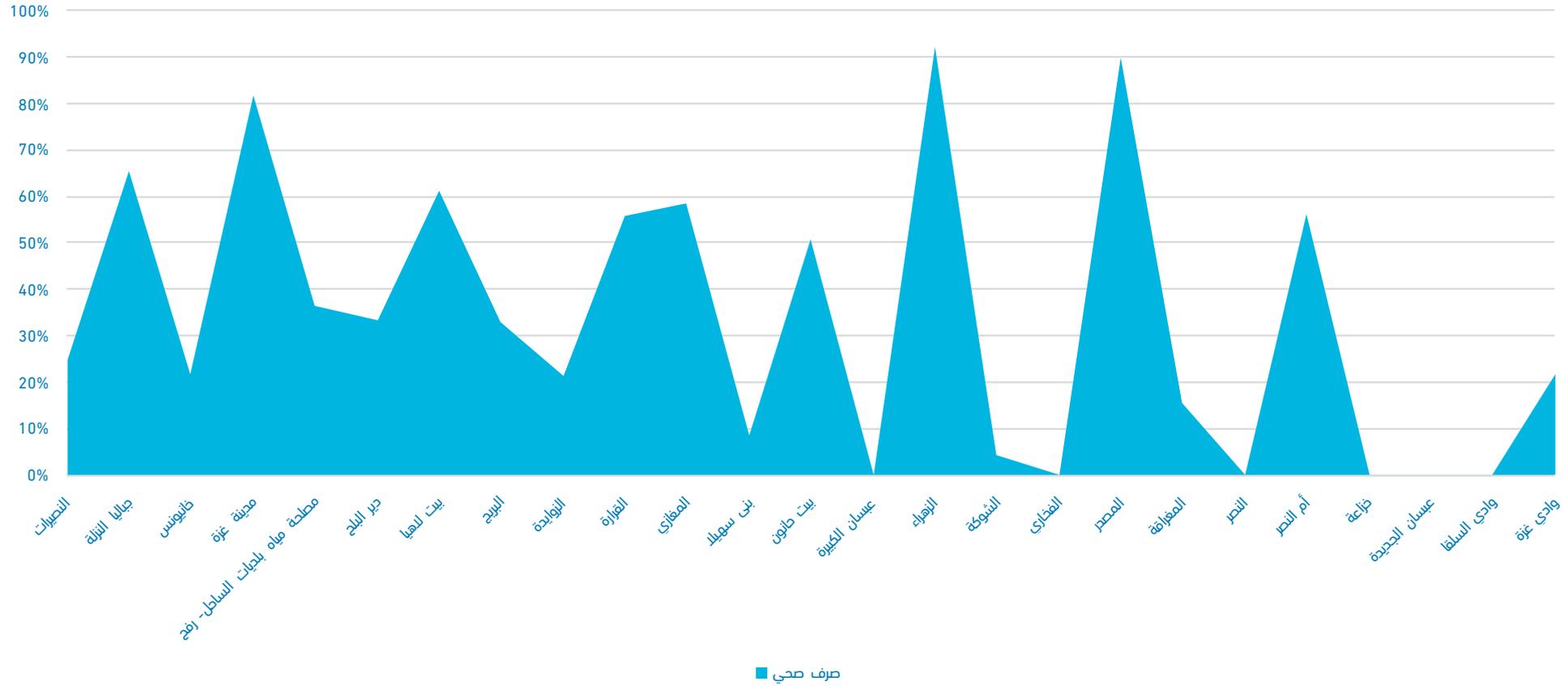
الضفة الغربية

كفاءة التحصيل (الجباية) - صرف صحي



قطاع غزة

كفاءة التحصيل (الجباية) - الصرف الصحي



ثالثاً: مؤشرات جودة المياه

يعمل مجلس تنظيم قطاع المياه بشكل حثيث كل عام لمتابعة حالة جودة المياه وفقاً لبعض مؤشرات جودة مياه الشرب التي أعدها المجلس لرصد وتحليل نتائج فحوصات المياه المقدمة من وزارة الصحة الفلسطينية ومقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية وقطاع غزة، والمتمثلة بالفحوصات الميكروبية، الكلور الحر، والنترات، وعليه، تمت مراجعة البيانات المقدمة لعام 2021 وتحليلها بصدد إطلاع مقدمي الخدمات - وبالتالي المواطن - على تفسير النتائج والوقوف على التوصيات المنوطة بها ليتم أخذها بعين الاعتبار في الأعوام القادمة.

تقوم وزارة الصحة وبشكل دوري بأخذ وفحص عينات مياه من مختلف المناطق تغطي المصادر والخطوط الناقلة والشبكات إضافة إلى نقاط محددة من منازل ومؤسسات ضمن برنامج محدد لجمع العينات علماً بأن مقدم الخدمة ليس طرفاً في هذا البرنامج. يتم إطلاع مقدم الخدمة على نتائج الفحوصات إذا ما كان هناك ما يتطلب متابعة فورية كوجود تلوث ما، عدا عن ذلك فإن مقدم الخدمة ليس على إطلاع على برنامج الفحوصات أو مواقع أخذ العينات، أو عددها أو نتائجها أو أنواع الفحوصات؛ إلا إذا تقدم بطلب للحصول على ذلك.

يستعرض المجلس في هذا التقرير مؤشرات جودة المياه المزودة عبر مقدمي الخدمات ومدى تطابقها مع المعايير المطلوبة، وتشمل التالي:

- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية.
- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية
- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية.
- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية.
- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية.

- نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص النترات.

تجدر الإشارة هنا، أن نتائج معظم مصادر المياه الجوفية خاصة الآبار تتمتع بمواصفات عالية في الجودة، بينما لا ينطبق الأمر على شبكات نقل المياه التي تتمتع بمواصفات مقبولة، وتحتاج إلى جهود مستمرة لتحسين الوصول إلى مواصفات جودة عالية.

وفقاً لمراجعة البيانات، فإن المجلس يقدم نتائج ومخرجات مؤشرات جودة المياه عبر ثلاثة محاور رئيسية موضحة كالتالي:

- أولاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية).
- ثانياً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي تجريها وزارة الصحة الفلسطينية في التجمعات التابعة لمقدمي الخدمات (الضفة الغربية).
- ثالثاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه المقدمة من مقدمي الخدمات (قطاع غزة).

وبناء على ما سبق، يستعرض التقرير باستفاضة النتائج والمخرجات للمحاور المذكورة كما يلي:

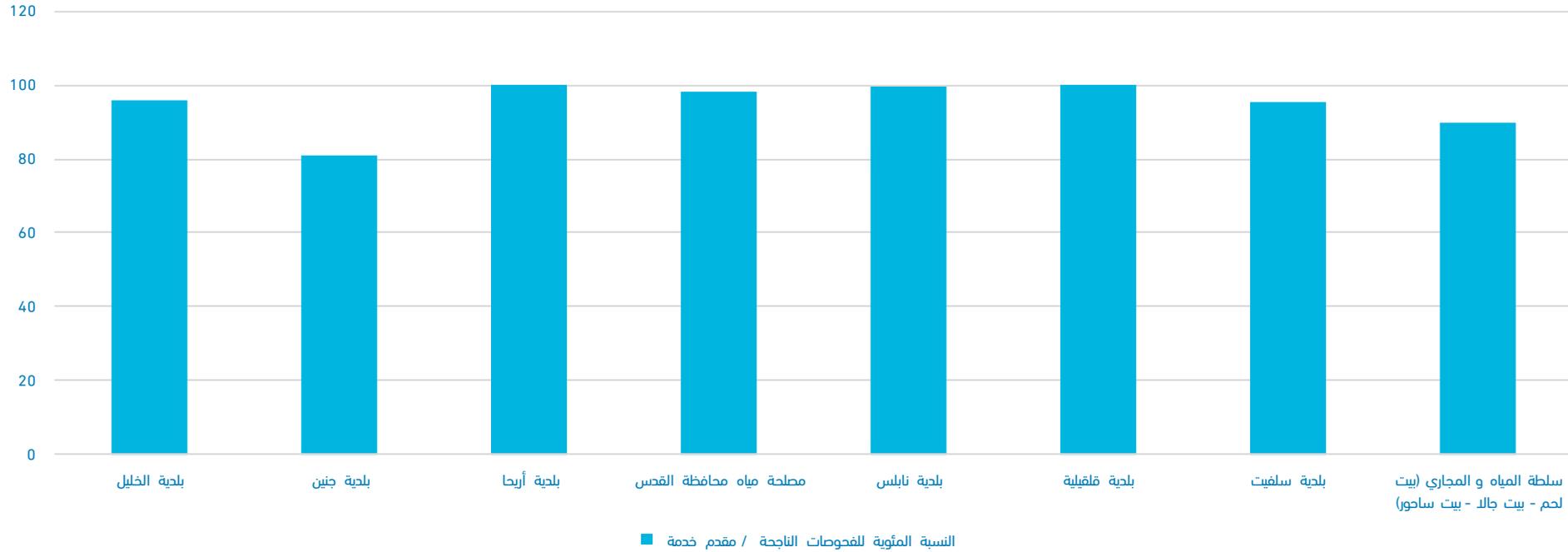
أولاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية).

وفقاً لمراجعة البيانات تبين أن ثمانية مقدمي خدمات فقط يمتلكون مختبراتهم الخاصة لفحص جودة المياه وهم: بلدية الخليل، بلدية جنين، بلدية أريحا، مصلحة مياه محافظة القدس، بلدية قلقيلية، بلدية سلفيت، بلدية طولكرم، سلطة المياه والمجاري (بيت لحم - بيت جالا - بيت ساحور)، بينما تتعاقد بلدية نابلس مع مختبرات جامعة النجاح الوطنية لإجراء الفحوصات. في الوقت نفسه يعتمد معظم مزودي الخدمة الآخرين على وزارة الصحة الفلسطينية لمتابعة جودة المياه حيث لا تتوفر لديهم مختبرات أو أدنى وسائل الفحص والمتابعة الدورية اللازمة، مثل جهاز فحص الكلورين الحر المتبقي في المياه.

بشكل أوضح فإن مؤشرات الأداء فيما يتعلق بنسبة النجاح في الفحوصات لمقدمي الخدمات المذكورين أعلاه كالتالي:

1. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية.

