



مجلس تنظيم قطاع المياه

WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

دليل أدوات تقييم حوكمة

خدمات المياه والصرف الصحي



مركز الهندسة والتخطيط
center for engineering and planning

الأكاديمية الفلسطينية لتعزيز النزاهة - نَزَاهَة
Palestinian Academy for Integrity - NAZAHA

آذار ٢٠١٩

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

تقييم مدى التزام مُقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بمبادئ الحوكمة

إشراف



مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

إعداد



بالائتلاف مع



الأكاديمية الفلسطينية لتعزيز النزاهة
نَزَاهَةٌ

مركز الهندسة والتخطيط

center for engineering and planning

Palestinian Academy for Integrity

NAZAHA

فلسطين • بيرزيت
شارع الجامعة

هاتف: ٢٩٨٢٠٠٠ (٢) ٩٧٠+

فاكس: ٢٩٨٠٦٥٦ (٢) ٩٧٠+

صندوق بريد: ١٤ • فلسطين • بيرزيت

الموقع الإلكتروني: www.birzeit.edu

فلسطين • رام الله

المصايف • شارع إيميل طعمه • عمارة القصر • الطابق ١- • مكتب # ١٢

هاتف: ٢٩٦١٣٣٣ (٢) ٩٧٠+

فاكس: ٢٩٥٦٩٣١ (٢) ٩٧٠+

صندوق بريد: ٤٠١ • فلسطين • رام الله

الموقع الإلكتروني: www.nazaha.ps

آذار ٢٠١٩

جاء إعداد دليل أدوات التقييم الخاص بحوكمة خدمات المياه والصرف الصحي بناءً على الحاجة الماسة لوجود أدوات متخصصة تفحص واقع النزاهة في قطاع المياه وتساهم لدى تطبيقها في تقليل مخاطر غياب النزاهة في هذا القطاع الحيوي، ويؤقر هذا الدليل وصفاً تفصيلياً لتسعة محاور مختلفة من أدوات النزاهة والتي تُشكّل معايير وسبل للرقابة والمتابعة وتعزيز مبادئ حوكمة قطاع المياه الفلسطيني، والتي نأمل أن تُساعد في رفع قدرات ومؤهلات مُزودي الخدمات في تقديم خدمات للمواطنين تتصف بجودة عالية وعدالة ومساواة وعدم التمييز وأيضاً القدرة على إعداد خطط مستقبلية تُساعد في زيادة الدخل لدى مُزودي الخدمات.

تم إعداد هذا الدليل بالشراكة ما بين الأكاديمية الفلسطينية لتعزيز النزاهة – نزاهة ومركز الهندسة والتخطيط وبإشراف مجلس تنظيم قطاع المياه، وجاء هذا التعاون لإخراج هذا الدليل المُتخصص بطريقة مهنية علمية تُساعد المعنيين والمُختصين وأصحاب الاهتمام في تطبيق هذه الأدوات بكل سهولة ويسر.

الفهرس

1.....مقدمة

- 1.....الهدف من إعداد دليل الأدوات
- 2.....المنهجية
- 2.....خارطة الطريق لتطبيق الدليل
- 3.....المتابعة
- 3.....المصطلحات

5.....المحور الأول: النزاهة

6.....الأداة الأولى: الهدايا والإكراميات للموظفين والأعضاء

- 6.....تعريف الأداة
- 6.....الغاية من التطبيق
- 6.....مخاطر عدم التطبيق
- 7.....آليات التنفيذ

8.....الأداة الثانية: مُدونات السلوك للموظفين والأعضاء

- 8.....تعريف الأداة
- 8.....الغاية من التطبيق
- 8.....مخاطر عدم التطبيق
- 8.....آليات التنفيذ

10.....الأداة الثالثة: آليات تجنب تضارب المصالح

- 10.....تعريف الأداة
- 10.....الغاية من التطبيق
- 10.....مخاطر عدم التطبيق
- 10.....آليات التنفيذ

12.....الأداة الرابعة: الإبلاغ عن الفساد وحماية المُبلغين

- 12.....تعريف الأداة
- 12.....الغاية من التطبيق
- 12.....مخاطر عدم التطبيق
- 13.....آليات التنفيذ

14.....الأداة الخامسة: توثيق ومتابعة الأصول والممتلكات العامة

- 14.....تعريف الأداة
- 14.....الغاية من التطبيق
- 14.....مخاطر عدم التطبيق
- 14.....آليات التنفيذ

الفهرس

15	المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المُستهلك
16	الأداة الأولى: شفافية الموازنة
16	تعريف الأداة
16	الغاية من التطبيق
16	مخاطر عدم التطبيق
16	آليات التنفيذ
17	الأداة الثانية: النشر والإفصاح عن القرارات والتقارير والمعلومات
17	تعريف الأداة
17	الغاية من التطبيق
17	مخاطر عدم التطبيق
17	آليات التنفيذ
18	الأداة الثالثة: نظام الجلسات المفتوحة
18	تعريف الأداة
18	الغاية من التطبيق
18	مخاطر عدم التطبيق
18	آليات التنفيذ
20	الأداة الرابعة: فاتورة شفافة للمُستهلك
20	تعريف الأداة
20	الغاية من التطبيق
20	مخاطر عدم التطبيق
21	آليات التنفيذ
22	الأداة الخامسة: دليل خدمات الجمهور
22	تعريف الأداة
22	الغاية من التطبيق
22	مخاطر عدم التطبيق
22	آليات التنفيذ
23	الأداة السادسة: قياس رضا المُستهلك
23	تعريف الأداة
23	الغاية من التطبيق
23	مخاطر عدم التطبيق
23	آليات التنفيذ

الفهرس

24 المحور الثالث: حقوق المُستهلك المُتعلقة بالمياه

25 الأداة الأولى: العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمة

25 تعريف الأداة

25 الغاية من التطبيق

25 مخاطر عدم التطبيق

25 آليات التنفيذ

26 الأداة الثانية: الأسعار المناسبة

26 تعريف الأداة

26 الغاية من التطبيق

26 مخاطر عدم التطبيق

27 آليات التنفيذ

28 الأداة الثالثة: جودة وسلامة مياه الشرب

28 تعريف الأداة

28 الغاية من التطبيق

28 مخاطر عدم التطبيق

28 آليات التنفيذ

29 المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

30 الأداة الأولى: شفافية ونزاهة إجراءات التعيين والترقية

30 تعريف الأداة

30 الغاية من التطبيق

30 مخاطر عدم التطبيق

30 آليات التنفيذ

31 الأداة الثانية: نظام الحوافز

31 تعريف الأداة

31 الغاية من التطبيق

31 مخاطر عدم التطبيق

31 آليات التنفيذ

32 الأداة الثالثة: هيكل تنظيمي مُقرّ ووصف وظيفي واضح

32 تعريف الأداة

32 الغاية من التطبيق

33 مخاطر عدم التطبيق

33 آليات التنفيذ

الفهرس

34	الأداة الرابعة: عدالة سُم الرواتب والأجور
34	تعريف الأداة
34	الغاية من التطبيق
34	مخاطر عدم التطبيق
34	آليات التنفيذ
35	المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش
36	الأداة الأولى: الرقابة والتدقيق الداخلي
36	تعريف الأداة
36	الغاية من التطبيق
36	مخاطر عدم التطبيق
37	آليات التنفيذ
38	الأداة الثانية: مسك السجلات والدفاتر والبرامج وتنظيم الحسابات
38	تعريف الأداة
38	الغاية من التطبيق
38	مخاطر عدم التطبيق
38	آليات التنفيذ
40	الأداة الثالثة: قراءة العدادات والرقابة عليها
40	تعريف الأداة
40	الغاية من التطبيق
40	مخاطر عدم التطبيق
40	آليات التنفيذ
41	الأداة الرابعة: نظام فاعل للجزاءات
41	تعريف الأداة
41	الغاية من التطبيق
41	مخاطر عدم التطبيق
41	آليات التنفيذ
42	الأداة الخامسة: نظام فاعل لشكاوى الجمهور
42	تعريف الأداة
42	الغاية من التطبيق
42	مخاطر عدم التطبيق
42	آليات التنفيذ

الفهرس

43	الأداة السادسة: التَّظُّم من القرارات
43	تعريف الأداة
43	الغاية من التطبيق
43	مخاطر عدم التطبيق
43	آليات التنفيذ
44	المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها
45	الأداة الأولى: استرداد تكاليف خدمة المياه
45	تعريف الأداة
45	الغاية من التطبيق
45	مخاطر عدم التطبيق
46	آليات التنفيذ
47	الأداة الثانية: تحصيل وجدولة الديون المُستحقة لمُقدِّم خدمة المياه
47	تعريف الأداة
47	الغاية من التطبيق
47	مخاطر عدم التطبيق
48	آليات التنفيذ
49	الأداة الثالثة: تسديد الديون المُستحقة على مُقدِّم خدمة المياه
49	تعريف الأداة
49	الغاية من التطبيق
49	مخاطر عدم التطبيق
49	آليات التنفيذ
50	المحور السابع: العطاءات والمُشتريات
51	الأداة الأولى: تأهيل المُوردين والمُقاولين
51	تعريف الأداة
51	الغاية من التطبيق
51	مخاطر عدم التطبيق
52	آليات التنفيذ
53	الأداة الثانية: شفافية ونزاهة إجراءات العطاءات والمُشتريات
53	تعريف الأداة
53	الغاية من التطبيق
53	مخاطر عدم التطبيق
53	آليات التنفيذ

الفهرس

55المحور الثامن: العمليات التشغيلية

56.....الأداة الأولى: معالجة الفاقد من المياه

56.....تعريف الأداة

56.....الغاية من التطبيق

56.....مخاطر عدم التطبيق

57.....آليات التنفيذ

58المحور التاسع: الصرف الصحي

59.....الأداة الأولى: العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم خدمة الصرف الصحي

59.....تعريف الأداة

59.....الغاية من التطبيق

59.....مخاطر عدم التطبيق

59.....آليات التنفيذ

60.....الأداة الثانية: فاتورة شفافة لخدمة الصرف الصحي

60.....تعريف الأداة

60.....الغاية من التطبيق

60.....مخاطر عدم التطبيق

60.....آليات التنفيذ

61.....الأداة الثالثة: دليل إجرائي للحصول على خدمة الصرف الصحي وتكلفتها

61.....تعريف الأداة

61.....الغاية من التطبيق

61.....مخاطر عدم التطبيق

61.....آليات التنفيذ

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

مقدمة

مقدمة

يُمكن تعريف أدوات تقييم حوكمة تقديم الخدمات في قطاع المياه والصرف الصحي بأنها توجيهات عمليّة لتحسين أداء مُقدمي الخدمات في قطاع المياه الفلسطيني من خلال تعزيز الحوكمة بما تتضمنه من قيّم النزاهة ومبادئ الشفافية ونُظم المساءلة وكشف مخاطر الفساد واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمنع حدوثها.

