



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فلسطين | PALESTINE

دليل متغيرات ومؤشرات الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

أبريل 2025



تقديم

أصدر مجلس تنظيم قطاع المياه في عام 2016 النسخة الأولى من دليل مؤشرات الأداء لخدمات المياه والصرف الصحي، بالتزامن مع انطلاق مهامه الرقابية والتنظيمية. وقد استند هذا الدليل إلى خبرات سابقة تراكمت لدى سلطة المياه الفلسطينية، بالإضافة إلى نماذج وممارسات دولية معتمدة، أبرزها تلك الصادرة عن الجمعية الدولية للمياه (IWA). وقد هدف الدليل إلى وضع إطار موحد لقياس وتحليل جودة الخدمات وتقييم أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويسهم في تحسين الأداء العام للقطاع.

ومع مرور الوقت وتطور الأداء لدى المجلس في تنظيم هذا القطاع الحيوي، وبفضل التنسيق المستمر مع سلطة المياه الفلسطينية والمؤسسات ذات العلاقة، إضافة إلى استقرار المتغيرات ومؤشرات الأداء في قاعدة البيانات الوطنية، وظهور متطلبات رقابية وتنموية جديدة، رأى المجلس ضرورة تطوير وتحديث أدلة عام 2016. وبناءً عليه، جاءت هذه الطبعة الثانية لتوحيد تلك الأدلة في كتيب شامل يضم المتغيرات والمؤشرات المعتمدة لخدمات المياه والصرف الصحي، بما يتوافق مع نظام قاعدة البيانات ويسهل على مقدمي الخدمات عمليات إدخال البيانات وتحليلها، ويساعد في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وموثوقة.

تاريخ الإصدار
أبريل 2025



الفهرس

القسم الأول: المتغيرات

5

5

المجموعة الأولى: المعلومات العامة

7

المجموعة الثانية: الموظفين

8

المجموعة الثالثة: مصادر المياه

9

المجموعة الرابعة: مبيعات المياه

10

المجموعة الخامسة: الميزان المائي

13

المجموعة السادسة: الإيرادات

14

المجموعة السابعة: المصاريف الإدارية (لا تشمل الاستهلاكات)

15

المجموعة الثامنة: مصاريف التشغيل والصيانة

17

المجموعة التاسعة: حسابات وموجودات ومطلوبات متعلقة بخدمة المياه والصرف الصحي

18

المجموعة العاشرة: معلومات إضافية

19

المجموعة الحادية عشرة: الشكاوى

20

المجموعة الثانية عشر: جودة المياه

22

المجموعة الثالثة عشر: جمع المياه العادمة

23

المجموعة الرابعة عشر: التكاليف والإيرادات (إجمالي)

24

القسم الثاني: مؤشرات الاداء

24

مؤشرات فنية

32

مؤشرات مالية

41

مؤشرات جودة المياه

46

مؤشرات رضى المشتركين

50

مؤشرات أخرى - النوع الاجتماعي



المقدمة

إن أحد المهام المنوطة بالمجلس حسب القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه هو مراقبة كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يشمل النقل والتوزيع والاستهلاك ومعالجة وإدارة مياه الصرف الصحي؛ من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة وتوفيرها للمستهلكين بأسعار معقولة.

يُوظّف مجلس تنظيم قطاع المياه مؤشرات الأداء الرئيسة لتحديد مستويات الحد الأدنى من الخدمات، والتي تستخدم كمرجعية لقياس أداء مقدمي الخدمات ومقارنتهم. ويسهم ذلك في تقييم إمكانية منح حوافز لتحفيزهم على تحسين جودة الخدمات وتبني أفضل الممارسات. كما تمكن مؤشرات الأداء مقدمي الخدمات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة لتحسين عملياتهم التشغيلية، وتعزيز الشفافية مع المستهلكين، إلى جانب متابعة مدى التزامهم بالمعايير الوطنية.

إلى جانب ذلك، تسهم مؤشرات الأداء الرئيسة في تزويد صانعي السياسات في قطاع المياه والصرف الصحي بالمعلومات اللازمة لدعم عملية وضع السياسات ضمن إطار الإدارة المتكاملة للموارد المائية. كما يمكن استخدامها في تخطيط الاستثمارات، وتطوير أدوات التنظيم والمعايير الجديدة، وتخصيص الموارد المالية بشكل أكثر كفاءة لتحسين الأداء في المواقع التي تتطلب ذلك.

من أجل ذلك يقوم المجلس بجمع بيانات تفصيلية سنوية من خلال قاعدة بيانات مخصصة، تشمل مختلف الجوانب الفنية والمالية، بالإضافة إلى جودة المياه. ويهدف ذلك إلى احتساب مؤشرات أداء تمكنه من قياس وتقييم أداء مقدمي الخدمة في فلسطين بشكل دقيق وموضوعي.

ينقسم هذا الدليل إلى جزئين، حيث يتضمن الجزء الأول أكثر من 200 متغير موزعة على 15 مجموعة، مع توضيحات لبعض هذه المتغيرات، بالإضافة إلى بعض الإرشادات حول هذه المتغيرات.

أما الجزء الثاني، فيتضمن 35 مؤشر أداء تغطي خدمتي المياه والصرف الصحي، موزعة على خمس مجموعات رئيسية: فنية، مالية، جودة المياه، جودة الخدمة، بالإضافة إلى مؤشرات تتعلق بالنوع الاجتماعي. ويشمل هذا الجزء تعريف كل مؤشر، وآلية احتسابه، والمؤشرات المرتبطة به، إلى جانب إرشادات تساعد في تحسين الأداء في كل مؤشر.

تجدر الإشارة إلى أن المؤشرات الواردة في هذا الدليل وآلية احتسابها تم تطويرها بالاستناد إلى المؤشرات المعتمدة في استراتيجية سلطة المياه والسياسات الوطنية، مع الأخذ بعين الاعتبار المؤشرات الصادرة عن الجمعية العالمية للمياه (IWA)، وبما يراعي خصوصية واقع تقديم الخدمة في فلسطين.



القسم الأول: المتغيرات

المجموعة الأولى: المعلومات العامة

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
G1	عدد الأيام خلال فترة التقييم: يتم تحديد عدد الأيام بناءً على نوع التقييم (سنوي: 365 يوم، ربع سنوي: 90 يوم).	مثال: يقطن منطقة امتياز مقدم الخدمة 15000 نسمة وفق تقديرات الإحصاء.
G2.PCBS	عدد السكان الإجمالي في منطقة الخدمة (الجهاز المركزي للإحصاء) يتم إدخالها من قبل مجلس تنظيم قطاع المياه وفق تقديرات الإحصاء المركزي.	شبكة المياه تخدم فقط 10000 نسمة.
G2	عدد السكان الإجمالي في منطقة الخدمة.	شبكة الصرف الصحي تخدم 5000 نسمة.
G3	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه يشمل فقط السكان الذين تصلهم المياه عبر الشبكة، ولا يشمل الذين يعتمدون على الصهاريج.	يتم خدمة 2000 نسمة عبر الصهاريج مع أن 1000 منهم تصلهم شبكة، ولكن يضطر مقدم الخدمة إلى تزويدهم عبر الصهاريج نتيجة خلل في التوزيع.
G3.1	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه عبر الصهاريج يشمل السكان الذين لا تتوفر لهم شبكة مياه ويتم تزويدهم بالمياه عبر الصهاريج من قبل مقدم الخدمة.	الإدخال الصحيح: G2 = 15,000 - G3 = 10,000 - G3.1 = 1,000 - G4 = 5,000 -
G4	عدد السكان المخدومين بشبكة الصرف الصحي يشمل السكان الذين تتصل منازلهم في شبكة الصرف الصحي.	في حال وجود اختلاف كبير بين تقديرات الإحصاء المركزي وتقديرات مقدم الخدمة يتوجب على مدخل البيانات إدخال توضيح لسبب الاختلاف في خانة التعليقات وفي حال وجود مستندات معززة لهذا الاختلاف يمكن تحميلها إلى النظام.
2# & 1#		
G5.1 - G10.1	عدد اشتراكات المياه وفق التصنيفات (منزلي، تجاري، صناعي، سياحي، حكومي، جملة).	يجب إدخال عدد الاشتراكات الفعالة التي تصدر لها فواتير والتي تتلقى الخدمة من المؤسسة خلال فترة التقييم وليس العدد التسلسلي التاريخي.
G5.2 - G10.2	عدد اشتراكات الصرف الصحي وفق التصنيفات (منزلي، تجاري، صناعي، سياحي، حكومي، جملة).	يجب أن يتم تصنيف المشتركين للتمكن من معرفة أعداد المشتركين حسب التصنيفات المختلفة.
3#		
G11.1	إجمالي عدد اشتراكات المياه.	يتم احتسابها تلقائياً بناءً على المدخلات السابقة ولا تحتاج إلى إدخال يدوي.
G11.2	إجمالي عدد اشتراكات الصرف الصحي.	
G12	عدد اشتراكات المياه عبر عدادات مسبقة الدفع.	مصدر البيانات: نظام الفوترة، سجلات المشتركين.
G13	عدد اشتراكات المياه عبر عدادات الفوترة.	يجب إدخال البيانات وفقاً لنوع العداد، والتأكد من أن مجموع العدادات مسبقة الدفع وعدادات الفوترة يساوي إجمالي عدد الاشتراكات.
4#		
G14.1	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم).	يتم إدخال الطول الإجمالي لشبكات توزيع المياه وجمع مياه الصرف الصحي، دون احتساب وصلات المشتركين.
G14.2	طول شبكة تجميع مياه الصرف الصحي (كم).	في حال عدم وجود سجلات محدثة للشبكات يرجى إدراج ملاحظة أن الرقم تقديري في خانة التعليقات.



إرشادات عامة حول المجموعة:

- يجب إدخال البيانات بناءً على السجلات الرسمية والمصادر المعتمدة، مثل الجهاز المركزي للإحصاء، نظام الفوترة، والسجلات الهندسية، نظام المعلومات الجغرافية GIS، مخططات الشبكة، سجلات محدثة شبكات المياه والصرف الصحي.
- في حال وجود اختلاف كبير بين بيانات الإحصاء وتقديرات مقدم الخدمة، يجب توضيح السبب وإرفاق الوثائق الداعمة إن وجدت.
- تؤثر مدخلات هذه المجموعة على العديد من المؤشرات المهمة مثل نسبة تغطية الشبكة والاستهلاك اليومي للفرد ومعامل إنتاجية الموظف وغيرها من المؤشرات المرتبطة بالمياه من غير عائدات.
- مصدر بيانات الاشتراكات من سجلات المشتركين حسب نظام الفوترة.
- مصدر بيانات شبكة المياه من سجلات شبكة المياه في دائرة المياه والصرف الصحي ونظام المعلومات الجغرافية GIS إن وجد.



المجموعة الثانية: الموظفين

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
SF.1	عدد العاملات الإناث في خدمة المياه	تشمل هذه المتغيرات جميع العاملين لصالح خدمات المياه والصرف الصحي بغض النظر عن طبيعة المهام. تشمل الوظائف الإدارية والمالية، الصيانة والإشراف الفني، الجباة وقارئى العدادات وخدمات الجمهور وأي مهمة متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي.
SM.1	عدد العاملين الذكور في خدمة المياه	
SF.2	عدد العاملات الإناث في خدمة الصرف الصحي	
SM.2	عدد العاملين الذكور في خدمة الصرف الصحي	
1#		
SFS.1	عدد العاملات الإناث في وظائف إشرافية – خدمة المياه	تشمل العاملين في وظائف إشرافية حسب الخدمة والنوع الاجتماعي. الوظيفة الإشرافية هي التي تتطلب إدارة فريق أو الإشراف على تنفيذ مهام متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي. أمثلة: مدير/ة دائرة، رئيس/ة قسم.
SMS.1	عدد العاملين الذكور في وظائف إشرافية – خدمة المياه	
SFS.2	عدد العاملات الإناث في وظائف إشرافية – خدمة الصرف الصحي	
SMS.2	عدد العاملين الذكور في وظائف إشرافية – خدمة الصرف الصحي	
2#		
SC.1	عدد الجباة وقارئى العدادات	على مدخل البيانات إدخال عدد العاملين المكلفين رسمياً بالمهام المتعلقة بالجباة وقراءة العدادات والصيانة لشبكات المياه والصرف الصحي.
SMT.1	عدد الفنيين العاملين في صيانة شبكة المياه	
SMT.2	عدد الفنيين العاملين في صيانة شبكة الصرف الصحي	
3#		
ST.1	إجمالي عدد العاملين في خدمة المياه	يتم حسابها عن طريق جمع مدخلات جدول 0
ST.2	إجمالي عدد العاملين في خدمة الصرف الصحي	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- مصدر البيانات: سجلات الموظفين والموارد البشرية.
- قد يحتاج مقدم الخدمة إلى تقدير عدد الموظفين نتيجة تداخل مهام بعض الموظفين مثل: المحاسب، مدير البلدية، سكرتارياً... إلخ حيث تكون خدمات المياه والصرف الصحي جزءاً من مهامهم وعليه فعلى مدخل البيانات تقدير نسبة الإشغال لصالح خدمات المياه والصرف الصحي لكل موظف وسيتم ربطه بالتكاليف المرتبطة بهم في مجموعات المصاريف الإدارية والتشغيل والصيانة.
- يوصي المجلس بأن يقوم مقدم الخدمة بإعداد قائمة بكل الموظفين الذين تترابط مهامهم مع خدمات المياه والصرف الصحي على الشكل التالي:

المسمى الوظيفي / المهام	نسبة الانشغال لصالح خدمة المياه 0% - 100%	نسبة الانشغال لصالح خدمة الصرف الصحي 0% - 100%	وظيفة إشرافية نعم / لا
المسمى الوظيفي / المهام	نسبة الانشغال لصالح خدمة المياه 0% - 100%	نسبة الانشغال لصالح خدمة الصرف الصحي 0% - 100%	وظيفة إشرافية نعم / لا

على مقدم الخدمة تحميل هذه القائمة على النظام.

- يجب التأكد من المدخلات وأن تعبر عن العدد الحقيقي للعاملين لصالح خدمات المياه والصرف الصحي بدقة، حيث تؤثر على العديد من المؤشرات المهمة مثل معامل إنتاجية الموظف وتكلفة الموظفين لكل متر مكعب من المياه المباعة.



المجموعة الثالثة: مصادر المياه

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
#0		
W1	كميات المياه المنتجة من الابار الجوفية	يشمل مجموع كميات المياه التي تم ضخها من جميع الآبار الجوفية والينابيع وتشغيلها ضمن نظام التوزيع (الشبكة، الخطوط الرئيسية، الخزانات) خلال فترة التقييم. تشمل فقط مصادر المياه التي تحت إدارة مقدم الخدمة ولا تشمل أي مياه مشتراة.
W1.1	عدد آبار مقدم الخدمة الفعالة والتي تضخ المياه لشبكة التوزيع.	
W2	كميات المياه المنتجة من الينابيع	
W2.1	عدد الينابيع والعيون الطبيعية التي تضخ المياه لشبكة التوزيع	
#1		
W3.a	كميات المياه المشتراة عبر دائرة مياه الضفة الغربية التي تم ضخها في شبكة التوزيع	تشمل مجموع كميات المياه التي تم شراؤها من دائرة مياه الضفة الغربية أو من آبار أو ينابيع خاصة يتوجب على المدخل إدخال كميات المياه حسب المصدر وأعداد المصادر المتاحة حسب النوع.
W3.a1	عدد الوصلات من دائرة مياه الضفة الغربية التي تضخ المياه في نظام التوزيع لمقدم الخدمة	
W3.b	كميات المياه المشتراة من مصادر فلسطينية خاصة التي تم ضخها في شبكة التوزيع	
W3.b1	عدد الابار الخاصة التي يشتري منها مقدم الخدمة المياه ويتم ضخها في شبكة التوزيع	
W3.d	كميات المياه المشتراة من مصادر أخرى (غير المذكورة سابقاً) التي تم ضخها في شبكة التوزيع (يرجى ذكر المصدر في قسم التعليقات)	
2#		
WBWD.W	كمية المياه المزودة عبر دائرة مياه الضفة الغربية وفق سجلات الدائرة ويتم إدخالها من قبل المجلس	يتم إدخالها من قبل مجلس تنظيم قطاع المياه ومصدرها سجلات دائرة مياه الضفة الغربية.

إرشادات عامة حول المجموعة:

- يجب إدخال كميات المياه بالأرقام الدقيقة المستخرجة من العدادات، الفواتير الرسمية، كشوفات الإنتاج.
- يقوم المجلس بإدخال كمية المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية في آخر بند في الجزء 2# وعلى المدخل إدخال كمية المياه المشتراة من الدائرة في الجزء 1# وفي حال كان هنالك فرق بين الرقمين على مقدم الخدمة مراجعة المجلس للتحقق مع الدائرة من دقة الكميات المفوترة على مقدم الخدمة.
- على مقدم الخدمة إعداد قائمة لجميع الآبار والعيون وأي مصدر مياه تم الاعتماد عليه خلال فترة التقييم على أن تحتوي الاسم والجهة المالكة والإدارة والرقم ومعدل الإنتاج/الشراء السنوي (معززة بقراءة العداد) وتحميلها مع المستندات المعززة (المصدر الوحيد الذي يجب استثنائه من هذه القائمة هو ما يصل دائرة مياه الضفة الغربية).



