

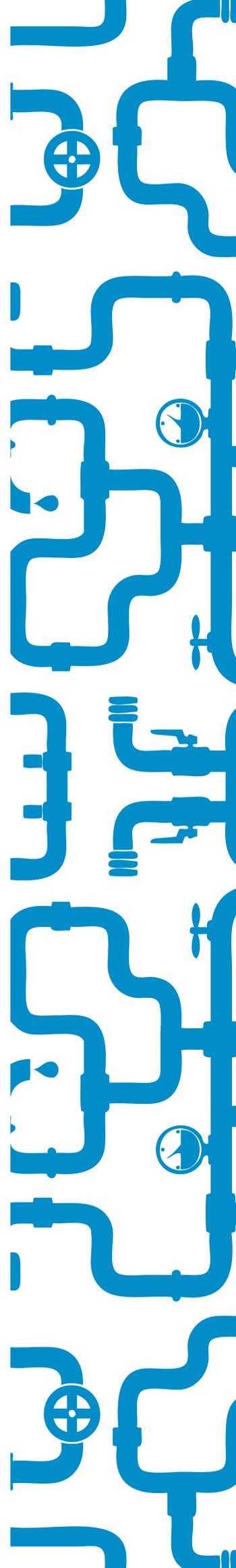


WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

التقرير السنوي لأداء مجلس تنظيم قطاع المياه

مقدم إلى دولة رئيس الوزراء



الفصل الأول

الفهرس

الفصل الأول

5	تقديم
7	ملخص تنفيذي
7	نشأة المجلس
8	مجلس الإدارة
9	الرؤية والرسالة
9	حوكمة خدمات المياه

الفصل الثاني

11	الأهداف الاستراتيجية
11	مهام المجلس
12	المرجعية القانونية للمجلس
13	هيكلية المجلس

الفصل الثالث

16	ملخص نشاطات 2019
20	التقارير المنجزة في مجال مراقبة الأداء خلال العام 2019
21	معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستخدمين

الفصل الرابع

24	معيقات عمل المجلس
25	الأداء المالي وتمويل عمليات
26	تطوير أدوات مراقبة الأداء

الفصل الخامس

30	ملخص مراجعة تعرفه مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
32	ملخص مراقبة الأداء من خلال مراجعة التعرفه
33	مراقبة العمليات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي
36	توجهات العام 2020

تقديم رئيس مجلس الإدارة

دولة رئيس الوزراء د. محمد اشتية

حفظه الله؛

مع بداية عامه السادس، يضع مجلس تنظيم قطاع المياه بين يديكم التقرير السنوي الذي يلخص أهم أعمال ومنجزات المجلس خلال العام 2019. ويبين ما استطاع مواجهته وتذليله من التحديات والعقبات التي واجهت تطوره في الآونة الأخيرة، وذلك بفضل رعاية وتوجيه حكومتكم الرشيدة من أجل تحقيق أهدافه وتنفيذ مهامه.

لم تكن ظروف العمل لإعداد تقرير الأداء للعام 2018 كما كانت سابقاً، بل واجهت العديد من المتغيرات أدت الى محدودية العمل في المجلس، واقتصار العمل على إعداد تقرير الأداء ومراجعة التعرفة وتقرير الاستدامة المالية وتقديم المساعدة الفنية لعدد من مقدمي الخدمات، وغاب عن التحقق مراقبة العمليات التشغيلية ومراقبة مدى التزام مقدمي الخدمات بمبادئ حوكمة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وذلك تبعاً للظروف المالية التي مرّ بها المجلس.

إن المجلس وهو ينهي أعمال سنة أخرى، ليتقدم بالشكر والعرفان للحكومة الفلسطينية الراعية للمجلس، ويخص بالذكر دولة رئيس الوزراء والحكومة الهولندية الصديقة على دعمهما المتواصل للمجلس.

محمد عوني أبو رمضان
رئيس مجلس الإدارة

ملخص تنفيذي

لقد أظهر قطاع المياه في فلسطين أن تحقيق نجاحات حقيقية في قطاع المياه على المستوى الوطني والمحلي ليس بالأمر المستحيل، كما أثبت عدد من مقدمي الخدمات ووفق مؤشرات محددة أن هذا النجاح ممكن التحقيق. ففي الآونة الأخيرة بتنا نشهد تحسناً في منظومة بيانات مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين بشكل كبير؛ حيث أصبحت أكثر دقة مشكّلةً إحدى أهم مقومات التخطيط في القطاع، والفضل بذلك يعود للقائمين على القطاع من مقدمي الخدمات وواضعي السياسات دون أن تغفل الجهات الدولية الداعمة لهذا القطاع.

وانطلاقاً من الصلاحيات المناطة بالمجلس وتطبيقاً لتوجيهات مجلس الإدارة، فقد أصبح لدى مجلس تنظيم قطاع المياه بيانات تشمل 291 مدخلاً، يستقي منها أكثر من 60 مؤشراً في خدمات المياه، وحوالي 20 مؤشراً في خدمات الصرف الصحي، فيما يتواصل العمل لإضافة مؤشرات أخرى تقيّد صانعي القرار وواضعي السياسات ومقدمي الخدمات والباحثين والجهات الدولية الشريكة في قطاع المياه.

تغطية مراقبة الأداء للمجلس حالياً تشمل 284 تجمع سكاني في الضفة الغربية وقطاع غزة يشكلون حوالي 82% من سكان فلسطين يتلقون الخدمة من 64 مقدم خدمة في الضفة الغربية و25 مقدم خدمة في قطاع غزة.

خلال العام 2019 تمكن المجلس ورغم المعوقات من إصدار عدد من التقارير التي تغطي الجوانب التالية:

1. مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
2. استرداد التكاليف في خدمات المياه والصرف الصحي
3. الالتزام بمبادئ الحوكمة عند مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.

نشأة المجلس

تم إنشاء مجلس تنظيم قطاع المياه عام 2014 استناداً إلى المواد رقم 17-28 من الفصل الرابع من القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه. ويعتبر المجلس هيئة تنظيمية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري وترفع تقاريرها مباشرة إلى مجلس الوزراء.

يهدف المجلس إلى ضمان فعالية واستدامة خدمات المياه والصرف الصحي وتوفيرها بأسعار معقولة مع الأخذ بعين الاعتبار مصالح جميع الأهداف المعنية. كما ويلعب المجلس دوراً رئيسياً في مواجهة العديد من التحديات القائمة في قطاع المياه بشكل عام وذلك من خلال تنفيذ المهام الأساسية للمجلس.