يهدف دليل الأدوات إلى مُساعدة مُؤسسات قطاع المياه المُختلفة لجعل حوكمة قطاع المياه والصرف الصحي جزءاً لا يتجزأ عند التخطيط الاستراتيجي لأي من هذه المُؤسسات وذلك لخلق نظام وقائي يُعزز النزاهة ويُلبي الهدف الذي من أجله أنشأت هذه المُؤسسات وهو تقديم الخدمة بجودة عالية وعدالة ومساواة ودون تمييز.

من هنا جاءت الأهمية لوضع مجموعة الأدوات التقييمية لمُساعدة ذوي العلاقة في جعل الحوكمة جزءاً لا يتجزأ من العمل اليومي والمتابعة عليه خطوةً بخطوة والتنبُّه لأخطار الفساد التي يُمكن أن تحصل قبل حصولها كوسيلة لتجنُّب الخطر، وإذا أخذنا بعين الاعتبار واقع قطاع المياه الفلسطيني نجده يُعاني من عدّة مظاهر تُشير إلى غياب النزاهة، مثل استغلال المياه لمصالح شخصية، ثقافة المُجتمع المتساهلة مع إهدار مورد المياه، الآليات غير العادلة والمُتساوية في توزيع خدمة المياه عند بعض مُقدمي الخدمات، وضعف الثقة بين المواطنين وبين مُزودي خدمات المياه. هذه الأمثلة وغيرها تُدقُّ ناقوس الخطر على غياب النزاهة في قطاع حيوي مُهم كقطاع المياه الفلسطيني وتُعطي مُؤشراً للمخاطر الناجمة والتي تُشكّل بيئة خصبة لانتشار الفساد مما يتطلب العمل على تقليل هذه المخاطر بتكاتف جهود كافة الأطراف من مُختلف القطاعات في إيجاد السُبل والمُساهمة الفعلية ووجود الإرادة الحقيقية لدى صُنّاع القرار لإحداث التغيير المطلوب وتعزيز حوكمة قطاع المياه والصرف الصحي في قطاع المياه الفلسطيني.

فكرة إنشاء دليل الأدوات

منذ تأسيس مجلس تنظيم المياه وهو يَضَعُ نصبَ عينيه تحقيق الهدف من إنشائه ألا وهو مُراقبة كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمُقدمي خدمات المياه، ويدرس الإمكانيات والطرق المُتاحة لكيفية تحسين هذه الخدمات بأفضل الطرق وأقل الأسعار، ومن باب الشعور العميق بالمسؤولية وضرورة استمرار المساعي لإحداث التغيير المطلوب في جعل نظام النزاهة في قطاع المياه الفلسطيني واقع يومي مُنظّم، فقد قرر مجلس تنظيم المياه تشكيل لجنة من داخل المجلس للإشراف على تنفيذ دليل الأدوات والمتابعة عليه ضمن جدول زمني مُحدد وبإشراف مجموعة من الخبراء في النزاهة للوصول للنتائج المُراد تحقيقها.

الهدف من إعداد دليل الأدوات

يهدف هذا الدليل إلى توفير مرجع قابل للتطبيق مفهوم وواضح يُمكن تطبيق أدواته على مُختلف مرافق تزويد المياه في فلسطين يستفيد منه جميع العاملين في تقديم الخدمات لقطاع المياه وغيرها من الخدمات العامة وقد تم صياغته بحيث يُمكن تطبيقه على مُختلف القطاعات، إضافة إلى ذلك يهدف الدليل فعلياً إلى ما يلي:

- توفير أدوات يمكن تطبيقها بسهولة ويُسر وأن تكون نتائجها مُوجّهة وقابلة للتطبيق.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

مقدمة

- رفع وعي مُزوودي الخدمات لقطاع المياه بكيفية الالتزام بشروط ومُتطلبات تزويد المواطنين بخدمة تتميز بجودة عالية وعدالة ومساواة.
- تحسين العلاقة وتعزيز الثقة ما بين مُزوودي الخدمات والمواطنين والمسؤولين عن قطاع المياه.
- الوصول إلى مرحلة إعداد خطط تُساهم في زيادة الدخل لدى مُزوودي الخدمات في قطاع المياه من خلال اعتماد نهج الإدارة بالنتائج التي تُوفرها أدوات النزاهة.

المنهجية

اعتمدت منهجية عمل دليل أدوات حوكمة تقديم خدمات قطاع المياه والصرف الصحي على المنهج الوصفي التحليلي واعتمد نهج الحوار والنقاش والتحليل والرجوع لمصادر عالمية وأدبيات ودراسات وأبحاث عديدة ذات علاقة وإجراء المُقابلات مع ذوي الخبرة، وطرح فرضيات وتصورات ووضع إجابات عليها ولعب حالة تبادل الأدوار ما بين مُقدّم الخدمة والمُستفيد منها وانعكس ذلك جُلّه لدى إعداد الحالات الدراسية الواردة في الدليل، إضافة إلى العديد من الاجتماعات مع مجلس تنظيم قطاع المياه للمُتابعة في كل خطوة يتم العمل عليها من أجل تحقيق أفضل النتائج.

يُشكّل اعتماد هذا الدليل من قِبَل المؤسسات التي تُقدّم خدمة المياه عاملاً مهماً في تحسين مُستوى أدائها في مُختلف المجالات التي تعمل عليها، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رفع قدرة التزامها بالقوانين والأنظمة والسياسات ذات العلاقة مما يُتيح لها فرصة أكبر في الحصول على المُساعدات والمِنح والهيئات المُقدّمة سواءً من قِبَل الجهات الدولية المانحة أو من قِبَل المؤسسات الرسمية القائمة على إدارة قطاع المياه، وعلى الوجه الآخر فإن عدم الأخذ بما هو وارد في هذا الدليل ينعكس سلباً على تراجع أداء المؤسسة وتدني مُستوى الخدمات المُقدمة من قِبَلها واتساع الفجوة بينها وبين المُجتمع المحلي وعُزوف الجهات المانحة والمؤسسات الرسمية عن تقديم الدعم اللازم لتلك المؤسسة.

تم تقسيم هذا الدليل إلى تسعة محاور، تم تخصيص كل محور في جانب مُعين من جوانب إدارة قطاع المياه في فلسطين، وتتراوح الأدوات في كل محور من أداة واحدة إلى سبعة أدوات بحيث يتم التعريف بكل أداة والغاية منها ومخاطر عدم التطبيق وآليات التنفيذ.

خارطة الطريق لتطبيق الدليل

تتعدد الوسائل والطرق لكيفية تطبيق هذا الدليل وتمثل أهم هذه الوسائل في التدريب على كيفية استخدامه وهو الدور الذي مُمكن أن يقوم به مجلس تنظيم قطاع المياه بنفسه أو من خلال مُدربين خُبراء في مجال النزاهة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

مقدمة

المتابعة

تتطلب عملية المتابعة قيام مجلس تنظيم قطاع المياه وضع خطة لمتابعة إحرار التقدم في مستوى النزاهة في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي من قبل مُزودي الخدمات ويستلزم ذلك إجراء مُقابلات مُستمرة لفحص نجاح تطبيق هذه الأدوات على أصحاب العلاقة ورصد التحسن أو التغييرات الإيجابية ضمن إطار زمني كل 3 سنوات ويتم خلالها إعداد تقرير يرصد الإيجابيات والسلبيات وبناءً عليه تُوضع التوصيات الدقيقة والمُوجّهة التي ستساهم في إحداث التغيير.