المجموعة الرابعة: مبيعات المياه

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
W5-W9	كميات المياه التي صدرت بها فواتير حسب الفئات التالية: "منزلية، تجارية، صناعية، سياحية، حكومية"	هذا الجزء يخص فقط المشتركين المخدومين عبر شبكة المياه ولا تشمل مشتركى الجملة أو المبيعات عبر الصهاريج وتضم 5 متغيرات وفق الفئة.
1#		
W10.i	كميات المياه التي صدرت بها فواتير لمشتركي الجملة ضمن منطقة الخدمة	هذا النوع من الاشتراكات لا يمثل المستهلك النهائي وإنما جهة تتولى توزيع المياه داخلياً أو استخدامها لمصلحة منطقة أو مشروع.
W10.o	كميات المياه التي صدرت بها فواتير لمشتركي الجملة خارج منطقة التغطية	مبيعات ضمن منطقة الامتياز مثل مدينة صناعية ضمن منطقة امتياز مقدم الخدمة. مبيعات خارج منطقة الامتياز (عادةً إلى مقدم خدمة مياه آخر مثل بلدية أو مجلس قروي إلخ).
2#		
W11	كمية المياه بالمتر المكعب في الإشعارات الدائنة (خصم لصالح المشترك)	يتم إدخال كميات المياه التي تمت إزالتها من فواتير المشتركين (إشعارات دائنة) أو إضافتها إلى فواتير المشتركين (إشعارات مدينة).
W12	كمية المياه بالمتر المكعب في الإشعارات المدينة (إضافة على حساب المشترك)	W11 كمية المياه بالمتر المكعب في الإشعارات الدائنة (خصم لصالح المشترك) كمية المياه التي تم خصمها للمشتكرين نتيجة لخلل العداد - حيث تعكس التعديلات على الفواتير نتيجة وجود أخطاء سابقة. مثال: إذا تم تقدير استهلاك مشترك بـ 100 كوب، ثم تبين لاحقاً أن استهلاكه الفعلي كان 60 كوباً فقط، يتم إصدار إشعار بخصم 40 كوب من الفاتورة.
3#		
W13	كميات المياه التي تم بيعها بواسطة التنكات	تشمل كمية المياه التي تم بيعها مباشرة بواسطة صهاريج المياه، ويجب أن تستند إلى سجلات عدادات التغطية الرسمية.

إرشادات عامة حول المجموعة:

- يجب إدخال كميات المياه بالأرقام الدقيقة المستخرجة من العدادات، الفواتير الرسمية، كشوفات المشتركين.
- على مقدم الخدمة إدخال كميات الاستهلاك حسب الفئة حتى إن كانت تعتمد تعرفه واحدة لجميع الاشتراكات وذلك بفصل الاستهلاك المنزلي عن غيره لمعرفة حصة الفرد الفعلية والقدرة على تقدير التغير في أنماط الاستهلاك.
- يتوجب فصل مبيعات جملة إلى داخل منطقة الخدمة وخارجها وإدخال تعليق للجهة التي تشتري المياه عبر اشتراك جملة.
- يتوجب إدخال الإشعارات الدائنة والمدينة وسيقوم النظام تلقائياً بحذف الإشعارات الدائنة وإضافة الإشعارات المدينة على كميات المياه التي تم فوترتها، ويجب عكس الإشعارات في مجموعة الإيرادات (كمبالغ).
- مصدر البيانات سجلات مجموع فواتير المشتركين حسب التصنيفات وسجلات قراءة عداد مياه الجملة.
- المؤشرات المرتبطة: مؤشرات معدل استهلاك الفرد، مؤشرات المياه من غير عائذات.



المجموعة الخامسة: الميزان المائي

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
WT	كمية المياه الداخلة إلى النظام المائي	يتم احتسابها تلقائياً وفق مدخلات مجموعتي مصادر المياه ومبيعات المياه.
W15	إجمالي كمية المياه المفوترة	
1#		
WT.i	كمية المياه الداخلة إلى النظام المائي ضمن منطقة الخدمة فقط	يتم احتسابها تلقائياً وفق مدخلات مجموعتي مصادر المياه ومبيعات المياه.
W15.i	إجمالي كمية المياه المفوترة ضمن منطقة الخدمة فقط	
2#		
W16	المفوتر الذي لم يتم قياسه بالعدادات	كمية المياه المفوترة تقديرياً أو غير المقاسة بعدادات يتم إدخالها فقط في حال لم تكن مشمولة في مدخلات مجموعة مبيعات المياه.
W17	الاستهلاك المصرح به المفوتر داخل منطقة الخدمة	يتم احتسابها تلقائياً
3#		
NRW	المياه من غير عدادات	إجمالي كمية المياه من غير عائدات ويتم احتسابها تلقائياً عبر طرح إجمالي كمية المياه المباعة من إجمالي كمية المياه المتوفرة.
4#		
NRW1	استهلاك غير مصرح به	الهدف من هذا الإدخال هو تقدير وجهات المياه من غير عائدات
NRW2	عدم دقة القياس والعدادات (عدادات المشتركين)	مثل السرقات أو التوصيلات غير القانونية أو الاستخدام دون علم مقدم الخدمة، نتيجة:
NRW3	سيلانات وفيضانات خزانات مقدم الخدمة	• ضعف أو تقادم أو خلل في أجهزة القياس والعدادات.
NRW4	سيلانات الخطوط الرئيسية، وخطوط التوزيع ووصلات المشتركين حتى العداد	• تسربات أو فيضانات الخزانات لمقدم الخدمة.
NRW5	غير المفوتر الذي تم قياسه بالعدادات	• تسربات مائية على مستوى شبكة التوزيع بما فيها وصلات المشتركين خارج المرافق الداخلية.
NRW6	غير المفوتر الذي لم يتم قياسه بالعدادات	• كميات مقاسة وغير مفوترة لسبب إداري أو تقني.
		• كميات غير مقاسة وغير مفوترة وذلك في حالة وجود وصلات بدون عداد.
4#		
NRW.A	الفاقد التجاري (الظاهري)	يتم احتساب المتغيرات تلقائياً وتظهر كمية الفاقد التجاري (الناتج عن السرقات ودقة العدادات) وكمية الفاقد الحقيقي (الناتج عن تسريبات من الشبكة أو الخزانات) وإجمالي الفاقد المائي ولا تشمل أي استهلاك مصرح به سواء كان مفوتر أو غير مفوتر.
NRW.P	الفاقد الحقيقي (تسرب)	
NRW.TL	الفاقد الكلي	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- معظم مدخلات المجموعة يتم احتسابها تلقائياً من مجموعتي مصادر المياه ومبيعات المياه بالإمكان معرفة المعادلة عن طريق النقر على أيقونة الآلة الحاسبة بجانب المتغير.
- في حال كان مقدم الخدمة لا يقوم ببيع المياه إلى خارج منطقة التغطية فسوف تكون القيم في الجزء 0# والجزء 1# متطابقين.
- على مقدم الخدمة اعتماد آلية لتقدير وجهات المياه من غير العائدات، حيث في حال قام مدخل البيانات بإدخال البيانات في مجموعة مصادر المياه ومبيعات المياه بشكل صحيح ستظهر له كمية المياه من غير عائدات الإجمالي في الجزء 3# وعليه توزيعها على البنود الفرعية في الجزء 4#.
- المؤشرات المرتبطة: مؤشرات المياه من غير عائدات.
- يتم احتساب البيانات بناء على نظام الفوترة بالإضافة سجلات العدادات وعمرها وكشوفات الصيانة.



مثال حول الميزان المائي

أنظر إلى المثال التالي: حيث يصل 150,000 متر مكعب من مصادر المياه وتمت فوترة 100,000 متر مكعب على المشتركين، أي أن إجمالي المياه من غير عائدات 50,000 متر مكعب.

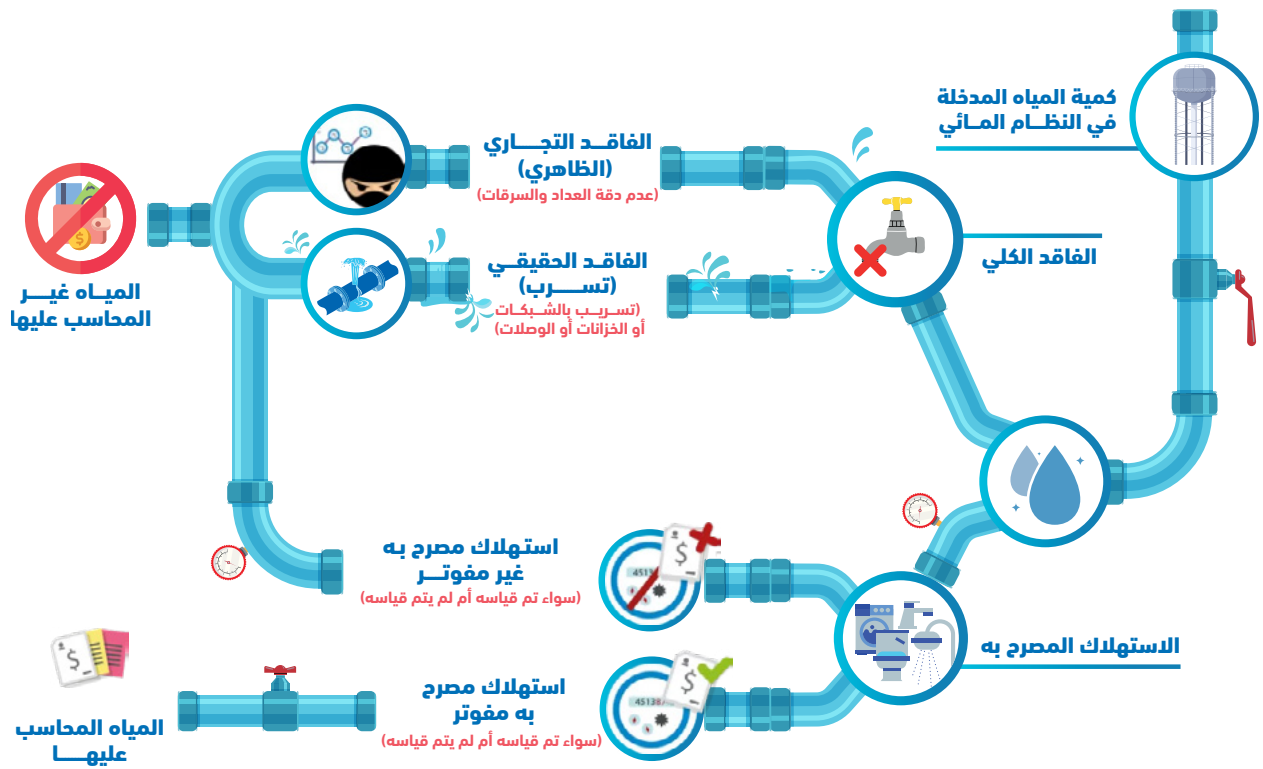
الآن على المدخل توزيع الـ 50,000 متر مكعب على البنود في الجزء # 4 ويوصي المجلس باعتماد الآلية التالية:

- كميات المياه الغير مفوترة وتم قياسها بالعدادات وتكون هذه الحالية في حال وجود منشآت خيرية أو حدائق أو أي منشأة يقوم مقدم الخدمة بإعفاؤها من فواتير المياه ويتم استخراج الكمية من قراءات العدادات للمنشآت. - وفق سجلات العدادات على هذه المنشآت فإن كمية الاستهلاك: 3,000 متر مكعب خلال فترة التقييم.	NRW1
- على مقدم الخدمة تقدير كمية المياه غير المفوترة وغير مقاسة بالعدادات وهي شبيهة بالبند السابق، ولكن في هذه الحالة يتوجب على مقدم الخدمة تقدير كميات المياه حسب نوع المنشآت وطبيعة الاستهلاك بسبب عدم وجود عدادات على هذه المنشآت. - في هذا المثال يوجد 10 منشآت تحصل على خدمة المياه بدون فوترة وبدون عداد، معدل الاستهلاك لكل منشأة 100 متر مكعب سنوياً وعليه فإن إجمالي كمية الاستهلاك غير المفوتر بدون عداد قياس 1000 متر مكعب خلال العام.	NRW2
- كمية المياه من غير عائدات من عدم دقة عدادات المشتركين، في هذه الحالة يتوجب على ذوو الاختصاص في موضوع العدادات تقدير نسبة الخطأ التقديرية حسب نوع وعمر عدادات المشتركين. - في هذه الحالة قدر ذوو الاختصاص نسبة الخطأ في عدادات المشتركين بحوالي 8%. - كمية المياه من غير عائدات نتيجة عدم دقة العدادات = كمية المياه المفوترة*نسبة الخطأ = $0.08 * 100,000 = 8,000$ متر مكعب	NRW3
- كمية المياه التي تسربت من خزانات مقدم الخدمة وعلى مدخل البيانات استشارة الطواقم المسؤولة عن الخزانات عن حدوث التسريبات من عدمه لتقدير كمية المياه التي يتم تسريبها. - وفق تقدير الجهة المسؤولة عن تشغيل والرقابة على الخزانات فإن كمية المياه التي تسربت من الخزانات، كانت حوالي 500 متر مكعب خلال فترة التقييم.	NRW4
- بعد أن تم تقدير أول 4 بنود حسب السجلات وتقديرات ذوو الاختصاص، يظهر أن ما تبقى من المياه من غير عائدات بلغ حوالي 37,500 متر مكعب، وفي هذه الحالة يجب توزيع الكمية على آخر بندين: تسريبات الشبكة والاستهلاك غير المصرح به. - تعتمد كيفية التوزيع على عدة عوامل منها: عمر الشبكة وحالتها، الآليات المتبعة من مقدم الخدمة للكشف عن السرقات والتسريبات وغيرها من العوامل ويتوجب على ذوو الاختصاص سواء المسؤولين عن تشغيل الشبكة والرقابة عليها والمسؤولين عن ضبط السرقات والكشف على خطوط التوزيع وعدادات المشتركين لتوزيع الكمية على البندين. - في هذه الحالة: وفق تصنيف الطاقم الفني فإن الشبكة قديمة ومتهالكة ولضمان وصول المياه إلى بعض المناطق يتم رفع الضغط ما يؤدي إلى زيادة التسريبات، وبارغم من وجود حالات سرقة ألا أنها قليلة جداً وغير منتشرة في منطقة الخدمة. - الإدخال: بند التسريبات من الشبكة بلغ 35,000 متر مكعب وبند السرقات 2,500 متر مكعب.	NRW5 & NRW6

150,000	WT
100,000	W15
150,000	WT.i
100,000	W15.i
0	W16
100,000	W17
50,000	NRW
3,000	NRW1
1,000	NRW2
8,000	NRW3
500	NRW4
35,000	NRW5
2,500	NRW6



مكونات الميزان المائي





المجموعة السادسة: الإيرادات

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
R1.1	مبيعات المياه التي صدرت بها فواتير لجميع المشتركين (تشمل المشتركين وجميع الفئات في منطقة الخدمة)	يشمل هذا الجزء جميع الإيرادات المترتبة من بيع المياه بغض النظر عن نسبة التحصيل.
R2.1	مبلغ الإشعارات الدائنة (تخصم لصالح المشترك) "مياه"	مبلغ الإشعارات الدائنة (تخصم لصالح المشترك) "مياه" العملة المحلية (شيكل).
R3.1	مبلغ الإشعارات المدينة (تضاف على حساب المشترك) "مياه"	مثال للتوضيح: إذا تم إصدار فاتورة بقيمة 500 شيكل، لكن بعد المراجعة تبين أن القيمة الفعلية 300 شيكل فقط، يتم إصدار إشعار دائن لتخفيض الفاتورة بمقدار 200 شيكل لصالح المشترك.
R4	مبلغ مبيعات المياه التي تمت بواسطة الصهاريج	
R10.o	مبيعات المياه "للمشتركين بالجملة" التي صدرت بها فواتير "خارج منطقة الخدمة"	
1#		
RC.1	تحصيلات المياه	إجمالي المبلغ المالي الذي تم تحصيله فعلياً من مبيعات المياه المذكورة في الجزء السابق (0#) بما في ذلك سداد الديون من فترة استهلاك سابقة. ولا تشمل تحصيلات الرسوم مثل رسوم الاشتراكات.
2#		
R11.1	رسوم الاشتراكات الجديدة "مياه"	يشمل هذا الجزء أي إيراد متعلق بخدمات مياه باستثناء فواتير مبيعات المياه الاعتيادية التي تم ذكرها في الجزء # 0.
R12.1	رسوم إعادة إيصال الاشتراكات "مياه"	
R13.1	رسوم مساحة إنشاء والبناء "مياه"	
R15.1	الرسوم الأخرى ذات العلاقة بخدمة "مياه"	
3#		
R1.2	رسوم الصرف الصحي التي صدرت بها فواتير	يشمل هذا الجزء جميع الإيرادات المترتبة من فواتير خدمة الصرف الصحي الدورية للمشاركين المخدومين بشبكة الصرف الصحي.
R2.2	مبلغ الإشعارات الدائنة (تخصم لصالح المشترك) "صرف صحي"	
R3.2	مبلغ الإشعارات المدينة (تضاف على حساب المشترك) "صرف صحي"	
4#		
RC.2	تحصيلات الصرف الصحي	تحصيلات مالية تم تسديدها من قبل المشتركين مقابل فواتير خدمة الصرف الصحي في الجزء السابق 3#.
5#		
R11.2	رسوم الاشتراكات الجديدة "صرف صحي"	يشمل هذا الجزء أي إيراد متعلق بخدمات الصرف الصحي باستثناء فواتير خدمة الصرف الصحي الدورية والتي تم إدخالها في الجدول 3#.
R12.2	رسوم إعادة إيصال الاشتراكات "صرف صحي"	
R13.2	رسوم مساحة إنشاء والبناء "صرف صحي"	
R15.2	الرسوم الأخرى ذات العلاقة بخدمة "صرف صحي"	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- مصادر البيانات: النظام المحاسبي، نظام الفوترة، أنظمة العدادات مسبقة الدفع، كشوفات مبيعات عبر الصهاريج، كشوفات التحصيل.
- تشمل هذه المجموعة جميع الإيرادات المالية الناتجة عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.
- عند إدخال مبالغ الإشعارات الدائنة أو المدينة، يجب التأكد من أنها مرتبطة بفواتير صادرة خلال نفس فترة التقييم، وتعكس خصومات أو إضافات تمت على الفواتير الأصلية. وتتوافق مع ما تم إدخاله في مجموعة مبيعات المياه ككميات.
- المؤشرات المرتبطة: معدل سعر بيع المتر المكعب، نسبة التحصيل، نسبة العمل.