مجلس الإدارة

في الرابع من شهر أيلول للعام 2019، صدر مرسوم رئاسي بإعادة تشكيل مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه، وذلك استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه، وبناء على تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 5/8/2019م، وذلك على النحو الآتي:

السيد محمد عوني أبو رمضان	رئيس مجلس الإدارة
السيد فريد غنام	عضو مجلس الإدارة
وكيل وزارة المالية	
السيد أحمد غنيم	عضو مجلس الإدارة
وكيل وزارة الحكم المحلي	
السيد عبد الله قاسم صالح	عضو مجلس الإدارة
وكيل وزارة الزراعة	
السيدة هالة أبو الهوى	عضو مجلس الإدارة
ممثلة عن سلطة المياه	
المهندس مازن نوري	عضو مجلس الإدارة
الدكتور زياد الميمي	عضو مجلس الإدارة

الرؤية والرسالة

يسعى مجلس تنظيم قطاع المياه خلال الأعوام القادمة إلى تحقيق رؤيته وذلك من خلال تطوير العمل واستثمار الفرص المستقبلية المتاحة بالتعاون والتشارك مع كافة الأطراف ذات العلاقة في قطاع المياه والقطاعات الأخرى. حيث تتمثل رؤية المجلس بما يلي:

خدمات مياه وصرف صحي منظمة، ومراقبة، ومستدامة تحظى برضا المستهلكين

حوكمة خدمات المياه

بعد أن أتم المجلس وضع آليات لقياس مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي، وأتم تدريب عدد من مقدمي الخدمات على هذه الآليات، جرى قياس مدى نجاعة هذه الآليات على أربعين مقدم خدمة مياه وصرف صحي في الضفة الغربية وقطاع غزة.

وقد تم تحديد إحدى عشر محورا للتقييم في الجوانب التالية:

الوضوح في العلاقة مع المستهلك

النزاهة
الشفافية
العطاءات
والمشتريات
تكلفة المياه والديون المرتبطة بها
الموارد البشرية العمليات التشغيلية

حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه
 الشؤون الإدارية
 الصرف الصحي
 التدقيق والرقابة التفتيش

وقد تم الانتهاء من التقرير الخاص بذلك وتمت إضافة عدد من المؤشرات ذات العلاقة لقاعدة البيانات الخاصة بالمجلس ليتم قياسها بشكل دوري وسيتم تعميم هذه الآليات بشكل موسّع على كافة مقدمي الخدمات.

الأهداف الاستراتيجية

يسعى المجلس إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية خلال السنوات الثلاث القادمة، من خلال العمل على الاستراتيجيات (السياسات) والتدخلات ومؤشرات الأداء المرتبطة بتلك الأهداف. وتتلخص هذه الأهداف الاستراتيجية بما يلي:

1. تمكين مجلس تنظيم قطاع المياه بحيث يتمتع بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تمكنه من القيام بالمهام الملقاة على عاتقه.
2. الوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.
3. السعي لضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة.

مهام المجلس

1. التوصية لمجلس الوزراء بالمصادقة على أسعار المياه وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى.
2. التوصية لمجلس الوزراء بإصدار التراخيص لمرافق المياه الإقليمية وأي مشغل يقوم بإنشاء أو إدارة تشغيل منشأة لتزويد أو تحلية أو معالجة المياه، أو جمع ومعالجة مياه الصرف الصحي وفرض رسوم التراخيص.
3. مراقبة وفحص مدى الامتثال للشروط والمتطلبات والمؤشرات المنصوص عليها في التراخيص والتصاريح.
4. وضع برامج حوافز الأداء لمقدمي الخدمة وفقاً لنظام يصدر عن مجلس الوزراء لهذه الغاية.
5. مراقبة العمليات التشغيلية المتعلقة بالإنتاج والنقل والتوزيع للمياه والخدمات الصرف الصحي.
6. مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
7. التحقق من أن تكاليف الإنتاج والنقل والتوزيع ومعالجة مياه الصرف الصحي تضمن مصالح جميع الأطراف.
8. وضع معايير ضمان جودة الخدمات الفنية والإدارية المقدمة من قبل مقدمي الخدمات للمستهلكين.
9. مراقبة مدى التزام شركة المياه الوطنية ومقدمي الخدمات بالمعايير الموضوعية لتقديم خدمات المياه والصرف الصحي.
10. إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية ونشرها دورياً.
11. معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين.
12. وضع الأسس لتنظيم مقدار ونسب مساهمة الهيئات المحلية في الجمعيات العمومية لمرافق المياه.

الفصل الثاني

المرجعية القانونية للمجلس

قانون المياه لعام 2014

يستند قانون المياه لعام 2014 على «خطة الإصلاح» لعام 2009 ومشروع المراجعة المؤسساتية لقطاع المياه لعام 2011.

تمت صياغة الاحتياجات التالية خلال عملية الإصلاح ودمجها في قانون المياه لعام 2014:

- سياسة الفصل والتنظيم من خلال إنشاء هيئة تنظيمية مستقلة لتوفير خدمات المياه والصرف الصحي.
- تجميع مقدمي الخدمات لتعزيز التسويق، بما في ذلك تحسين نوعية الخدمة والسلامة المالية في مرافق المياه الإقليمية.
- إنشاء شركة وطنية للمياه كمورد المياه الأكبر.
- إنشاء جمعيات لمستخدمي المياه، والتي سوف تكون مسؤولة عن الإدارة المستدامة لمياه الري بما في ذلك مياه الصرف الصحي المعالجة.