المُصطلحات¹

- الحوكمة** : مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة.
- النزاهة** : مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل، والالتزام بالسلوك القويم بمبدأ تجنب تضارب المصالح، والاهتمام بالمصلحة العامة، وحرص الذين يتولون مناصب عامة علياً على الإعلان عن أي نوع من تضارب المصالح قد ينشأ، بين مصالحهم الخاصة والمصالح العامة التي تقع في إطار مناصبهم، وتشمل تلك القيم أيضاً، منع تلقي الموظف العام أي مُقابلٍ ماليٍّ (الرشوة) من مصدر خارجي، للقيام بأي عمل يُؤثر في المصلحة العامة، أو يُؤدّي إلى هدر المال العام.
- الشفافية** : التدفق الحر للمعلومات داخل المجتمع، وأن تتسم العمليات والقرارات بالوضوح، وأن يتم النص على حق الاطلاع على هذه المعلومات بصراحة، بمعنى آخر أن تعمل المؤسسة في صندوق من زجاج بحيث يرى الجميع بوضوح ما تقوم به من أعمال وما تُباشره من مهام وتُدبره من برامج وتربط به من علاقات والكيفية التي تُمارس فيها كل ذلك.
- المساءلة** : واجب المسؤولين عن الوظائف الرسمية (سواءً أكانوا مُنتخبين أم مُعيّنين، وزراء أم موظفين ومن في حُكمهم) في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة، بشكل يتم فيه توضيح قراراتهم وتفسير سياساتهم، والاستعداد لتحمل المسؤوليات المترتبة على هذه القرارات، إضافة إلى حق المواطنين العاديين في الاطلاع عليها وحققهم في الاعتراض والشكوى عليها.
- المُحاسبة** : خُضوع الأشخاص الذين يتولون مناصب عامة للمُحاسبة عن أعمالهم نتيجة للفحص والمساءلة من قِبَل المسؤولين عنهم في المناصب العليا مثل الوزراء ومن هم في مراتبهم، وتكون المُحاسبة في المسائل القانونية والإدارية والأخلاقية.
- تضارب المصالح** : الوضع أو الموقف الذي قد تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار موظف/ة في الوظيفة العامة بمصلحة شخصية مادية أو معنوية له أو لأحد أقاربه أو أصحابه أو عند احتمالية تأثر أدائه للوظيفة العامة باعتبارات شخصية مُباشرة أو غير مُباشرة أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

1 المصدر: مبادئ الحوكمة الرشيدة وفقاً للبرنامج العالمي لتقييم المياه، وكتاب النزاهة والشفافية في مواجهة الفساد، ائتلاف أمان.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

مقدمة

- مُدونة السلوك** : وثيقة تحتوي على مجموعة من القيم الأخلاقية والسلوكية الواجب مراعاتها من قِبَل القائمين على الشَّأن العام في علاقتهم بِرؤسائهم ومَرؤوسهم وزملائهم في العمل والجمهور.
- الاستجابة** : أن تخدم المؤسسة جميع أصحاب العلاقة، وأن تستجيب استجابة مُلائمة للأولويات أو للتغيرات أو لأي ظروف مُستجدة.
- العدالة** : حصول جميع فئات المجتمع على فُرص مُتساوية في الحصول على الحقوق التي يمنحهم إياها القانون.
- المُشاركة** : أن يكون للمُواطنين صوتٌ للتعبير عن رأيهم مُباشرة أو من خلال مُمثلهم لتمثيل اهتماماتهم في صياغة السياسات ووضع الخطط وصُنْع القرارات.

المحور الأول

النزاهة

” إن حق الإنسان في الحصول على مياه نظيفة
ومُسْتدامة... يتطلب إدارة رشيدة لتحقيق ذلك “

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

- الهدايا والمنح والهبات للموظفين والأعضاء
- مُدونات السلوك للموظفين والأعضاء
- آليات تجنب تضارب المصالح
- آليات الإبلاغ وحماية المبلغين عن أفعال الفساد
- آليات توثيق ومُتابعة الأصول والممتلكات العامة

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

المحور الأول: النزاهة

الأداة الأولى: الهدايا والإكراميات للموظفين والأعضاء

تعريف الأداة

تُعرف الهدية أو الإكرامية على أنها السلع أو الخدمات أو النقد، وجميع المُجاملات التجارية والخصومات والمصالح والأشياء الأخرى ذات القيمة التي يأخذها الموظف على الرغم من حصوله على أجره من صاحب العمل.

الغاية من التطبيق

يُعتبر قبول الهدايا من قِبَل الموظفين العموميين بشكلٍ عام ومُوظفي الهيئات المحلية بشكلٍ خاص أحد الأعمال المحظورة عليهم بموجب نظام مُوظفي الهيئات المحلية رقم (1) لسنة 2009، حيث حَظَر هذا النظام على مُوظفي الهيئات المحلية في المادة (2/28) منه أن يَقَبَل لنفسه أو لغيره منحةً أو هديةً أو امتيازاً بسبب أدائه لأعمال الوظيفة أو أن يقبل الوعد بشيءٍ من ذلك. وعليه تتمثل الغاية من تطبيق الأداة من وراء عدم قبول الهدايا والإكراميات في مُحاربة الفساد الناجم عن تلقي الهدايا أو الإكراميات من قِبَل الموظفين والأعضاء والمُتمثل بقيام الموظف باستغلال وظيفته باعتبارها مجالاً للتريخ والتكسب الوظيفي وأخذ الرشاوى المُخالفة للقانون، وانحراف الموظف في أداء مهامه الوظيفية وفي القرارات التي يتخذها عن المصلحة العامة وتغليب المصلحة الخاصة عليها.

مخاطر عدم التطبيق

تتمثل المخاطر المترتبة على قيام مُوظفي وأعضاء الهيئات أو الجهات التي تقوم بتقديم خدمات المياه بتلقي الهدايا والرشاوى مُقابل أدائهم لمهامهم الوظيفية في:

- مُخالفة القانون الناظم لعمل الهيئات المحلية الذي يحظر على الموظفين قبول الهدايا، ويُشكّل قبولهم لها إخلالاً بالواجبات الوظيفية يستدعي تقديمهم للمساءلة الجنائية والتأديبية باعتبار ذلك جريمة يُعاقب عليها القانون.
- مُخالفة مُدونات السلوك.
- التهاون في تطبيق النصوص القانونية حال وقوع المُخالفات على الرغم من وجود جزاءات رادعة ينص القانون على فرضها في مثل هذه الحالات.
- استغلال الوظيفة واعتبارها مجالاً للتكسب والتريخ الوظيفي وأخذ الرشاوى المُخالفة للقانون.
- الإضرار بسُمعة مُقدّم الخدمة ومُوظفيه وفُقدان الثقة بهم وبمصادقيتهم.
- التمييز بين المواطنين انطلاقاً أن من يدفع أكثر يحصل على خدمة أسرع وبجودة أفضل.
- ارتفاع تكلفة الحصول على الخدمة نظراً للهدايا والإكراميات التي تُدفع نظير الحصول عليها.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

آليات التنفيذ

- قيام المؤسسة بوضع دليل أو تعليمات تُحدد إجراءات التعامل مع الهدايا التي قد تُعرض على الموظفين مع بداية أداء مهامهم الوظيفية، بحيث يحظر هذا الدليل أو التعليمات على الموظف قبول الهدايا وكُل ما له قيمة مادية مهما كان مُسماها والتي من شأنها وضع الموظف موضع الشبهة.
- نشر الدليل أو التعليمات واطلاع الأعضاء والمُوظفين عليه وتدريبهم على كيفية الالتزام بأحكامه.
- في الأحوال التي يتعدّر فيها رفض الهدية من قِبَل الموظف في حال كان رفضها يُسبّب إحراجاً أو إهانةً مُقدّما، وفي حال كانت لا تتجاوز الممارسة الاجتماعية المعتادة والمُجاملة، فيجب على الموظف أو العضو الإفصاح عنها وإبلاغ المسؤول المُباشر بها وبظروف تقديمها ومُبررات عدم رفضه لها.
- في حال قُبُول الهدية وفقاً للبند السابق، فيجب أن يمتنع الموظف الذي قَبِل الهدية عن إنجاز أي مُعاملة لمن قدّم الهدية.
- فتح سجل خاص بالهدايا المُقدّمة لمُقدّم الخدمة أو أحد أعضاءه أو مُوظفيه تُسجّل فيه كافة الهدايا الواردة وكيفية التعامل معها سواءً من خلال الاحتفاظ بها لدى مُقدّم الخدمة أو التبرع بها أو الاحتفاظ بها من قِبَل الموظف.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

الأداة الثانية: مدونات السلوك للموظفين والأعضاء

تعريف الأداة

تُعرف مدونات السلوك للموظفين والأعضاء في المجالس المحلية ومجالس الإدارة مُقدمي خدمات المياه بأنها عبارة عن وثيقة تتضمن السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة التي تفرض على الموظف القيام بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها، وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له، وأن يؤدي عمله بحُسن نية، مُتجرداً من سوء القصد أو الإهمال أو مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة، لتحقيق مصلحة خاصة له أو للغير.

الغاية من التطبيق

- توفير الحماية للعضو والموظف من خلال إلمامه بالحقوق والواجبات وقواعد السلوك التي نصت عليها التشريعات المتعلقة بالوظيفة العامة بمفهومها الواسع.
- إرساء قيّم وأخلاقيات الخدمة العامة وتعزيز الالتزام بها.
- تعزيز ثقة المواطن ومُتلقي الخدمة العامة بالمؤسسة العامة، وزيادة الاحترام لدورها في توفير الخدمة بكفاءة وفاعلية.
- تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

مخاطر عدم التطبيق

تتسم مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة باحتوائها على القيم والأخلاقيات المتعلقة بالخدمة العامة كالعدالة والحيادية وتكافؤ الفرص والشفافية والنزاهة والمساواة وغير ذلك، إضافة إلى معالجتها وبأدق التفاصيل واجبات الموظف ومسؤولياته الوظيفية بأشكالها المتعددة، وهذه المسائل تتعرض لها القوانين والأنظمة الوظيفية بشكلٍ عام وبدون تفصيل، وعليه فإن عدم وجود مدونة سلوك تتضمن كافة المسائل التفصيلية المتعلقة بأخلاقيات الخدمة العامة وقواعد السلوك التي يجب على الموظف العام الالتزام بها في حالة وجود تضارب مصالح أو في حال عُرضت عليه هدية مثلاً، تجعل الموظف في حيرة من أمره، وقد يرتكب عملاً مُخالفًا للقانون يدخل تحت مظلة الفساد وذلك لجهله بقواعد السلوك القويم التي تتضمنها أحكام المدونة.