المجموعة السابعة: المصاريف الإدارية (لا تشمل الاستهلاكات)

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
C1.1	تكاليف الطاقم العامل في الإدارة والمشرفين المباشرين - مياه	يشمل هذا الجزء التكاليف المباشرة المرتبطة بالكادر الإداري والمالي (رواتب وأجور وتعويضات) بما في ذلك نهاية الخدمة والمكافآت والتنقلات والمواصلات والتأمين وغيرها، مثل مدير دائرة المياه والصرف الصحي، رئيس قسم المياه، رئيس قسم الصرف الصحي، المدير المالي، المحاسب، والسكترير (إن وجد).
C1.2	تكاليف الطاقم العامل في الإدارة والمشرفين المباشرين - الصرف الصحي	لا تشمل الموظفين الذين يعملون مهام أخرى غير مرتبطة بخدمات المياه والصرف الصحي فعلى الإدارة المالية تقدير نسبة من التكلفة على خدمة المياه و/أو الصرف الصحي وإضافتها إلى بند التكاليف المشتركة. يجب أن يلائم هذا الرقم مع عدد الموظفين في المجموعة الثانية.
1#		
C2.1	رواتب الموظفين المتقاعدين الذين عملوا في الإدارة والمالية سابقاً "خدمة المياه"	تكاليف الموظفين الإداريين المتقاعدين الذين يتم تحميلها على خدمات المياه والصرف الصحي.
C2.2	رواتب الموظفين المتقاعدين الذين عملوا في الإدارة والمالية سابقاً "الصرف الصحي"	
2#		
C11.1	خصومات فتح العدادات عند تسوية الفواتير / الديون - مياه	يتناول هذا الجزء الخصومات التي يتم حذفها من حساب المشترك عند قيامه بتسوية ديونه خلال فترة التقييم.
C11.2	خصومات فتح العدادات عند تسوية الفواتير - الصرف الصحي	
3#		
C12.1	التكاليف المشتركة المخصصة من البلديات - مياه	تشمل الخدمات التي تقدمها أقسام البلدية المختلفة إلى قسم المياه والصرف الصحي، مثل الخدمات التي يقدمها قسم الحاسوب، قسم الحركة، جزء من راتب رئيس البلدية والأعضاء وغيرها. حيث يجب تقدير واحتساب تكاليف هذه الخدمات وتحميلها على تكاليف قسم المياه والصرف الصحي.
C12.2	التكاليف المشتركة المخصصة من البلديات "الصرف الصحي"	
4#		
C13.1	جميع التكاليف الأخرى المتعلقة بإيرادات خدمات المياه (لا تشمل الاستهلاك أو مشاريع رأسمالية)	أي تكاليف أخرى لا تندرج ضمن البنود السابقة وعلى مدخلات المجموعة أن تشمل جميع التكاليف الإدارية المحملة على خدمات المياه والصرف الصحي.
C13.2	جميع التكاليف الأخرى المتعلقة بإيرادات خدمات الصرف الصحي (لا تشمل الاستهلاك أو مشاريع رأسمالية)	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- مصدر البيانات: النظام المحاسبي وكشوفات المصاريف.
- يجب أن تشتمل المجموعة على كل التكاليف الإدارية الناتجة عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.
- المؤشرات المرتبطة: معدل تكلفة المتر المكعب من المياه المباعة، نسبة العمل.



المجموعة الثامنة: مصاريف التشغيل والصيانة

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
C16.1	تكاليف الموظفين العاملين في خدمات المياه	الموظفون العاملون بشكل مباشر ويومي في الإنتاج والتوزيع والصيانة والجباية وقراءة العدادات وخدمات المشتركين، وفنيي المختبرات.
C16.2	تكاليف الموظفين العاملين في خدمات الصرف الصحي	
1#		
C17.1	رواتب الموظفين المتقاعدين - خدمة المياه	يشمل الجدول الرواتب الشهرية المدفوعة للموظفين المتقاعدين عن خدمات التشغيل والصيانة في قطاعي المياه والصرف الصحي.
C17.2	رواتب الموظفين المتقاعدين - خدمة الصرف الصحي	
2#		
C18.1	الطاقة - مياه	يشمل الجدول نفقات الطاقة المستخدمة في تشغيل خدمات المياه والصرف الصحي بالإضافة إلى الطاقة الخاصة بآبار المياه. ولا تشمل الطاقة المستخدمة لمقر مبنى الخدمة. يتوجب على مقدم الخدمة فصل تكاليف الطاقة المترتبة عن تشغيل شبكة المياه بهدف ضخ المياه إلى المواطنين عن تكاليف الطاقة المترتبة على إنتاج المياه من مصادر مياه تحت إدارة مقدم الخدمة.
C18.2	الطاقة - صرف صحي	
C18.3	تكلفة الطاقة الخاصة بآبار المياه	
3#		
C19.1	الصيانة - مياه	يشمل الجدول كافة نفقات الصيانة المتعلقة بشبكات ومرافق خدمات المياه والصرف الصحي ولا تشمل أي نفقات تطويرية أو غير دورية.
C19.2	الصيانة - صرف صحي	
4#		
C20.1	تطهير واختبار جودة المياه	يشمل الجدول مصاريف الفحوصات المخبرية وتكاليف التطهير.
5#		
C21.1	المراجعة السنوية للديون المشكوك في تحصيلها - مياه	يشمل الجدول النفقات المرتبطة بمخصصات الديون المشكوك في تحصيلها.
C21.2	المراجعة السنوية للديون المشكوك في تحصيلها - صرف صحي	
6#		
C22.1	تكاليف السيارات والمركبات - مياه	يشمل الجدول نفقات تشغيل السيارات والمركبات مثل الوقود والصيانة والتأمين وغيرها. إذا كان هناك سيارة تخدم أكثر من قسم فيتم تحميل جزء من تكلفتها إلى قسم المياه.
C22.2	تكاليف السيارات والمركبات - صرف صحي	
7#		
C23.a	مشتريات المياه - دائرة مياه الضفة الغربية	يشمل الجدول كافة فواتير المشتريات من المصادر المختلفة بما فيها التحلية والدائرة والمصادر الخاصة.
C23.b	مشتريات المياه - آبار فلسطينية خاصة	
C23.d	مشتريات المياه - مصادر أخرى	
C23.c	مشتريات المياه من محطات التحلية	
C23	مجموع مشتريات المياه	
8#		
C24.1	جميع التكاليف الأخرى - مياه	يشمل الجدول جميع التكاليف التشغيلية والصيانة غير المذكورة في البنود السابقة.
C24.2	جميع التكاليف الأخرى - صرف صحي	
9#		
WBWD.C	فاتورة المياه من دائرة مياه الضفة الغربية	يتم إدخاله من قبل المجلس وفق سجلات دائرة مياه الضفة الغربية.



إرشادات عامة حول المجموعة:

- مصادر البيانات: النظام المحاسبي، السجلات المالية والمحاسبية، وفواتير المشتريات، تقارير الصيانة والتشغيل.
- مدخلات هذه المجموعة يجب أن تغطي كل مصاريف التشغيل والصيانة المرتبطة بإنتاج وتوزيع المياه وخدمة العملاء والصيانة المرتبطة بخدمات المياه والصرف الصحي.
- لا تشمل المجموعة التالية أي مصاريف تطويرية / رأسمالية مثل: إنشاء خطوط مياه جديدة، أو استبدال أصول من النظام المائي مثل شبكات أو مضخات أو أي مصاريف غير اعتيادية.
- يجب التفريق بدقة بين خدمة المياه وخدمة الصرف الصحي في كل بند، مع إدخال القيم وفقاً لما هو مخصص للخدمة.
- المؤشرات المرتبطة: مؤشرات معدل تكلفة المتر المكعب من المياه المباعة (إجمالي، موظفين، تكلفة شراء المياه، طاقة، أخرى)، نسبة العمل.



المجموعة التاسعة: حسابات وموجودات ومطلوبات متعلقة بخدمة المياه والصرف الصحي

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
L1.1	مخصص الديون المشكوك في تحصيلها (التراكمي) كما بالتاريخ المرجعي "خدمة المياه"	يشمل هذا الجزء البيانات المرتبطة بمخصصات الديون والذمم المدينة (ذمم المشتركين) الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي، وتشمل الإجمالي التراكمي في تاريخ نهاية فترة التقييم (نهاية العام عادة).
L1.2	مخصص الديون المشكوك في تحصيلها (التراكمي) كما بالتاريخ المرجعي "خدمة الصرف الصحي"	
A2.1	ذمم المشتركين الإجمالية لخدمة المياه فقط كما في التاريخ المرجعي	
A2.2	ذمم المشتركين الإجمالية لخدمة الصرف الصحي فقط كما في التاريخ المرجعي	
1#		
A4.1	قيمة الأصول الثابتة كما في التاريخ المرجعي "خدمة المياه"	يشمل هذا الجزء الأصول الثابتة ومصاريف ومجمعات الإهلاك المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي.
A4.2	قيمة الأصول الثابتة كما في التاريخ المرجعي "خدمة الصرف الصحي"	
L5.1	مصروف الإهلاك السنوي العام "خدمة المياه"	ملاحظة: يتوجب على مقدم الخدمة عمل تقييم دوري للأصول المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي وأن تكون المدخلات وفق التقييم المعتمد وفي حال كانت المدخلات تقريبية يرجى التنويه بذلك في قسم التعليقات المضافة على المتغيرات أو على الاستبيان.
L5.2	مصروف الإهلاك السنوي العام "خدمة الصرف الصحي"	
L6.1	مجمع الإهلاك التراكمي كما هو بالتاريخ المرجعي "خدمة المياه"	
L6.2	مجمع الإهلاك التراكمي كما هو بالتاريخ المرجعي "الصرف الصحي"	
2#		
L2.a	الذمم الدائنة لدائرة مياه الضفة الغربية كما بالتاريخ المرجعي	يتضمن هذا الجزء الذمم الدائنة (الديون التراكمية) المستحقة على مقدم الخدمة تجاه موردي المياه أو المقاولين الذين قاموا بتنفيذ أعمال متعلقة بخدمات المياه و/أو الصرف الصحي.
L2.b	الذمم الدائنة لموردي مياه آخرين كما في التاريخ المرجعي	
L2.c	الذمم الدائنة الأخرى (الموردين والمقاولين) كما في التاريخ المرجعي	
3#		
WBWD.L	الذمم الدائنة لدائرة مياه الضفة الغربية	يتم إدخالها من قبل المجلس وفق سجلات دائرة مياه الضفة الغربية ومن المفترض أن تتساوى مع البند L2.a.

إرشادات عامة حول المجموعة:

- مصدر البيانات الأساسي: السجلات المالية، تقارير الميزانية العامة، تقارير الإهلاك، النظام المحاسبي المعتمد، وكشوفات الجهات الدائنة أو المدينة.
- في حال عدم توفر بعض البنود (مثل الأصول الخاصة بالصرف الصحي بشكل مستقل)، يجب توضيح ذلك في خانة التعليقات مع إرفاق ما يدعم التقديرات إن أمكن.



المجموعة العاشرة: معلومات إضافية

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة	
0#			
Z1	ذمم المشتركين - مؤسسات حكومية	يشمل هذا الجزء تفاصيل الذمم وكميات المياه المفوترة المصنفة حسب نوع الجهة (حكومية، مخيمات، مشتركين آخرين). ملاحظة: بند Z3 وبند Z6 يتم احتسابهم تلقائياً ومن غير المفترض أن يقوم المستخدم بإدخالهم.	
Z2	ذمم المشتركين - المخيمات		
Z3	ذمم المشتركين - باقي المشتركين		
Z4	كميات المياه المفوترة خلال السنة - مؤسسات حكومية		
Z5	كميات المياه المفوترة خلال السنة - مخيمات		
Z6	كميات المياه المفوترة خلال السنة - باقي المشتركين		
1#			
Z7	هل يتم تدقيق البيانات المالية سنوياً من قبل مدقق حسابات مستقل؟	يتضمن هذا الجزء أسئلة تقييمية تتعلق بأنظمة العمل (المحاسبة، الفوترة، التدقيق، الفئات، السكادا، الطاقة المتجددة). أساس الاستحقاق: يتم الاعتراف بالإيرادات والمصاريف عند تحققها بغض النظر عما إذا تم دفع أو قبض مبالغ نقدية. موازنة المياه والصرف الصحي: خطة مالية خاصة بخدمات المياه والصرف الصحي وليس الميزانية العمومية. نظام سكاذا SCADA: نظام التحكم في الشبكات (المحابس، المضخات... إلخ) عن بعد.	
Z8	هل هناك نظام محاسبي؟		
Z9	هل هناك نظام فوترة محمول؟		
Z10	ما مدة دورة الفوترة؟		
Z11	هل يتم تطبيق أساس الاستحقاق في المحاسبة؟		
Z12	هل هناك موازنة مالية سنوية لخدمة المياه والصرف الصحي؟		
Z13	هل يوجد اتفاقية رسمية بين المواطن ومقدم الخدمة؟		
Z14	هل يتم تقسيم المستهلكين إلى فئات؟		
Z15	هل يوجد نظام سكاذا فعال؟		
Z16	هل لدى مقدم الخدمة أنظمة طاقة متجددة؟		
2#			
Z17	عدد الخزانات المتاحة لمقدمي الخدمة		يشمل هذا الجزء بيانات فنية عن سعة التخزين وعدد الخزانات التي يعتمد عليها مقدم الخدمة.
Z18	الحجم الكلي للخزانات المتاحة لمقدم خدمة المياه		
3#			
Z19.R	عدد سكان المخيمات ضمن منطقة الخدمة		معلومات عن التجمعات المخدومة (يتم اصدار فواتير شهرية لهم وعمل صيانة للشبكات هناك) وسكان منطقة الامتياز بما فيها المخيمات ومناطق C. في حال كانت يوجد عدد كبير من التجمعات يرجى تحميل قائمة بهذه التجمعات.
Z19.C	عدد السكان القاطنين في مناطق ضمن منطقة امتياز مقدم الخدمة C		
Z20	عدد التجمعات المخدومة من قبل مقدم الخدمة		
Z21	أسماء التجمعات التي ضمن منطقة الخدمة		
4#			
Z22	معدل دورة المياه في فترة الشتاء بالأيام	تهدف هذه المتغيرات إلى قياس معدل وصول المياه إلى المشتركين عبر شبكة المياه العامة، حيث يجب على المدخل إدخال المعدل لوصول المياه في فصلي الصيف والشتاء. ملاحظة: يوجد تفاوت لدى العديد من مقدمي خدمة المياه وفق المناطق ضمن منطقة التوزيع حيث يمكن أن يكون لدى مقدم الخدمة مناطق تصل فيها المياه إلى المواطنين بشكل أسبوعي ومناطق تصلها المياه بشكل شهري وفي هذه الحالة يجب إدخال المعدل والتنويه في قسم التعليقات إلى الحد الأدنى والأقصى لدورة المياه. مثال: تصل المياه إلى شبكة مقدم الخدمة بشكل يومي ولكن يقوم بتوزيعها على 4 مناطق توزيع ضمن منطقة الخدمة حيث يقوم بوصول كل منطقة توزيع لمدة يومين على مدار الساعة وفي هذه الحالة فإن معدل دورة المياه 6 أيام (أي أن المياه تصل المشترك كل 6 أيام) ومعدل عدد ساعات التوزيع 48 ساعة متتالية.	
Z22.a	معدل عدد ساعات تزويد المياه للمشاركين لكل دورة في الشتاء		
Z23	دورة المياه في فترة الصيف بالأيام		
Z23.a	معدل عدد ساعات تزويد المياه للمشاركين لكل دورة في الصيف		



إرشادات عامة حول المجموعة:

- لتعبئة مدخلات هذه المجموعة بشكل صحيح يجب أن يتم التنسيق من الإدارة المالية والفنية لمقدم الخدمة.
- يجب تحميل المستندات التالية: تقرير المدقق الخارجي، صورة عن فاتورة مياه وصرف صحي نموذجية، اتفاقية التزود بالخدمة بين المواطن ومقدم الخدمة.
- في حال كان هنالك عدد كبير من التجمعات، يتوجب على مقدم الخدمة إعداد قائمة بكل التجمعات المخدومة مع عدد الاشتراكات وكمية الاستهلاك لكل تجمع وتحميلها على النظام.