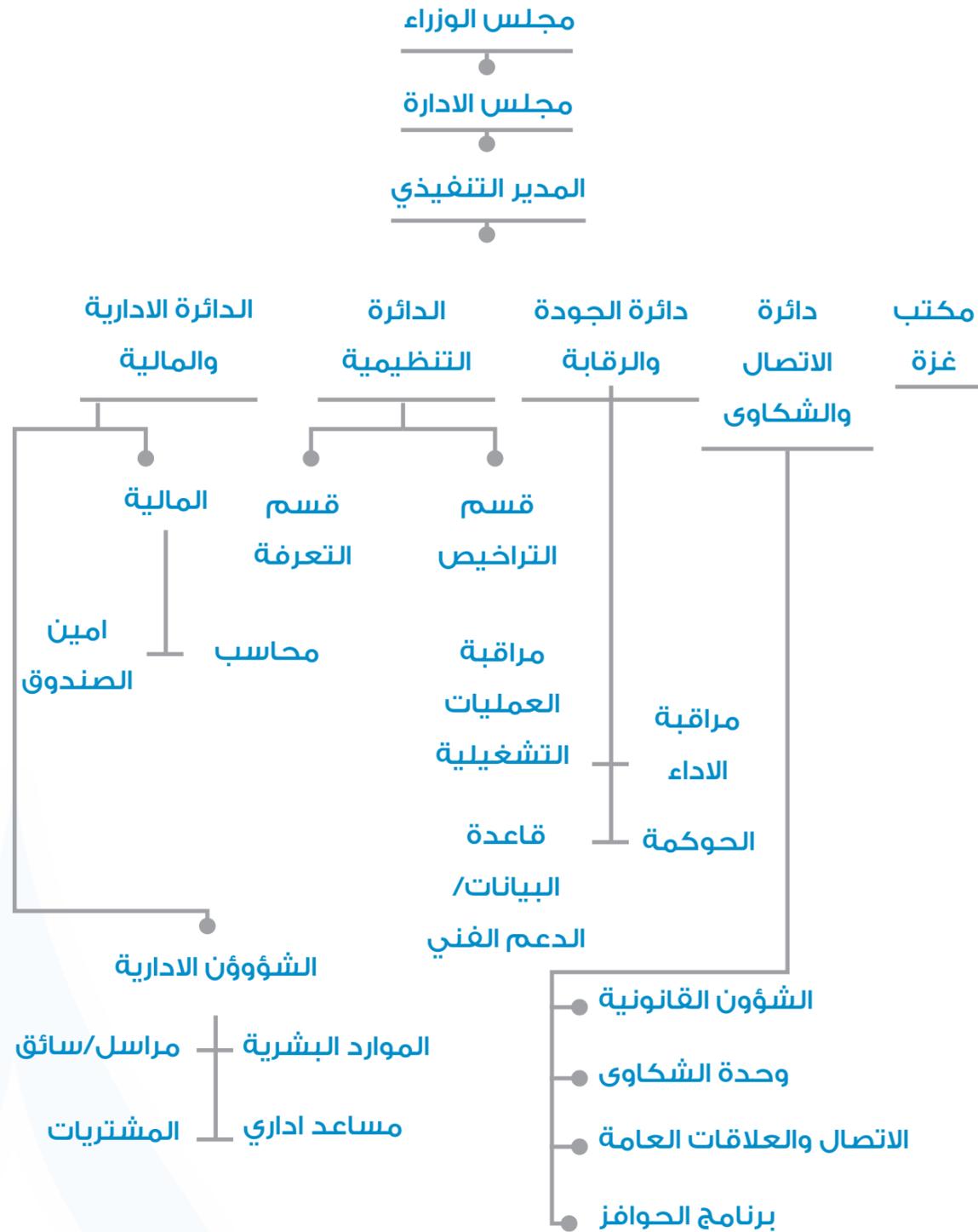
القرار بقانون رقم 14 بشأن المياه لعام 2014

- صدر مرسوم رئاسي بناءً على تسيب مجلس الوزراء بتعديل نص بعض مواد المادة 24 من القرار بقانون رقم 14 بشأن المياه لعام 2014، والمتعلقة بصلاحيات المجلس إضافة لتعديل نص المادة 26 المتعلقة بتمويل المجلس.

سياسة التعرف

- نظام التعرف الصادر للعام 2013 والمعتمد من مجلس الوزراء الفلسطيني، حيث يحدد النظام أهداف وسياسات التعرف، وإجراءات تعديلها، وكذلك آلية احتساب التكاليف لغايات التعرف.

هيكلية المجلس



موارد المجلس البشرية

مع نهاية العام 2019، انضم للكادر الأصلي في المجلس عدد من الموظفين بنظام العقود المؤقتة، وذلك ضمن المنحة الهولندية المقدمة للمجلس للعام 2019، بحيث تكون فريق عمل المجلس خلال العام 2019 من اثني عشر موظفاً وموظفة.

اسم الموظف/ة	المسمى الوظيفي
محمد سعيد الحميدي	المدير التنفيذي
رياض محمد الديسي	المدير المالي والإداري
هيا بيارى	مسؤولة قسم المشتريات
صالح نعمان	خبير نظم المعلومات
أحمد الأطرش	خبير مراقبة الصرف الصحي
جنى الجنيدى	مساعدة إدارية
إياد فواضله	المستشار القانوني
رامز طلب المدهون	ممثل المجلس في غزة
نورا بلال الجمل	خبيرة تعرفه
قاسم صالح	خبير مراقبة الأداء
بيان عدنان بيضون	مسؤولة قسم العلاقات العامة والشكاوى
عمر البرغوثي	مراسل

الفصل الثالث (النشاطات، التقارير، معالجة الشكاوى)

ملخص نشاطات 2019 وفق الصلاحيات الواردة بقرار قانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه

اشتملت نشاطات المجلس خلال عام 2019 على عدد من النشاطات الموضحة أدناه والتي تتوافق مع مهام المجلس حسب القرار بالقانون:

المهام كما وردت في القانون	الأنشطة المتحققة
1 المصادقة على أسعار المياه والتمديدات والخدمات	<ol style="list-style-type: none"> 1. مراجعة احتساب تعرفه المياه والصرف الصحي لمدينة أريحا الزراعية الصناعية، وذلك بالتنسيق مع هيئة المدن الصناعية علما بأنه لم يتم الانتهاء منها بعد 2. استكمال مراجعة واحتساب تعرفه روجيب 3. استكمال مراجعة واحتساب تعرفه شركة قطرة/روابي 4. إعداد نموذج مراجعة تعرفه يتلاءم مع قاعدة البيانات ورفعها على النظام وتعميمه على مقدمي الخدمات 5. جمع بيانات تتعلق بالتعرفه لأكثر من 55 مقدم خدمة بناء على النموذج أو الاستبيان الذي تم إعداده لذلك 6. استكمال مراجعة واحتساب تعرفه بيع المياه بالجملة لمجلس قروي رامين 7. استكمال مراجعة واحتساب تعرفه بيع المياه لمجلس الخدمات المشتركة لمياه الشرب والصرف الصحي لبلدات غرب محافظة جنين 8. البدء في مراجعة واحتساب تعرفه الصرف الصحي لمسلخ عزيزا بطلب من مجلس خدمات مشترك وادي الزومر بطلب من مجلس خدمات مشترك وادي الزومر
2 إصدار التراخيص لمراقبي المياه الإقليمية والمشغلين	<ol style="list-style-type: none"> 1. مراجعة نظام التراخيص ووضع الملاحظات التفصيلية عليه 2. مراجعة النماذج الخاصة بالرخص