آليات التنفيذ

- قيام المؤسسة بوضع مدونة سلوك للموظفين والأعضاء وإعلامهم بها وتدريبهم على كيفية الالتزام بأحكامها.
- نشر المدونة للمواطنين من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة أو من خلال كُتيبات تُوضع في مكان ظاهر في المؤسسة وتوزيعها بلا مُقابل مادي.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

المحور الأول: النزاهة

- توقيع الأعضاء والموظفين على نموذج تعهد للالتزام بأحكام المدونة.
- ترتيب مساءلة قانونية وانضباطية في حال مخالفة الأعضاء والموظفين للأحكام الواردة في المدونة.
- تكليف مدراء الدوائر بمتابعة مدى التزام موظفيهم بأحكام المدونة، واعتبار الالتزام بأحكام المدونة جزءاً من عملية تقييم أداء الموظف.
- منح جائزة سنوية للموظف المتميز في الالتزام بأحكام المدونة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

الأداة الثالثة: آليات تجنب تضارب المصالح

تعريف الأداة

يُعتبر تضارب المصالح مدخلاً أساسياً لأشكال الفساد المختلفة وهو عبارة عن الوضع أو الموقف الذي قد تتأثر فيه موضوعية واستقلالية قرار الموظف في الوظيفة العامة بمصلحة شخصية مادية أو معنوية تهمة هو شخصياً أو أحد أقاربه أو أصدقائه المقربين، أو عند احتمالية أن يتأثر أداءه للوظيفة العامة باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة أو بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

الغاية من التطبيق

تكمن الغاية من تطبيق الأداة من حظر "تضارب المصالح"، في منع إحداث ضرر بمصالح الآخرين أو المس بسمعتهم ونزاهتهم، سواء أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم هيئات ومؤسسات حكومية أو خاصة، وذلك عبر الالتزام بالمتطلبات التشريعية والآليات الإدارية المتبعة في هذا الشأن، ومع أن حالات تضارب المصالح لا تعني بالضرورة ارتكاب خطأ فإنها يمكن أن تضر بعمل ونزاهة من تصدر عنه وما يُمثله، خاصة أن من أهم أسبابها الميل لتحقيق مصلحة شخصية، أو المحاباة والمحسوبية الناتجة عن علاقة قرابة أو صداقة أو شراكة، أو التأثير بعلاقة عداوة أو كراهية للآخرين.

مخاطر عدم التطبيق

يُشكّل تضارب المصالح أحد أبواب الفساد التي تضر بمصداقية وسمعة الموظف والمؤسسة على حدٍ سواء، كما يُعتبر تضارب المصالح مدخلاً لاستغلال الموقع الوظيفي واحتمالية اتخاذ الموظف قرارات أو القيام بتصرفات لأغراض شخصية أو عائلية أو حزبية بعيدة كل البعد عن المصلحة العامة، مع ما يُصاحب ذلك من وجود للشللية والوساطة والمحسوبية وهدر المال العام. إضافة لما سبق فإن الإطار القانوني الناظم لأعمال مُقدمي خدمة المياه لم يُنظّم موضوع تضارب المصالح والإفصاح عنه بشكل واضح، ولم يتعرض للآليات التي يمكن اتباعها لتلافي تضارب المصالح، إضافة لعدم النص بشكل واضح على الجزاءات التي تُوقع على الشخص في حال تفضيله لمصلحته الشخصية أو مصلحة أقرباءه أو حزبه على المصلحة العامة.

آليات التنفيذ

- إفصاح الموظف عن أي تضارب مصالح في حال وجوده أو احتمال وجوده في أي معاملة أو إجراء يخصه أو يكلف به أو يُشارك فيه.
- التزام الموظف الذي أفصح عن وجود تضارب مصالح يتعلق به بالامتناع عن استخدام نفوذه للتأثير في سير المعاملة أو الإجراء ذي العلاقة، بما في ذلك واجب الامتناع عن حضور الاجتماعات التي سيُبحث خلالها في تلك المعاملة أو الإجراء.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

المحور الأول: النزاهة

- التزام الموظف بتعبئة نموذج الإفصاح وتوضيح أي علاقات أو مناصب أو حالات يكون مُشاركاً فيها ويعتقد أنها قد تُسهم في نشوء تضارب المصالح.
- قيام كل موظف في المؤسسة بإبلاغ رئيس المؤسسة عن أي حالة يُشتبه وجود تضارب للمصالح فيها داخل المؤسسة.
- وضع تعليمات تُحدد آليات تجنب تضارب المصالح وتعميمها على الموظفين للعمل بموجبها.
- وضع نموذج للإفصاح عن حالات تضارب المصالح.
- تضمين النظام الداخلي أو إجراءات العمل المعمول بها في المؤسسة عقوبات رادعة في حال عدم التزام الموظف بالآليات المنصوص عليها لتجنب تضارب المصالح.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

الأداة الرابعة: الإبلاغ عن الفساد وحماية المبلغين

تعريف الأداة

يُعتبر الإبلاغ عن الفساد وحماية المبلغين آلية يقوم بموجبها كل مواطن أو موظف مُكلّف بخدمة عامة بإعلام رؤسائه والجهات المختصة بأية معلومات عن وقائع أو تصرفات تدخل في نطاق التجريم باعتبارها من أفعال الفساد المنصوص عليها في القانون.

الغاية من التطبيق

يُعد الإبلاغ عن جرائم الفساد واجب قانوني وأخلاقي وشرعي، ولا يُعد من قبيل الوشاية ويخرج عن نطاق الأسرار الوظيفية التي يتعين كتمانها وعدم إفشائها، ويحول التبليغ عن جرائم الفساد في كثير من الأحيان دون وقوعها، وكذلك تفادي النتائج الخطيرة التي قد تنجم عنها، الأمر الذي يُساهم في بناء الثقة والطمأنينة في المجتمع، ويُؤدي إلى تعزيز مشاركة الأفراد بشكل خاص والمجتمع بشكل عام في مكافحة الإجراء بشتى صوره، ومُعاونة السلطات العامة في القيام بواجباتها.

مخاطر عدم التطبيق

- يُعتبر الإبلاغ عن جرائم الفساد أحد الواجبات المفروضة على كل شخص بشكل عام وعلى كل موظف أو مُكلّف بخدمة عامة على وجه الخصوص، حيث يفرض قانون الإجراءات الجزائية الفلسطيني على كل من علم بوقوع جريمة أن يُبلغ النيابة العامة أو أحد مأموري الضبط القضائي عنها، كما يفرض ذات القانون على كل من علم من الموظفين العموميين أو المكلّفين بخدمة عامة أثناء تأدية عمله أو بسبب تأديته بوقوع جريمة أن يُبلغ عنها السلطات المختصة.
- أوجب قانون مكافحة الفساد الفلسطيني المعدل رقم (1) لسنة 2005 على كل من يملك معلومات جديّة أو وثائق بشأن جريمة فساد منصوص عليها في هذا القانون وقعت من أي موظف أن يتقدم بشكوى بشأنها ضد مُرتكبها، وتكفل الهيئة للشهود والخبراء والمُبلغين عن جرائم الفساد لذوي النية الحسنة توفير الحماية القانونية والوظيفية.
- يُعاقب بموجب قانون العقوبات الأردني الساري المفعول في الضفة الغربية كل موظف مُكلّف بالبحث عن الجرائم أو مُلاحقتها، أهمل أو أرجأ الإخبار عن جريمة اتصلت بعلمه، بالحبس من أسبوع إلى سنة أو بالغرامة من خمسة دنانير إلى عشرين ديناراً.
- يُؤدي عدم التبليغ عن جرائم الفساد والتستر على مُرتكبها إلى انتشار جرائم الفساد بشكلٍ واسع مع ما يصاحب ذلك من ضرر على المصلحة العامة والمال العام.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

آليات التنفيذ

- التوعية المستمرة وبشكل دوري بأهمية الإبلاغ عن حالات الفساد وتبيان مخاطر عدم الإبلاغ وإيجابيات الإبلاغ.
- وضع المؤسسة تعليمات أو إجراءات تُوجب على الموظفين الإبلاغ عن حالات الفساد التي تصل لعلمهم أثناء مُمارسة مهامهم الوظيفية.
- إعلام الموظفين بآليات الإبلاغ عن الفساد والجهات التي يتم إبلاغها عن ذلك.
- إقرار حوافز تشجيعية للموظفين الذين يقومون بالإبلاغ عن حالات الفساد.
- توفير الحماية القانونية والشخصية والوظيفية للمُبلغين والشهود في قضايا الفساد وذلك تجاه أية إجراءات قد تُتخذ بحقهم نتيجة قيامهم بعملية الإبلاغ.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الأول: النزاهة

الأداة الخامسة: توثيق ومتابعة الأصول والممتلكات العامة

تعريف الأداة

تسجيل كافة الممتلكات التي تعود للمؤسسة في سجل خاص بها (خطي وإلكتروني) وبمختلف التفاصيل المتعلقة بها وأسماء الأشخاص الموجودة بعهدتهم تلك الممتلكات، وتحديث هذا السجل بشكل دوري من خلال عمليات الجرد والإتلاف وغير ذلك من الإجراءات.

الغاية من التطبيق

- حصر أصول وممتلكات المؤسسة بشكل دقيق وواضح.
- تحديد احتياجات المؤسسة من الموجودات بشكل دقيق وبالتالي تلافي هدر المال العام.
- سهولة اكتشاف أي نقص أو سرقة تطل الموجودات والممتلكات.
- التخطيط والتنفيذ الجيد لعمليات الشراء.
- إمكانية تحديد من يتحمل المسؤولية من الموظفين في حال فقدان أو ضياع إحدى الممتلكات المسجلة على عهدتهم.

مخاطر عدم التطبيق

- صعوبة اكتشاف حالات السرقة والاختلاس التي تقع على الموجودات والممتلكات في ظل غياب سجل يوضح ممتلكات المؤسسة.
- تشجيع حالات السرقة والاختلاس التي تقع على الممتلكات وذلك نتيجة العلم المسبق بعدم وجود تسجيل دقيق لها.
- هدر المال العام وذلك من خلال شراء مواد وأصول موجودة أصلاً ومُكَدَّسة في المخازن.
- زيادة عمليات الشراء عن الاحتياج الفعلي وبالتالي تحمل مصاريف إضافية للتخزين وما يتبع ذلك من هدر للمال العام.