المجموعة الحادية عشرة: الشكاوى

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
P1	عدد الشكاوى المتعلقة باستمرارية تزويد المياه خلال فترة التقييم	يشمل هذا الجزء عدد الشكاوى الرسمية المسجلة خلال فترة التقييم حسب نوعها، سواء تعلقت بالاستمرارية أو الجودة أو الفوترة.
P2	عدد الشكاوى المتعلقة بجودة المياه خلال فترة التقييم	
P3	عدد الشكاوى المتعلقة بالفوترة المتعلقة بخدمة المياه	
P4	عدد الشكاوى الأخرى خلال الفترة	
P5	عدد الشكاوى المتعلقة بالفوترة المتعلقة بخدمة الصرف الصحي	
1#		
P6	هل يتوفر لدى مقدم الخدمة مركز خدمات جمهور؟	يتضمن هذا الجزء معلومات حول مدى توفر أنظمة وآليات خدمة الجمهور وتوثيق الشكاوى في المؤسسة.
P7	هل يوجد نظام / آلية لإدارة الشكاوى؟	
P8	هل يتم توثيق الشكاوى الواردة إلى مقدم الخدمة (سجل للشكاوى)؟	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- في حال قام مقدم الخدمة بإدخال عدد الشكاوى كصفر، فالمجلس سيفترض أن مقدم الخدمة لا يقوم بتسجيل الشكاوى.
- يجب أن تشمل مدخلات المجموعة جميع الشكاوى التي تقدم بها المواطنين خلال فترة التقييم والمتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي وذلك بالاعتماد على السجلات لدى مقدم الخدمة.



المجموعة الثانية عشر: جودة المياه

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
Q1	عدد مصادر المياه (باستثناء وصلات المياه) تشمل الآبار الخاصة	القسم الأول الفئة المستهدفة: كافة مقدمي الخدمات يحتوي هذا القسم على عدد من المتغيرات في إطار أسئلة عامة لمعرفة الإمكانيات المتوفرة لدى مقدمي الخدمات في الرقابة على جودة المياه، ويشمل على متغيرات حول مصادر المياه، الخزانات، مضخات الكلور وأسئلة إضافية أخرى.
Q2	ماهي مصادر المياه المتوفرة (نبع/ عين/ بئر جوفي)؟ تشمل الآبار الخاصة	
Q3	هل يقوم مقدم الخدمة بمعالجة جميع مصادر المياه الخاصة به بالكلور؟	
Q4	عدد وحدات المعالجة بالكلور (مضخات الكلور الفعالة) مضخات الكلور الفعالة على المصادر	
Q5	هل يوجد لدى مقدم الخدمة مصدر مياه بحاجة إلى مضخة كلور؟	
Q6	عدد مصادر المياه التي تحتاج مضخة كلور	
Q7	هل يوجد رقابة على الآبار الخاصة التي يشتري منها مقدم الخدمة المياه ويتم ضخها في شبكة التوزيع؟ رقابة من قبل مقدم الخدمة	
Q8	هل يقوم مقدم الخدمة بكلورة خزانات المياه الخاصة به؟	
Q9	هل يوجد لدى مقدم الخدمة أجهزة أو أدوات لفحص تركيز الكلورين الحر المتبقي في المياه (فحص ميداني)؟ الفحص الميداني باستخدام الجهاز الإلكتروني أو جهاز الفحص اللوني (باستخدام أقراص DPD)	
Q10	هل يقوم مقدم الخدمة بفحص مياه الشرب لدى جهة خارجية (غير وزارة الصحة)؟	
Q25	هل يوجد خزان بحاجة إلى مضخة كلور؟	تعليمات: مصادر المياه يُقصد بها العيون، الينابيع، والآبار الجوفية بما فيها الآبار الخاصة التي يشتري منها مقدم الخدمة المياه ويتم ضخها في شبكة التوزيع، ولا تشمل وصلات المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية.
Q26	عدد خزانات المياه التي تحتاج مضخة كلور	
Q27	هل يوجد فني مسؤول عن عملية كلورة المياه؟ على نظام تزويد المياه (المصادر، الخزانات، الشبكات)	



1#		
القسم الثاني الفئة المستهدفة: بعض مقدمي الخدمات، ممن يقومون بالرقابة على جودة المياه من خلال فحصها في مختبراتهم أو لدى مختبر خاص معتمد تحتوي هذه المجموعة على عدد من المتغيرات الأساسية والتي تعتبر ضرورية لاحتساب مؤشرات الأداء الخاصة بجودة مياه الشرب، وتشتمل على متغيرات تتعلق بأعداد العينات المفحوصة، وأعداد العينات المطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي (-108 2023)، وذلك لفحوصات الكلورين الحر المتبقي، البكتيريا القولونية الكلية والغائطية، بالإضافة إلى فحص النترا، تعليمات: 1. يجب إدخال البيانات للفحوصات الميكروبيولوجية وفحص النترا على مصادر المياه قبل عملية الكلورة. 2. تعتبر نقاط فحص وصلات المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية على أنها جزء من الشبكة، ولا يتم احتسابها من نقاط المصادر عند إدخال البيانات، لاعتبار مصدر المياه هو النبع/ أو البئر الجوفي. 3. تشمل النقاط المأخوذة من الشبكة على عينات: الشبكات، خطوط النقل، نقاط التزويد والتعبئة، محطات الضخ، الخزانات العامة فقط، ووصلات المياه. 4. إدخال نتائج فحوصات مياه الآبار الخاصة (مياه الشرب المشتراة من مصادر فلسطينية خاصة). 5. هذه التوصيات لا تتعارض مع دور مقدم الخدمة في الرقابة على نظام التوزيع، بل ترتبط بطريقة إدخال البيانات لدى المجلس لغرض احتساب المؤشرات المطلوبة. 6. مصدر البيانات: سجلات الفحوصات لدى مقدم الخدمة والتقارير الدورية.	Q11	عدد العينات (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك الأنابيب الرئيسية) التي تم فحصها لبقايا الكلورين الحر.
	Q12	عدد عينات فحص بقاء الكلورين (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) التي احتوت على كلورين حر متبقي.
	Q13	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الكلية (المأخوذة من المصدر) التي تم فحصها.
	Q14	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الكلية (المأخوذة من المصدر) التي وجدت مطابقة للتعليمات الفلسطينية.
	Q15	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الغائطية (المأخوذة من المصدر) التي تم فحصها.
	Q16	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الغائطية (المأخوذة من المصدر) التي وجدت خالية من التلوث.
	Q17	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الكلية (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) التي تم فحصها.
	Q18	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الكلية (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) التي وجدت مطابقة للتعليمات الفلسطينية.
	Q19	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الغائطية (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) التي تم فحصها.
	Q20	عدد عينات فحص البكتيريا القولونية الغائطية (المأخوذة من الشبكة بما فيها الخطوط الرئيسية) التي وجدت خالية من التلوث.
	Q21	عدد الفحوصات البكتيرية التي أجريت على المياه المكلورة خلال فترة التقييم.
	Q22	عدد الفحوصات البكتيرية على المياه المكلورة التي تتطلبها المعايير أو التعليمات الفنية المعمول بها خلال فترة التقييم.
	Q23	عدد عينات فحص التلوث بالنترا (المأخوذة من المصدر) التي تم فحصها.
	Q24	عدد عينات فحص التلوث بالنترا (المأخوذة من المصدر) التي وجدت مطابقة للتعليمات الفلسطينية.

إرشادات عامة حول المجموعة:

- تنقسم مجموعة مصادر المياه إلى قسمين الأول سيكون متاح لكل مقدمي خدمات المياه والثاني سيكون متاح لمقدمي الخدمة الذين يقومون بإجراء فحوصات خاصة بهم بمعزل عن وزارة الصحة.
- تُعد مدخلات هذه المجموعة ذات صلة مباشرة بجميع مؤشرات الأداء الخاصة بجودة المياه.



المجموعة الثالثة عشرة: جمع المياه العادمة

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
WW.1min	تقدير مجلس تنظيم قطاع المياه الأدنى للمياه العادمة المجمعة بالشبكة	يحتوي هذا القسم على كميات المياه العادمة المجمعة من الشبكة بناءً على التقديرات أو القياسات الرسمية.
		يجب إدخال كمية المياه العادمة التي تم تجميعها وفق العدادات على مخارج الشبكة إن وجدت وفي حال عدم وجود عداد يوصي المجلس باعتماد الآلية التالية:
WW.1max	تقدير مجلس تنظيم قطاع المياه الأقصى للمياه العادمة المجمعة بالشبكة	كمية المياه العادمة = (كمية المياه الداخلة إلى النظام المائي – الفاقد الفيزيائي (الناتج عن ترسيبات الخزانات والشبكة) * (نسبة الاستخدام) * (نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي للمشمولين بشبكة المياه).
		نسبة الاستخدام تختلف بين مقدم الخدمة لآخر وهي تتراوح بين 60% إلى 80%.
WW1	الكمية الكلية للمياه العادمة التي تم جمعها من خلال شبكة الصرف الصحي	80% للمناطق الحضرية والتي لا يتواجد فيها أنشطة زراعية أو صناعية وتنخفض النسبة مع زيادة كميات المياه المستهلكة دون أن تصل إلى الشبكة.
1#		
WW2	طول شبكة الصرف الصحي (كم)	يعرض هذا الجزء البيانات المتعلقة بالبنية التحتية وعدد المستفيدين من خدمة الصرف الصحي ويتم تعبئتها تلقائياً وفق مدخلات مجموعة المعلومات العامة.
WW3	عدد السكان المخدومين بشبكة الصرف الصحي	
WW4	عدد اشتراكات شبكة الصرف الصحي	
2#		
WW5	وجهة المياه العادمة المجمعة بالشبكة	معلومات عن وجهة المياه العادمة وشروط مراقبتها، بالإضافة إلى قياسات حول كميات تمر عبر الخط الأخضر.
WW6	وجهة المياه العادمة المجمعة بالتناكبات	
WW7	تقدير لكميات المياه العادمة التي تقطع الخط الأخضر	
WW8	عدد محطات ضخ مخصصة لاستعمال شبكة الصرف الصحي	
WW9	هل يوجد عدادات على مخارج شبكة الصرف الصحي لقياس الكميات	
3#		
WW10	نسبة المنازل التي تعتمد على حفر صماء للتخلص من المياه العادمة	يتعلق هذا الجزء بالآليات المتبعة للتعامل مع المياه العادمة للمواطنين من دون شبكة صرف صحي عامة.
WW11	نسبة المنازل التي تعتمد على حفر امتصاصية للتخلص من المياه العادمة	
WW12	معدل تكلفة نضح الحفر الامتصاصية / الصماء	
WW13	هل يتم تحديد مواقع خاصة للتخلص من المياه العادمة المجمعة من الحفر عبر صهاريج النضح	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- في الجزء 0#، يوفر المجلس تقديرات قصوى ودنيا لكميات المياه العادمة المجمعة التي تمكن مقدم الخدمة من مقارنة تقديراته مع تقديرات المجلس وفي حال وجد مقدم الخدمة فرق كبير بين تقديراته وتقديرات المجلس يرجى التواصل مع المجلس لبحث سبب الاختلاف.
- الجزء 3# متعلق بالمنشآت التي تقع ضمن منطقة الخدمة ولا تتصل في شبكة الصرف الصحي العامة.
- المؤشرات المرتبطة: نسبة تغطية شبكة الصرف الصحي، معدل تكلفة المتر المكعب من المياه العادمة المجمعة في شبكة الصرف الصحي.



المجموعة الرابعة عشر: التكاليف والإيرادات (إجمالي)

الرمز	المتغير	ملاحظات عامة
0#		
AC.1	مجموع النفقات الإدارية " المياه"	يتم احتسابها تلقائياً من مجموعات المصاريف الإدارية المصاريف التشغيلية لخدمات المياه فقط.
OM.1	مجموع مصاريف التشغيل والصيانة للمياه من غير احتساب الاستهلاك	
TC.1	مجموع المصاريف " مياه"	
1#		
AC.2	مجموع النفقات الإدارية " صرف صحي"	يتم احتسابها تلقائياً من مجموعات المصاريف الإدارية المصاريف التشغيلية لخدمات الصرف الصحي فقط.
OM.2	مجموع مصاريف التشغيل والصيانة لخدمة الصرف الصحي من غير احتساب الاستهلاك	
TC.2	مجموع المصاريف " صرف صحي"	
2#		
BR.1	مجموع مبيعات المياه	يتم احتسابها تلقائياً من مجموعة الإيرادات لخدمات المياه فقط.
OR.1	إيرادات تشغيلية أخرى " المياه"	
TR.1	مجموع الإيرادات " المياه"	
3#		
BR.2	مجموع فواتير الصرف الصحي خلال فترة التقييم	يتم احتسابها تلقائياً من مجموعة الإيرادات لخدمات الصرف الصحي فقط.
OR.2	إيرادات تشغيلية أخرى " الصرف الصحي"	
TR.2	مجموع الإيرادات " الصرف الصحي"	

إرشادات عامة حول المجموعة:

- جميع بنود هذه المجموعة يتم احتسابها تلقائياً ويتوجب على الإدارة المالية مراجعة هذه المتغيرات ومقارنتها مع حساباتهم لإجمالي مصاريف وإيرادات خدمات المياه والصرف الصحي وفي حال وجود خلل يتوجب على المدخل العودة إلى مجموعات الإيرادات والمصاريف لتعديل ما يلزم.



القسم الثاني: مؤشرات الأداء

مؤشرات فنية

المؤشر "1.1"	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الاستهلاك المنزلي
تعريف المؤشر	هذا المؤشر يقيس المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة للأغراض المنزلية فقط.
معادلة (طريقة) الاحتساب	كمية المياه المباعة (المفوترة) لشريحة الاستهلاك المنزلي فقط بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة $\times 1000 \div (\text{عدد الأيام} \times \text{مجموع عدد السكان المخدومين})$.
أهمية المؤشر	• يقيس معدل الكميات المتاحة للأفراد للاستخدام المنزلي فقط. • يتيح دراسة تقييم أفضل للحاجات الاجتماعية للسكان دون تداخل النشاطات التجارية والصناعية والسياحية واستهلاكات الجملة. • يساعد مقدمو الخدمة في تخطيط الاستثمارات الرأسمالية لمشاريع المياه. • يساعد مقدمو الخدمة في تصميم هيكلية تعرفه ذات مصداقية اجتماعية وقبول أكبر لدى المستهلكين. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في تحديد الحد الأدنى من كميات المياه للاستخدام المنزلي والضرورية لاحتياجات الفرد الأساسية والتأكد من أن مقدم خدمة المياه يقوم بالوفاء بها من حيث الكم والنوع في جميع الأوقات. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراجعة هيكلية التعرفة التي يقدمها مقدم الخدمة.
المعيار المرجعي	100 لتر/فرد / يوم (حسب منظمة الصحة العالمية).
المؤشرات المرتبطة	• المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان. • كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	• تطوير أسلوب وإدارة قراءة العدادات. • ضرورة تصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة القانونية. • العمل على تخفيض فاقد المياه لزيادة حصة الفرد.
مصادر بيانات المؤشر	• نظام الفوترة والجباية المحوسب. • السجلات قراءات العدادات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• وجود عداد لكل مشترك. • فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية/ التجارية/ السياحية عن المبيعات المنزلية. • تطبيق نظام فواتير محوسب. • دورية فحص عدادات المشتركين. • وجود كشوفات محدثة بمشتركي المياه. • تدقيق القراءات بشكل جيد ومنظم.