الكلورين الحر المتبقي - مياه الشبكة

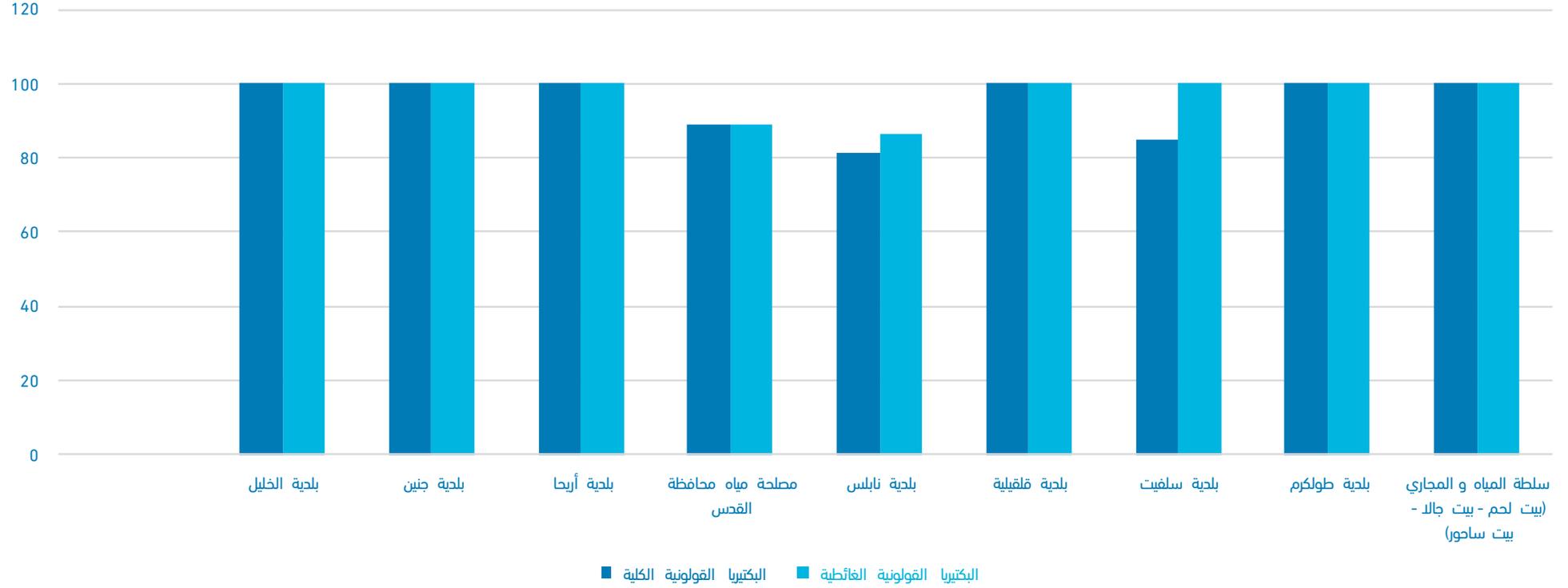


فيما يتعلق بعدد الفحوصات المنفذة للكلورين الحر في مياه الشبكة ووفقاً لتعليمات منظمة الصحة العالمية وبناءً على تعميم سلطة المياه في وقت سابق فإنه يجب احتساب عدد العينات المطلوبة يومياً من مقدم الخدمة وهو عيانتان لكل 5,000 مواطن يتم تزويدهم بخدمة المياه يومياً، وفي حالة وجود خزان لتوزيع مياه، فإن على مقدم الخدمة إجراء الفحص مره واحدة يومياً على الأقل للتأكد من أن المياه التي يتم ضخها تحتوي على نسبة التطهير/التعقيم المطلوبة وكذلك من أجل الكشف عن أي خلل في شبكه التوزيع في حالة الحصول على نسبة قليلة من التطهير . لذلك، على مقدم الخدمة معرفة عدد السكان المخدومين بالمياه حتى يتم حصر عدد العينات التي يجب فحصها يومياً بشكل مسبق وفقاً للمعايير المطلوبة.

وبالوقوف على نتائج فحص الكلورين الحر المتبقي في الشبكة حققت كل من بلديات نابلس، قلقيلية وأريحا أفضل مؤشر بنسبة 100 %، وكان النصيب الأكبر من الفحوصات المنفذة لدى بلدية نابلس، مصلحة مياه محافظة القدس وبلدية الخليل الأمر الذي يعتبر منطقياً بناءً على ارتفاع عدد السكان لهذه المحافظات، في حين نفذ مقدمي الخدمات الآخرين والذين يخدمون عدد أقل من السكان أيضاً عدد جيد من الفحوصات مثل بلديات جنين وأريحا وقلقيلية.

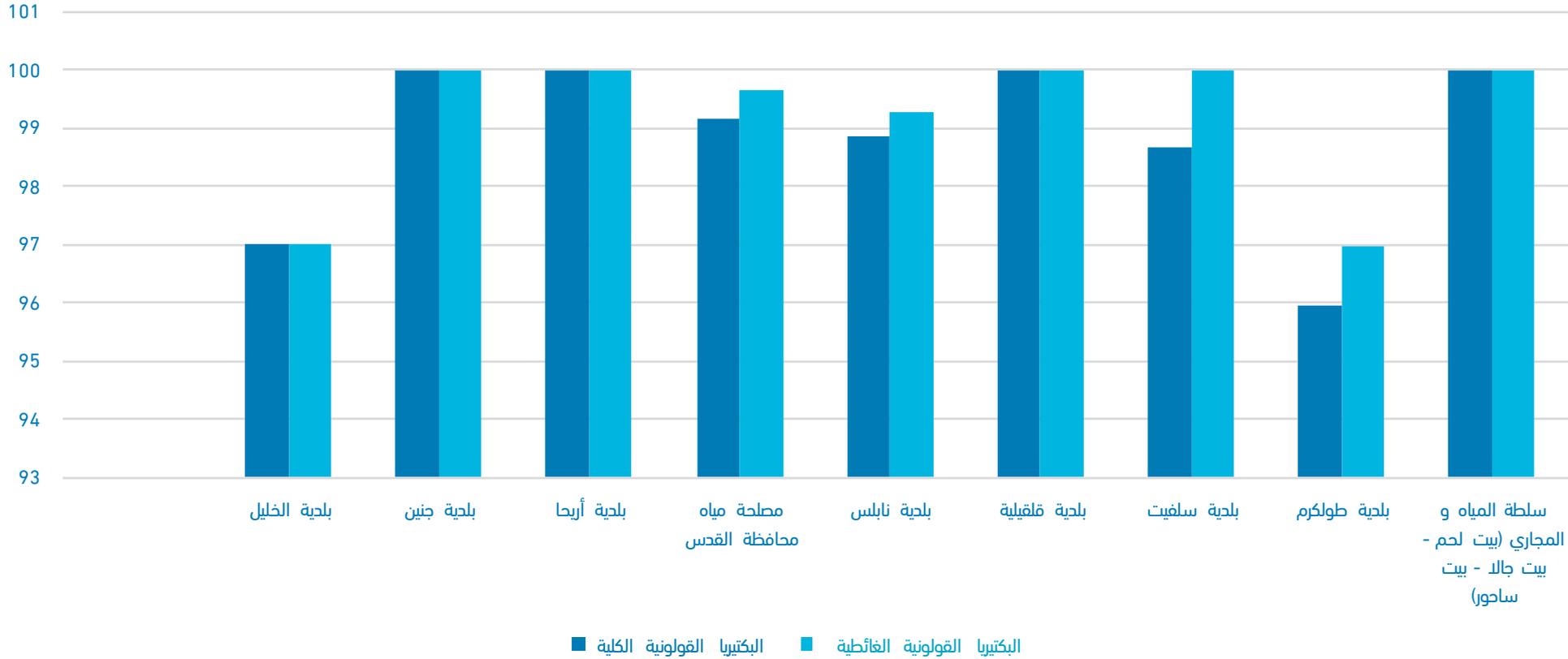
2. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية والبكتيريا القولونية الغائبية.

مصادر المياه - النسبة المئوية للفحوصات الناجحة / مقدم خدمة



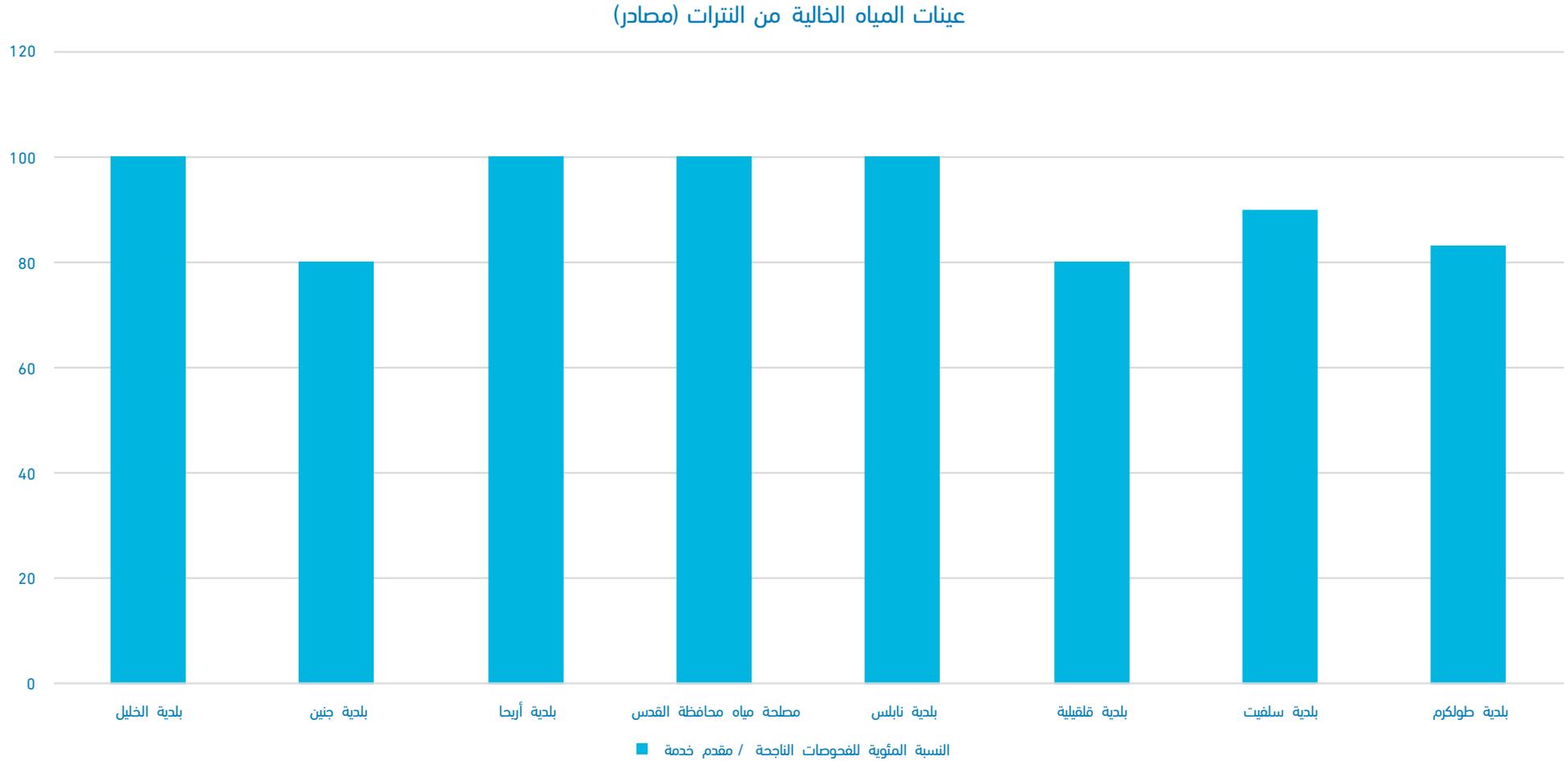
3. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية والبكتيريا القولونية الغائطية.