آليات التنفيذ

- وجود سجل مكتوب وآخر إلكتروني تُقيد فيه كافة أصول وممتلكات المؤسسة.
- إجراء جرد دوري للأصول والممتلكات بشكل سنوي أو كلما ترى المؤسسة ذلك ضرورياً.
- تثبيت عُهدة الموظفين بالممتلكات الموجودة لديهم وتوقيعهم على نموذج خاص بذلك.
- عدم إعطاء الموظف براءة ذمة في حال تركه المؤسسة إلا بعد تسليم الممتلكات الموجودة بعهدته.
- اتخاذ الإجراءات القانونية الواجبة في حال اكتشاف أي سرقة أو ضياع بشأن الأصول والممتلكات.

المحور الثاني

الانفتاح والوضوح

في العلاقة مع المُستهلك

” إشراك المُواطن بقضايا المياه معنا...
” إشراكه بتحمل مسؤولية الحفاظ على حق من حقوقه

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

- شفاية الموازنة
- النشر والإفصاح عن التقارير والقرارات والمعلومات
- نظام الجلسات المفتوحة
- فاتورة شفاية للمستهلك
- دليل خدمات الجمهور
- قياس رضا المُستهلك

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

الأداة الأولى: شفافية الموازنة

تعريف الأداة

يُقصد بشفافية الموازنة نشر وثائق الموازنة للجمهور في المواعيد المحددة لها، وإتاحة الفرصة للمواطنين دافعي الرسوم والضرائب في المشاركة في نقاش الموازنة أثناء إعدادها وتحديد الأولويات التي يجب التركيز عليها، وتوفير البيانات الكاملة واللائمة لتمكين المواطنين من متابعة تنفيذها.

الغاية من التطبيق

- تعزيز الشفافية والمساءلة والحكم الرشيد في العمل العام.
- تمكين المواطنين من التعرف على كيفية توزيع النفقات والإيرادات المحصلة.
- تشجيع المواطنين على تسديد المستحقات المالية المترتبة عليهم وذلك لمعرفة كيفية قيام المؤسسة بأوجه صرف تلك الأموال.
- إتاحة الفرصة للمواطنين لإبداء آرائهم حول أولويات الصرف في الموازنة العامة وذلك عبر مشاريع تشكل أولوية بالنسبة لهم.

مخاطر عدم التطبيق

- خلق نوع من عدم الثقة وعدم المصداقية بين المواطنين والمؤسسة نتيجة تغييرهم عن واقع الوضع المالي للمؤسسة.
- الاعتقاد بوجود شبهات فساد نتيجة لغياب الشفافية وعدم اطلاع المواطنين على خطط تنفيذ المشاريع من قبل المؤسسة.
- خلق بيئة مواتية لارتكاب الفساد بشتى أشكاله وصوره وخصوصاً الاختلاس وهدر المال العام.
- ضعف ثقة المانحين بالمؤسسة وإحجامهم عن تقديم المنح والمساعدات لها.
- صعوبة تقييم أداء المؤسسة ومدى قدرتها على تنفيذ المشاريع المقررة من قبلها.
- صعوبة ممارسة أعمال الرقابة والمساءلة على أعمال المؤسسة سواء الرقابة المجتمعية أو الرقابة الرسمية.

آليات التنفيذ

- إعداد وثيقة مُبسطة عن الموازنة تسمى "موازنة المواطن" تُلخص توجهات وسياسات المؤسسة للسنة القادمة مُعبراً عنها بالأرقام الواردة في هذه الموازنة.
- إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة في نقاش موازنة المؤسسة أثناء إعدادها وتحديد المشاريع التي تُشكل أولوية بالنسبة لهم.
- نشر موازنة المؤسسة للجمهور في المواعيد المُحددة لها وبكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- إعداد تقارير دورية عن كيفية تنفيذ الموازنة ونشر تلك التقارير للجمهور بهدف تمكينهم من الرقابة على كيفية صرف موازنة المؤسسة.
- عمل تقرير يومي عن إيرادات ونفقات المؤسسة بشكل تفصيلي ونشر هذا التقرير على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

الأداة الثانية: النشر والإفصاح عن القرارات والتقارير والمعلومات

تعريف الأداة

إظهار وتقديم ونشر المعلومات العامة المتعلقة بالمؤسسة للأطراف ذوي العلاقة والمصلحة بلغة مفهومة وواضحة وفي الوقت المناسب ودون لبس أو تضليل.

الغاية من التطبيق

- تعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسة.
- تشجيع المواطنين على تأدية الالتزامات المترتبة عليهم تجاه المؤسسة.
- تقليل فرص ارتكاب الفساد بأشكاله وصوره المختلفة، ذلك أن حضور الشفافية يعني غياب للفساد.
- تعزيز ثقة المانحين بالمؤسسة وتشجيعهم على توجيه الدعم المادي لها.
- تحقيق المساواة والعدالة وتكافؤ الفرص بين المستفيدين من خدمات المؤسسة.
- تسهيل إجراءات الرقابة الرسمية والمجتمعية على أعمال المؤسسة.

مخاطر عدم التطبيق

- خلق نوع من عدم الثقة وعدم المصداقية بين المواطنين والمؤسسة نتيجة تغييبهم عن واقع الوضع المالي للمؤسسة.
- خلق بيئة مواتية لارتكاب الفساد بشتى أشكاله وصوره.
- ضعف ثقة المانحين بالمؤسسة وإحجامهم عن تقديم المنح والمساعدات.
- صعوبة تقييم أداء المؤسسة ومدى قدرتها على تنفيذ المشاريع المقررة من قبلها.
- صعوبة ممارسة أعمال الرقابة والمساءلة على أعمال المؤسسة سواء الرقابة المجتمعية أو الرقابة الرسمية.

آليات التنفيذ

- إنشاء موقع إلكتروني للمؤسسة تُنشر عليه كافة المعلومات العامة المتعلقة بالمؤسسة.
- الإعلان عن الاجتماعات التي تود المؤسسة عقدها لإتاحة الفرصة لحضورها لمن يرغب من المواطنين.
- الإعلان عن كافة الوظائف الشاغرة والعطاءات التي تطرحها المؤسسة.
- نشر كافة القرارات التي يتخذها مجلس إدارة المؤسسة.
- اطلاع المستفيدين على الخدمات التي تقدمها المؤسسة وإجراءات الحصول عليها والوثائق المطلوبة والرسوم المترتبة على ذلك.
- الإجابة على كافة الاستفسارات التي توجه للمؤسسة بشكل واضح دون غموض أو إبهام.
- تسهيل كافة القرارات التي تصدرها المؤسسة بلغة سهلة وواضحة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

الأداة الثالثة: نظام الجلسات المفتوحة

تعريف الأداة

يُقصد بالجلسة المفتوحة أو جلسة الاستماع علنية تعقدها المؤسسة وفقاً للأصول الإجرائية المقررة لها من خلال الإعلان المسبق عنها وتحديد موضوعها، وذلك بهدف الحصول على معلومات محددة بشأن الأعمال أو الأنشطة أو القرارات التي أصدرتها أو ستصدرها المؤسسة أو تقوم بها مستقبلاً، والاستماع لآراء ذوي العلاقة وملاحظاتهم والإجابة عليها، وذلك للتأكد من سلامة أداء المؤسسة ونزاهتها وشفافيتها وانسجامها مع مقتضيات المصلحة العامة.

الغاية من التطبيق

- الحصول على المعلومات المتعلقة بأداء ونشاط المؤسسة من ذوي العلاقة والاستماع إلى آرائهم وملاحظاتهم.
- إتاحة الفرصة لذوي العلاقة للمشاركة في عملية صنع القرار ووضع خطط واستراتيجيات المؤسسة.
- تحقيق النزاهة والشفافية في عمل المؤسسة.
- الوصول إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين من خدمات المؤسسة والاطلاع على مشاكلهم وتطلعاتهم.
- تعزيز المساءلة المجتمعية على أعمال المؤسسة.

مخاطر عدم التطبيق

- إيجاد فجوة واسعة بين خطط وبرامج المؤسسة وتطلعات المستفيدين واحتياجاتهم.
- إبعاد المستفيدين عن عملية صنع القرار.
- زيادة فرصة ارتكاب الأخطاء لدى تنفيذ قرارات وبرامج المؤسسة.
- إضعاف ثقة المواطنين بنزاهة وإجراءات عمل المؤسسة.

آليات التنفيذ

- الإعلان عن موعد الجلسة بشكل مسبق، وعقدها في موعد ومكان مناسب لغالبية المستفيدين.
- تحديد موضوع جلسة الاستماع بشكل دقيق وواضح.
- إتاحة جميع المعلومات المتعلقة بالمواضيع قيد النقاش للجميع قبل موعد انعقاد الجلسة بوقت كافٍ لدراساتها.
- مشاركة جميع أطراف العلاقة بموضوع جلسات الاستماع دون إقصاء لأحد.
- أن تتوفر في جلسة الاستماع حرية الكلمة وإبداء الرأي للجميع بدون تفضيل أي طرف على آخر.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

- تنظيم محضر لمجريات جلسة الاستماع.
- إعداد تقرير نهائي حول نتائج وتوصيات جلسة الاستماع ورفعها لأصحاب الاختصاص لأخذها بعين الاعتبار عند وضع الخطط والبرامج واتخاذ القرارات.
- توفير بث مباشر للجلسة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

الأداة الرابعة: فاتورة شفافة للمستهلك

تعريف الأداة

تزويد المستهلك بفاتورة خطية وأخرى إلكترونية إن أمكن وذلك كل فترة زمنية محددة، بحيث تُوضَّح الفاتورة حجم الاستهلاك وسعر الكوب، والقيمة الإجمالية للفاتورة والرصيد السابق، والغرامات التأخيرية في حال وجودها، وآخر موعد لدفع الفاتورة، وأماكن دفعها، وجزاء عدم دفع الفاتورة، ورسم بياني يُوضَّح حجم الاستهلاك لآخر ثلاثة شهور إن أمكن، ورسوم أي خدمات أخرى مفروضة من خلال الفاتورة كرسوم الاشتراك أو النقل أو الصيانة أو الفحص.