المؤشر "1.2"	المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان
تعريف المؤشر	هذا المؤشر يقيس المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$1000 \times (\text{عدد الأيام} \times \text{مجموع عدد السكان المخدمين})$ كمية المياه المباعة (المفوترة) للاستهلاك بشكل عام بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة
أهمية المؤشر	- يساعد مقدمي الخدمة في تصميم هيكلية تعرفه تخدم توجه مقدم الخدمة الاستراتيجي في التعامل مع أنماط الاستهلاك المختلفة. - يساعد مقدمي الخدمة في تخطيط الاستثمارات الرأسمالية لمشاريع المياه. - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراجعة هيكلية التعرفة التي يقدمها مقدم الخدمة.
المعيار المرجعي	حد أدنى 120 لتر/يوم/فرد (حسب منظمة الصحة العالمية).
المؤشرات المرتبطة	- المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه على مستوى الاستهلاك المنزلي. - كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم. - متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. - التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	- تطوير أسلوب وإدارة قراءة العدادات. - ضرورة تصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة القانونية. - العمل على تخفيض فاقد المياه لزيادة حصة الفرد.
مصادر بيانات المؤشر	- نظام الفوترة والجباية المحوسب. - السجلات قراءات العدادات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- وجود عداد لكل مشترك. - فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية / التجارية / السياحية عن المبيعات المنزلية. - تطبيق نظام فواتير محوسب. - دورية فحص عدادات المشتركين. - تقدير الاستهلاك للمشاركين في مستوى مقبول. - تقارير محوسبة لكميات المياه المباعة. - وجود كشوفات محدثة بمشاركة المشتركين. - تدقيق القراءات بشكل جيد ومنظم.



المؤشر "0.1"	نسبة تغطية خدمة المياه من خلال شبكات المياه
تعريف المؤشر	الجهود المبذولة من قبل مقدم الخدمة على توفير المياه للمواطنين من خلال شبكات المياه.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد السكان الخدميين بخدمة المياه / عدد السكان في منطقة الخدمة.
أهمية المؤشر	• يفيد هذه المؤشر في معرفة الاحتياجات من الاستثمارات لتقديم خدمة المياه للمواطنين من خلال مشاريع تمديد شبكات المياه. • معرفة كيفية تقديم خدمة المياه للذين ليس لديهم شبكات.
المعيار المرجعي	100%
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
إجراءات تحسين المؤشر	• تحديد عدد السكان المخدمين بشبكات المياه. • تحديد عدد السكان في منطقة الخدمة من خلال الجهاز المركزي للإحصاء.
مصادر بيانات المؤشر	• بيانات المشتركين ونظام الفوترة. • الجهاز المركزي للإحصاء.



المؤشر "2.1"	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد)
تعريف المؤشر	النسبة للفرق بين المياه المزودة (المنتجة) والمياه المفوترة المباعة للمستهلكين ÷ على المياه المزودة (المنتجة)
معادلة (طريقة) الاحتساب	(كمية المياه المتوفرة) منتج أو مشتراه - كمية المياه المباعة (المفوترة) / كمية المياه المتوفرة * 100 %
أهمية المؤشر	- تعبّر هذه النسبة عن رغبة مقدم الخدمة وجهوده في الحفاظ على أصول المؤسسة، بشكل عام، والشبكة بشكل خاص، في أوضاع عمل جيدة. - تساعد نتيجة هذا المؤشر مقدم خدمة المياه في التخطيط للاستثمار في إعادة تأهيل أو استبدال الشبكة. - كما أنها تساعد مقدم الخدمة في إعداد موازنة التكاليف وطلب موافقة المنظم على زيادة سعر المياه. - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في تحديد مستويات الأداء التي يجب تحقيقها من قبل المشغلين من أجل الحفاظ على مصالح المشتركين، تقليص تكاليف التشغيل، والحفاظ على الموارد المائية الثمينة والمحدودة.
المعيار المرجعي	أقل من 30%
المؤشرات المرتبطة	- كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة. - متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. - التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	- ضرورة تركيب عدادات وقياس الاستهلاك لكافة المشتركين بما في ذلك المنشآت البلدية والحكومية وغيرها. - ضرورة تركيب عدادات رئيسية بعد عدادات شراء المياه بالجملة للتأكد من صحة ودقة عداد مورد المياه. - ضرورة فحص العدادات المركبة على الآبار الخاصة بالبلدية ومعايرتها باستمرار. - وضع خطة قابلة للتنفيذ لاستبدال عدادات المشتركين القديمة التي انتهى عمرها. - تطبيق نظام فحص وصيانة ومعايرته دورية لعدادات المشتركين. - تشديد الرقابة على طريقة ونوعية جمع وتسجيل قراءات العدادات، وتطبيق خطة دورية لتغيير مسارات ومناطق القراءة لقراء العدادات، وتطبيق خطة فحص نوعية ومطابقة قراءات العدادات. - تصميم وتطبيق خطة مستمرة لفحص التسريبات من شبكة التوزيع وصيانة الشبكة وعدم الاكتفاء ببلاغات الطوارئ وشكاوى الجمهور. - تفعيل إجراءات قانونية صارمة بخصوص الوصلات غير القانونية وخصوصاً التي تستخدم للزراعة أو للاستخدامات التجارية والصناعية.
مصادر بيانات المؤشر	- قراءات عدادات الآبار الشهرية. - سجلات كميات وتكلفة المياه والمشتراة من شركة ميكوروت (المطالبات الرسمية الصادرة من سلطة المياه) أو الفواتير الرسمية لموردي المياه بالجملة. - سجلات كميات المياه المنتجة من محطات التحلية التابعة لمقدم الخدمة / البلدية. - سجلات كميات المياه المشتراة أو المزودة من محطات تحلية أخرى مثل محطة مصلحة مياه بلديات الساحل. - تقارير قراءات العدادات لنظام الفوترة المحوسب. - سجلات وصلات بيع المياه بالتنكات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- وجود عداد لكل مشترك. - فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية / التجارية / السياحية عن المبيعات المنزلية. - تطبيق نظام فواتير محوسب. - دورية فحص عدادات المشتركين. - تبديل وتدوير برامج قراء العدادات. - يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم. - تقدير الاستهلاك للمشاركين في مستوى مقبول. - وجود كشوفات محدثة بمشاركة المشتركين المياه. - تركيب عدادات مراقبة للإنتاج والشراء والبيع بالجملة. - دورية وثبات مواعيد قراءة عدادات الآبار والشراء.



الميزان المائي	
تعريف المؤشر	هو تحليل إحصائي لمكونات الفاقد المائي والذي يعتمد أساساً على وجود سجلات دقيقة لمختلف أوجه الاستهلاك والفوترة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	• كمية المياه غير المحاسب عليها = الاستهلاك المصرح به غير المفوتر + الفاقد التجاري (الظاهري) + الفاقد الحقيقي (تسرب).
أهمية المؤشر	• يوفر الميزان المائي أداة ممتازة لمقدمي الخدمات فيما يتعلق بتحديد أولويات خطط العمل الخاصة بتقليل الفاقد المائي. • كما يوفر الميزان المائي أداة رقابية جيدة لمجلس تنظيم قطاع المياه فيما يتعلق بعمليات المتابعة والتدقيق ومراجعة خطط العمل لكل مقدم خدمة وتحديد أهداف تحسين أداء محددة لكل مقدم خدمة من ضمن نظام الحوافز أو لأغراض مراجعة وتعديل هيكليات التعرفة.
المعيار المرجعي	• الاستهلاك المصرح به غير المفوتر $\geq 10\%$ • الفاقد التجاري (الظاهري) $\geq 10\%$ • الفاقد الحقيقي (تسرب) $\geq 10\%$
المؤشرات المرتبطة	• النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة. • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	• ضرورة فحص وتحديث قاعدة بيانات المشتركين لتحديد عدد العدادات العاطلة لتحديد كمية القراءات التقديرية والتي تساهم في زيادة الفاقد التجاري. • عمل اشتراكات وتركيب عدادات لكافة منشآت البلدية والمباني العامة والحكومية مع تسجيل بيانات الاستهلاك بشكل دوري وإصدار فاتورة لكل مشترك. • إجراء تدريب للعاملين لرفع قدراتهم على تحليل الميزان المائي والمعنى العملي لمكونات الميزان المائي وطرق التعامل معها. • ضرورة تركيب عدادات رئيسية بعد عدادات شراء المياه بالجملة للتأكد من صحة ودقة عداد مورد المياه. • ضرورة فحص العدادات المركبة على الآبار الخاصة بالبلدية ومعايرتها باستمرار. • تطبيق نظام فحص وصيانة دورية لعدادات المشتركين. • وضع خطة قابلة للتنفيذ لاستبدال عدادات المشتركين القديمة التي انتهت عمرها. • الاستثمار في خطة إجراءات متواصلة للقضاء على الوصلات غير القانونية، وعدم الاكتفاء بالحملات الموسمية. • تصميم وتطبيق خطة مستمرة لفحص التسريبات من شبكة التوزيع وصيانة الشبكة وعدم الاكتفاء ببلاغات الطوارئ وشكاوى الجمهور. • تفعيل إجراءات قانونية صارمة بخصوص الوصلات غير القانونية وخصوصاً التي تستخدم للزراعة أو للاستخدامات التجارية والصناعية.



المؤشر "2.2"	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة
تعريف المؤشر	يقيس هذا المؤشر كفاءة الشبكة وخطوط نقل المياه الرئيسية ويزيل تأثير الفروق بين الشبكات من حيث طول الشبكة مما يوفر نتائج أكثر دقة ومصادقية وقابلة للمقارنة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي الفاقد من المياه خلال فترة التقييم (م ³) ÷ طول الشبكة (كم).
أهمية المؤشر	• يوفر هذا المؤشر إمكانية مقارنة معدلات الفاقد المائي بين مقدمي الخدمات ذوي الأحجام المختلفة، بحيث يتم تحديد طول الشبكة ومقارنة الفاقد المائي لكل كيلومتر طولي منها. • تساعد النتائج المستقاة من هذا المؤشر مقدم خدمة المياه في التخطيط للاستثمار وتأهيل أو استبدال الشبكة. • يساعد مقدمو الخدمة في إعداد موازنة التكاليف وطلب موافقة المنظم على زيادة أسعار المياه. • كما أن استخدام هذا المؤشر من قبل المنظم ومن قبل العديد من مقدمي خدمة المياه يعطي نتائج أكثر دقة وقابلة للمقارنة من تلك التي يتم الحصول عليها من نسبة كمية المياه غير المحاسب عليها.
المعيار المرجعي	لا ينطبق
المؤشرات المرتبطة	• النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. • نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• تحفيز مقدمي الخدمة على رفع نسب الفوترة لتقليل الفاقد المائي التجاري، وضرورة إلزام مقدمي الخدمة بتقديم خطط عمل واضحة بهذا الخصوص. • تصميم وتطبيق خطة مستمرة لفحص التسريبات من شبكة التوزيع وصيانة الشبكة وعدم الاكتفاء ببلاغات الطوارئ وشكاوى الجمهور. • تصميم وتنفيذ خطة توعية عامة بخصوص سرقات المياه وخطورتها والأعباء المترتبة على مقدمي الخدمة والمشاركين القانونيين نتيجة سرقات المياه. • تفعيل إجراءات قانونية صارمة بخصوص الوصلات غير القانونية وخصوصاً التي تستخدم للزراعة أو للاستخدامات التجارية والصناعية.
مصادر بيانات المؤشر	• سجلات شبكة المياه في دائرة المياه والصرف الصحي. • نظام الخرائط المحوسب لدى البلدية أو مصالح المياه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• توفر سجل محدث بأطوال الشبكة والخطوط الرئيسية والاضافات السنوية عليها (متر طولي).



المؤشر "2.3"	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم.
تعريف المؤشر	توزيع كمية فاقد المياه السنوي الإجمالي على شكل حصة يتحملها كل اشتراك يومياً. ويعتبر هذا المؤشر ملائم في حال شبكات المياه المغذية للمناطق الحضرية.
معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي كمية المياه غير المحتسبة (م ³) خلال فترة القياس $\times 1000 \div (\text{عدد الأيام} \times \text{عدد الاشتراكات})$
أهمية المؤشر	• يقيس بطريقة أخرى كمية 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 الفاقد المائي. • يساعد أصحاب القرار في الهيئات المختلفة في تحديد الاستثمار في الوصلات المنزلية بما يشمل العدادات. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في الرقابة على مستويات الخدمة المقدمة للسكان وتحديد أهداف تحسين أداء لمقدمي الخدمات للوصول إلى معايير كميات المياه المتوفرة للسكان حسب القوانين والمعايير المحلية والدولية.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	• النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	• استخدام بيانات هذا المؤشر في حملات التوعية لبيان الكميات التي يمكن اتاحتها لكل اشتراك في حالة تقليل الفاقد. • استخدام بيانات هذا المؤشر لتوعية المشتركين بقيمة التكلفة الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني نتيجة فاقد المياه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 2.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 2.1 أعلاه.



المؤشر "0.2"	نسبة تغطية المياه العادمة
تعريف المؤشر	عدد السكان الذين تتوفر لهم خدمة صرف صحي موصولة تحت إدارة مقدم خدمة المياه منسوبة لمجموع عدد السكان الذين تصل إليهم خدمة المياه.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد السكان الذين تتوفر لهم خدمة الصرف الصحي موصولة تحت إدارة مقدم خدمة المياه والصرف الصحي ÷ مجموع السكان الذين تصل إليهم خدمة المياه 100× عند ذلك التاريخ المرجعي.
أهمية المؤشر	- يعتبر هذا المؤشر مؤشراً تطورياً مهماً. - كما أن لأنظمة الصرف الصحي تأثيرات بيئية محتملة أكبر من خدمات تزويد المياه وذلك لاحتمالية حدوث فيضانات وتلوث بيئي. - كما أن المياه العادمة تتباين كثيراً من حيث النوعية وذلك لوجود أنواع مختلفة من الملوثات التي قد تدخل إلى النظام البيئي. لذلك تعتبر تغطية خدمات الصرف الصحي ضرورة لمراقبة التأثيرات التي تحدث للوصول إلى تغطية للصرف الصحي بالطريقة التي تعتبر أكثر واقعية وعملية ضمن الاستراتيجية الوطنية الموجهة.
المعيار المرجعي	100%
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
إجراءات تحسين المؤشر	- مراجعة الخطط التطويرية مع البلديات التي ليس لديها شبكة صرف صحي حتى الآن، لتطوير الخدمات المقدمة للسكان. - تشجيع مقدمي الخدمة على الاستثمار في توسيع شبكات الصرف الصحي القائمة. - تعديل المؤشر ليقاس مستوى تغطية شبكة المياه العادمة لإجمالي السكان بدل من إجمالي السكان المخدومين بشبكة المياه كما هو مطبق حالياً. - استخدام البيانات المتوفرة لإقناع جهات التخطيط والتمويل لتمويل مشاريع الصرف الصحي.
مصادر بيانات المؤشر	- سجلات شبكة الصرف الصحي في دوائر الصرف الصحي. - نظام الخرائط المحوسب لدى البلدية أو مصالح المياه. - تقرير توقعات / تعداد السكان الصادر عن مركز الإحصاء الفلسطيني.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- تطبيق نظام فواتير محوسب. - وجود كشوفات محدثة بمشاركة الصرف الصحي. - تدقيق كشوفات مشترك الصرف الصحي بشكل جيد ومنظم.



مؤشرات مالية

المؤشر "3.1"	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه
تعريف المؤشر	هو المتوسط الحسابي لسعر بيع كل متر مكعب من المياه.
معادلة (طريقة) الاحتساب	إجمالي مبيعات المياه المفوترة (شكل) ÷ مجموع مبيعات المياه المنزلية التجارية، السياحية والصناعية بالمتر المكعب.
أهمية المؤشر	- يساعد مقدمي الخدمة على توفير المياه للمستهلكين بأسعار تكون في متناول الجميع. - يشجع كل من مقدمي الخدمة والمستهلكين على تخفيض فاقد المياه الكلي لتخفيض متوسط سعر البيع. - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراقبة أسعار المياه وإقرارها من أجل التأكد من أن المستهلكين لا يدفعون أكثر من التكلفة الفعلية للمياه أو أنهم يدفعون ثمن عدم الكفاءة وسوء الإدارة من قبل مقدمي الخدمة. - يمكن هذا المؤشر من مقارنة متوسط تعرفه المياه مع الموردين الآخرين. - يهدف هذا المؤشر للمقارنة بين مستوى تكاليف التشغيل بين مقدمي خدمة المياه.
المعيار المرجعي	يساوي أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
المؤشرات المرتبطة	- النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). - التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	- تحفيز مقدمي الخدمة على رفع نسب الفوترة لتعديل متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه، وضرورة إلزام مقدمي الخدمة بتقديم خطط عمل واضحة بهذا الخصوص. - تخفيض فاقد المياه لرفع نسب الفوترة وبالتالي تعديل متوسط سعر البيع بالانخفاض. - تحليل التكاليف لتحديد إمكانيات تخفيضها وبالتالي تخفيض الأسعار. - إجراء دراسة وتحديد قدرة المشتركين على الدفع.
مصادر بيانات المؤشر	- تقارير قراءات العدادات لنظام الفوترة المحوسب. - سجل الإشعارات المدينة والدائرة خلال الفترة. - سجل وصلات مبيعات كميات المياه بالتناكات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- وجود عداد لكل مشترك. - فصل مبيعات المياه للأغراض الزراعية / الصناعية / التجارية / السياحية عن المبيعات المنزلية. - تطبيق نظام فواتير محوسب. - دورية فحص عدادات المشتركين. - توفر تدقيق ميداني على القراءات. - تبديل وتدوير برامج قراء العدادات. - يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم. - تقدير الاستهلاك للمشاركين في مستوى مقبول. - تقارير محوسبة لكميات المياه المباعة. - وجود كشوفات محدثة بمشاركة المشتركين.



التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	المؤشر "3.2"
هي متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من مبيعات المياه.	تعريف المؤشر
تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الاستهلاك) ÷ صافي مبيعات المياه بالمتر المكعب. - يساعد مقدمو الخدمة على تحديد قيمة التكلفة ويجب أن يكون مقدمو خدمة المياه قادرين على استرداد تكلفة توفير المياه للمستهلكين، من أجل ضمان الاستمرارية والاستدامة المالية لمقدمي الخدمة. - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه في مراقبة أسعار المياه وإقرارها من أجل التأكد من أن المستهلكين لا يدفعون أكثر من التكلفة الفعلية للمياه أو أنهم يدفعون ثمن عدم الكفاءة وسوء الإدارة من قبل مقدمي الخدمة. - كما يعد الحساب الدقيق لتكاليف التشغيل لكل متر مكعب من المياه أمراً مهماً لحساب كل من سعر المتر المكعب من المياه ونسبة العمل ويساعد ذلك في عقد مقارنة دقيقة للكفاءة والفعالية بين مختلف مقدمي خدمة المياه. - ويهدف هذا المؤشر للمقارنة بين مستوى تكاليف التشغيل بين مقدمي خدمة المياه.	معادلة (طريقة) الاحتساب أهمية المؤشر
لا ينطبق.	المعيار المرجعي
- النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). - متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه.	المؤشرات المرتبطة
- ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية ومعالجة الخلل في الفجوة بين متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. - تحليل التكاليف لتحديد إمكانيات تخفيضها وبالتالي تخفيض التكاليف التشغيلية لتوفير فائض للمصاريف الرأسمالية. - العمل تطبيقاً أساساً للاستحقاق في النظم المحاسبية لدى مقدمي الخدمة للتمكن من تحديد كامل وشامل للتكاليف التشغيلية. - وقف العمل بأسلوب الخصم التشجيعي الذي يطبقه معظم مقدمي الخدمة في قطاع غزة حيث إن ذلك يرفع التكاليف التشغيلية بغير حق.	إجراءات تحسين المؤشر
- رواتب الموظفين وتشمل: قسائم الرواتب، سجلات ساعات العمل الإضافي، ورواتب المتقاعدين. - سجلات كميات وتكلفة المياه المشتراة من شركة ميكوروت. - الفواتير الرسمية لموردي المياه بالجملة. - فواتير الكهرباء لكل محطة أو منشأة تشغيلية (12 فاتورة شهرية للفترة). - فواتير الوقود المستخدم في محطات ومنشآت خدمات المياه والصرف الصحي. - فواتير عقود الصيانة لمحطات ومنشآت ومعدات خدمات المياه والصرف الصحي التي صرفتها البلدية مباشرة. - عقود وفواتير توريد مادة الكلور والكيماويات المختلفة. - تكاليف السيارات بما يشمل الوقود والتأمين والصيانة. - فواتير القرطاسية وأحبار الطابعات المستخدمة من قبل الأقسام التشغيلية وخدمات المشتركين لمؤسسات المياه أو أقسام التشغيل والصيانة وخدمات المشتركين لدوائر المياه والصرف الصحي في البلديات. - التكلفة الخاصة بالمختبرات أو عقود وفواتير إجراء الفحوصات المخبرية خارج المؤسسة أو البلدية خلال الفترة. - التكاليف الإدارية وتشمل: الكهرباء للمكاتب الإدارية، فواتير الوقود الخاص بمولدات الكهرباء للمكاتب الإدارية لدوائر المياه والصرف الصحي، فواتير خطوط الهاتف والإنترنت لمكاتب مؤسسة المياه أو مكاتب دوائر المياه والصرف الصحي، فواتير الهواتف الخلوية. - عقود الاستشارات الهندسية والقانونية والمهنية الأخرى المخصصة لخدمات المياه والصرف الصحي للفترة الزمنية المحددة بالبحث. - عقود النظافة والخدمات.	مصادر بيانات المؤشر
- فصل المصاريف الإدارية عن باقي المصاريف التشغيلية. - فصل مصاريف الصرف الصحي عن مصاريف الصيانة والتشغيل لمياه الشرب. - تطبيق نظام الاستحقاق المحاسبي المعدل. - تطبيق نظام مراكز التكاليف. - وجود سجل محدث بالموجودات الثابتة. - وجود برنامج مستودعات (مخازن) محوسب. - تدقيق حسابات المؤسسة من مدقق خارجي. - وجود قسم مستقل للموارد البشرية.	إجراءات تحسين نوعية البيانات



المؤشر "3.2 (a,b,c,d)"	تخصيص التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة
تعريف المؤشر	تخصيص مكونات بنود التكاليف التشغيلية (تشغيل وصيانة وإدارية) وتحديد قيمة كل بند ومدى مساهمته في القيمة الإجمالية للتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	• تكاليف العاملين في خدمة المياه ÷ إجمالي مبيعات المياه م³. • قيمة كميات المياه المشتراة عند نقطة الشراء ÷ إجمالي مبيعات المياه م³. • تكاليف الطاقة ÷ إجمالي مبيعات المياه م³. • التكاليف التشغيلية الأخرى ÷ إجمالي مبيعات المياه م³.
أهمية المؤشر	• يمكن مقدمو الخدمة من تحديد بنود التكاليف التي يجب مراجعتها وتبويبها. • يمكن مقدمو الخدمة من التفاوض مع شركات الكهرباء أو مقدمي المياه بالجملة بناءً على بيانات تكلفة دقيقة. • يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من مراجعة بنود التكاليف ومناقشتها مع مقدمي الخدمة أثناء عمليات المراجعة الدورية أو دراسة طلبات الموافقة على هيكلية تعرف.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	• متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• ضرورة قيام مقدمو الخدمة بمراجعة حقيقية وفعالة لتكلفة الموظفين، وضرورة تطبيق خطة إدارة طاقة فعالة لتقليل تكلفة الطاقة. • ضرورة وضع خطة صيانة وقائية دورية واضحة لكافة مرافق الإنتاج والتوزيع وعدم الاكتفاء بالصيانة اللاحقة التي تتم لتصلح الأعطال بعد وقوعها. • قيام مقدمي الخدمة المستفيدين من مياه ميكوروت بتكثيف الجهود لتقليل الفاقد من خطوط ميكوروت ومكافحة التعديات على تلك الخطوط. • قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بالتدقيق الشامل على بنود التكاليف وإلزام مقدمي الخدمة بالكشف الكامل عن كافة التكاليف المتحققة، والتأكد من انتمائها لخدمة المياه وذلك قبل المصادقة على أية هيكلية تعرف أو منح تراخيص.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 3.2 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 3.2 أعلاه.



المؤشر "3.3"	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه
تعريف المؤشر	قدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم.
معادلة (طريقة) الاحتساب	أثمان المياه المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة مبيعات المياه السنوية (شكل) $\times 100\%$
أهمية المؤشر	• إن لتوافر السيولة المالية أهمية في سلسلة دورة التشغيل لدى مقدم الخدمة. • علاوة على ذلك، تعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مقدمي الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم، ومستوى استعداد المستهلكين للدفع.
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	• نسبة السيولة. • نسبة النقد. • معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• التنسيق مع وزارة المالية لخضم متأخرات الوزارات والدوائر الحكومية من الميزانيات المخصصة. • تفعيل إجراءات قانونية بحق كبار المستهلكين المتأخرين عن الدفع. • تطبيق إجراءات الحصول على براءة ذمة من ديون استهلاك المياه على فئات محددة من المشتركين (التجاري، الصناعي، السياحي، الجملة). • توفير منافذ دفع فاتورة المياه بعدة وسائل (عبر البنوك، نقاط تحصيل في المحلات والمجمعات التجارية، ولدى مراكز شحن رصيد الهاتف أو رصيد الكهرباء... الخ). • تصميم وتطبيق برنامج توعية للجمهور لرفع مستويات التحصيل وبيان أخطار نقص التمويل على نوعية واستمرارية الخدمة. • تركيب عدادات ذكية أو مسبقة الدفع.
مصادر بيانات المؤشر	• تقارير الفوترة الشهرية (الدورية) الصادرة من نظام الفوترة المحوسب. • سجلات الجباية لكل دورة فوترة وتحصيل. • تقارير التحصيل الشهرية الصادرة من نظام الفوترة المحوسب. • سجل وصولات مبيعات وتحصيلات كميات المياه بالتناك. • التقارير الدورية الصادرة من نظام الفوترة بمبالغ التعديل والإضافة خلال الفترة.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• تطبيق نظام فواتير محوسب. • يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم. • توفر تدقيق ميداني على القراءات. • تسديد دفعات المشتركين بشكل محوسب.



المؤشر "3.7"	كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي
تعريف المؤشر	مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم.
معادلة (طريقة) الاحتساب	رسوم الصرف الصحي المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة رسوم الصرف الصحي السنوية (شيكل) $\times 100\%$
أهمية المؤشر	• إن لتوافر السيولة المالية أهمية في سلسلة دورة التشغيل لدى مقدم الخدمة. • كما أن تحصيل الإيرادات المستحقة على المستهلكين في الوقت المناسب يساعد في تغطية المصروفات والتكاليف الذاتية لمقدم الخدمة. • علاوة على ذلك، تعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مقدم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم، ومستوى استعداد المستهلكين للدفع.
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	• نسبة السيولة. • نسبة النقد.
إجراءات تحسين المؤشر	انظر المؤشر أعلاه رقم 3.3.
مصادر بيانات المؤشر	• تقارير الفوترة الشهرية (الدورية) الصادرة من نظام الفوترة المحوسب. • تقرير الفوترة الشهري (الدوري) الصادر من قسم الجباية في حالة عدم وجود نظام محوسب. • سجلات الجباية لكل دورة فوترة وتحصيل. • تقارير التحصيل الشهرية الصادرة من نظام الفوترة المحوسب. • سجل إشعارات الإضافة والتعديل الذي يوضح المبالغ (شيكل) المضافة أو مخفضة من فواتير المشتركين خلال الفترة. • التقارير الدورية الصادرة من نظام الفوترة بمبالغ التعديل والإضافة خلال الفترة.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• تطبيق نظام فواتير محوسب. • يتم تدقيق القراءات بشكل جيد ومنتظم (بسبب ارتباط قيمة بند الصرف الصحي باستهلاك المياه). • توفر تدقيق ميداني على القراءات (بسبب ارتباط قيمة بند الصرف الصحي باستهلاك المياه). • تسديد دفعات المشتركين بشكل محوسب.



المؤشر "3.4"	نسبة العمل (الكفاءة)
تعريف المؤشر	مدى كفاءة/ مقدرة التعرفة المطبقة على تغطية التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة. وكلما كانت هذه النسبة اقل من "1" كلما اظهر ذلك احتمالاً أكبر بأن الأسعار والتعرفة المطبقة في البلدية قادرة على تغطية الكلفة التشغيلية وتوفير فائض لتغطية المصاريف الرأسمالية.
معادلة (طريقة) الاحتساب	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشكل (باستثناء الاستهلاك) ÷ إيرادات التشغيل.
أهمية المؤشر	- يساعد المؤشر كل من مقدم الخدمة ومجلس تنظيم قطاع المياه في معرفة إلى أي مدى تستطيع الإيرادات التشغيلية المفوترة تغطية تكاليف التشغيل وكم يتبقى من هامش لتقوم المؤسسة بتغطية تكاليف الاستثمار والمصاريف الرأسمالية من الإيرادات التشغيلية. - تعد نسبة العمل أداة قياس معياري يستخدمها كل من مجلس تنظيم قطاع المياه ومقدمي الخدمات على كفاءة التعرفة المطبقة. - وأيضاً تساعد نسبة العمل مجلس تنظيم قطاع المياه على مقارنة أداء مقدم الخدمة بأداء مقدمي الخدمات الآخرين.
المعيار المرجعي	أقل من 1.
المؤشرات المرتبطة	- النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). - متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. - التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. - معامل انتاجية الموظف -خدمة المياه. - معدل التكلفة لكل موظف في الشهر-خدمة المياه. - التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة المجمعة.
إجراءات تحسين المؤشر	- ضرورة مراجعة التعرفة حسب نظام التعرفة الموحد. - ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية ومعالجة الخلل في الفجوة بين متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة. - ضرورة قيام مقدمي الخدمة بمراجعة حقيقية وفعالة لتكلفة الموظفين، وضرورة تطبيق خطة إدارة طاقة فعالة لتقليل تكلفة الطاقة. - ضرورة وضع خطة صيانة وقائية دورية واضحة لكافة مرافق الإنتاج والتوزيع وعدم الاكتفاء بالصيانة اللاحقة التي تتم لتصلح الأعطال بعد وقوعها. - قيام مجلس تنظيم قطاع المياه بالتدقيق الشامل على بنود التكاليف والزام مقدمي الخدمة بالكشف الكامل عن كافة التكاليف المتحققة، والتأكد من انتمائها لخدمة المياه وذلك قبل المصادقة على أية هيكلية تعرفه أو منح تراخيص.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 3.2 أعلاه. كما في المؤشر 3.3 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 3.2 أعلاه. كما في المؤشر 3.3 أعلاه.



المؤشر "3.1"	نسبة السيولة (النسبة الجارية)
تعريف المؤشر	عدد المرات التي تستطيع فيها الموجودات المتداولة تغطية المطلوبات المتداولة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$
أهمية المؤشر	وتعبر هذه النسبة عن عدد المرات التي تستطيع فيها الموجودات المتداولة تغطية المطلوبات المتداولة.
المعيار المرجعي	أكبر من 1.
المؤشرات المرتبطة	• كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه. • كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي. • نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه. • نسبة النقد.
إجراءات تحسين المؤشر	• قيام مقدمي الخدمة بإنشاء سجل محدث للموجودات المتداولة من واقع السجلات المالية.
مصادر بيانات المؤشر	• تقارير الفوترة الشهرية (الدورية) الصادرة من نظام الفوترة المحوسب. • سجلات الجباية لكل دورة فوترة وتحصيل. • مستخرج بنكي بأرصدة البلدية في البنوك (الدائرة المالية). • سجلات ذمم المشتركين. • سجل الذمم الدائنة للموردين والمقاولين. • مطالبات سلطة المياه الفلسطينية بأثمان كميات المياه المشتراة من شركة ميكوروت غير المدفوعة. • فواتير شركة الكهرباء غير المدفوعة. • إجمالي متأخرات رواتب موظفي خدمات المياه والصرف الصحي كما بنهاية الفترة المرجعية.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• انفصال المصاريف الادارية عن باقي المصاريف التشغيلية. • انفصال مصاريف الصرف الصحي عن مصاريف الصيانة والتشغيل لمياه الشرب. • تطبيق نظام الاستحقاق المحاسبي المعدل. • تطبيق نظام مراكز التكاليف. • تدقيق حسابات المؤسسة من مدقق خارجي.