مياه شبكة - النسبة المئوية للفحوصات الناجحة / مقدم خدمة



بنظرة فاحصة إلى النتائج الميكروبية أعلاه نجد أن نسبة العينات الناجحة في الفحوصات في مختلف محافظات الضفة الغربية وصلت أكثر من 80% ، بحيث حققت كل من سلطة المياه والمجاري في بيت لحم ، بلدية طولكرم ، بلدية قلقيلية ، بلدية أريحا ، بلدية جنين ، و بلدية الخليل أعلى نسبة نجاح في الفحوصات لمياه المصادر والتي وصلت إلى 100% في كل من فحصي البكتيريا القولونية الكلية والغائطية، وكذلك بنسبة 100% لدى بلدية سلفيت لفحص البكتيريا القولونية الكلية، وقد أظهرت نتائج العينات الناجحة المأخوذة من الشبكة أن سلطة المياه والمجاري في بيت لحم، بلدية قلقيلية وبلديتي أريحا و جنين حققت أفضل مؤشر لكل الفحصين بنسبة 100%، فيما حققت البلديات الأخرى نتائج متفاوتة في كلال الفحصين بدرجات مقبولة.

4. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص النترات.



يعتبر مؤشر خلو المياه من النترات (للمياه المأخوذة من المصادر) جيد جداً، بحيث حقق معظم مقدمي الخدمات نسباً لا تقل عن 80 % ، في حين كان الأداء الأفضل لكل من مصلحة مياه محافظة القدس ، بلدية أريحا، بلديتي نابلس والخليل ، على أن يتم تحسين المؤشر لباقي المقدمين في السنوات القادمة.

تبقى منظمة الصحة العالمية هي المرجع الأساسي في تحديد عدد العينات التي تؤخذ من الشبكة شهريا فيما يتعلق بفحص البكتيريا القولونية الغائطية، ويشير الجدول أدناه إلى عدد الفحوصات المنفذة لهذا الفحص من قبل كل مقدم خدمة عن عام 2021 مقارنة مع عدد الفحوصات المطلوبة حسب معايير منظمة الصحة العالمية.

عدد الفحوصات المنفذة لفحص البكتيريا القولونية الغائطية من قبل كل مقدم خدمة عن عام 2021 مقارنة مع عدد الفحوصات المطلوبة حسب معايير منظمة الصحة العالمية.

#	اسم مقدم الخدمة	عدد السكان الذين تصلهم خدمة المياه	عدد الفحوصات المنفذة لعام 2021	عدد الفحوصات المطلوبة في العام حسب توصيات منظمة الصحة العالمية (بناء على عدد السكان لعام 2021)
1	بلدية سلفيت	15000	152	36
2	بلدية طولكرم	90000	197	216
3	بلدية جنين	59413	603	143
4	بلدية قلقيلية	59298	175	142
5	بلدية أريحا	34000	430	82
6	بلدية الخليل	232500	201	399
7	بلدية نابلس	208585	700	370
8	مصلحة مياه محافظة القدس	390000	582	588
9	سلطة المياه والمجاري (بيت لحم - بيت جالا-بيت ساحور)	113052	108	256

يتفاوت عدد الفحوصات الميكروبية المنفذة (البكتيريا القولونية الغائطية) في عام 2021 من قبل مقدمي الخدمات من محافظة إلى أخرى تبعا للإمكانيات المادية والبشرية الموجودة لدى كل منهم، ومن الملاحظ أن كل بلديات سلفيت، جنين، قلقيلية، أريحا، و نابلس قد نفذوا عدد من الفحوصات أكثر مما هو مطلوب حسب توصية منظمة الصحة العالمية الأمر الذي يعتبر كمؤشر جيد لأداء مقدمي الخدمات.

ثانياً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي تجريها وزارة الصحة الفلسطينية في التجمعات التابعة لمقدمي الخدمات (الضفة الغربية).

تمكن المجلس من الحصول على بيانات نتائج الفحوصات الميكروبية والكلورين الحر لمياه الشرب لعام 2021 من إحدى عشرة محافظة فلسطينية في الضفة الغربية تمثل أكثر من 440 تجمع.

بنظرة شاملة إلى هذه النتائج للعام 2021، نجد أن نسبة العينات التي تتوافق مع المعايير الفلسطينية والخالية من البكتيريا القولونية الغائبية لمياه الشبكة وصلت إلى 96% في حين وصلت النسبة إلى 87% للعينات الخالية من البكتيريا القولونية الكلية، حيث يفترض أن تكون النتائج بنسب نجاح أفضل من هذه، إذ ما قورنت مع بيانات السنة الماضية 2020، حيث لم تختلف نسبة العينات التي تخلو من البكتيريا القولونية الغائبية، بينما كانت نسبة العينات الخالية من البكتيريا القولونية الكلية أفضل بقليل حيث وصلت إلى 89%، وهذا يشير إلى وجود تقارب كبير إلى حد ما بين النتائج، الأمر الذي يعني عدم وجود تحسن ملحوظ في مواصفات المياه المزودة لهذا الصدد.

أما فيما يتعلق بنسبة العينات التي حققت المواصفات الفلسطينية في مستوى الكلورين الحر المتبقي في المياه لم يتم أخذها بعين الاعتبار لأنها غير ممثلة لكافة العينات المفحوصة، حيث تبين بعد مراجعة بيانات وزارة الصحة أن حجم العينات التي تم فحصها فعلياً قد يكون أكبر من المدخلة على النظام مما أثر على احتساب قيمة المؤشر.

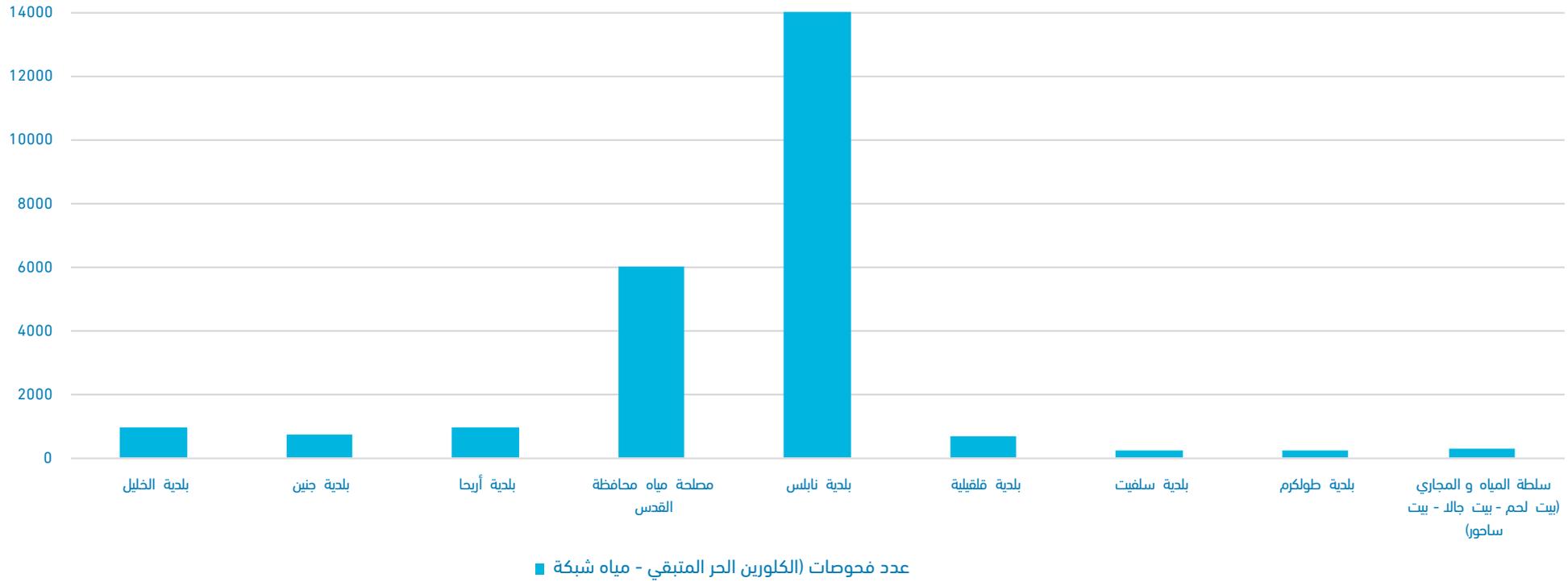
في سياق آخر تم مراجعة بيانات وزارة الصحة الفلسطينية بهدف إطلاع مقدمي الخدمات على التجمعات التابعة لهم والتي استهدفت لمراقبة جودة مياه الشرب، وتم رصد الفحوصات المنفذة بالتحديد لصالح التجمعات التابعة لسبعين مقدم خدمة موجودين على قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه، وبعد الاطلاع على تفصيل هذه البيانات نجد أن وزارة الصحة لم تتمكن من إجراء الفحوصات لبعض التجمعات، حيث ترجح الأسباب إلى حجم التجمعات الكبير ونقص الكوادر البشرية لدى الوزارة على أن يتم فحصها في فترات لاحقة. إضافة إلى ذلك، هناك الكثير من التجمعات لم يتم الإشارة إلى أسمائها في البيانات. من الجدير بالذكر أن حجم التجمعات الكلي الذي يتم تغطيته من قبل مفتشي صحة البيئة في كل محافظة كبير وبالتالي فإن إمكانيات مقدمي الخدمات في تغطية التجمعات تبقى أقل من إمكانيات وزارة الصحة وهنا تأتي ضرورة التنسيق بين الطرفين.

إن مؤشرات الأداء لجودة مياه الشرب وفق استراتيجية سلطة المياه الفلسطينية يجب أن تصل إلى 100% في الفحوصات الميكروبية وفحص الكلور المتبقي في المياه، رغم إمكانية تحقيق هذه النسبة، إلى أنه يبقى الوصول إليها صعب المنال في الوقت الحالي في بعض التجمعات، ويرجع ذلك لأسباب مختلفة منها ضعف قدرة معظم مقدمي الخدمات على تنفيذ رقابة ذاتية على جودة المياه نتيجة عدم وجود مختبرات متخصصة لديهم، إضافة إلى أن بعضهم لا يمتلكون وحدات كلورة للتعقيم من الأساس.