الغاية من التطبيق

- معرفة المستهلك بحجم الاستهلاك من المياه.
- إعلام المستهلك بقيمة الفاتورة المستحقة عليه وكيفية احتسابها.
- اطلاع المستهلك على الرصيد السابق المُستحق عليه.
- مُساعدة المستهلك على ضبط استهلاكه من المياه.
- معرفة المواطن برسوم خدمات المياه التي قد تُفرض عليه كرسوم الاشتراك والصيانة والفحص إن وجدت.
- مُساعدة المستهلك على التحقق من مُطابقة سعر المياه للتعرفة الرسمية.
- حث المستهلك على تسديد الديون المترتبة عليه في المواعيد الزمنية المحددة لها.

مخاطر عدم التطبيق

- عدم قدرة المستهلك على معرفة استهلاكه من المياه.
- جهل المستهلك بكيفية احتساب فاتورة المياه.
- إضعاف قدرة المستهلك على رقابة مدى مُطابقة السعر الذي تفرضه المؤسسة مع التعرفة الرسمية.
- إمكانية ارتكاب أعمال فساد من خلال تحميل المستهلك مبالغ مالية غير مستحقة عليه وذهابها لجيوب الموظفين.
- تكاسل المستهلك عن تسديد الالتزامات المترتبة عليه.
- قطع المياه عن المستهلك في حال عدم التزامه عن تسديد الفاتورة في المواعيد المستحقة لها.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المُستهلك

آليات التنفيذ

- استحداث برنامج محاسبي لطباعة الفواتير.
- تصميم الفاتورة بحيث تحتوي على حجم الاستهلاك وسعر الكوب من المياه، والقيمة الإجمالية للفاتورة والرصيد السابق، والغرامات التأخيرية في حال وجودها، وآخر موعد لدفع الفاتورة، وأماكن دفعها، وجزاء عدم دفع الفاتورة، ورسم بياني يوضح حجم الاستهلاك لآخر ثلاثة شهور إن أمكن.
- تزويد كل مُستهلك بفاتورة ورقية وأخرى إلكترونية تُرسل على عنوانه الإلكتروني في حال وجوده.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المستهلك

الأداة الخامسة: دليل خدمات الجمهور

تعريف الأداة

دليل مكتوب ومنشور يوضح كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تُقدمها المؤسسة وذلك من حيث نوع الخدمة، وصف الخدمة، السند القانوني لتقديم الخدمة، إجراءات الحصول على الخدمة، الوثائق المطلوب تقديمها للحصول على الخدمة، القسم المُختص بتقديم الخدمة داخل المؤسسة، رسوم الخدمة، الفترة اللازمة لإنجاز الخدمة، أوقات تقديم الخدمة، قنوات التواصل لتقديم الخدمة، مسار تقديم الخدمة، نموذج تقديم الخدمة، وغير ذلك من التفاصيل المتعلقة بالخدمة.

الغاية من التطبيق

- التعريف بالخدمات المقدمة من المؤسسة، وتكريس حق المواطن في الحصول على المعلومات.
- تمكين المواطنين وموظفي المؤسسة من فهم آلية تقديم الخدمات.
- توحيد إجراءات تقديم الخدمة في المؤسسة وضمان عدم الازدواجية وهدر الموارد.
- ضبط معايير تقديم الخدمات تحرياً للعدالة وتحقيقاً للشفافية في إجراءات تقديمها.
- توفير الوقت والجهد والمال على المستفيدين من خدمات المؤسسة.
- مساعدة المواطن على التواصل النشط والفعال مع المؤسسة للحصول على حقوقه من خدمات وتقديم ما عليه من التزامات.

مخاطر عدم التطبيق

- تغييب حق الحصول على المعلومات كأحد الحقوق الأساسية للمواطن.
- فتح المجال للاجتهادات الشخصية غير المبنية على أسس وإجراءات واضحة.
- هدر الوقت والجهد والمال بالنسبة للمواطنين.
- هدر وقت موظفي المؤسسة وانشغالهم بالرد على الاستفسارات المتعلقة بخدمات المؤسسة.
- صعوبة قياس جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- خلق بيئة تتسم بالضبابية وعدم الوضوح قد تشكل مدخلاً لارتكاب أعمال الفساد.

آليات التنفيذ

- إعداد دليل للخدمات التي تُقدمها المؤسسة يتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بها.
- تعريف المواطنين بالدليل ونشره بكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- مراجعة وتطوير الدليل بشكل مستمر لضمان جودة وكفاءة الخدمات التي تُقدمها المؤسسة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثاني: الانفتاح والوضوح في العلاقة مع المُستهلك

الأداة السادسة: قياس رضا المُستهلك

تعريف الأداة

جهود منهجية تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها بهدف إجراء التعديلات اللازمة على أداؤها بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات المستفيدين والفئات المجتمعية التي تخدمها.

الغاية من التطبيق

- الوقوف على مدى رضا المستهلك عما تُقدّمه المؤسسة من خدمات.
- قياس جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- الوقوف على أسباب عدم تحقيق المؤسسة لأهدافها.
- معرفة ما إذا كان الفئات المستفيدة من خدمة المؤسسة قد استفادت بالفعل من الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- تلافي تكرار نفس الأخطاء التي وقعت فيها المؤسسة.
- التحسين والتطوير المستمر في أداء عمل المؤسسة.
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم للبرامج التدريبية مستقبلاً.

مخاطر عدم التطبيق

- إحجام المستهلك عن تسديد المستحقات المترتبة عليه نتيجة عدم رضاه عن خدمات المياه المقدمة.
- اتساع الفجوة بين احتياجات المستهلك المتوقعة وبين نوعية الخدمات المقدمة.
- صعوبة اكتشاف الأخطاء التي تقع فيها المؤسسة.
- عدم معرفة المؤسسة جوانب القصور التي تُعاني منها وبالتالي عدم المقدرة على تلافيها وتطوير أداؤها.

آليات التنفيذ

- إجراء استطلاعات رأي وبحوث مسحية للوقوف على مدى رضا أو عدم رضا المواطنين على خدمات المياه المقدمة لهم.
- المقابلات الفردية والجماعية المنظمة وغير المنظمة.
- عقد اجتماعات بؤرية للمناقشة والحوار حول أداء المؤسسة وأنشطتها.
- عقد جلسات استماع لمناقشة مُختلف القضايا المتعلقة بالمؤسسة.

المحور الثالث

حقوق المستهلك

المتعلقة بالمياه

” الأمن المائي معناه...
” عدالة ، كفاية ، مُساواة ، جودة ، عدم تمييز

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

✚ العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمة

✚ الأسعار المناسبة

✚ جودة ونظافة مياه الشرب

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثالث: حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه

الأداة الأولى: العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم الخدمة

تعريف الأداة

توصيل خدمة المياه المخصصة للاستخدام المنزلي بشكل مُنتظم ومُتساوي بين المواطنين وفي ضوء ما هو متوفر من كميات المياه، وعلى نحو يُلبّي الاحتياجات الأساسية من المياه لغايات الشرب والنظافة.

الغاية من التطبيق

تمكين المستهلكين من تلبية احتياجاتهم الأساسية من المياه لغايات الشرب والنظافة والموازنة بين الاحتياجات الفعلية وطرق الإيفاء بها لكافة المستهلكين آخذين بعين الاعتبار حجم المنطقة وتوفر إمدادات المياه المناسبة والإمكانات المادية والبشرية إلى جانب الظروف الجغرافية والسياسية التي تؤثر بعملية تزويد المياه.

مخاطر عدم التطبيق

- امتناع المستهلكين عن تسديد الالتزامات المالية المترتبة عليهم.
- تراجع قدرة المؤسسة على توصيل المياه نتيجة عدم تسديد المستحقات المترتبة على المستهلكين.
- سلوك طرق غير مشروعة من المستهلكين من أجل الحصول على المياه.
- زيادة تكلفة المياه على المستهلك نتيجة الحصول على مياه بديلة.

آليات التنفيذ

- التقييم الدوري لمصادر المياه ورسم الخطط لتنميتها والاستفادة منها.
- تحديث الوسائل التقنية والعلمية للاستفادة القصوى من الموارد المائية المتاحة.
- أخذ النمو السكاني بعين الاعتبار لدى جدولة توزيع المياه، وإعلام المواطنين بالمواعيد الزمنية لتزويد المياه.
- وضع برامج لترشيد المياه من أجل زيادة فعالية استخدامها.
- البحث عن مصادر إضافية للمياه.
- وقف الاعتداءات من قبل المواطنين على المياه، وتقديمهم للمساءلة القانونية عن ذلك.
- تفقد شبكة المياه بشكل دوري وإصلاح أي كسر أو تلف فيها لتقليل الفاقد من المياه.
- تقديم المساعدات الممكنة للمستهلكين من أجل تشجيعهم على حفر الآبار كلما كان ذلك ممكناً.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثالث: حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه

الأداة الثانية: الأسعار المناسبة

تعريف الأداة

ويقصد بذلك أن تكون أسعار المياه مُتناسبة مع الوضع الاقتصادي للمستهلك، بحيث لا تزيد قيمة فاتورة المستهلك من المياه عن نسبة محددة من الدخل الشهري، وتختلف هذه النسبة من دولة لأخرى حسب القرار السياسي ومُستوى الدخل للأفراد. وفي نفس الوقت أن تكون أسعار المياه تُغطي كافة التكاليف والنفقات التي يدفعها مُزود الخدمة لقاء تقديم خدمة المياه. علماً أن الأسعار المناسبة لا تعني المساواة في تعرفه المياه بين كافة المشتركين، بل قد تختلف هذه التعرفة بالضرورة حسب نوع الاشتراك فيما كان منزلي، زراعي، صناعي، سياحي، تجاري، مؤسسات عامة، جملة، وغير ذلك.