المؤشر "3.C"	نسبة النقد
تعريف المؤشر	مدى إمكانية سداد الالتزامات قصيرة الأجل خلال وقت قصير جداً، وتعتبر الأصول شبه النقدية هي كل ما يمكن تحويله إلى نقدية خلال فترة وجيزة مثل الأوراق المالية القابلة للتداول في البورصة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	النقدية والأصول شبه النقدية ÷ الالتزامات المتداولة.
أهمية المؤشر	تعطى مؤشراً للإدارة عن مدى إمكانية سداد الالتزامات قصيرة الأجل خلال أسوأ الأوقات.
المعيار المرجعي	أكبر من 1.
المؤشرات المرتبطة	• كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه. • كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي. • نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• تحسين نسب الجباية. • يجب أن يقوم مقدمو الخدمة بتطبيق إدارة التدفقات النقدية واتخاذ الإجراءات الفعالة لعدم الوقوع في أزمة سيولة. • ضرورة فصل حسابات خدمات المياه والصرف الصحي عن حسابات أقسام البلدية الأخرى وتطبيق مبدأ مراكز التكلفة ومراكز الإيراد.
مصادر بيانات المؤشر	• مستخرج بنكي بأرصدة البلدية في البنوك (الدائرة المالية). • سجلات الدائرة المالية. • سجل الذمم الدائنة للموردين والمقاولين. • مطالبات سلطة المياه الفلسطينية بأثمان كميات المياه المشتراة من شركة ميكوروت غير المدفوعة. • فواتير شركة الكهرباء غير المدفوعة. • إجمالي متأخرات رواتب موظفي خدمات المياه والصرف الصحي كما بنهاية الفترة المرجعية.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• انفصال المصاريف الإدارية عن باقي المصاريف التشغيلية. • انفصال مصاريف الصرف الصحي عن مصاريف الصيانة والتشغيل لمياه الشرب. • تطبيق نظام الاستحقاق المحاسبي المعدل. • سجل محدث بالموجودات الثابتة. • تدقيق حسابات المؤسسة من مدقق خارجي.



المؤشر "3.6"	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة
تعريف المؤشر	هي متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من المياه العادمة المجمعة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	تكاليف التشغيل والصيانة والإدارة لأنظمة الصرف الصحي (باستثناء الاستهلاك) ÷ مجموع المياه العادمة المجمعة × 100%.
أهمية المؤشر	- يمكن أن يكون لعمليات تشغيل مرافق الصرف الصحي تأثير اقتصادي مهم على مصالح المياه وخاصة ضمن التجمعات السكانية الصغيرة. - يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من دراسة هيكلية التعرفة لمقدمي الخدمة بدقة أكبر.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	- ضرورة قيام مقدمي الخدمة بإجراء مراجعات دقيقة لبنود التكاليف التشغيلية ومعالجة الخلل. - ضرورة قيام مقدمي الخدمة بمراجعة حقيقية وفعالة لتكلفة الموظفين، وضرورة تطبيق خطة إدارة طاقة فعالة لتقليل تكلفة الطاقة. - ضرورة وضع خطة صيانة وقائية دورية واضحة لكافة مرافق وشبكات التجميع ومنشآت الضخ والمعالجة وعدم الاكتفاء بالصيانة اللاحقة التي تتم لتصليح الأعطال بعد وقوعها.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 3.2 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 3.2 أعلاه.

المؤشر "3.P"	معدل التكلفة لكل موظف في الشهر- خدمة المياه
تعريف المؤشر	تكلفة موظفي مقدم الخدمة العاملين فقط في خدمات المياه في السنة مقسومة على عدد العاملين في خدمة المياه ÷ 12 شهر.
معادلة (طريقة) الاحتساب	(تكاليف الموظفين المتعلقة بخدمات المياه ÷ عدد الموظفين) ÷ 12.
أهمية المؤشر	- ويعد هذا المؤشر مهما في تحديد إجمالي التكاليف الإدارية في خدمات المياه فقط معزولة عن أية حسابات بلدية. - كما أن مجلس تنظيم قطاع المياه بهمه معرفة أن هذه التكاليف تقع ضمن الحدود المعقولة وألا تكون عبئاً إضافياً لا مبرر له على المشتركين.
المعيار المرجعي	
المؤشرات المرتبطة	- نسبة العمل (الكفاءة) - خدمة المياه. - نسبة النقد. - نسبة السيولة.
إجراءات تحسين المؤشر	- يجب تطبيق نظام مراكز التكلفة لتحديد الأعداد والتكاليف الدقيقة للموظفين في خدمة المياه. - مراجعة أعداد الموظفين وطبيعة أعمالهم قبل الموافقة على أي تعديل لنظام التعرفة. - يجب مطابقة/ تحديث أعداد الموظفين الفعلية بتلك الموجودة في الهيكلية التنظيمية/ الإدارية لدوائر وأقسام المياه.
مصادر بيانات المؤشر	- سجلات شؤون الموظفين في مؤسسات المياه. - سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات. - قسائم الرواتب والعمل الإضافي والعلاوات والحوافز. - قسائم استلام رواتب التقاعد.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- انفصال المصاريف الإدارية عن باقي المصاريف التشغيلية. - انفصال مصاريف الصرف الصحي عن مصاريف الصيانة والتشغيل لمياه الشرب. - تطبيق نظام الاستحقاق المحاسبي المعدل. - تطبيق نظام مراكز التكاليف. - تدقيق حسابات المؤسسة من مدقق خارجي.



مؤشرات جودة المياه

المؤشر "4.1"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي بما يتوافق مع المعايير إلى عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	(عدد عينات المياه المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي بما يتوافق مع المعايير ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%
أهمية المؤشر	- ضمان حصول المواطنين على إمدادات مياه شرب آمنة وصالحة للاستخدام المنزلي. - يعطي هذا المؤشر انطباعاً عن كفاءة عملية تطهير المياه من قبل مقدم الخدمة باستخدام الكلور السائل (هيبوكلوريت الصوديوم). - التحقق من تركيز الكلورين الحر المتبقي في المياه، لضمان بقائه ضمن النطاق المسموح به وفق التعليمات الفلسطينية، والذي يتراوح بين 0.2 و 0.8 ملغم/لتر. - التحقق من أن تركيز الكلورين الحر المتبقي عند وصول المياه إلى المستهلك لا يقل عن 0.2 ملغم/لتر، لضمان فعاليته في مواجهة أي تلوث ميكروبي محتمل في خزان المستهلك. - يعكس حالة شبكة المياه، حيث إن انخفاض تركيز الكلورين الحر المتبقي في المياه قد يكون بسبب اهتراء الشبكة (وجود كسر، تلف الأنابيب). - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراقبة جودة المياه والتدخل عند الحاجة بناءً على نتائج هذا المؤشر¹.
المعيار المرجعي	≤ 95%
المؤشرات المرتبطة	- المؤشرات الميكروبيولوجية. - بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية. - شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	- الالتزام بالتعليمات الفلسطينية الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي (2023-108)*². - الالتزام بمتطلبات منظمة الصحة العالمية*. - تحضير خطة سلامة المياه والالتزام بها*. - وجود نظام متابعة فوري للعينات الغير مطابقة*. - مراعاة عدة عوامل، منها عدد الفحوصات المنفذة، مدة تلامس الكلور مع المياه قبل وصولها للمستهلك، المسافة التي تقطعها المياه، إضافة إلى حالة نظام توزيع المياه. - ربط نظام تطهير المياه (الكلورة) بنظام تحكم عن بعد يتيح المراقبة الفورية، تحليل البيانات، والتدخل المباشر لضمان دقة فحص الكلورين الحر المتبقي. - تدريب الفنيين على الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) اللازمة*. - إيجاد آلية لفحص المياه لدى مقدم الخدمة من خلال إنشاء مختبر أو بالفحص لدى جهة خارجية معتمدة*. - متابعة مجلس تنظيم قطاع المياه للشكاوى المتعلقة بجودة المياه*. - العمل بشكل تكاملي بين مقدمي الخدمات، مجلس تنظيم قطاع المياه، والجهات التي تقوم بفحص المياه في فلسطين*. - الصيانة الدورية على نظام التوزيع*.
مصادر بيانات المؤشر	- بيانات وتقارير فحوصات المياه لدى مقدم الخدمة. - بيانات وتقارير فحوصات المياه التي تقوم بها وزارة الصحة الفلسطينية والمؤسسات ذات العلاقة.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- معايرة أجهزة وأدوات الفحص وصيانتها بشكل دوري. - الالتزام بالإجراءات التشغيلية القياسية لأخذ العينات، المعايرة، طرق الفحص، المتابعة، وإعداد التقارير. - توثيق وأرشفة نتائج الفحوصات وتقديم التقارير الدورية. - وجود نظام محوسب لتوثيق نتائج الفحوصات. - التعاون مع الجهات ذات العلاقة.

(1) هذه النقطة تنطبق على كافة مؤشرات جودة المياه.
(2) النقاط التي يظهر بجانبها هذه الإشارة (*) تنطبق على كافة مؤشرات جودة المياه.



المؤشر "4.2"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة للبكتيريا القولونية الكلية التي تتوافق مع المعايير إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\frac{\text{عدد عينات المياه المفحوصة التي تتوافق مع المعايير}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$
أهمية المؤشر	• يعكس مدى سلامة ومأمونية مياه الشرب. • يعتبر هذا المؤشر ضروري لمعرفة مدى فعالية عملية معالجة المياه. • توفر فحوصات البكتيريا القولونية معلومات عن الحالة الميكروبية لمنظومة الإنتاج والتوزيع، حيث تساعد في تحديد أسباب تلوث المياه، على سبيل المثال إذا ظهرت بكتيريا قولونية في نظام التوزيع رغم عدم وجودها عند معالجة المصدر، ذلك يشير إلى إعادة تكاثرها بعد المعالجة، أو وجود مصدر تلوث آخر. • يعتبر المؤشر أداة رئيسية لدراسة حالة مصادر المياه وإمكانية استخدامها للاستهلاك الآدمي. • التحقق من مدى توافق العينات مع التعليمات الفلسطينية، بحيث لا تتجاوز نتيجة فحص العينة (3) عدد المستعمرات لكل 100 مليلتر).
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	• المؤشرات الميكروبيولوجية. • بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية الأخرى مثل فحصي الكلورين الحر المتبقي في المياه والنترات. • شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• يقوم مقدم الخدمة بالرقابة على كافة المصادر، بحيث تشمل مصادر المياه الخاصة التي يستخدمها في نظام التوزيع. • توثيق الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث والمدة الزمنية المستنفدة للاستجابة. • ضرورة تقديم خطة سلامة المياه بحيث تشمل الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث عند تقديم طلب ترخيص أو تجديد ترخيص مقدم الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.

المؤشر "4.3"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\frac{\text{عدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$
أهمية المؤشر	• كما في المؤشر 4.2 أعلاه، إضافة إلى: • يشير وجود البكتيريا القولونية الغائطية في المياه إلى تلوثها بفضلات بشرية أو حيوانية، مما يشكل خطراً صحياً محتملاً، خاصة عند انتشار الجراثيم والفيروسات المسببة للأمراض. قد يحدث ذلك بسبب فيضان مياه الصرف الصحي أو مصادر تلوث أخرى، مما قد يؤدي إلى تفشي الأمراض المعدية المنقولة عبر أنظمة التوزيع بشكل سريع. • يعتبر مؤشر رئيسي ضمن برنامج المراقبة التشغيلية على مصادر المياه قبل التطهير وفق التعليمات الفلسطينية. • التحقق من مدى توافق العينات مع التعليمات الفلسطينية، بحيث يجب أن تخلو عينات المياه من البكتيريا القولونية الغائطية (0 عدد المستعمرات لكل 100 مليلتر).
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	• المؤشرات الميكروبيولوجية. • بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية الأخرى مثل فحصي الكلورين الحر المتبقي في المياه والنترات. • شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 4.2 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.



المؤشر "4.4"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة للبكتيريا القولونية الكلية التي تتوافق مع المعايير إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\frac{\text{عدد عينات المياه المفحوصة التي تتوافق مع المعايير}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$
أهمية المؤشر	- ضمان حصول المواطنين على إمدادات مياه شرب آمنة وصالحة للاستخدام المنزلي. - يعتبر هذا المؤشر ضروري لمعرفة مدى فعالية عملية معالجة المياه. - توفر فحوصات البكتيريا القولونية معلومات عن الحالة الميكروبية لمنظومة الإنتاج والتوزيع، حيث تساعد في تحديد أسباب تلوث المياه، على سبيل المثال إذا ظهرت بكتيريا قولونية في نظام التوزيع رغم عدم وجودها عند معالجة المصدر، ذلك يشير إلى إعادة تكاثرها بعد المعالجة، أو وجود مصدر تلوث آخر. - التحقق من مدى توافق العينات مع التعليمات الفلسطينية، بحيث لا تتجاوز نتيجة فحص العينة (3) عدد المستعمرات لكل 100 مليلتر). - يعكس حالة شبكة المياه، حيث أن وجود البكتيريا القولونية في المياه قد يكون بسبب اهتراء الشبكة (وجود كسر، تلف الأنابيب) الأمر الذي يسهل دخول الملوثات إلى نظام التوزيع.
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	- المؤشرات الميكروبيولوجية. - بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية الأخرى مثل فحصي الكلورين الحر المتبقي في المياه والنترات. - شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	- يقوم مقدم الخدمة بالرقابة على نظام التوزيع، بحيث يشمل الشبكات، خطوط النقل، نقاط التزويد والتعبئة، محطات الضخ، والخزانات العامة. - توثيق الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث والمدة الزمنية المستنفدة للاستجابة. - ضرورة تقديم خطة سلامة المياه بحيث تشمل الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث عند تقديم طلب ترخيص أو تجديد ترخيص مقدم الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه. - الصيانة الدورية على نظام التوزيع.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.

المؤشر "4.5"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\frac{\text{عدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$
أهمية المؤشر	- كما في المؤشر 4.4 أعلاه، إضافة إلى: - يشير وجود البكتيريا القولونية الغائطية في المياه إلى تلوثها بفضلات بشرية أو حيوانية، مما يشكل خطراً صحياً محتملاً، خاصة عند انتشار الجراثيم والفيروسات المسببة للأمراض. قد يحدث ذلك بسبب فيضان مياه الصرف الصحي أو مصادر تلوث أخرى قريبة على شبكة المياه، مما قد يؤدي إلى تفشي الأمراض المعدية المنقولة عبر أنظمة التوزيع بشكل سريع. - التحقق من مدى توافق العينات مع التعليمات الفلسطينية، بحيث يجب أن تخلو عينات المياه من البكتيريا القولونية الغائطية (0 عدد المستعمرات لكل 100 مليلتر).
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	- المؤشرات الميكروبيولوجية. - بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية الأخرى مثل فحصي الكلورين الحر المتبقي في المياه والنترات. - شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 4.4 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.



المؤشر "4.6"	نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد الفحوصات البكتيرية التي أجريت على المياه المكلورة ³ خلال فترة التقييم إلى عدد الفحوصات البكتيرية على المياه المكلورة التي تتطلبها المعايير أو التشريعات المعمول بها خلال نفس الفترة.
معادلة (طريقة) الحساب	(عدد الفحوصات البكتيرية التي أجريت على المياه المكلورة خلال فترة التقييم ÷ عدد الفحوصات البكتيرية على المياه المكلورة التي تتطلبها المعايير أو التشريعات المعمول بها خلال فترة التقييم) × 100%
أهمية المؤشر	- يرتبط هذا المؤشر في الحالة الميكروبية لمنظومة الإنتاج والتوزيع، وبالتركيز على فحوصات البكتيريا القولونية. - يساعد مقدمي الخدمات على مراجعة أدائهم الرقابي وتحسين حجم الفحوصات. - يعكس الإمكانات المتوفرة لدى مقدمي الخدمات في الرقابة على جودة المياه. - التحقق من مدى الامتثال للقوانين والمعايير المحلية والدولية في عدد عينات الفحوصات الميكروبيولوجية التي يجب إجراؤها في منطقة كل مقدم خدمة بناء على عدد السكان المخدومين بالمياه، حيث أن الحد الأدنى لتكرار أخذ العينات والتحليل لأغراض المراقبة الميكروبيولوجية على نظام التوزيع وفق معايير منظمة الصحة العالمية وكما هو مشار إليه في التعليمات الفلسطينية كالتالي: - عدد الأفراد المخدومين > 5,000 نسمة – (عينة/شهر). - عدد الأفراد المخدومين (5,000 - 100,000) نسمة – (عينة/شهر/5,000 مواطن). - عدد الأفراد المخدومين (100,000 - 500,000) نسمة فما فوق – (عينة/شهر/10,000 مواطن + 10 عينات شهرياً).
المعيار المرجعي	≤ 100%
المؤشرات المرتبطة	المؤشرات الميكروبيولوجية.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشرات أعلاه وبالتركيز على: - الالتزام بالتعليمات الفلسطينية الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي (2023-108). - تدريب الفنيين على الإجراءات التشغيلية القياسية (SOPs) اللازمة. - إيجاد آلية لفحص المياه لدى مقدم الخدمة من خلال إنشاء مختبر أو بالفحص لدى جهة خارجية معتمدة. - العمل بشكل تكاملي بين مقدمي الخدمات، مجلس تنظيم قطاع المياه، والجهات التي تقوم بفحص المياه في فلسطين.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.