3	مراقبة مدى الامتثال للشروط والمتطلبات والمؤشرات	<ol style="list-style-type: none"> 1. جمع ومراجعة بيانات مقدمي الخدمات الذين تشملهم عمليات المراقبة: 64 مقدم خدمة في الضفة الغربية، و25 مقدم خدمة في قطاع غزة. 2. تنفيذ تدريب لموظفي الدوائر المالية وحسابات المشتركين في بلدية عيسان الكبيرة، جباليا النزلة، الزهراء، خانينوس، دير البلح وبيت حانون 3. إجراء دورة تدريبية (معادة) لبعض بلديات قطاع غزة حول تصميم تعرفه خدمات المياه والصرف الصحي 4. تقديم مساعدة فنية وإدارية وهيكلية لمصلحة مياه بلديات الساحل بناء على طلبهم بعد تحويلها إلى مرفق إقليمي لتقديم مساعدة فنية وإدارية وهيكلية لمصلحة مياه بلديات الساحل بناء على طلبهم بعد تحويلها إلى مرفق إقليمي
4	مراقبة العمليات التشغيلية المتعلقة بالإنتاج والنقل والتوزيع للمياه والصرف الصحي	<ol style="list-style-type: none"> 1. الانتهاء من إعداد ونشر تقرير أداء مقدمي خدمات المياه "الطريق إلى الاستدامة" للعام 2017 2. الانتهاء من إعداد ونشر فهرس مؤشرات الأداء لخدمات الصرف الصحي 3. إعداد ونشر تقرير أعمال المجلس 2018 4. إعداد تقرير انتهاء المشروع الهولندي والتقرير المالي الخاص به مدققا من قبل شركة تدقيق محلية 5. الانتهاء من مراجعة تقرير حوكمة المياه وأدوات القياس الخاصة به 6. تقديم الدعم الفني لعدد من المؤسسات في موضوع إعادة استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة للزراعة 7. مراجعة تقرير الرباعية الدولية الخاص بمؤشرات ومعايير الأداء وتقديم التوصيات اللازمة
5	مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي	<ol style="list-style-type: none"> 1. مراجعة واقع التعرفة بين مقدم خدمة الصرف الصحي في وادي زومر ومسلخ عزيزا 2. مراجعة الاتفاق بين مصلحة المياه ومناطق مخماس والجوار 3. العمل على مراجعة الاتفاق بين الشركة المشغلة لمدينة أريحا الصناعية وهيئة المدن الصناعية

التحقق من أن تكاليف الإنتاج والنقل والتوزيع والمعالجة تضمن مصالح جميع الأطراف

1. الانتهاء من مراجعة وترجمة ونشر دليل الاسترداد الكامل للتكاليف
2. المباشرة بإعداد تقرير Tariff Benchmarking
3. المباشرة بإعداد تقرير Performance Benchmarking

وضع معايير جودة الخدمات الفنية والإدارية

1. إعداد تقرير إنشاء برنامج الرقابة الخاص بخدمات جمع مياه الصرف الصحي ومعالجة المياه العادمة، وتعميمه على مقدمي الخدمات

إنشاء قاعدة البيانات ونشرها

2. توزيع دليل استخدام (نظام معلومات تنظيم قطاع المياه) لجميع أنواع الحسابات الخاصة بمقدمي الخدمة
3. رفع بيانات مقدمي الخدمات للعام 2017 على قاعدة البيانات

معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين

1. استقبال ومتابعة حوالي 30 شكوى من مختلف المحافظات

محلياً ودولياً

1. المشاركة في إعداد الخطة الاستراتيجية للمياه والصرف الصحي لمحافظة رام الله والبيرة مراجعة وتعديل مقترح مؤشرات الأداء لخدمات المياه في الأردن
2. مراجعة وتعديل مقترح مؤشرات الأداء لخدمات المياه في الأردن
3. إعداد متطلبات المشاركة في مشروع الأمن المائي الممول من وكالة التنمية الفرنسية لقطاع غزة
4. إعداد متطلبات مشروع البنك الدولي للاستدامة المائية
5. جمع بيانات مساهمة المرأة في إدارة خدمات المياه والصرف الصحي كجزء من بحث عالمي للبنك الدولي
6. جمع و مراجعة بيانات تكاليف التشغيل والصيانة التي تحمّلتها مصلحة مياه بلديات الساحل عن البلديات المختلفة
7. تقديم دعم فني وتدريب لبلديات غزة في موضوع تصميم تعرفه خدمات المياه والصرف الصحي
8. تقديم دعم فني لسلطة الطاقة الفلسطينية بخصوص استهلاك الطاقة في مرافق بلديات غزة
9. بدء التحضير لمساعدة دولة غانا فنياً بطلب من منظمتي اليونيسيف والصحة العالمية في موضوع تنظيم قطاع المياه

التقارير المنجزة في مجال مراقبة الأداء خلال العام 2019

- إعداد ونشر تقرير مؤشرات الأداء لـ 64 مقدماً لخدمات المياه في الضفة الغربية يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي لـ 251 تجمعاً سكانياً، و 25 مقدم خدمة في قطاع غزة يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي لكل قطاع غزة، من خلال "نظام معلومات إلكتروني/ قاعدة بيانات.
- مقارنة البيانات مع السنوات السابقة والرجوع إلى المستندات الداعمة لهذه البيانات في تقرير خاص.
- جمع ومراجعة بيانات تكاليف التشغيل والصيانة التي تحمّلتها مصلحة مياه بلديات الساحل عن البلديات المختلفة.
- تقديم الدعم الفني لسلطة الطاقة الفلسطينية بخصوص استهلاك الطاقة في مرافق بلديات غزة.
- إعداد تقرير حول الاستدامة المالية لتقديم خدمات المياه بالتعاون مع الرباعية الدولية.
- جمع ومراجعة البيانات المالية لـ 89 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة.
- إعداد آليات لقياس مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي.
- إعداد كتيب مؤشرات أداء الصرف الصحي.

معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمشاركين

رد المجلس شكاوى مزارعين بخصوص ارتفاع أسعار مياه الري في النصارية مطالباً بتحويل الشكاوى لجهة الاختصاص: وزارة الزراعة وسلطة المياه الفلسطينية. فيما يخص أسعار التزود بالمياه، يقوم المجلس حينما تم التقدم بشكاوى؛ بمراجعة التعرفة وتكلفة إيصال خدمات المياه للمواطن للوقوف على التكلفة الحقيقية لإيصال الخدمة.