الغاية من التطبيق

- تمكين المستهلكين من تسديد الالتزامات المترتبة عليهم.
- تمكين المؤسسة من الاستمرار في تقديم خدمة المياه، وذلك من خلال استردادها لمختلف تكاليف التشغيل والصيانة واحتساب نسبة استهلاك الموجودات والقروض وفوائدها والاستثمارات لأغراض التطوير.
- تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال تمكين ذوي الدخل المحدود من القدرة على دفع أسعار المياه المستخدمة لتغطية احتياجاتهم الأساسية.
- تحقيق الكفاءة الاقتصادية وذلك من خلال وضع سعر أعلى لمستويات الاستهلاك العليا من أجل المحافظة على المصادر المائية.

مخاطر عدم التطبيق

- دفع المستهلك لسرقة المياه والحصول عليها بطرق غير قانونية.
- تخريب أدوات توصيل المياه.
- الامتناع عن دفع المستحقات المالية.
- الاعتداء على موظفي المؤسسة ذوي الاحتكاك المباشر مع الجمهور.
- التوجه إلى مصدر آخر ذات أسعار معقولة.
- كثرة الشكاوى الواردة على المؤسسة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثالث: حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه

آليات التنفيذ

- إجراء دراسة من قبل المؤسسة بشكل دوري لمعرفة تكلفة فاتورة المياه وتحديد الأسعار بناءً على هذه التكلفة، مع إعادة النظر في هذه التكاليف كل فترة زمنية معينة للأخذ بعين الاعتبار أي ارتفاع أو انخفاض في أسعار مكونات فاتورة المياه.
- نشر قائمة الأسعار حسب نوع الاشتراك للمستهلكين، سواء من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة أو على الفاتورة التي يتم تزويدها للمستهلك.
- استطلاع رأي المستهلكين حول عدالة أسعار المياه وأخذ توصياتهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار عند قيام المؤسسة بوضع تعرفه المياه.
- عرض الأسعار على المجلس لمراجعتها واخذ الموافقة عليها.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثالث: حقوق المستهلك المتعلقة بالمياه

الأداة الثالثة: جودة وسلامة مياه الشرب

تعريف الأداة

يعني مصطلح جودة المياه تقييم نوعية المياه وتحديد تركيز جمع مكوناتها والإضافات التي تضاف إليها، ثم مقارنة نتائج هذا التركيز مع المواصفات المحلية والغرض الذي ستستعمل له هذه المياه.

الغاية من التطبيق

استهلاك مياه صالحة للشرب ولا يترتب على استهلاكها ضرر لصحة الإنسان، وقد حددت منظمة الصحة العالمية لمياه الشرب الصحية 62 معياراً، مثل المعايير الفيزيائية، والكيميائية، والميكروبيولوجية، وأخرى حسية يتعرف عليها الإنسان من خلال الحواس، ومن بين تلك المعايير:

- اللون: يجب أن يكون اللون مقبولاً.
- الطعم: أن يكون مقبولاً مستساغاً.
- الرائحة: الماء الصحي المخصص للشرب لا رائحة له أي الرائحة معدومة.
- العكارة: يجب أن يكون صافياً خالياً من الشوائب.

مخاطر عدم التطبيق

- إلحاق الضرر بصحة المستهلكين.
- تقليل رغبة المشتركين في دفع ما عليهم من مُستحقات وانعكاس ذلك على كفاءة التحصيل.
- التشهير بسمعة المؤسسة وإلحاق الضرر بها.
- زيادة التكلفة على المستهلك سواء من خلال توجيهه إلى بدائل أخرى مُتاحة أو دفع نفقات إضافية على فلترة المياه.
- إلحاق الضرر بالشبكة وأنظمة التوزيع.

آليات التنفيذ

- الفحص الدوري للمياه.
- أن تكون الشبكة والمعدات المُستخدمة ذات جودة عالية.
- أن تكون مصادر المياه بعيدة عن مصادر التلوث.
- إرشادات دورية للمستهلكين حول كيفية الحصول على مياه صحية وسلامة تخزينها.
- إرشاد المستهلكين في كيفية التصرف في حال الشك بجودة المياه.
- مراجعة وتطوير المواصفات الفنية للمياه بالتنسيق مع مؤسسة المواصفات والمقاييس.

المحور الرابع

الشؤون الإدارية والموارد البشرية

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

شفافية ونزاهة إجراءات التعيين والترقية

نظام الحوافز

هيكل تنظيمي مُقرّ ووصف وظيفي واضح

عدالة سُلم الرواتب والأجور

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

الأداة الأولى: شفافية ونزاهة إجراءات التعيين والترقية

تعريف الأداة

إجراء عمليات التعيين والترقية الوظيفية وفق أسس الكفاءة والجدارة والاستحقاق دون تمييز أو محاباة.

الغاية من التطبيق

- زيادة ثقة المواطن بإجراءات التعيين والترقية في المؤسسة.
- إتاحة الفرصة لتقلد الوظائف بعدالة ومساواة وفق أسس الجدارة والاستحقاق وتكافؤ الفرص.
- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من أجل رفع قدرة المؤسسة على أداء المهام المناطة بها بكل كفاءة واقتدار.

مخاطر عدم التطبيق

- إيجاد بيئة مناسبة لارتكاب أعمال فساد في عمليات التعيين والترقية كالوساطة والمحسوبية والمحاباة والرشوة وغير ذلك.
- الإخلال بمبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.
- إضعاف ثقة الجمهور بالمؤسسة.
- تراجع قدرة المؤسسة عن أداء المهام المناطة بها نتيجة عدم تمتع الموظفين الذي تم تعيينهم أو ترقيتهم بطرق غير قانونية بالكفاءة اللازمة لذلك.

آليات التنفيذ

- الالتزام بأسس التعيين الصادرة عن ديوان الموظفين العام.
- وجود حاجة فعلية واعتمادات مالية للوظائف الشاغرة التي سيتم التعيين أو الترقية عليها.
- الإعلان عن الوظائف الشاغرة للتعين أو الترقية عليها بكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- إجراء المسابقات الكتابية والمقابلات الشفوية بين المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة.
- التعيين والترقية على أساس النتائج النهائية للمسابقات الكتابية والمقابلات الشفوية.
- الإعلان عن اسم الموظف الذي تم تعيينه أو ترقيته مع بيان الأسس التي تم الاعتماد عليها في التعيين والترقية.
- إتاحة الفرصة لمن لم يُحالفة الحظ في التعيين والترقية بالاستفسار لمعرفة أسباب عدم اختياره والرد عليه بشكل مكتوب وتفصيلي وواضح.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

الأداة الثانية: نظام الحوافز

تعريف الأداة

تُعرف الحوافز على أنها مجموعة الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد.

الغاية من التطبيق

- زيادة ولاء العاملين للمؤسسة، وزيادة الجِد والاجتهاد من قبلهم.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة وتخفيض تكاليفها.
- تحسين الوضع المادي للموظف ورفع الروح المعنوية لديه.
- إشعار الموظفين بالعدالة والمساواة داخل المؤسسة.
- تمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها على الوجه الأكمل.
- تنمية روح التعاون بين الموظفين.
- تحصين الموظف من ارتكاب أعمال فساد كالرشوة والتكسب الوظيفي.

مخاطر عدم التطبيق

- دفع الموظف إلى الخمول والكسل وعدم الجِد والاجتهاد.
- شعور الموظف بالإحباط والإهمال في أداء العمل بل والسعي إلى تركه.
- تراجع جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- سعي الموظف إلى إشباع حاجاته بطرق غير مشروعة كطلب الرشوة والتكسب الوظيفي.

آليات التنفيذ

- اعتماد المؤسسة نظام للحوافز التي تُقدم للموظفين.
- زيادة الرواتب سنوياً وبناءً على تقييم حقيقي للأداء.
- إشراك الموظف في دورات ترفع من كفاءته.
- مشاركة الموظف في أفراحه وأحزانه.
- منح جائزة للموظف المتميز مادية أو معنوية.
- تقديم خدمات شبه مجانية للموظفين كخدمة التنقل المجاني أو بأجور رمزية، ووجبات طعام مجانية أو بأسعار مُخفضة.
- تحسين ظروف ومناخ العمل.
- منح الموظف خدمات اجتماعية كالتأمين الصحي والضمان الاجتماعي.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

الأداة الثالثة: هيكل تنظيمي مَقْرُوف وصف وظيفي واضح

تعريف الأداة

يُقصد بالهيكل التنظيمي للمؤسسة هيكل يُحدد تقسيم الأعمال بين العاملين وقنوات التنسيق الرسمية وتسلسل القيادة، وتنظيم العلاقات داخل المؤسسة وتحديد المسؤوليات بين موظفيها، ويُعتبر الهيكل الوظيفي جزءاً من الهيكل التنظيمي الذي يتم فيه تجميع كل تخصص وظيفي في إدارة واحدة. أما الوصف الوظيفي فهو عبارة عن تحديد سمات الوظيفة من حيث مهامها وواجباتها ومسؤولياتها، وموقعها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الغاية من التطبيق

تنبع أهمية الهيكل التنظيمي في:

- ترتيب العلاقات داخل المؤسسة.
- يُعد إحدى الأدوات الإدارية التي تُساعد التنظيم على الوصول إلى أهدافه حيث يُشبه الهيكل التنظيمي بالهيكل العظمي للإنسان كونه يمسك بالأجزاء المختلفة لجسم الإنسان، فبدون هذا البنيان تبقى الدوائر والأقسام المختلفة وحدات منعزلة عن بعضها البعض.
- توضيح الإدارات والدوائر والأقسام والشعب داخل المؤسسة.
- توضيح المستويات الإدارية في المؤسسة واختصاصات ومسؤوليات كل مستوى.
- تعزيز مفهوم المساءلة العمودية في المؤسسة.