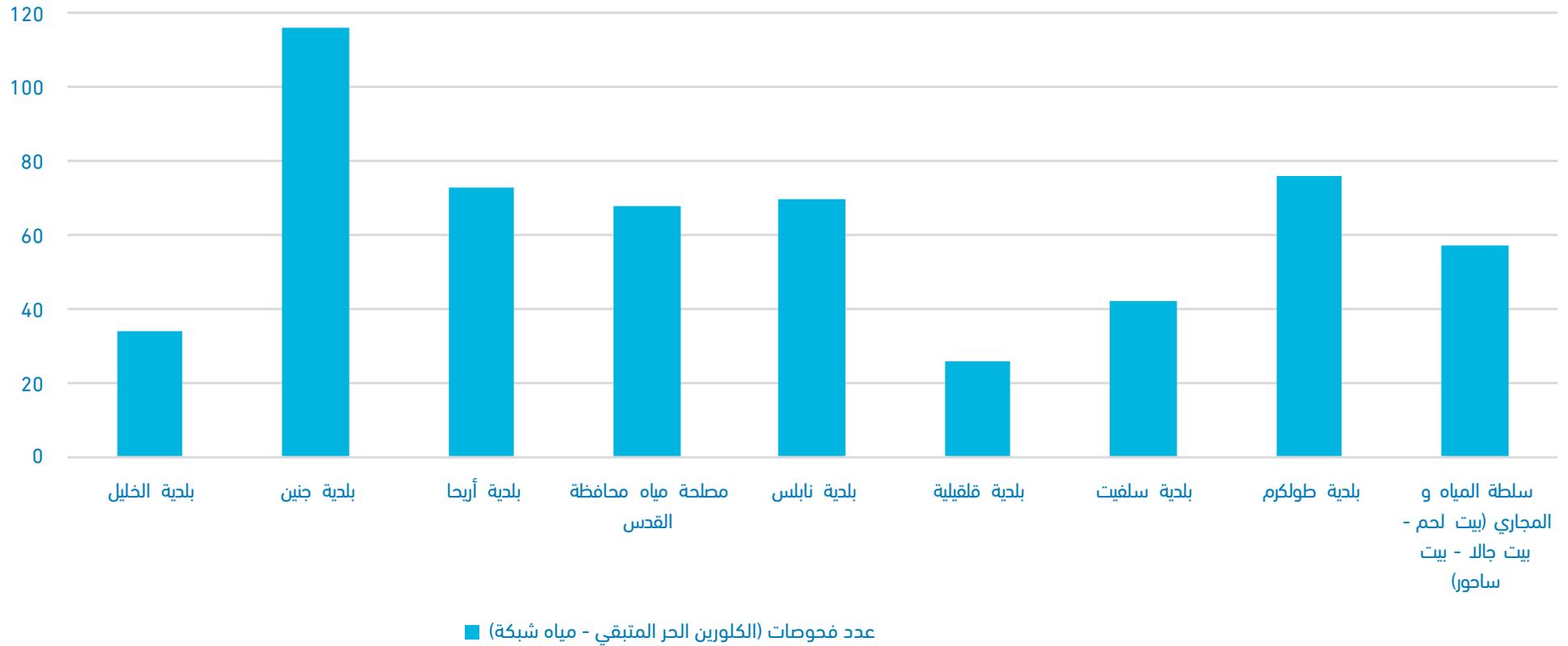
أما في التفاصيل فقد حققت معظم التجمعات نسبة نجاح جيدة جداً تزيد عن 85% لفحص العينات التي تخلو من البكتيريا القولونية الغائبية (مياه الشبكة)، في حين كان المؤشر ضعيف لبعض التجمعات الأخرى كما هو الحال لدى كل من: سعير، الشيوخ، العرقة، قباطية، عبوين، عارورة، عين قينيا، أبو فلاح، قريوت، و تلفيت، وبالمقابل فإن نسبة النجاح في العينات التي حققت المعايير الوطنية لفحص الكلورين الحر المتبقي في المياه كانت قليلة لمعظم التجمعات.

من جانب آخر يمكن الاطلاع على أعداد الفحوصات الخاصة بمقدمي الخدمات مقارنة بالفحوصات المنفذة من قبل وزارة الصحة للتجمعات التابعة لهؤلاء المقدمين كما هو مبين أدناه:

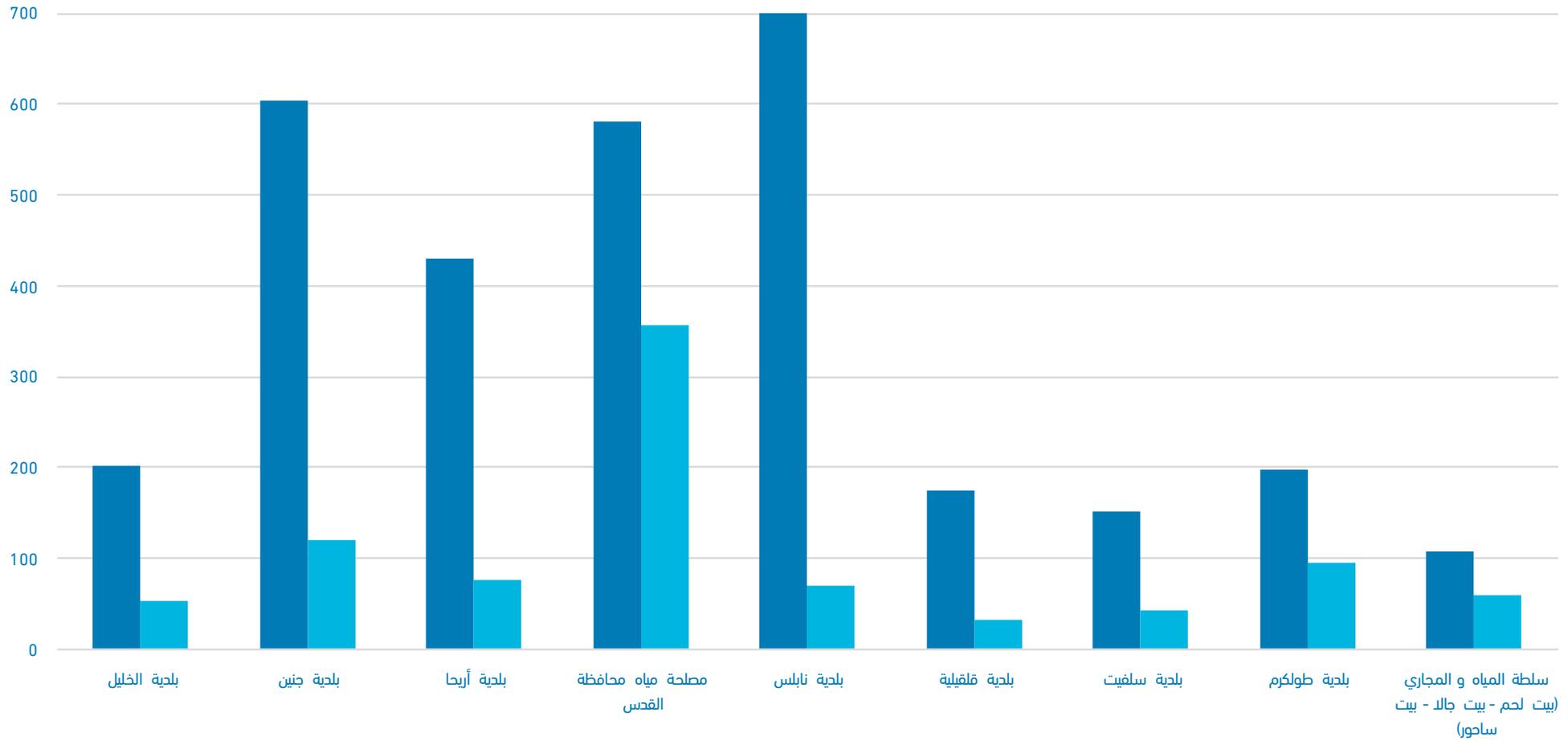
فحوصات مياه الشرب الخاصة بمقدمي الخدمات - (الكالورين المتبقي - مياه شبكة)



فحوصات وزارة الصحة الفلسطينية لمياه الشرب - تجمعات مقدمي الخدمات
(الكلورين الحر المتبقي - مياه شبكة)



فحوصات مياه الشرب المنفذة النسبة المئوية للفحوصات الناجحة / مقدم خدمة



فحوصات وزارة الصحة الفلسطينية عدد فحوصات (البكتيريا القولونية الغائبية - مياه شبكة) ■ الفحوصات الخاصة بمقدمي الخدمات عدد فحوصات (البكتيريا القولونية الغائبية - مياه شبكة) ■

ثالثاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه المقدمة من مقدمي الخدمات (قطاع غزة).

يختلف الأمر في قطاع غزة، إذ أن المجلس عمل على جمع نتائج فحوصات جودة المياه من عدة مصادر نظراً لقلّة الكوادر البشرية والمادية في مختبرات وزارة الصحة الفلسطينية وكذلك عدم امتلاك البلديات مختبرات متخصصة لفحص جودة المياه، الأمر الذي تطلب تكثيف الجهود والتنسيق المستمر مع الجهات المختصة وهي وزارة الصحة الفلسطينية وسلطة المياه الفلسطينية ومصحة مياه بلديات الساحل من أجل جمع نتائج الفحوصات التي تم إجراؤها لمصادر المياه وشبكات التوزيع.

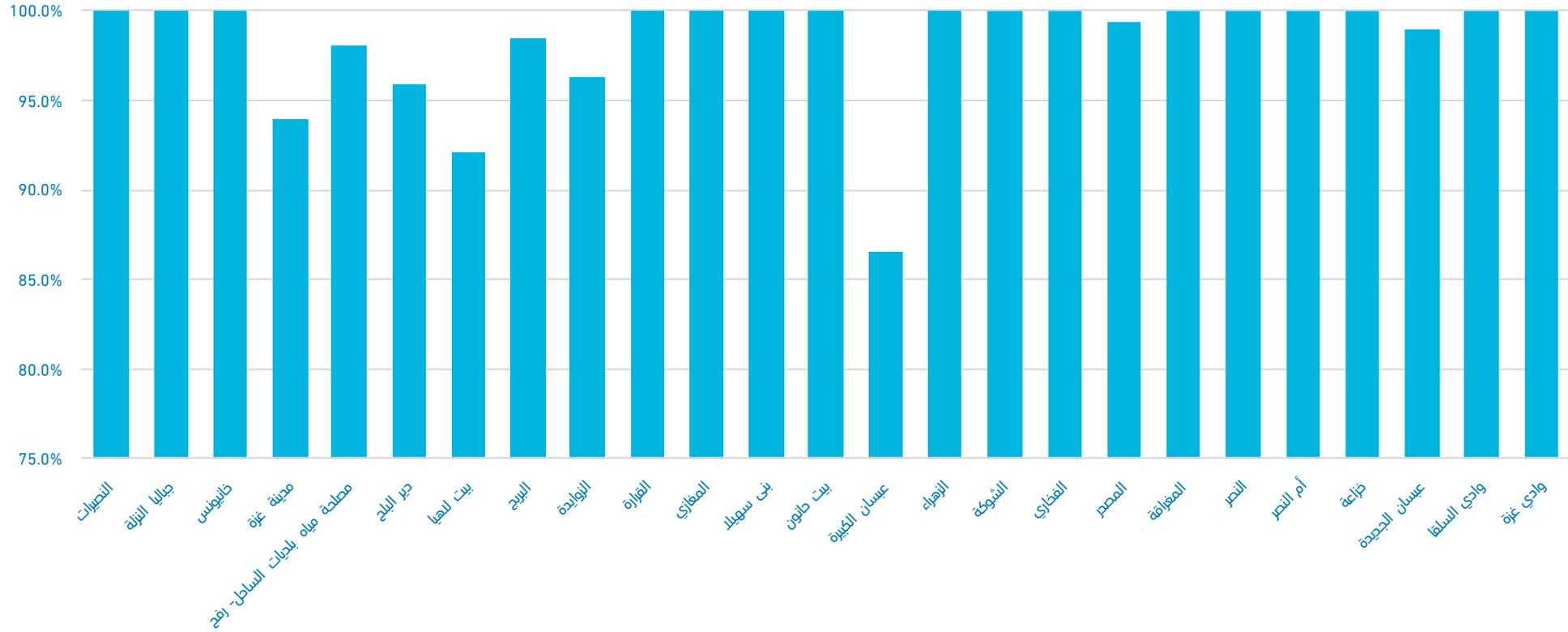
إن ضعف القدرات المادية والبشرية في المختبرات الموجودة في قطاع غزة، أدى إلى ضعف المتابعة في إجراء الفحوصات، مما أدى إلى الحصول على بيانات غير كاملة لبعض البلديات. إضافة إلى ذلك، من الملاحظ أن البلديات لم تبد أية إجراءات ملموسة لمتابعة برنامج مراقبة جودة المياه لديها، حيث لمسنا عدم توفر بيانات نتائج الفحوصات، ومواعيد إجرائها، وكذلك ضعف قنوات التواصل مع المختبرات المختصة.