نماذج من شكاوى المستهلكين ضد مقدمي الخدمات

1. عدم تزويد المنطقة الصناعية في بيت إيبا بالمياه بشكل يسمح بالعمل أو بتطوير الخدمات أو الصناعات.
2. ارتفاع فواتير المياه وأسعار الخدمات والتمديدات لدى مصلحة مياه محافظة القدس.
3. احتساب الفاقد في الشبكات وآبار وخزانات التجميع ضمن فاتورة المواطن لدى سلطة مياه ومجاري بيت لحم.
4. احتساب المساحة غير المشيطة ضمن فاتورة توصيل الخدمة.
5. احتساب الفاقد المرتفع والمياه غير المحاسب عليها لدى مقدم الخدمة على المواطن كما في عناتا ورامين.
6. عدم وجود شفافية في عقود الشراء بالجملة من آبار خاصة كما في روجيب.
7. عدم إيصال المياه لشقق سكنية ضمن مشاريع إسكانية قبل استيفاء كافة الرسوم من مشروع الإسكان كاملة، كما في إسكان الوحدة.
8. فصل المياه بسبب عدم الدفع كما في عصيرة الشمالية.
9. عدم موافقة مقدم الخدمة على إزاحة خط مياه من أرض خاصة إلا إذا ساهم صاحب الأرض بالتكاليف كما في مصلحة مياه محافظة القدس.
10. عدم تركيب محابس مناطقية تسمح بتوزيع المياه بعدالة بين المناطق المرتفعة والمنخفضة كما في الجلزون وحزما.

نماذج من شكاوى مقدمي الخدمات على مقدمي خدمات بالجملة أو

على مواطنين

1. رفع سعر كوب المياه بالجملة بين رامين وعنبتا حيث قام المجلس بمراجعة التعرفة.
2. عدم وصول كميات المياه المتفق عليها بين دائرة مياه الضفة الغربية وبلدية بيت إيبا.
3. عدم موافقة بعض المشاركين على تركيب عداد مسبق الدفع كما في قرية الطيرة.
4. عدم الموافقة على المساعدة في تركيب عدادات مسبقة الدفع لمن لا مديونية عليه كما في فحمة.
5. اختلاف في قراءات عدادات متلقي الخدمة ومزود المياه بالجملة.

الفصل الرابع (المعيقات، الأداء المالي، آليات الرقابة)

معيقات عمل المجلس

- ما تزال المعوقات التي تم تسجيلها سابقا تراوح مكانها؛ والتي أعاقت قيام المجلس ببعض مهامه، وهي:
- عدم إصدار التصاريح أو التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي حتى الآن وذلك نظرا لعدم صدور نظام التراخيص.
- عدم التمكن من مراقبة أداء دائرة مياه الضفة الغربية (شركة المياه الوطنية لاحقا) بسبب ممانعة سلطة المياه لهذا الأمر.
- عدم القيام بمراجعة التعرفة لعدد من مقدمي الخدمات نظرا لعدم إصدار نظام التعرفة حتى تاريخه.
- عدم وجود مكتب إقليمي للمجلس في قطاع غزة.
- عدم مشاركة المجلس بالنشاطات والمشاريع التي تنفذها بعض الجمعيات والمؤسسات الحكومية والدولية، والمتعلقة بخدمات تقديم المياه والصرف الصحي.

الأداء المالي وتمويل عمليات ونشاطات المجلس

تعرض المجلس في مطلع العام 2019 لضائقة مالية شديدة تمثلت في عدم وجود مصدر لتمويل المصاريف التشغيلية والإدارية، فقامت وزارة المالية بتقديم سلفة مقدارها 100,000 دولار لتسديد إيجار المقر وتغطية الرواتب والمصاريف الإدارية للربع الأول من العام 2019.

كما حصل المجلس في الربع الأخير من العام 2019 على منحة مقدمة من الحكومة الهولندية ممثلة بمكتب الممثلة الهولندية في رام الله مدتها ثلاث سنوات بقيمة تمويل إجمالية مقدارها 1,058.882 دولار أمريكي.

فيما بلغت الموازنة التقديرية للسنة الأولى 354,728 دولار أمريكي حيث تم صرف 155,000 دولار من موازنة السنة الأولى في العام 2019، على أن يتم صرف باقي المبلغ في الربع الأول من العام 2020 وهو موعد انتهاء السنة الأولى من المشروع.

وتُخصَّص المنحة الهولندية لتحقيق الأهداف التالية:

1. تمكين مجلس تنظيم قطاع المياه من التمتع بالقدرة التنظيمية القوية.
2. زيادة امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات القائمة.
3. تعرفه المياه ومياه الصرف الصحي مستدامة والخدمات بسعر معقول.
4. معالجة ثغرات الحوكمة في إدارة خدمات المياه ومياه الصرف الصحي.
5. تحسين الالتزام بالإجراءات التشغيلية لضمان جودة الخدمات.
6. اتفاق مع سلطة المياه على تصميم برنامج وطني لتحسين أداء مقدمي الخدمات.
7. تحسين القدرات التنظيمية والتشغيلية لمقدمي الخدمات.

فيما يتوقع مع نهاية السنة الأولى من المشروع إصدار التقارير التالية:

1. تقرير مالي مدقق مقدم للممثلة الهولندية ومصادق عليه من قبل مجلس الإدارة (باللغة الإنجليزية).
2. تقرير الاستدامة المالية لخدمات المياه والصرف الصحي (باللغة الإنجليزية).
3. إعداد موازنة للأعوام 2020 و 2021.

تطوير أدوات مراقبة الأداء

تحسين قاعدة البيانات

سعيًا من المجلس لمواكبة تطوير أدوات الرقابة عالمياً وتماشياً مع مقترحات المؤسسات الدولية ذات العلاقة، بما يخدم أهداف مراقبة الأداء على المستوى الوطني، يقوم المجلس سنوياً بمراجعة مؤشرات الأداء المستخدمة لمراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.

وكان المجلس قد قام خلال السنوات السابقة بإجراء تعديل على مؤشرات خدمات الصرف الصحي ونشر دليلاً متكاملًا حول هذه المؤشرات باللغتين العربية والإنجليزية، وذلك من خلال التغذية الراجعة وتعقيب مقدمي الخدمات حول استخدام قاعدة البيانات، بمراجعة شاملة لقاعدة البيانات وإدخال التعديلات عليها وإضافة جملة من التوضيحات لتمكّن مقدمي الخدمات من استخدامها بسهولة ويسر.