المؤشر "4.7"	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص النترات
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد عينات المياه المفحوصة (النترات) التي تتوافق مع المعايير إلى عدد العينات التي تم فحصها لهذا الغرض.
معادلة (طريقة) الاحتساب	$\left(\frac{\text{عدد عينات المياه المفحوصة التي تتوافق مع المعايير}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \right) \times 100\%$
أهمية المؤشر	- يعتبر الفحص المرتبط به من المؤشرات الكيميائية الدالة على وجود تلوث والتي يجب فحصها دورياً على مياه الشرب قبل التطهير. - تعكس قيمة المؤشر احتمال تلوث مصدر المياه بالنترات نتيجة لتسرب مياه الصرف الصحي أو استخدام الأسمدة النيتروجينية في الزراعة، ويمكن أن يؤدي ارتفاع تركيز النترات في المياه إلى أضرار صحية، حيث قد يسبب (Methemoglobinemia) أو ما يُعرف بمتلازمة الطفل الأزرق. - يعتبر أداة أساسية لدراسة حالة مصادر المياه واعتمادها للاستهلاك التدمي. - التحقق من مدى توافق العينات مع التعليمات الفلسطينية، بحيث لا تتجاوز نتيجة فحص العينة 50 ملغم/لتر، مع الإشارة إلى أنه يحق للجهة المختصة بشكل استثنائي ودون الإخلال بمادة 15 من التعليمات، وفي حال عدم توفر مصدر مياه بديل السماح برفع نسبة النترات مع التثبت من عدم الإضرار بفئات خاصة من المستهلكين كالنطفال والأطفال الرضع.
المعيار المرجعي	$\leq 95\%$
المؤشرات المرتبطة	- المؤشرات الميكروبيولوجية. - بعض المؤشرات الفيزيائية والكيميائية. - شكاوى جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	- يقوم مقدم الخدمة بالرقابة على كافة المصادر، بحيث تشمل مصادر المياه الخاصة التي يستخدمها في نظام التوزيع. - توثيق الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث والمدة الزمنية المستنفدة للاستجابة. - ضرورة تقديم خطة سلامة المياه بحيث تشمل الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات التلوث عند تقديم طلب ترخيص أو تجديد ترخيص مقدم الخدمة لدى مجلس تنظيم قطاع المياه. - تشجيع مقدمي الخدمة على إيجاد بدائل لمصادر المياه التي تحتوي تركيزات عالية من النترات وإغلاق الآبار الغير صالحة للاستخدام.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 4.1 أعلاه.



مؤشرات رضى المشتركين

المؤشر "5.1"	عدد الشكاوى لكل مشترك- خدمة المياه
تعريف المؤشر	إحصاء متوسط عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو كتابة المتعلقة بجودة خدمة المياه خلال فترة القياس والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل مقدم الخدمة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو كتابة المتعلقة بجودة خدمة المياه خلال فترة القياس والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل المؤسسة $\times 365$ فترة القياس $\div$ عدد المشتركين.
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة المياه المقدمة للمشاركين. • يساعد مقدمو الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية. • يساعد مقدمو الخدمات على تحديد بؤر التلوث والبكتيري ومراقبتها بدقة. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة.
المعيار المرجعي	لا ينطبق
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
إجراءات تحسين المؤشر	• ضرورة قيام مقدمي الخدمة بتسجيل وتصنيف شكاوى المشاركين. • ربط شكاوى المشاركين بنظام الفوترة المحوسب لتصنيف وإحصاء الشكاوى حسب كل مشترك ونوعية الشكاوى. • ربط نظام شكاوى المشاركين بنظام معلومات إدارية محوسب لتتبع مسار شكاوى واستفسارات المشاركين وللمراقبة عملية معالجة تلك الشكاوى والاستفسارات وتقديم إحصائيات متنوعة بخصوص إجراءات التنفيذ والفترات الزمنية المستنفدة ونقاط التأخير. • تطوير نظام شكاوى مشتركين ليصبح متاح على شبكة الانترنت ويتيح لكل مشترك التواصل ومتابعة شكواه إلكترونياً. • إلزام مقدمي الخدمة بتقديم تقرير موثقة من واقع سجلات شكاوى واستفسارات المشاركين وذلك أثناء الأعداد السنوي لبيانات مؤشرات الأداء. • إلزام مقدمي الخدمة بتوفير آلية شكاوى الطوارئ على مدار الساعة عبر وسائل اتصال مختلفة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بانقطاع الخدمة وحالات التلوث وانفجار خطوط الشبكة والسرقات. • ربط نظام حوافز مجلس تنظيم قطاع المياه بمعايير التعامل مع شكاوى واستفسارات المشاركين. • قيام مقدمو الخدمة بتصميم وتنفيذ خطة عمل وإجراءات لتشجيع المشاركين على التفاعل مع مقدمي الخدمة وتوفير بيئة صديقة للتعامل مع شكاوى واستفسارات المشاركين والجمهور بشكل عام.
مصادر بيانات المؤشر	• سجلات قلم الجمهور أو خدمات المشاركين في المؤسسة أو البلدية. • تقارير محوسبة لخدمات المشاركين.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• استخدام برنامج شكاوى إلكتروني (نمطي/ موحّد). • البرنامج الإلكتروني المستخدم يوفر إمكانية تحليل وتبويب الشكاوى. • البرنامج المستخدم يوفر إمكانية تتبع الشكاوى. • برنامج الشكاوى ينتج تقارير إلكترونية دورية. • نظام الشكاوى المطبق محمي ولا يتيح للمستخدم التغيير والإلغاء. • تستخدم المؤسسة سجلات شكاوى ورقية متسلسلة وموثوقة. • يتم تفرغ سجلات الشكاوى في تقارير دورية ورقية مكتوبة.



المؤشر "5.2"	عدد الشكاوى لكل مشترك - خدمة الصرف الصحي
تعريف المؤشر	إحصاء متوسط عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو كتابة المتعلقة بخدمة الصرف الصحي خلال فترة القياس والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل مقدم الخدمة.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى المباشرة أو بالهاتف أو كتابة المتعلقة بخدمة الصرف الصحي خلال فترة القياس والتي تم تسجيلها بشكل رسمي من قبل المؤسسة $\times 365$ فترة القياس $\div$ عدد المشتركين
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة جمع مياه الصرف الصحي المقدمة للمستهلكين. • يساعد مقدمو الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية. • يساعد مقدمو الخدمات على تحديد بؤر التلوث والبكتيري ومراقبتها بدقة. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.

المؤشر "5.3"	شكاوى استمرارية خدمة المياه (%)
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد الشكاوى المتعلقة باستمرارية (انقطاع التزويد) من إجمالي عدد الشكاوى المسجلة خلال فترة القياس.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى المتعلقة باستمرارية خدمة المياه خلال فترة القياس $\div$ إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بخدمة المياه خلال فترة القياس $\times 100$
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة المياه المقدمة للمستهلكين. • يساعد مقدمو الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	• المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان. • النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.



المؤشر "5.4"	شكاوى جودة المياه (%)
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد الشكاوى المتعلقة بجودة المياه المزودة من إجمالي عدد الشكاوى المسجلة خلال فترة القياس.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى المتعلقة بجودة المياه خلال فترة القياس ÷ إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بخدمة المياه خلال فترة القياس × 100
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة المياه المقدمة للمشاركين. • يساعد مقدمي الخدمة على تخطيط أعمال الصيانة والاستثمار الرأسمالي بطريقة منطقية. • يساعد مقدمي الخدمات على تحديد بؤر التلوث البكتيري ومراقبتها بدقة. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
المعيار المرجعي	لا ينطبق
المؤشرات المرتبطة	• مؤشرات جودة المياه.
إجراءات تحسين المؤشر	• تعزيز الرقابة الدورية على جودة المياه، وكما في المؤشر 5.1 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.

المؤشر "5.5"	شكاوى واستفسارات متعلقة بالفواتير (%)
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بالفواتير من إجمالي عدد الشكاوى المسجلة خلال فترة القياس.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى المتعلقة بالفاتورة خلال فترة القياس ÷ إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بخدمة المياه خلال فترة القياس × 100.
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات دقة نظام الفوترة والجباية لدى مقدم الخدمة. • يساعد مقدم الخدمة في إجراء عمليات التدقيق الداخلي ومراجعة حسابات المشتركين. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
المعيار المرجعي	
المؤشرات المرتبطة	• النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها (الفاقد). • متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه. • التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.



المؤشر "5.6"	شكاوى واستفسارات أخرى (%)
تعريف المؤشر	النسبة المئوية لعدد الشكاوى والاستفسارات العامة من إجمالي عدد الشكاوى والاستفسارات المسجلة خلال فترة القياس.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بأمور أخرى خلال فترة القياس ÷ إجمالي عدد الشكاوى المتعلقة بخدمة المياه خلال فترة القياس × 100
أهمية المؤشر	• يوفر مرجع دقيق لمستويات نوعية خدمة المياه المقدمة للمشتريين. • يساعد مقدمو الخدمة على تخطيط أعمال التطوير الإداري. • يساعد مقدمو الخدمة على تتبع مصادر الوصلات غير القانونية وسرقات المياه. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة أداء مقدمي الخدمة بشكل دوري والنظر في الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمة. • يوفر أداة مساعدة في عمليات التوعية الجماهيرية.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
مصادر بيانات المؤشر	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	كما في المؤشر 5.1 أعلاه.



مؤشرات أخرى - النوع الاجتماعي

المؤشر "6.1"	معامل انتاجية الموظف - خدمة المياه
تعريف المؤشر	قياس كفاية الكادر البشري المتوفر لدى مقدمي الخدمة للحفاظ على مستويات خدمة جيدة ومتكاملة، كما يقيس مستوى الترهل الوظيفي الذي يؤثر سلباً على مستويات الخدمة المقدمة.
معادلة (طريقة) الاحساب ⁵	إجمالي عدد العاملين (خدمة المياه) ÷ عدد الاشتراكات الفعالة ÷ 1000 مشترك.
أهمية المؤشر	- إن مؤشر "معامل انتاجية الموظف - خدمة المياه" يلغي الفوارق بين أحجام مقدمي الخدمات وربطها بعدد الموظفين لكل ألف (1000) مشترك وذلك للتمكن من قياس مستويات الإنتاجية. - يمكن مجلس تنظيم قطاع المياه من تحديد إذا ما كان هناك ارتفاع غير مبرر في عدد الموظفين لدى مقدمي الخدمة مما يؤثر سلباً في إنتاجية مجمل أداء مقدمي الخدمات ويرفع التكاليف التشغيلية بدون مبرر اقتصادي.
المعيار المرجعي	2-4 موظف / 1000 اشتراك.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	- أن يقوم مقدمو الخدمة بإعادة هيكلة دوائر المياه واستقطاب الكفاءات المؤهلة واستبعاد العمالة الزائدة. - ينصح أن يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بأخذ هذا المؤشر بعين الاعتبار عند دراسة هيكليات التعرف لمقدمي الخدمة وعند دراسة إصدار وتجديد تراخيص مقدمي الخدمة. - يجب اتخاذ الإجراءات الملائمة لفصل دوائر وأقسام المياه عن أجسام البلديات إدارياً وتشغيلياً وجعلها دوائر مستقلة أو شبه مستقلة.
مصادر بيانات المؤشر	- سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. - سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- وجود قسم مستقل للموارد البشرية. - استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدثة.

المؤشر "6.2"	مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه. الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين
تعريف المؤشر	تحديد مستوى تواجد العنصر النسائي في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين.
معادلة (طريقة) الاحساب ⁶	عدد العاملات الإناث ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه)
أهمية المؤشر	- يوضح الفجوة في التوظيف بين الذكور والإناث لدى مقدمي الخدمة. - يساعد مقدمو الخدمة على مراجعة سياسات التوظيف والموارد البشرية. - يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة سياسات التوظيف والتأكد من التزام مقدمي الخدمة بمعايير الحوكمة الرشيدة والمساواة في معايير التوظيف. - يمكن أن يشكل أحد معايير تقديم الحوافز لمقدمي الخدمة.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	- زيادة عدد الموظفات المؤهلات في المجالات التقنية والإدارية المختلفة لمرافق مقدمي الخدمة. - إحلال العنصر النسائي ما أمكن في الوظائف المالية وخدمات المشتركين. - تنفيذ دورات تدريبية وتأهيلية للموظفات في مواضيع متخصصة مثل إدارة الحاسوب، نظم المعلومات الجغرافية، تحليل البيانات وغيرها.
مصادر بيانات المؤشر	- سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. - سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	- وجود قسم مستقل للموارد البشرية. - استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدثة.

(5) يجب قراءة مؤشر إنتاجية الموظف بحذر شديد في حالة مقدمي الخدمات الذين لديهم أعداد مشتركين أقل من ألف مشترك، حيث أن العدد الذي تظهره معادلة قياس المؤشر هو عدد افتراضي يعني أنه لو كان لدى مقدم الخدمة ألف مشترك فسيكون مؤشر إنتاجية الموظف بهذا الشكل.



المؤشر "6.3"	الموظفون الذكور كنسبة من إجمالي عدد الموظفين
تعريف المؤشر	إظهار مستوى توظيف الرجال في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد العاملين الذكور ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه).
أهمية المؤشر	• يوضح الفجوة في التوظيف بين الذكور والإناث لدى مقدمي الخدمة. • يساعد مقدمو الخدمة على مراجعة سياسات التوظيف والموارد البشرية. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة سياسات التوظيف والتأكد من التزام مقدمي الخدمة بمعايير الحوكمة الرشيدة والمساواة في معايير التوظيف. • يمكن أن يشكل أحد معايير تقديم الحوافز لمقدمي الخدمة.
المعيار المرجعي	لا ينطبق
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق
إجراءات تحسين المؤشر	لا ينطبق
مصادر بيانات المؤشر	• سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. • سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• وجود قسم مستقل للموارد البشرية. • استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدثة.

المؤشر "6.4"	الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي الموظفين الإشرافيين
تعريف المؤشر	تحديد مستوى تواجد النساء في مواقع إشرافية في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بعدد الموظفين في المناصب الإشرافية من كلا الجنسين.
معادلة (طريقة) الاحتساب	عدد العاملات الإناث في الوظائف الإشرافية والإدارية ÷ إجمالي عدد العاملين في الوظائف الإشرافية من كلا الجنسين.
أهمية المؤشر	• يوضح الفجوة في المناصب الإشرافية بين الذكور والإناث لدى مقدمي الخدمة. • يساعد مقدمي الخدمة على مراجعة سياسات التوظيف والموارد البشرية. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة سياسات التوظيف والتأكد من التزام مقدمي الخدمة بمعايير الحوكمة الرشيدة والمساواة في معايير التوظيف. • يمكن أن يشكل أحد معايير تقديم الحوافز لمقدمي الخدمة.
المعيار المرجعي	لا ينطبق.
المؤشرات المرتبطة	لا ينطبق.
إجراءات تحسين المؤشر	• إتاحة فرص متكافئة للكوادر النسائية للعمل في الوظائف الإشرافية والتقنية والإدارية. • تفعيل دور الموظفات المؤهلات في عمليات تشغيل وإدارة نظم المراقبة والتحكم عن بعد SCADA ونظم مراقبة وإدارة جودة ونوعية المياه وغيرها من الوظائف التقنية والإدارية والمالية العليا. • تقديم دورات تدريب وتأهيل للموظفات في مواضيع الإدارة المالية، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية. • تأكد مجلس تنظيم قطاع المياه من معايير تكافؤ الفرص لدى مقدمي الخدمة أثناء المراجعة الدورية لمؤشرات الأداء.
مصادر بيانات المؤشر	• سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. • سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.
إجراءات تحسين نوعية البيانات	• وجود قسم مستقل للموارد البشرية. • استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدثة.



الموظفون الذكور كنسبة من إجمالي الموظفين الإشرافيين	المؤشر "6.5"
تحديد مستوى تواجد الذكور في مواقع إشرافية في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بعدد الموظفين في المناصب الإشرافية من كلا الجنسين.	تعريف المؤشر
عدد العاملين الذكور في الوظائف الإشرافية والإدارية ÷ إجمالي عدد العاملين في الوظائف الإشرافية من كلا الجنسين.	معادلة (طريقة) الاحتساب
• يوضح الفجوة في التوظيف بين الذكور والإناث لدى مقدمي الخدمة. • يساعد مقدمو الخدمة على مراجعة سياسات التوظيف والموارد البشرية. • يساعد مجلس تنظيم قطاع المياه على مراجعة سياسات التوظيف والتأكد من التزام مقدمو الخدمة بمعايير الحوكمة الرشيدة والمساواة في معايير التوظيف. • يمكن أن يشكل أحد معايير تقديم الحوافز لمقدمي الخدمة.	أهمية المؤشر
لا ينطبق.	المعيار المرجعي
لا ينطبق.	المؤشرات المرتبطة
لا ينطبق.	إجراءات تحسين المؤشر
• سجلات شؤون الموظفين في مصالح المياه. • سجلات قسم المياه في دوائر المياه والصرف الصحي في البلديات.	مصادر بيانات المؤشر
• وجود قسم مستقل للموارد البشرية. • استخدام سجلات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني المحدث.	إجراءات تحسين نوعية البيانات