



جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

تقديم
أ.د.م/ محمد حسن مصطفى
الرئيس التنفيذي
جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك - EWRA
Mohamed.hasan@ewra.gov.eg
أكتوبر 2016



محتويات العرض

- أولاً: مقدمة.
- ثانياً: الإطار العام لإصلاح قطاع مياه الشرب في مصر.
- ثالثاً: دور الجهاز من واقع الرؤية والرسالة وأهدافه الإستراتيجية.
- رابعاً : التنظيم - القواعد الحاكمة والأدوات.
- خامساً: محاور عمل الجهاز الرئيسية



أولاً: مقدمة

تمخض مؤتمر الألفية الثالثة عام 2000 والمؤتمر الدولي للمياه العذبة الذي عقد في ألمانيا عام 2001 وقمة التنمية المستدامة الذي عقد في جوهانسبرج عام 2002 عن ضرورة تضافر الجهود للعمل علي تحقيق الهدفين الإنمائيين الذين نادي بهما إعلان الألفية الثالثة كما يلي:

- خفض نسبة المحرومين من مياه الشرب النقية في شتى بقاع العالم والذين وصل تعدادهم إلي 1.6 بليون نسمة إلى النصف بحلول عام 2015.
- خفض نسبة المحرومين من خدمات الصرف الصحي الآمن في شتى بقاع العالم والذين وصل تعدادهم إلي 2.2 بليون نسمة إلى النصف بحلول عام 2015.

وإستكمالاً لبرنامج 2030 التي تبنتها الأمم المتحدة في مؤتمرها للتنمية المستدامة لعام 2015 والتي حددت هدفها السادس حول المياه وضرورة ضمان إتاحة وإستدامة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي لكل البشر، وتحديد مجموعة من الأهداف الفرعية اللازمة لتحقيق هدفها الأسمى في هذا الشأن.



أبرز ما تم إتخاذه من إجراءات علي المستوى القومي تماشياً مع الأهداف الدولية وتوصيات الأمم المتحدة فيما يخص تنظيم خدمات مياه الشرب والصرف الصحي:

- في إطار عملية إعادة هيكلة قطاع مياه الشرب والصرف الصحي لرفع الكفاءة الفنية والإقتصادية للقطاع، فقد أنشئ الجهاز بموجب القرار الجمهوري رقم 136 لسنة 2004 وذلك لتنظيم ومتابعة ومراقبة كل ما يتعلق بأنشطة مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى الجمهورية.
- بدأ الجهاز نشاطه الفعلي عام 2007 ، وذلك حتي يتسني للشركة القابضة وشركاتها التابعة العمل علي توفيق أوضاعها خلال فترة 3 سنوات.
- تبلورت الرؤية الخاصة بالهيكلية حول الفصل بين كل من الملكية والتشغيل والرقابة، وإتضح ذلك جلياً في إختصاص الشركة القابضة بملكية وإدارة أصول وإختصاص الشركات التابعة بتشغيل وصيانة الأصول، فيما يختص جهاز التنظيم بالرقابة علي المرافق والخدمات.



- 
 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency
- ❖ الوزارة :-**
- ☐ وضع سياسات واستراتيجيات القطاع والتنسيق فيما بينها وبين الوزارات المعنية.
- ❖ الهيئة القومية والجهاز التنفيذي لمياه الشرب والصرف الصحي :-**
- ☐ تنفيذ المشروعات طبقاً للمخطط القومي العام حتى يتحقق الاستقلال المالي والفني للشركات التابعة تدريجياً.
- ❖ الشركة القابضة :-**
- ☐ ملكية رأس مال الشركات التابعة.
- ☐ إدارة الأصول وتعظيم العائد على الاستثمار.
- ☐ إدارة العرض والطلب على الخدمة في نطاقها الجغرافي.
- ☐ متابعة تحقيق الأهداف ومتابعة تنفيذ الخطط الاستثمارية وتطوير الأداء في كل شركة.
- ☐ تحديث المخططات العامة للشركات التابعة.




 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

ثالثاً: دور الجهاز من منطلق الرؤية والرسالة

• الرؤية:

الإرتقاء بخدمات مياه الشرب والصرف الصحي من خلال تحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف في إطار من المبادئ العامة المتمثلة في الشفافية والكفاءة وحماية حقوق المستهلكين.

• الرسالة:

التأكد من توافر خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بجودة عالية وسعر مناسب يتوافق مع سياسة الدولة للقطاع مع الإلتزام بحماية الصحة العامة والبيئة.