بلغ عدد مقدمي الخدمات الذين يستخدمون قاعدة البيانات 89 مقدم خدمة في الضفة والقطاع، من بينهم 69 بلدية بالإضافة إلى عدد من المجالس القروية ومجالس الخدمات المشتركة. توجه المجلس لإضافة 20 مقدم خدمة جديد لقاعدة البيانات اعتباراً من دورة جمع البيانات القادمة: بيانات 2019. بلغ عدد مدخلات قاعدة البيانات لخدمات المياه والصرف الصحي حتى تاريخه 291 مدخل، يستقي المجلس منها 61 مؤشر أداء.

كما تمّت إضافة متغيرات جديدة على قاعدة البيانات، سيّما فيما يخص مساهمة ومشاركة المرأة في دوائر تقديم خدمات المياه والصرف الصحي، ومدخلات إضافية متعلقة بخدمات المياه من حيث استدامة الخدمة، وأنواع العدّادات المستخدمة من قبل مقدمي الخدمات (عادية أو مسبقة الدفع).

ويغطي النظام حالياً 291 متغيراً (variable) تشمل كافة مناحي تقديم الخدمة من كميات وجودة وبيانات مالية وتشغيلية ومؤسسية، حيث تم تعريف 153 متغيراً لقياس خدمة المياه، و83 لخدمة الصرف الصحي و55 لعملية معالجة المياه العادمة.

ويقوم المجلس باستخدام 61 مؤشراً منها في مراقبة خدمات المياه والصرف الصحي و21 مؤشراً خاصاً بخدمات الصرف الصحي ومعالجة المياه العادمة. هذا العدد من المتغيرات والمؤشرات يمكن المجلس ومقدمي الخدمات وواضعي السياسات والدارسين والباحثين من استخراج العديد من البيانات والتقارير ذات العلاقة، وإجراء المقارنات بين مقدمي الخدمات خلال فترات زمنية محددة.

آليات الرقابة التي يعتمدها المجلس

يعتمد مجلس تنظيم قطاع المياه عدداً من الأدوات الرقابية على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وهي كما يلي:

- الرقابة على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي من خلال مؤشرات فنية ومالية وجودة مياه وأداء العاملين وبمجموع 23 مؤشر أداء.
- الرقابة على العمليات التشغيلية: وتشمل الرقابة على عمليات الضخ والمعالجة وحفظ البيانات وأداء نظام التزود بالمياه بشكل كامل وعمليات الصرف الصحي ومن خلال عدد من المؤشرات التي وضعت لذلك.
- مراقبة ومراجعة التعرفة وأسعار التمديدات لخدمات المياه والصرف الصحي وبما يتوافق مع سياسة التعرفة.
- مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
- مراقبة مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي ضمن مجموعة مؤشرات تم وضعها لذلك.
- التراخيص: وهي الاتفاق الصادر عن المجلس بتوقيع مجلس الوزراء، والذي يحدد مجال ونطاق عمل مقدم الخدمة والشروط التي يضعها المجلس لتقديم الخدمة والأهداف السنوية التي ينبغي تحقيقها.
- المعايير والمواصفات التي تضعها سلطة المياه أو من خلال مؤسسة المواصفات والمقاييس إضافة لتلك التي يضعها المجلس والمتعلقة بجودة الخدمات الفنية والإدارية والتي تتضمنها الرخصة الممنوحة لمقدمي الخدمات.

الفصل الخامس (ملخص أداء ٢٠١٩ وتوجهات العام ٢٠٢٠)

ملخص مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

سعيًا من مجلس تنظيم قطاع المياه للوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، فقد تمكّن المجلس من جمع بيانات 64 مقدم خدمة مياه وصرف صحي للعام 2018، حيث تمت العملية من خلال قاعدة البيانات التي تسمح لكل مقدم خدمة بإدخال بيانات الخدمة الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي.

وقد نجح المجلس بإتمام عملية الجمع من خلال إرسال الاستبيان السنوي الخاص لمقدم الخدمة، وهذا العام تم تصميم الاستبيان 3 مجموعات وفقا للخدمات المقدمة لتسهيل عملية إدخال البيانات أمام مقدمي الخدمات، وذلك من حيث:

1. تزويد المياه
2. جمع مياه الصرف الصحي
3. معالجة مياه الصرف الصحي

يوفر المجلس ويطبق حالياً ستة نماذج مراقبة تشمل: الميزان المائي ومراقبة مياه الشرب ومياه الصرف الصحي وتعرفة كل منهما والعمليات التشغيلية وقياس مدى الالتزام بمبادئ حوكمة قطاع تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

إحصائيات مقدمي الخدمات والاستبيانات

41 مقدم خدمة مياه فقط:
(153 متغير)

11 مقدم خدمة مياه
وجمع مياه الصرف
الصحي: (226 متغير)

8 مقدمي خدمة مياه وجمع مياه
الصرف الصحي ومعالجتها (كلياً أو
جزئياً): (291 متغير)

2 مقدمي خدمات مياه الصرف
الصحي فقط: (83 متغير)

3 مقدمي خدمات ومعالجة مياه
الصرف الصحي: (142 متغير)

مجموع عدد السكان الذين يتلقون خدمة المياه من مقدمي الخدمات المشمولين في تقارير المجلس للعام 2018: 2,186,275 مواطن/ة في الضفة الغربية يتواجدون في 251 تجمع سكاني وهو ما يشكل 73.6% من سكان الضفة الغربية.

بالإضافة إلى السكان المخدومين في قطاع غزة والبالغ عددهم حوالي 2 مليون نسمة، حيث أن نسبة تغطية مقدمي الخدمات في القطاع هي 100%، وبالتالي فإن نسبة تغطية المجلس تصل إلى 82% من مجمل عدد السكان المخدومين في الضفة الغربية وقطاع غزة.

في قطاع غزة، تم تقديم دعم فني وبيانات تشغيلية لسلطة المياه الفلسطينية ومستشاريها لإنجاز مشروع المحطة المركزية لمعالجة مياه الصرف الصحي في خان يونس، كما تم تقديم الدعم الفني لعدد من المؤسسات في غزة ضمن موضوع إعادة استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة للزراعة.