فيما يخص إجراء الفحوصات، فإن وزارة الصحة الفلسطينية مسؤولة عن إجراء الفحوصات الميكروبية والنترات لمصادر وشبكات المياه، كما أن مصلحة مياه بلديات الساحل مسؤولة عن إجراء الفحص الدوري للكولورين الحر في الشبكات الرئيسية وفقاً لبرنامج المساعدة الفنية التي تقدمه للبلديات.

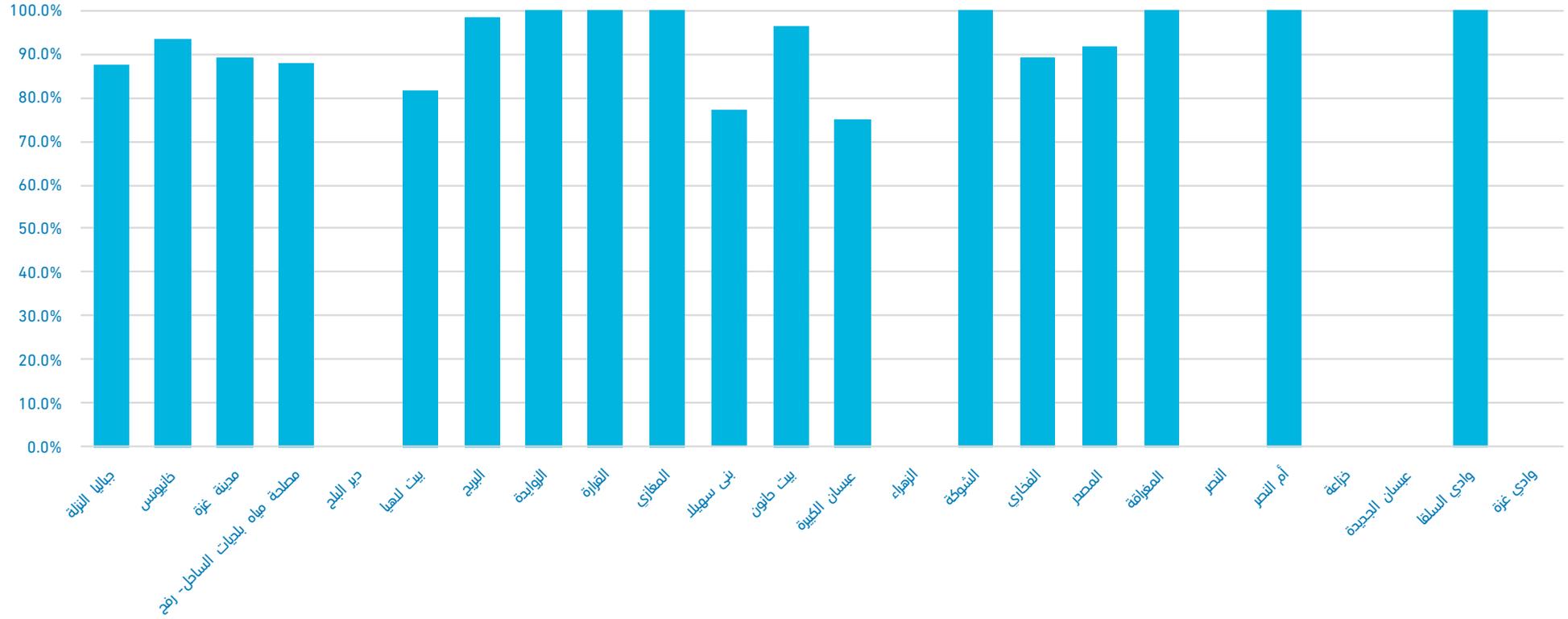
- فيما يتعلق بفحص البكتيريا القولونية الكلية لمصادر المياه، فإن نتائج العينات الناجحة حصل عليها مجلس تنظيم قطاع المياه متفاوتة لدرجة كبيرة في قطاع غزة، حيث حصلت بلديات وادي السلخا وأم النصر والمغراقة والشوكة والمغازي والقرارة والزوايدة على أعلى نسبة نجاح 100%، في حين لم نحصل على أية نتائج بهذا الصدد من بلديات وادي غزة وعبسان الجديدة وخزاعة والنصر والزهراء ودير البلح، فيما حصلت باقي البلديات على نسب متأرجحة ما بين 75% - 95%.
- فيما يتعلق بفحص البكتيريا القولونية الغائطية لمصادر المياه، فقد حصلت بلديات وادي السلخا وأم النصر والمغراقة والشوكة والمغازي والقرارة والبريج وبنى سهيلا وبيت حانون على أعلى نسبة نجاح 100%، في حين لم تقدم بلديات وادي غزة وعبسان الجديدة وخزاعة والنصر والزهراء ودير البلح أية نتائج لهذا الفحص. بينما حصلت بلدية خانيونس على أدنى نسبة نجاح غير مقبولة حوالي 15%، في الوقت نفسه حازت باقي البلديات نسب نجاح متواترة بحد أدنى 75%.
- فيما يتعلق بفحوصات الميكروبية (فحص البكتيريا القولونية الكلية والغائطية) لشبكات توزيع المياه الرئيسية، فقد أظهر تحليل النتائج أن أعلى نسبة نجاح 100% في كلا الفحصين كانت لدى بلديات وادي السلخا، أم النصر، المغراقة، الشوكة، عبسان الكبيرة، بني سهيلا، القرارة، البريج، ديرالبلح، بالإضافة إلى بلدية وادي غزة والزهراء في فحص البكتيريا القولونية الغائطية. في حين لم يتم الحصول على أية بيانات لكلا الفحصين في الشبكة لبلديات عبسان الجديدة وخزاعة والنصر وبيت حانون.
- فيما يتعلق بنتائج فحص الكولورين الحر المتبقي في الشبكة فقد حققت معظم البلديات أفضل مؤشر بنسبة 100%، في حين حققت مصلحة مياه بلديات الساحل في رفح وبلديات غزة ودير البلح، وبيت لاهيا والبريج والزوايدة وعبسان الكبيرة المصدر، عبسان الجديدة درجات متقاربة بنسب معقولة بحد أدنى 86%.
- فيما يتعلق بفحص النترات للمياه المأخوذة من المصدر، فقد أظهرت النتائج أن بلديات الزوايدة والقرارة وبنى سهيلا وعبسان الكبيرة والزهراء والشوكة والمصدر والمغراقة وأم النصر حققت أعلى نسبة نجاح 100%، كما لم يتم الحصول على أية نتائج لبلديات عبسان الجديدة وخزاعة والنصر والبريج، في حين تذبذب النتائج بدرجة كبيرة لباقي البلديات، في حين حققت البلديات الكبرى غزة وخانيونس وجباليا النزلة والنصيرات وكذلك مصلحة مياه بلديات الساحل في رفح أدنى النتائج بمستويات غير مقبولة.

وبناء على ما سبق، كانت مؤشرات الأداء فيما يتعلق بنسبة النجاح في الفحوصات لمزودي الخدمات في قطاع غزة كما هو موضح أدناه:

1. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية

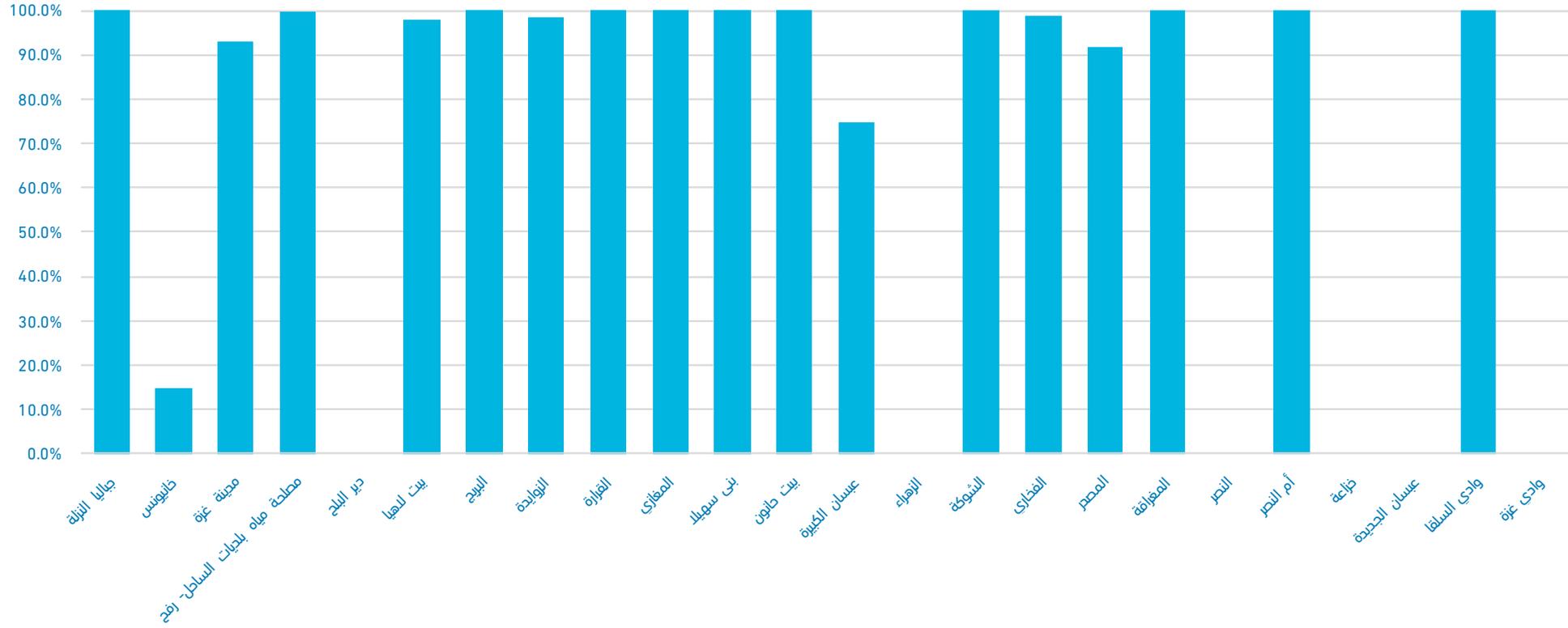


2. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية



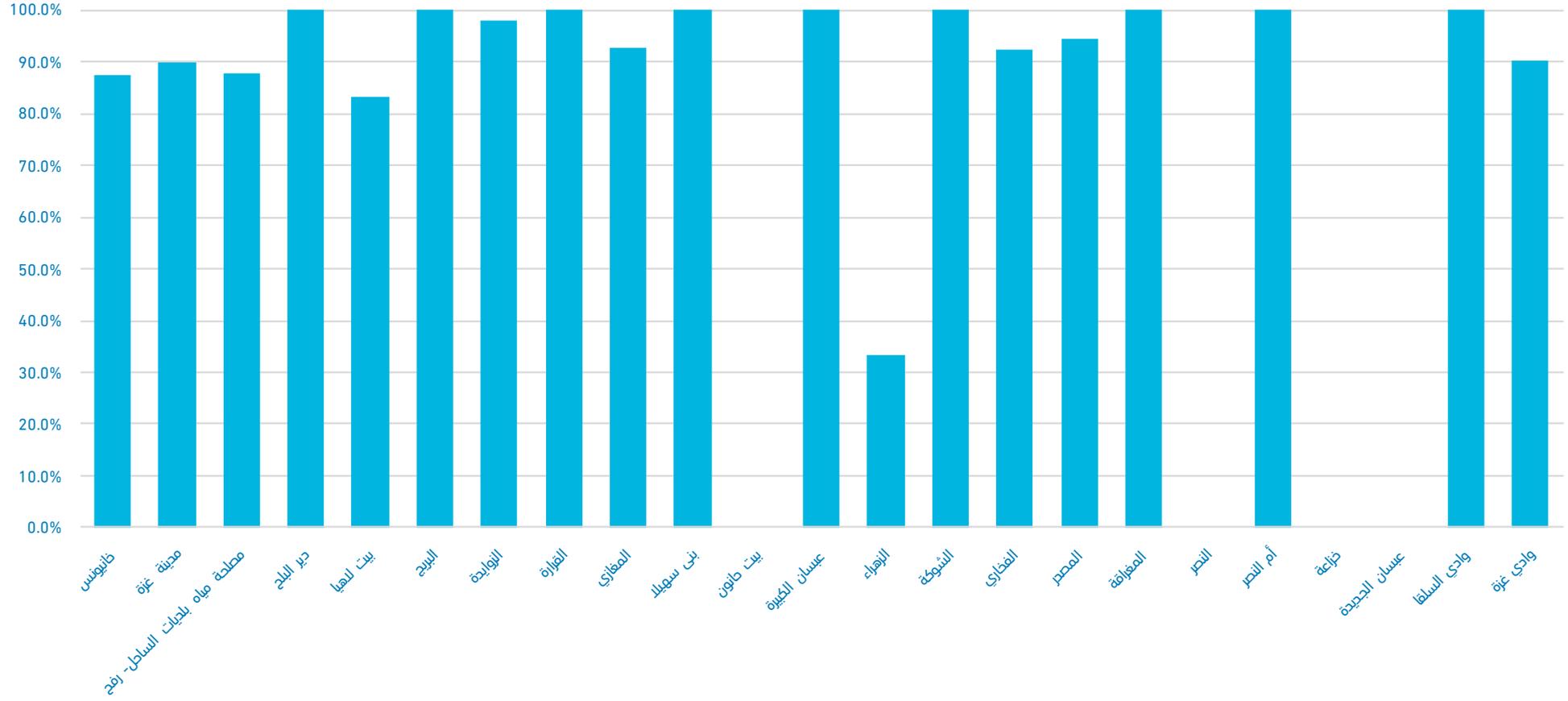
ملاحظة: كما هو موضح في الرسم البياني بعض مقدمي الخدمات لم يقوموا بمشاركة نتائج الفحوصات.

3. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية



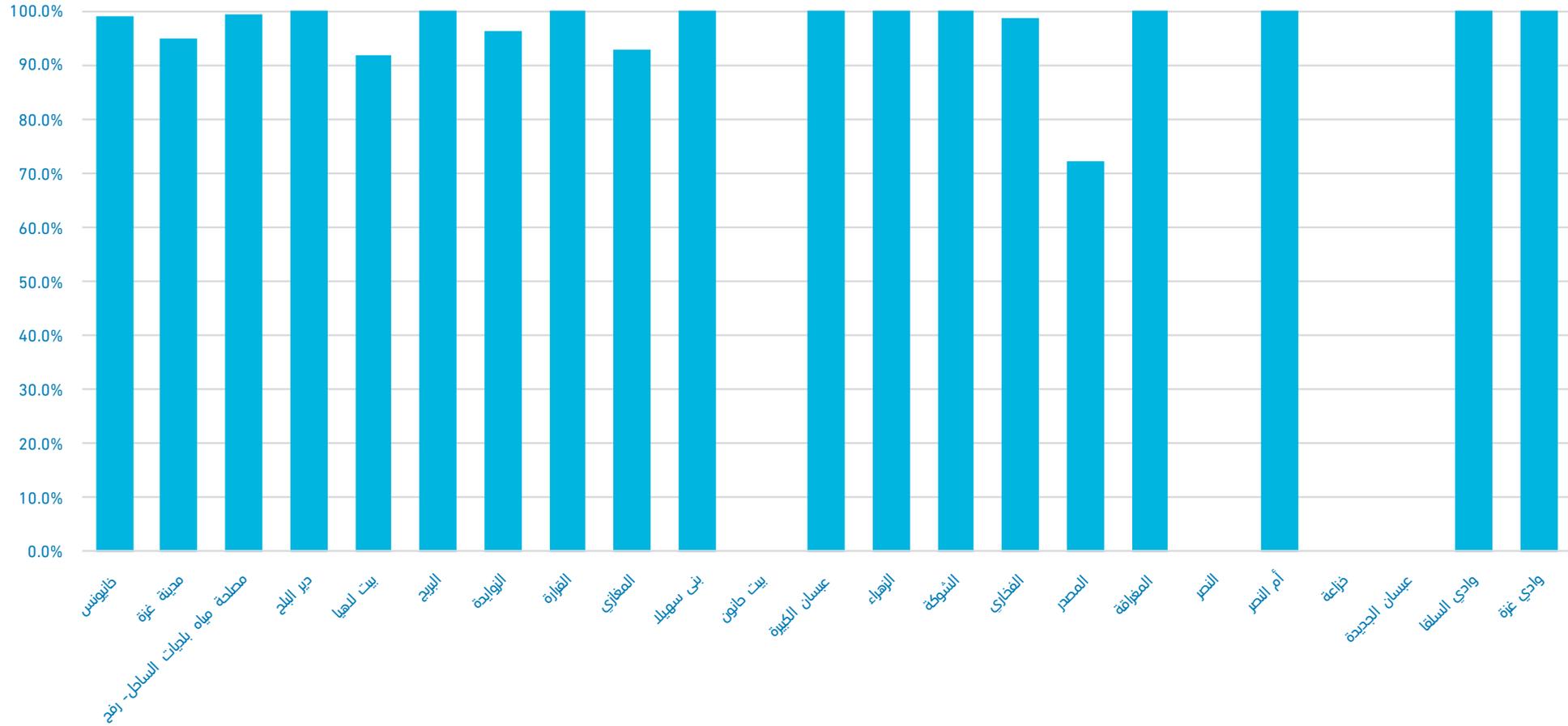
ملاحظة: كما هو موضح في الرسم البياني بعض مقدمي الخدمات لم يقوموا بمشاركة نتائج الفحوصات.

4. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية



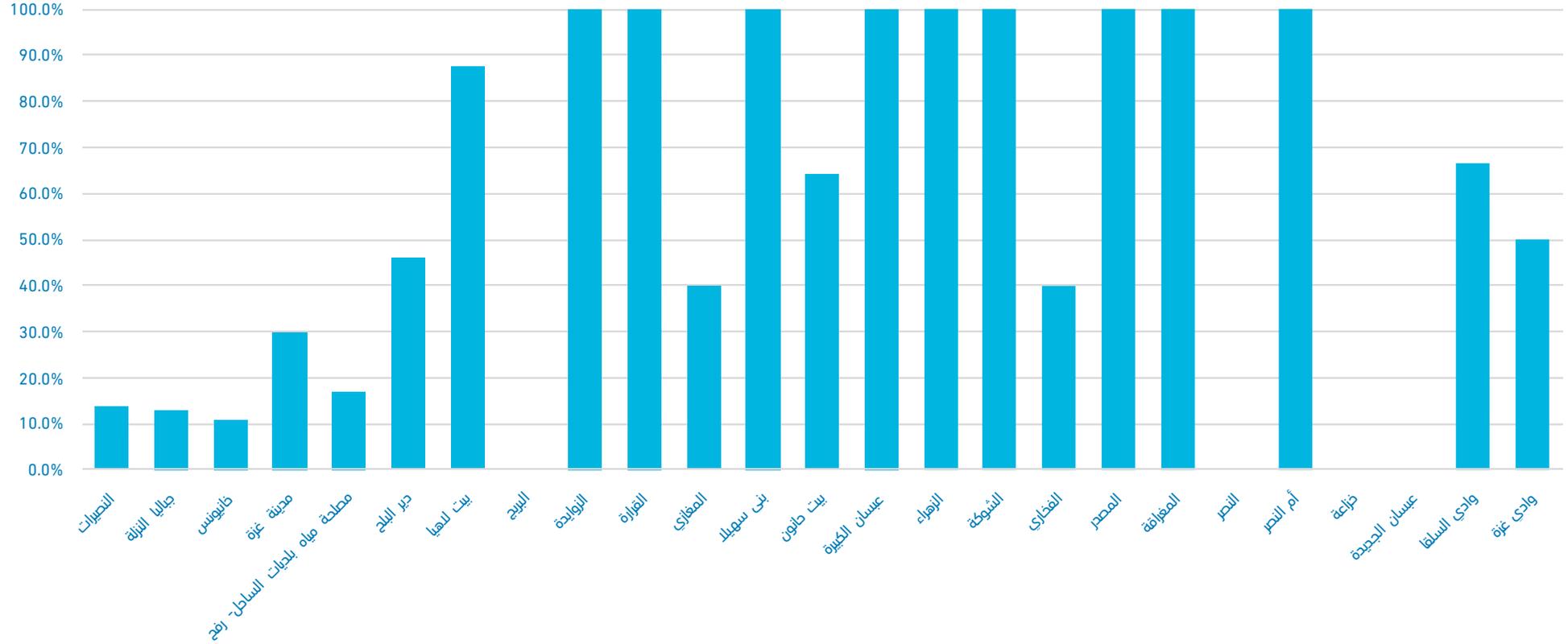
ملاحظة: كما هو موضح في الرسم البياني بعض مقدمي الخدمات لم يقوموا بمشاركة نتائج الفحوصات.

5. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الغائبية



ملاحظة: كما هو موضح في الرسم البياني بعض مقدمي الخدمات لم يقوموا بمشاركة نتائج الفحوصات.

6. نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص التترات



ملاحظة: كما هو موضح في الرسم البياني بعض مقدمي الخدمات لم يقوموا بمشاركة نتائج الفحوصات.