دور الجهاز

- الترخيص لجميع مقدمي الخدمة ومراقبة جودة الخدمة المقدمة.
- تحديد التعريفة الإقتصادية وتحدد الدولة التعريفة الإجتماعية وتحديد مقدار الدعم الذي يحتاجه القطاع سنوياً حتي يتحقق الإستقلال المالي.
- مراجعة المخططات القومية لمياه الشرب والصرف الصحي بصفة دورية بما في ذلك التأكد من الإستثمارات اللازمة لها.
- العمل علي زيادة الوعي بمفهوم جودة الخدمة المقدمة وترشيد الإستهلاك.



الأهداف الإستراتيجية للجهاز

- التأكد من أن أنشطة مياه الشرب والصرف الصحي تتم في إطار من الإلتزام بالقوانين واللوائح المنظمة.
- مراجعة خطط إستهلاك وإنتاج وتوزيع مياه الشرب علي أساس منتظم.
- ضمان إستدامة العمل بالمرافق من خلال عدالة مستوي الدخل والكفاءة.
- وضع معايير تكفل المنافسة داخل القطاع.
- تطوير منهجية موحدة علي أساس إقتصادي لتحديد تعريفة عادلة للخدمات.




 جهاز تنظيم المياه والصرف الصحي - مصر
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

تابع التنظيم - القواعد الحاكمة والأدوات

منظم الخدمة

الواجبات	الحقوق
1. إصدار تراخيص مزاولة النشاط لمقدمي الخدمة. 2. مراجعة المخططات القومية لمقدمي الخدمة. 3. اعتماد نماذج عقود الخدمة. 4. تعويض مقدمي الخدمة بالفرق بين السعر الإقتصادي والإجتماعي.	1. الإطلاع علي التقارير المطلوبة من مقدمي الخدمة. 2. القيام بزيارات مفاجئة لمقدمي الخدمة. 3. مراجعة الجدوي المالية والإقتصادية لمقدمي الخدمة.


 جهاز تنظيم المياه والصرف الصحي - مصر
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

تابع التنظيم - القواعد الحاكمة والأدوات

مقدم الخدمة

الواجبات	الحقوق
1. الإلتزام بالموصفات والمعايير لمياه الشرب. 2. إعداد خطط الرقابة الدائمة علي التشغيل. 3. موافاة منظم الخدمة بما يطلبه من تقارير. 4. عدم إستخدام التقنيات الحديثة إلا بعد اعتمادها من الجهات المختصة.	1. عدم إستخدام متلقي الخدمة مياه الشرب في غير الأغراض المخصصة لها. 2. الحصول علي ترخيص مزاولة النشاط. 3. الحصول علي دعم بقيمة الفرق بين السعر الإقتصادي والإجتماعي.


 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

تابع التنظيم - القواعد الحاكمة والأدوات

متلقي الخدمة

الواجبات	الحقوق
1. الواجبات الواردة بعقد الخدمة. 2. القيام بسداد قيمة فواتير الاستهلاك. 3. الحصول على موافقة مسبقة على التوصيل. 4. استخدام مياه الشرب في الأغراض المخصصة لها. 5. عدم الترويج بمعلومات غير صحيحة.	1. الحقوق الواردة بعقد الخدمة. 2. العلم بانقطاع الخدمة قبلها بوقت كافٍ. 3. تقديم شكاوي من الخدمة لمقدم الخدمة ثم منظم الخدمة في حالة وجود نزاع.


 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

خامساً: محاور عمل الجهاز الرئيسية

محاور عمل الجهاز والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

1. مراقبة جودة المياه.
2. حماية المستهلك.
3. التحليل المالي ودراسات التعريفة.
4. اعتماد مشغلي مرافق مياه الشرب والصرف الصحي.
5. تراخيص مزاولة النشاط.
6. الإلتزام المالي وترشيد الفاقد.
7. مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء.
8. التشريعات والسياسات الحاكمة للقطاع.



 1. محور مراقبة جودة الخدمة

- ☐ إصدار تقارير عن موقف جودة مياه الشرب بالمحافظات.
- ☐ إصدار تقارير عن المعامل المركزية والقرعية ومعامل المحطات لدي مقدمي الخدمة بالمحافظات.
- ☐ إصدار تقارير عن كفاءة معالجة الصرف الصحي بالمحافظات.
- ☐ متابعة شكاوي جودة مياه الشرب.
- ☐ متابعة تقنين أوضاع المحطات الاهلية.
- ☐ متابعة تقنين الصرف الصناعي.