وفي ذات السياق، يستكمل المجلس عملية التحقق على مستويين؛ الأول من خلال قاعدة البيانات حيث يوجد مجموعة من التحقيقات الأوتوماتيكية، أما الثاني فهو عبارة عن عملية تحقق يدوية يقوم بها موظفو المجلس. ويقوم المجلس بإعادتها إلى مقدمي الخدمة لعمل التعديلات اللازمة لكي تعكس البيانات الواقع الحقيقي لخدمات المياه والصرف الصحي.

ملخص مراقبة الأداء من خلال مراجعة التعرّفة

في سياق مهمة مجلس تنظيم قطاع المياه لمراجعة التعرّفة، فقد تم خلال العام 2019 إنجاز عدد من المهمات، تلخصت فيما يلي:

1. الانتهاء من مراجعة تعرفة المياه الخاصة بمجلس الخدمات المشتركة لمياه الشرب والصرف الصحي لبلديات غرب محافظة جنين ورفع التوصيات.
2. مراجعة تعرفة المياه والصرف الصحي الخاصة بشركة قطرة للموارد المائية (روابي).
3. النظر في الخلاف القائم بين بلدية عنبتا ومجلس قروي رامين بخصوص سعر بيع المياه بالجملة لرامين، حيث تم الانتهاء من مراجعة التعرّفة ورفع التوصيات بذلك.
4. استكمال وإنهاء مراجعة تعرفة المياه والصرف الصحي الخاصة بمجلس قروي روجيب.
5. النظر في الخلاف القائم بين مجلس خدمات مشترك وادي الزومر ومصنع عزيزا للدواجن بخصوص احتساب تعرفة الصرف الصحي الخاصة بالمصنع، حيث قام المجلس بزيارة كلا الطرفين والمباشرة بالعمل على مراجعة وتحديد تعرفة الصرف الصحي، وهي الآن في مراحلها النهائية.
6. العمل على مراجعة تعرفة المياه والصرف الصحي الخاصة بشركة أريحا لتطوير وإدارة وتشغيل مدينة أريحا الصناعية الزراعية، حيث قام المجلس بزيارة ميدانية للشركة ومناقشة بعض النقاط الخلافية بينهم وبين ممثلين عن هيئة المدن الصناعية (الجهة المنظمة لعمل الشركة) بحضور كلا الطرفين، وتم الاتفاق على تزويد المجلس ببيانات متفق عليها من الطرفين لاستكمال وإنهاء عملية

وللعلم فإن المصادقة كانت مبنية على سياسة التعرّفة
المقررة سابقاً من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني عام
2013، وستبقى هذه المصادقة سارية المفعول حتى
إقرار نظام جديد خاص بالتعرفة.

مراقبة العمليات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي

بعد أن أنهى المجلس عام 2018 تحديد مؤشرات وآليات مراقبة العمليات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وتحديد القيم المرجعية اعتماداً على ما ورد في الاستراتيجية الوطنية للمياه والسياسات ذات العلاقة، وبالرجوع لمرجعيات دولية وعرض ونقاش ذلك مع ذوي العلاقة من القطاع، فقد أعدّ المجلس خطة برنامج تدريبي لعرضها على عدد من الجامعات الفلسطينية من أجل اعتماد برنامج لتدريب مراقبين من العاملين لدى مقدمي الخدمات، حيث يتجه المجلس لتدريب مراقب واحد على الأقل لكل مقدم خدمة إضافة إلى المهتمين من القطاع الخاص للمساهمة في المراقبة الدورية للمجلس. ولم يتم التوصل لتحديد جهة التدريب حتى الآن، فيما يأمل المجلس الوصول لبرنامج تدريبي معتمد خلال العام 2020.

التواصل ورفع كفاءة كل من مقدمي الخدمات والعاملين لدى المجلس

يستمر المجلس بتواصله مع المجتمعات المحلية بشكل مستمر من خلال وسائل التواصل المتاحة، بما فيها ورش العمل الدورية. قدّم المجلس بيانات لثمانية طلبة جامعيين قاموا بإجراء دراسة في مجال إعادة استخدام مياه الصرف الصحي في الري وحوكمة خدمات المياه والجوانب الاقتصادية في استدامة خدمات المياه والصرف الصحي، علماً أن ثلاثة طلبة منهم يدرسون في جامعات أجنبية. واستمر التواصل مع المجتمعات المحلية والمستهلكين من خلال استقبال الشكاوى من المستهلكين في كافة أرجاء الوطن، كما استمر التواصل مع جمعيات حماية المستهلك والوزارات والمؤسسات المعنية في قطاع المياه. وللأسف، فإنّ المجلس لم يقم بتدريب أو ابتعاث أي من العاملين في المجلس خلال العام 2019، نظراً لعدم توفر التمويل الكافي لذلك وإنّما تم فقط تدريب الكادر الذي التحق بالمجلس مع نهاية العام من قبل العاملين في المجلس، على مجموعة الآليات المتعلقة بالعمل في مجال مراقبة الأداء.

الأرشفة الإلكترونية لوثائق المجلس

حرصاً من المجلس على تسهيل الوصول للوثائق والمستندات الخاصة بعمله واسترجاع نسخ منها وحفظها بشكل آمن، يقوم المجلس بشكل مستمر بأرشفة جميع الوثائق والمنشورات الصادرة عنه ضمن نظام الأرشفة الخاص به، بما يساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات من قبل المؤسسات والطلبة بالإضافة إلى طاقم العمل في المجلس.



المنشورات

أصدر المجلس عدة منشورات في النصف الأول من سنة 2019، على رأسها التقرير السنوي للمجلس للعام 2018، حيث اشتمل التقرير على أبرز وأهم إنجازات المجلس وتحديداً تلك التي توجت عمل المجلس في العام 2018، كما تضمن التقرير التحديات التي تواجه المجلس وآلية التغلب عليها، وختم بأهم خطط المجلس القادمة.

كما وأصدر المجلس مطلع العام 2019، تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2017، والذي عُرضت فيه أهم مؤشرات أداء مقدمي الخدمات مرفقة بتوصيات وإجراءات عملية لتطوير الأداء. وأصدر المجلس أيضاً ملخص أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2017-2016.

وقد انتهى المجلس مؤخراً من إعداد عدد من التقارير وأدوات قياس ومراقبة الأداء والتي شملت:

1. تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه (الطريق إلى الاستدامة) 2017، باللغتين العربية والإنجليزية. تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه (الطريق إلى الاستدامة) 2017، باللغتين العربية والإنجليزية.
2. تقرير حقائق وبيانات مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي 2017-2016، باللغتين العربية والإنجليزية.
3. تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي وتقرير تعرفه خدمات الصرف الصحي 2017 (ضمن تقرير موحد).
4. دليل مؤشرات أداء خدمات الصرف الصحي باللغتين العربية والإنجليزية.
5. دليل الاسترداد الكامل للتكاليف في خدمات المياه والصرف الصحي باللغتين العربية والإنجليزية.
6. دليل أدوات قياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة عند مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
7. تقرير مسح وقياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة عند مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.