توصيات حول مؤشرات الجودة:

1. ضرورة تعزيز التعاون بين كل من وزارة الصحة الفلسطينية ومقدمي الخدمات في المحافظات المختلفة، بحيث يعمل مجلس تنظيم قطاع المياه في المرحلة القادمة على التنسيق مع وزارة الصحة الفلسطينية للحصول على البيانات بشكل شامل، بالإضافة إلى ضرورة احتفاظ مقدمي الخدمات بصورة عن نتائج الفحوصات التي تجريها وزارة الصحة والتوافق على برنامج معتمد للفحوصات.
2. يجب إدراج جميع التجمعات التي تتبع لمقدم الخدمة ضمن خطة فحوصات جودة المياه المعتمدة من قبل وزارة الصحة الفلسطينية.
3. يجب زيادة عدد الفحوصات الميكروبية لدى بعض مقدمي الخدمات وبالتحديد فحوصات البكتيريا القولونية الغائبية بما يتناسب مع توصيات منظمة الصحة العالمية.
4. يجب على مقدمي الخدمات زيادة عدد فحوصات الكلورين الحر المتبقي في المياه وفقاً لعدد مصادر الضخ وعدد السكان الذين تصلهم المياه يومياً.
5. نوصي بضرورة امتلاك مقدمي الخدمات أجهزة لفحص ومراقبة جودة المياه بشكل يومي، مثل أجهزة فحص الكلورين الحر المتبقي في المياه، الأمر الذي يساعد في رفع حجم الفحوصات وضبط جودة المياه.
6. زيادة الكادر البشري المسؤول عن مراقبة جودة المياه لدى مقدمي الخدمات بحيث يتناسب مع حجم الفحوصات المطلوبة، بما يضمن تزويد المياه وفقاً للمعايير الفلسطينية.
7. تجهيز مختبرات معتمدة لفحص المياه لدى مزودي الخدمات سيكون له دور كبير في رفع كفاءة مراقبة نظام جودة المياه، على الرغم من صعوبة هذه الخطوة في الوقت الحالي إلا أنها يجب تبقى في الحسبان في حالة توفر الدعم الكافي. علماً بأنه سيكون من السهل تجهيز مختبرات مركزية في حالة تأسيس مرافق مياه إقليمية.
8. يجب على جميع مقدمي الخدمات الالتزام بمواصفة مياه الشرب المعتمدة من قبل مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية والتي تحمل رقم (م ف - 41-2005)، حيث يجب الأخذ بعين الاعتبار ألا يقل تركيز الكلور الحر في المياه عن (0.2mg/L) وألا يزيد عن (0.8mg/L) وعدم الاكتفاء بوجوده بتراكيز أقل بكثير من هذا المعيار في مياه الشبكات.
9. يهيب المجلس بمقدمي الخدمات ضرورة الحرص على نظافة الخزانات العامة وكذلك زيادة الوعي لدى المواطنين والمؤسسات العامة بضرورة متابعة نظافة الخزانات المياه الخاصة بهم.

رابعاً: مؤشرات أخرى

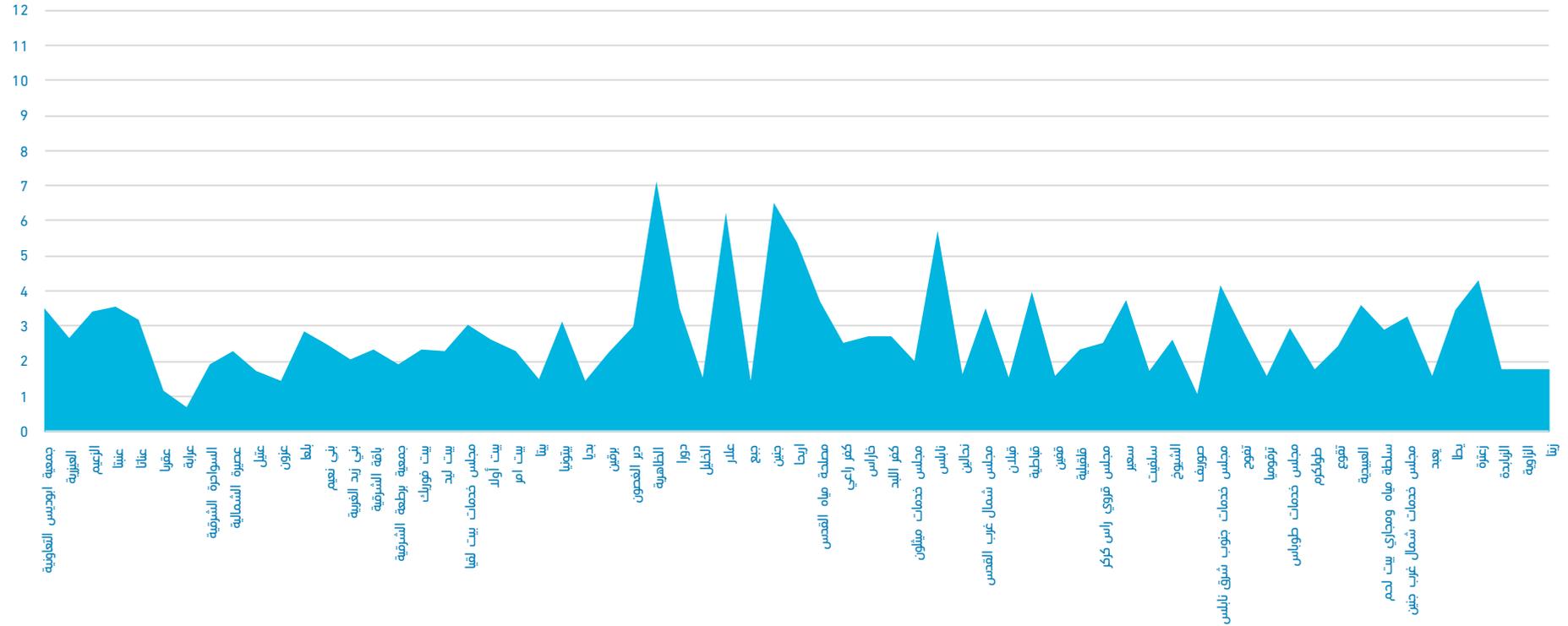
1. معامل إنتاجية الموظف

يستخدم هذا المؤشر عادة لقياس كفاءة إدارة الموارد البشرية وفعالية القيام بالمهام. ويتم حساب قيمة هذا المؤشر عن طريق قسمة عدد الموظفين العاملين بدوام كامل على عدد اشتراكات الخدمة مضروباً بـ 1000. من اللافت أن هذا المؤشر لا ينطبق على مقدمي الخدمات الذين لديهم أقل من 1000 اشتراك، حيث يتم حسابه بناءً على عدد الموظفين لكل 1000 اشتراك.

وفي هذا المؤشر، كـ بعض المؤشرات الأخرى، لا يمكن مقارنة مقدمي الخدمات بالـ مطلق، إذ تختلف الحاجة للعاملين بحسب اختلاف العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، فمثلاً يختلف عدد العاملين لدى مقدم خدمة يدير آباره الخاصة ومحطات الضخ مع مقدم خدمة يقوم فقط بشراء المياه وتوزيعها.

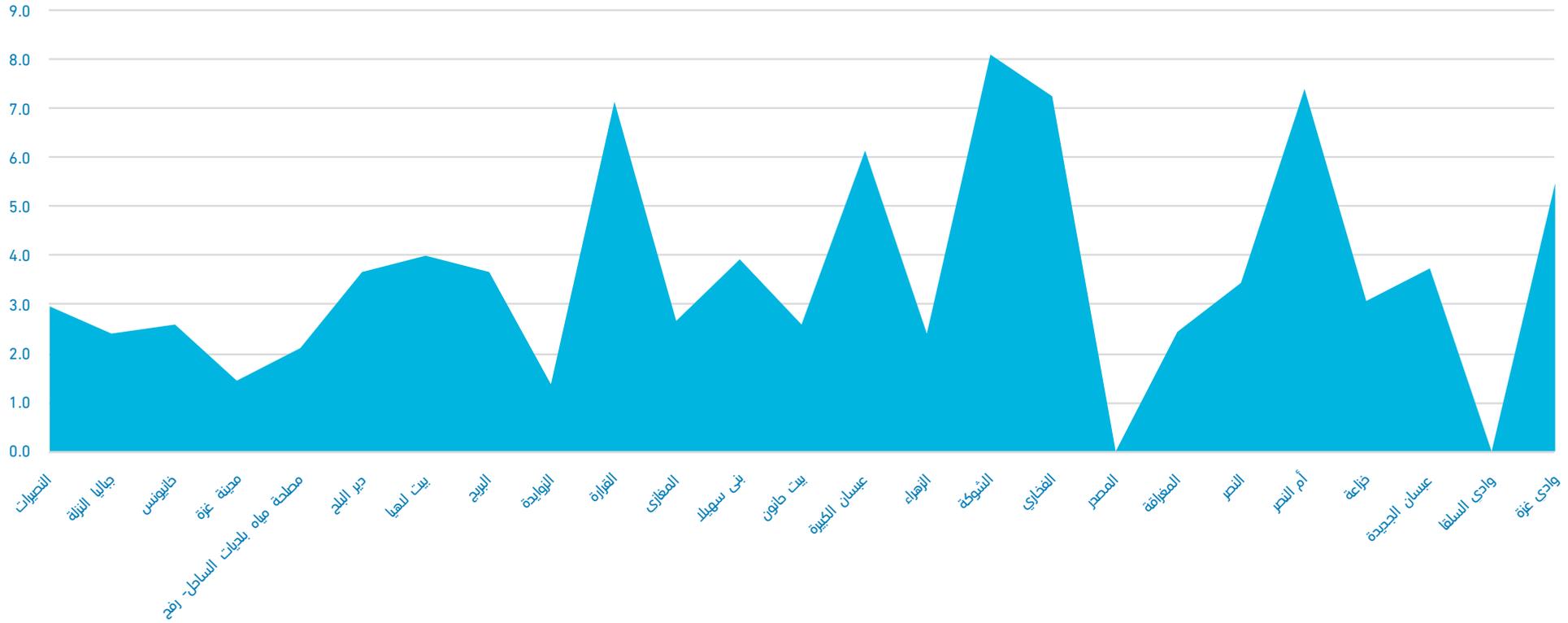
الضفة الغربية

معامل إنتاجية الموظف



قطاع غزة

معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه



2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي -خدمة المياه

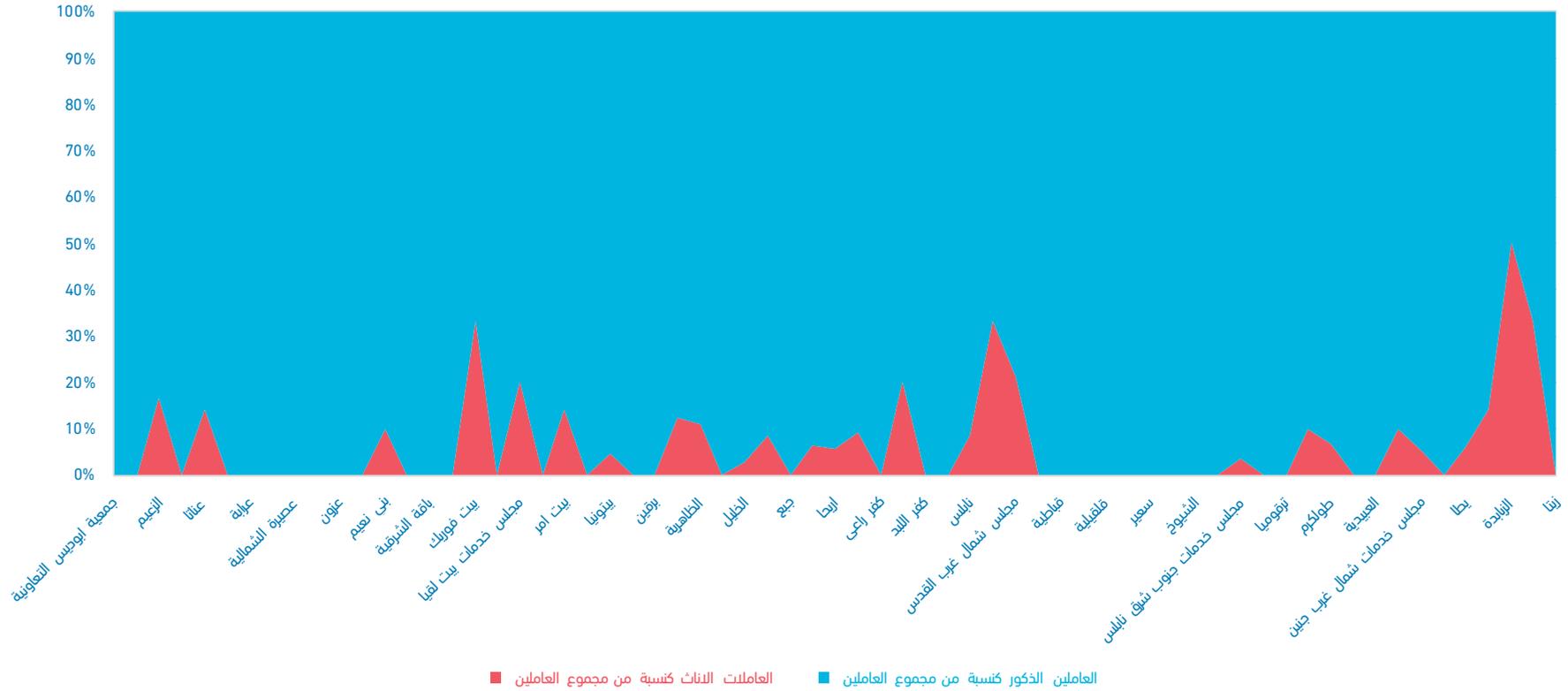
”الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين“

إن نسبة تمثيل الإناث في قطاع تقديم خدمة المياه والصرف الصحي لا تزال متدنية جداً في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة.