 تابع – محور مراقبة جودة الخدمة

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

تقرير عن
مدى مطابقة مياه الصرف الصحي
محافظة الغربية

EWRA

القرار رقم 2013

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

تقرير عن
جودة مياه الشرب
محافظة البحيرة

EWRA

القرار رقم 2013

جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك

تقرير عن
جودة مياه الشرب
محافظة البحيرة

EWRA

القرار رقم 2013



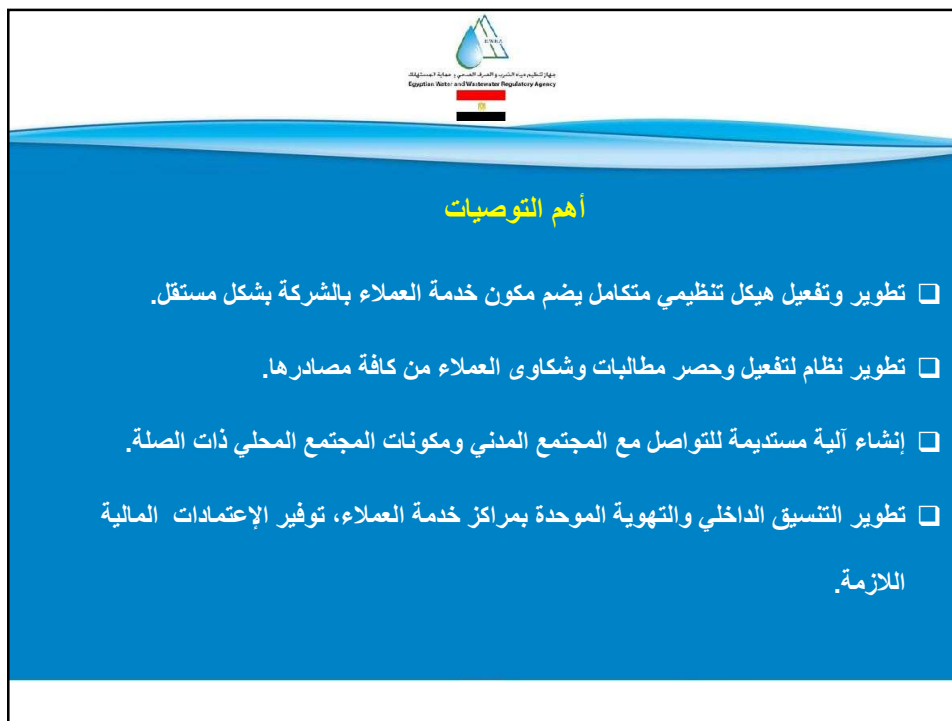
أهم التوصيات

- سرعة موافاة الجهاز بالإجراءات التصحيحية التي سوف تقوم بها الشركة خلال 15 يوم من تاريخ إصدار التقارير، حتي يتسني للجهاز القيام بمتابعة التنفيذ.
- مراجعة كفاءة التشغيل بمحطات الصرف الصحي طبقاً لما ورد بدليل تشغيل كل محطة، مع مراعاة ما ورد بالكود المصري للتشغيل والصيانة.



2. محور حماية المستهلك

- (1) إستقبال ومتابعة حل شكاوى المستهلكين مع مقدمي الخدمة.
- (2) إصدار تقارير حول إستطلاع رأي المستهلكين في أداء مقدمي الخدمات في التعامل مع الشكاوي.
- (3) المعاينات الميدانية على الطبيعة لبحث شكاوى مياه الشرب والصرف الصحي.
- (4) مراجعة إدارات خدمة العملاء بالشركات ومراكز خدمة العملاء التابعة لها.
- (5) التعاون مع الجمعيات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني.





3. محور التحليل المالي ودراسات التعريفة

- دراسة طلبات تعديل تعريفة خدمات مياه الشرب والصرف الصحي، وقد تم اعتماد جداول التعريفة المطبقة بالشركات من مجلس الوزراء بتاريخ 2015/2/18.
- المتابعة الدورية والتحقق من التزام الشركات مقدمة الخدمة بتطبيق جداول التعريفة المعتمدة.
- القيام بأعمال المراجعة الميدانية للشركات مقدمة الخدمة وإصدار تقارير عن تقييم مستويات الأداء المالية والتجارية والإدارية والتوصيات اللازمة لتحسين مستويات الأداء والإجراءات التصحيحية.
- متابعة توافر الكفاءات الإدارية والفنية والمالية والإقتصادية بالشركات مقدمة الخدمة.