8. تقرير تدعيم الاستدامة المالية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي باللغة الإنجليزية وسيتم ترجمته للعربية.

9. خارطة طريق لتدعيم الاستدامة المالية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي باللغة الإنجليزية.

10. التقرير السنوي حول أداء المجلس (مقدم لمجلس الوزراء).

النشر والإعلام

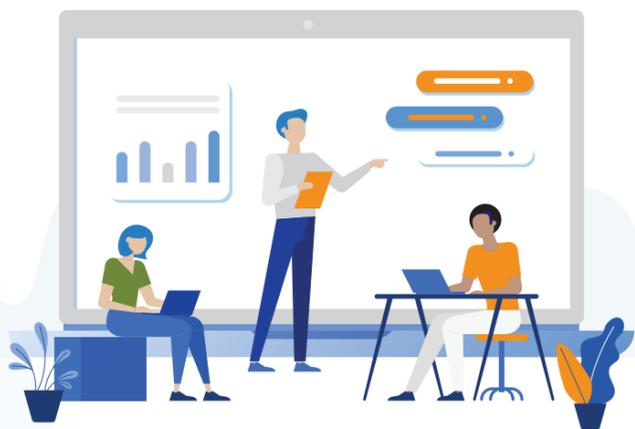
يعمل المجلس على نشر الأخبار والفعاليات التي يقوم بها في كافة وسائل الإعلام الفلسطينية؛ كما يشارك المجلس وبانتظام في برنامجين إذاعيين يومي السبت على إذاعة فلسطين والإثنين على إذاعة نساء اف ام، إلى جانب مشاركات إعلامية أخرى في حال وجود قضايا رأي عام تتعلق بأعمال المجلس. ويشارك المجلس عبر صفحته على الفيسبوك وعبر حسابه على موقع الإنستغرام الذي استحدث مؤخراً، آخر أخباره وفعالياته ويرد على استفسارات المتصفحين بشكل دائم وسريع.

المكتبة

مواصلةً لتطوير المكتبة وتسهيل عملية الوصول للكتب من قبل الباحثين والطلبة والمهتمين، تم إضافة نظام المكتبة العامة الذي ينظم عملية أرشفة الكتب والمطبوعات حسب الموضوع. فيما يواصل المجلس وبشكل مستمر العمل على جلب منشورات جديدة تتعلق بالقطاع وتغطي المواضيع الجديدة والمتجددة، لينتفع بها عدد أكبر من المهتمين. كما يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بإيجاد مركز معلومات بشقيه الورقي والإلكتروني ليكون مرجعاً للعاملين في القطاع والدارسين والباحثين، حيث يضم العشرات من المنشورات والكتب والمراجع التي صدرت مؤخراً عن دور النشر والمؤسسات الدولية والمحلية ذات العلاقة. وتشتمل المكتبة على مطبوعات تغطي مواضيع مصادر المياه وإدارتها ومراقبة الأداء والحوكمة في قطاع المياه والفاقد ومؤشرات الأداء ومياه الري والتحلية والصرف الصحي وندرة المياه والسياسات المائية وغيرها العديد من المراجع والكتب ذات العلاقة بقطاع المياه. ويرحب المجلس بالطلبة والباحثين في صلب المواضيع الأخرى، للاستفادة من المركز في أي وقت.

تدريب الكادر والمشاركات المحلية والإقليمية

شارك المجلس في تدريب احتساب التعرف الذي عُقد بالتعاون مع اتحاد مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي وبحضور خبير إيطالي، حيث امتد التدريب على مدار سنة كاملة تقريباً موزعة على عدة لقاءات وبمشاركة عدد من مقدمي الخدمات في منطقة شمال الضفة الغربية.



توجهات العام 2020

- بناءً على مع توجيهات دولة رئيس مجلس الوزراء، وبناءً على صلاحيات المجلس كما وردت في القرار بقانون بشأن المياه فإن المجلس وخلال العام 2020 سيتابع تنفيذ مهامه من خلال البرامج التالية:
- مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه وبزيادة عدد المشمولين بالمراقبة ليصل إلى 109 مقدم خدمة يقدمون الخدمات لأكثر من 300 تجمع سكاني.
- مراقبة أداء مقدمي خدمات الصرف الصحي (72 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة).
- مراقبة العمليات التشغيلية لعدد من مقدمي الخدمات (سيتم تحديد العدد وفق التمويل المتاح للمجلس).
- مراقبة مدى الالتزام بمبادئ حوكمة المياه لعدد من مقدمي الخدمات وسيتم تحديد العدد وفق التمويل المتاح للمجلس.
- مراجعة التعرفة لعدد من مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- مراقبة مشروع إعادة استخدام مياه الصرف الصحي في الري خاصة في مشروع شمال قطاع غزة.
- وضع مؤشرات مراقبة عمليات إعادة الاستخدام.
- تدريب مقدمي الخدمات على مواد دليل الاسترداد الكامل للتكاليف في خدمات المياه والصرف الصحي.
- تدريب وتطبيق دليل أدوات قياس مستوى الالتزام بمبادئ الحوكمة على مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
- المباشرة بمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
- وضع الإطار العام لبرنامج الحوافز الخاص بمقدمي الخدمات.
- تشغيل مكتب إقليمي للمجلس في قطاع غزة.

نهاية

يواصل مجلس تنظيم قطاع المياه مسيره نحو الاستدامة من أجل ديمومة مواصلة مهامه بأمانة وثقة، بما يخدم مصلحة المواطنين الفلسطينيين أولاً، وبما ينظم عمل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين ثانياً، ساعياً لاستثمار قدراته الإدارية والفنية والتنظيمية التي تمكنه من القيام بالمهام الملقاة على عاتقه، وتذليل العقبات التي تواجه عمله لا سيما التحديات المالية. فيما يتعهد طاقم عمل المجلس لدولة رئيس الوزراء بعمل كل ما هو ممكن ومتاح من أجل بلورة الخطة الاستراتيجية، وتحقيق رؤية عنوانها (خدمات مياه وصرف صحي منظمة، ومراقبة، ومستدامة تحظى برضا المستهلكين).