ويعود سبب تدني نسبة الموظفات الإناث في قطاع خدمة المياه إلى أن أغلب الموظفين المفرغين بالكامل على خدمة المياه أو الصرف الصحي، هم من الجباه وعمال الصيانة وحراس ومشغلي الآبار وهي وظائف غالباً ما يشغلها الذكور. وتشغل الإناث في البلديات غالباً مواقع الاستقبال والسكرتاريا أو في الدوائر المالية لكن لا يتم حسابها في تعداد العاملين لهذا المؤشر لأن المؤشر ينظر إلى العاملين المفرغين بنسبة 100% على خدمة المياه والصرف الصحي.

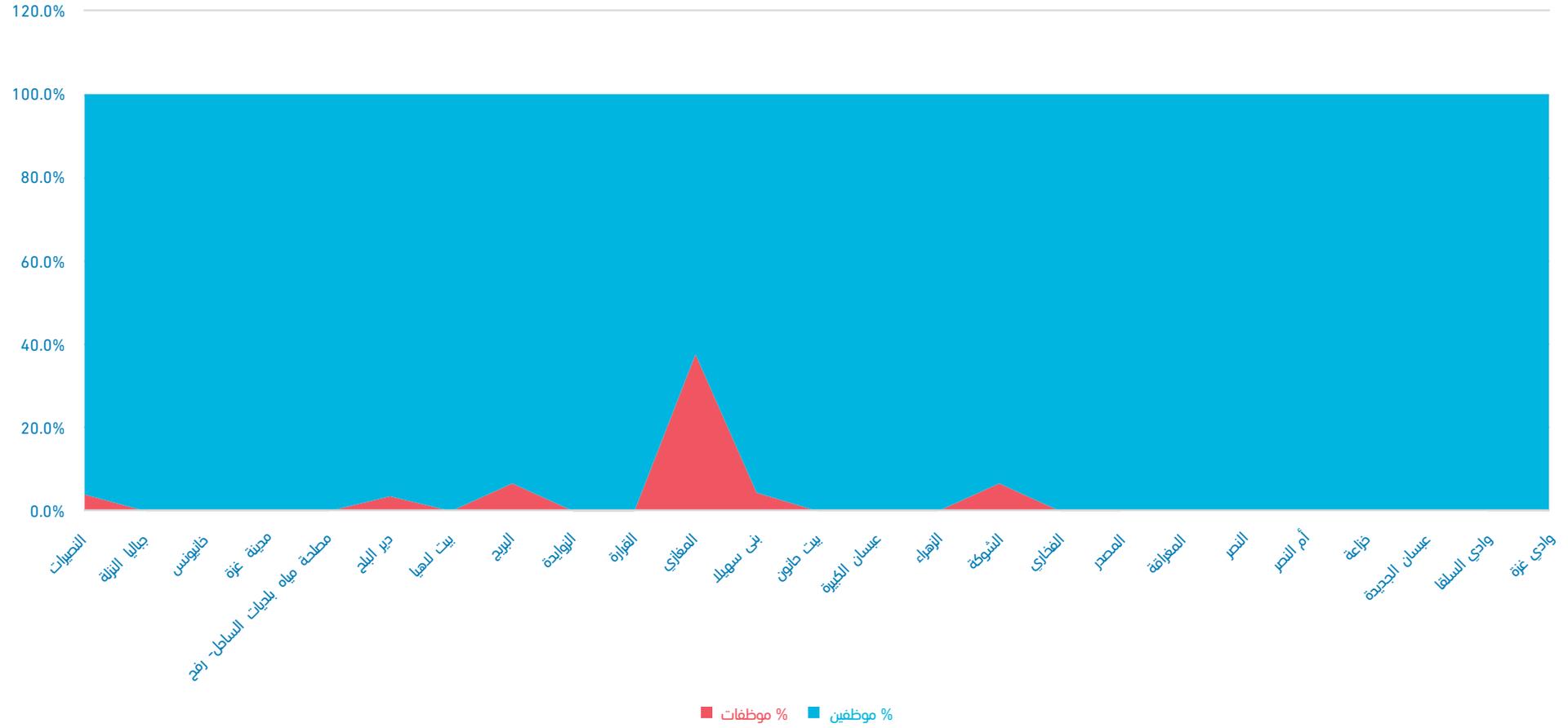
الضفة الغربية

نسبة تمثيل النوع الاجتماعي في خدمة المياه



قطاع غزة

نسبة الموظفين والموظفات من إجمالي عدد الموظفين - خدمة المياه



التوصيات العامة

من جملة الإشكاليات التي تواجه تقديم واستدامة خدمات المياه في فلسطين؛ يمكن تحديد عدد منها لبناء خطة عمل للسير قدما بهذه الخدمات عمادها رغبة مقدمي الخدمات بتحسين جودة هذه الخدمات.

ومن خلال ما ورد في التقرير نجد ما يلي:

1. تبقى إمكانية العديد من مقدمي الخدمات في زيادة حصة الفرد من المياه محدودة بسبب السيطرة الإسرائيلية على المصادر ولكن تبقى فسحة لتقليل الفاقد كأحد الحلول الآتية عند العديد من مقدمي الخدمات.
2. هذه الفسحة ممكن أن تكون ممكنة إذا ما قام مقدم الخدمة بالرقابة على خطوط الشبكة لضمان عدم وجود وصلات غير قانونية ولحصر الكسور والأعطاب في الشبكة مع ضرورة إجراء قراءات العدادات ومناقلة الأرقام بالشكل الدقيق مع ضمان حسن عمل العدادات.
3. إن التفاوت في أسعار المياه قد لا يمكن التغلب عليه حاليا لأسباب موضوعية تتعلق بالمصدر وطبيعة المنطقة الطبوغرافية ولكن يبقى عاملان هامان تم التعرض لهما خلال التقرير والمتعلقان بحصة الطاقة وتكلفة الموظفين في احتساب تكلفة المتر المكعب الواحد من المياه. هذان العاملان يمكن لكافة مقدمي الخدمات مراجعتهم والتحقق من منطقية التكلفة المناطة بهما واتخاذ الإجراء المناسب وفق ذلك.
4. حيث أن وزارة الصحة الفلسطينية تقوم بأخذ عينات المياه من المصادر والشبكات إلا أن العديد من مقدمي الخدمات ليسوا طرفا في هذا الأمر. والمفروض أن يشارك مقدم الخدمة بتحديد أماكن أخذ العينات وعددها للتلائم مع المواصفات وأن يتسلم نسخة من نتائج الفحوصات بغض النظر عن فحواها.
5. ما زال بعض مقدمي الخدمات بعيدين عن الالتزام بمبادئ حوكمة تقديم الخدمات كأصدار فواتير أو نشر المعلومات والبيانات أو إجراء الخصم التشجيعي بدون توثيق أو مرجعية أو غيرها، وهذا الأمر بحاجة إلى معالجة فورية.

6. إن مقدرة بعض مقدمي الخدمات الفنية والمالية قد تحول دون مقدرتهم على الاستدامة خاصة، فيما تشكل فاتورة المياه مصدر الدخل الأساسي للمؤسسة، الأمر الذي يحول دون إمكانية التوسع أو التطوير وهنا لا بد من المباشرة بفصل الحسابات وتحديد أوجه الصرف من هذه الفاتورة وحصرها في خدمات المياه والصرف الصحي ومن ثم التوجه وبشكل جدي نحو إقامة مجالس أو مصالح المياه المشتركة.

7. هناك ضعف عام لدى العديد من مقدمي الخدمات في العديد من جوانب فنية محددة خاصة وأتينا نلاحظ غياب عدد من ذوي الخبرة والمعرفة في تقديم الخدمات بسبب التقاعد أو غيره. لا بد من وضع برنامج متكامل لاستدامة نقل المعرفة والخبرة للكبر عدد ممكن من العاملين لضمان حسن تقديم الخدمات.

8. من خلال مراقبة عمل أنظمة الصرف الصحي تبين أن المحطات الصغيرة والتي تم إقامة العديد منها في أرجاء الوطن؛ إما متوقفة عن العمل أو أن كفاءة المعالجة فيها متدنية بشكل كبير. معالجة هذا الأمر تنسجم مع التوصية بالتوجه لمجالس خدمات مشتركة أو مصالح مياه إقليمية لأن ذلك قد يؤدي إلى إقامة محطات معالجة لمياه الصرف الصحي قابلة للاستدامة.

9. ما زال هناك قصور في توثيق الشكاوى عند معظم مقدمي الخدمات؛ الأمر الذي حال دون إدراج هذا البند في هذا التقرير. لا بد من اتخاذ الإجراء اللازم بالمباشرة بتوثيق كافة الشكاوى وآلية الحل التي اتخذت في كل منها.

10. ما زال بعض مقدمي الخدمات بعيدا كل البعد عن فصل الاشتراكات الأمر الذي يصعب تحديد نسب الاستخدام لكميات المياه المتاحة في القطاعات المختلفة وبالتالي حسن التخطيط لأوجه الاستخدام المختلفة.

11. حيث أن مصادر التلوث في العديد من المواقع بزيادة مضطردة سواء كانت من استخدام زراعي أو النفايات الصلبة أو السائلة أو التلوث الصناعي، وأن مظاهر ذلك وتبعاته تبدو جلية في عدد من الآبار والعديد من الينابيع، فإن التوجه لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية مصادر المياه أصبح ضرورة ملحة.



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL
فلسطين PALESTINE

برج خلف، شارع الروضة
Khalaf Building, Al-Rawda St.
البيرة، فلسطين
+970 2 240 1294
+970 2 240 1295
info@wsrc.ps

wsrc.ps    [wsrcps](https://www.youtube.com/wsrcps)