تابع - محور التحليل المالي ودراسات التعريفة



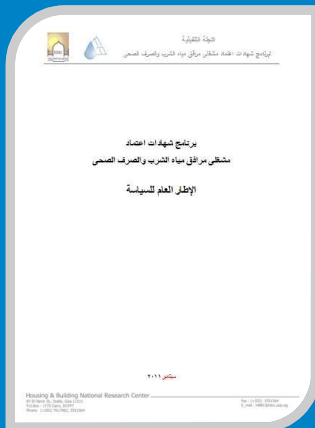


أهم التوصيات

- سرعة العمل علي توحيد وإعداد دليل الإجراءات النموذجي لمنظومة التعاقد وقراءة العدادات والمحاسبة والتحصيل للشركات مقدمة الخدمة.
- موافاة الجهاز بالخطط والإجراءات اللازمة نحو:
 - تركيب وإستبدال عدادات قياس الإستهلاك العاطلة أو التالفة للمشاركين.
 - محاسبة المشاركين وفقاً لإستهلاكات فعلية وليس متوسطات تقديرية.
 - تفعيل منظومة إدارة الأصول Assets Management.



4. محور شهادة إعتتماد مشغلي المرافق



- إعداد برنامج لتحديد وبناء وقياس قدرات ومهارات مشغلي مرافق مياه الشرب والصرف الصحي (محطات – معامل – شبكات) ومنح شهادات الإعتتماد لهم.
- توقيع بروتوكول تعاون مع المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بغرض تفعيل برنامج شهادة الإعتتماد.
- إجراء خمس إختبارات لخمسة مستويات لمشغلي محطات مياه الشرب والصرف الصحي.

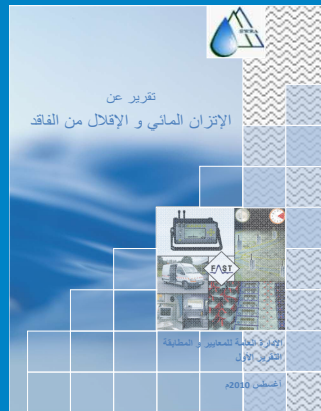


5. محور تراخيص مزاولة النشاط

- تعتبر الرخصة أداة من أهم أدوات تنظيم مرفق المياه والصرف الصحي ، كما أنها أهم وسيلة من وسائل ضمان وجود المعايير الفنية والإقتصادية والمالية لدى مقدمى الخدمة للتأكد من سلامة وصول الخدمة للمواطنين طبقاً للمواصفات فى هذا الشأن.
- يهدف الجهاز من خلال الرخصة إلى تمكين المرافق من الإرتقاء بمؤشرات الأداء لتحسين خدمات مياه الشرب والصرف الصحي المقدمة.
- إجراء مشروع تجريبي للتراخيص على ثلاث شركات (شركة مياه الشرب بالأسكندرية ، شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيرة ، شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية).



6. محور الإتزان المائي وترشيد الفاقد



المرحلة الأولى :

- تركيب عدادات قياس على مواقع إنتاج المياه (أ)
- مراجعة كافة العدادات المركبة على وصلات المستهلكين (ب)
- (تركيب عدادات جديدة - تغيير العدادات التالفة - معايرة العدادات)

المرحلة الثانية :

- تقسيم مناطق الخدمة إلى مناطق منفصلة "DMA" وتركيب عدادات.

المرحلة الثالثة :

- قيام الشركات بتركيب عدادات على مأخذ محطات الإنتاج.

يقوم الجهاز بمتابعة تنفيذ قرار مجلس إدارة الجهاز بتاريخ 2009/4/6 بشأن المرحلة الأولى-(أ)، وتعد من المعوقات الرئيسية لتنفيذ المنظومة تكاليفها المرتفعة.


 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

7. محور مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء



- ☐ إعداد جداول للبيانات السنوية المطلوبة من مقدمي الخدمات لتقديمها للجهاز.
- ☐ مراجعة وتحليل البيانات الواردة.
- ☐ إحتساب مؤشرات الأداء للشركات ومستويات الخدمة للمستهلك.
- ☐ إصدار التقارير السنوية بالتوصيات اللازمة لتحسين وتطوير أداء مقدمي الخدمات ومتابعة تنفيذها.


 الهيئة العامة لتنظيم قطاع المياه والصرف الصحي
 Egyptian Water and Wastewater Regulatory Agency

8. محور التشريعات والسياسات الحاكمة للقطاع

- ☐ ورقة سياسات قطاع مياه الشرب والصرف الصحي (إصدار سبتمبر 2010)، وأهدافها:
 - ضمان توفير خدمات مياه الشرب والصرف الصحي بالكفاءة والجودة المناسبة
 - الاستفادة من جميع مصادر المياه بالجمهورية وإعادة إستخدام مياه الصرف المعالج
 - ضمان كفاءة البنية المؤسسية
 - تحقيق الإستدامة والإستقلالية المالية
 - تشجيع مشاركة القطاع الخاص
- ☐ إستراتيجية القطاع.
- ☐ قانون تنظيم قطاع مياه الشرب والصرف الصحي (مسودة القانون الحالي).