أما الوصف الوظيفي فتكمن أهميته في:

- تقييم الوظيفة: يُعتبر الوصف الوظيفي الأساس المتين الوحيد لتحديد القيمة النسبية للوظائف داخل المؤسسة.
- تحديد راتب الوظيفة: ويُستخدم أيضاً في تحديد المراتب والأجور.
- التوظيف: كما أن الوصف الوظيفي يُعتبر ضروري في عمليتي تعيين واختيار الموظفين، حيث أنه يساعد في الإعلان عن العمل وقياس قدرات الأفراد لتحقيق مُتطلبات العمل وفي اطلاعهم بشكلٍ كامل على مُتطلبات العمل وفي تحديد دافعيتهم نحو تنفيذ الأعمال.
- تقييم الأداء: يُعتبر الوصف الوظيفي أداة مُفيدة للمدير عند تقييمه لأداء موظف في موقع العمل، فأداء الأفراد يرتبط بتحقيق أهداف مُحدده مُرتبطة بوظيفتهم.
- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

- التدريب: كما يمكن أن يكون أيضاً الأساس في تخطيط التدريب.
- تطوير المؤسسة: يُوقر وصف الوظائف خطط أكبر لتطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- المساعدة على وضع إجراءات موضوعية للترقية الوظيفية.

مخاطر عدم التطبيق

تتمثل المخاطر المترتبة على عدم وجود هيكل تنظيمي للمؤسسة حدوث تدخل وتداخل في الصلاحيات والمسؤوليات بين الموظفين، وخلق الصراعات بينهم، إضافة إلى المساهمة في تعاظم تكاليف الخدمات التي تُقدمها المؤسسة، ناهيك عن انتشار الفوضى، إضافة إلى عدم إمكانية تحديد المسؤولية في حال وقوع أخطاء في المؤسسة.

أما غياب الوصف الوظيفي فيعمل على:

- عدم إدراك الموظف لحدود مسؤولياته وصلاحياته في العمل.
- نقص المعلومات المتوفرة لدى الموظف مما يُضعف معرفته بحجم السلطة الممنوحة له، وبالتالي قدرته على استخدامها.
- الحد من قدرة المسؤول على تفويض صلاحياته للمستويات الأدنى لاقتناعه بعدم أهليتهم بسبب عدم وضوح مسؤولياتهم.
- تراجع الأداء الوظيفي للموظفين وبالتالي التأثير السلبي على جودة الخدمات المقدمة من قِبلهم للمواطنين.
- فتح المجال للوساطة والمحسوبية والمحاباة في عمليات التعيين.

آليات التنفيذ

- إقرار هيكل تنظيمي للمؤسسة ونشر هذا الهيكل بكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- المراجعة الدورية للهيكل التنظيمي لأخذ أي تطورات قد تطرأ على المؤسسة بعين الاعتبار.
- وجود وصف وظيفي واضح لكافة الموظفين داخل المؤسسة وإعلام كل موظف بوصفه الوظيفي وبالتالي اتخاذ كافة القرارات الوظيفية المتعلقة بالموظف على ضوء الوصف الوظيفي المحدد له.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الرابع: الشؤون الإدارية والموارد البشرية

الأداة الرابعة: عدالة سَلَم الرواتب والأجور

تعريف الأداة

تناسب الراتب أو الأجر الذي يتقاضاه الموظف مع الأعمال التي يؤديها من حيث أهميتها وصعوبتها وتعقيدها وزمن إنجازها، وأن يكون هناك عدالة نسبية في الأجور بين الموظفين وفقاً لمؤهلاتهم وسنوات الخبرة لديهم، ناهيك عن تناسب الرواتب والأجور مع تكاليف المعيشة.

الغاية من التطبيق

- تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.
- تحفيز الموظف على أداء مهامه بكل كفاءة واقتدار.
- تفرغ الموظف لعمله الوظيفي وبالتالي زيادة قدرته على الإبداع والابتكار.
- تشجيع ذوي الكفاءات على الالتحاق بالوظيفة لدى المؤسسة والحد من الهروب الوظيفي.
- تحصين الموظف من ارتكاب أفعال فساد كالرشوة والتكسب الوظيفي.
- تحسين علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه والجمهور.
- تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين.

مخاطر عدم التطبيق

- سعي الموظف لسد احتياجاته بطرق غير مشروعة كالرشوة والتكسب الوظيفي.
- الإحباط الوظيفي لدى الموظف وانعكاس ذلك على سوء الأداء وتراجع العطاء.
- دفع الموظف للبحث عن عمل آخر وإهمال عمله الأساسي.
- إضعاف روح المنافسة والتطوير الذاتي لدى الموظفين.
- عزوف الموظفين ذوي الكفاءة عن العمل وهروب أصحاب الكفاءات والمهارات المتميزة.

آليات التنفيذ

- إقرار المؤسسة سلم للرواتب والأجور يأخذ بعين الاعتبار أهمية الوظيفة وخطورتها وتعقيدها وزمن أدائها، وبشكل يناسب المؤهلات العلمية للموظفين وخبراتهم الوظيفية، وكل ذلك في ضوء الإمكانيات المادية المتاحة للمؤسسة.
- إعادة النظر في سلم الرواتب والأجور بشكل دوري وبشكل يتناسب مع تكاليف المعيشة.
- إقرار نظام للحوافز الوظيفية وذلك لمكافأة الموظفين المتميزين تقديراً لجهودهم الوظيفية.

المحور الخامس

التدقيق والرقابة والتفتيش

66

من أمين المساءلة والعقوبة...
أساء التصرف

99

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

- الرقابة والتدقيق الداخلي
- مسك السجلات والدفاتر والبرامج وتنظيم الحسابات
- قراءة العدادات والرقابة عليها
- نظام فاعل للجزاءات
- نظام فاعل لشكاوى الجمهور
- التظلم من القرارات

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة الأولى: الرقابة والتدقيق الداخلي

تعريف الأداة

السياسات والإجراءات التي تتبناها المؤسسة للتأكد من أداء الأعمال بكفاءة عالية بما في ذلك تنفيذ السياسات الإدارية وحماية الأصول، ومنع الغش والخطأ أو اكتشافه، ودقة اكتمال السجلات والدفاتر المحاسبية وإعداد معلومات مالية يُمكن الاعتماد عليها وفي الوقت المناسب.

الغاية من التطبيق

- التأكد من دقة ونوعية السجلات المحاسبية والبيانات المالية وإعداد المعلومات الموثوقة مالياً وإدارياً حتى يتم الاعتماد عليها في رسم السياسات والقرارات الإدارية.
- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتطوير الأداء وضمان سلامة العمل.
- الحرص على القيام بالإجراءات الكفيلة بتحقيق الكفاءة والفاعلية والاقتصاد لتصبح من روتين العمل.
- مراقبة فاعلية الإدارات والأقسام والشُعب التي تُمارس النشاطات المختلفة في المؤسسة، والتأكد من تقييد الموظفين بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات النافذة.
- تطوير إجراءات العمل وتطوير نوعية التقارير ونظم المعلومات وتحديث الأساليب المالية والإدارية والفنية المطبقة في المؤسسة، بما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والقدرة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- حماية المؤسسة من الوقوع بالخطأ عن طريق الرقابة المُسبقة على الإجراءات قبل حدوثها وتقديم المشورة حول ذلك.
- حماية ممتلكات المؤسسة من الضياع وسوء الاستخدام والتلف.
- الالتزام بالقوانين واللوائح والوفاء بالتزامات المساءلة.

مخاطر عدم التطبيق

- تهيئة البيئة المناسبة لارتكاب الفساد بشتى أشكاله وصوره.
- مدخلا لارتكاب الأخطاء والتجاوزات وصعوبة اكتشافها.
- إهدار موارد المؤسسة.
- ضعف ثقة المجتمع المحلي، مما قد يدفع البعض إلى الامتناع عن تسديد الالتزامات المالية المُستحقة عليه.
- تراجع ثقة الجهات المانحة بالمؤسسة وبالتالي الإحجام عن تقديم المنح والمساعدات لها.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

آليات التنفيذ

- استحداث وحدة للرقابة الداخلية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة تُمارس أعمال الرقابة الإدارية والمالية على أعمال المؤسسة.
- وضع نظام للرقابة والتدقيق الداخلي.
- تعيين موظفين أكفاء لممارسة مهام الرقابة الداخلية إدارياً ومالياً.
- إعداد التقارير المالية والإدارية ورفعها للجهات المختصة في المؤسسة لاتخاذ القرارات المناسبة ورسم الخطط والاستراتيجيات على ضوءها.
- مراجعة إجراءات الرقابة الداخلية بشكل دوري والعمل على تطويرها باستمرار بما يُعزز كفاءة الخدمات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة الثانية: مسك السجلات والدفاتر والبرامج وتنظيم الحسابات

تعريف الأداة

يُمكن تعريف السجلات المحاسبية على أنها الوثائق والدفاتر والقيود المحاسبية التي تُساهم في إعداد القوائم المالية، وتشمل السجلات المحاسبية سجلات الأصول والالتزامات وجميع المعاملات النقدية والقيود والدفاتر المحاسبية مثل دفتر الأستاذ وأي مستندات داعمة مثل الشيكات وإيصالات الدفع وسندات القبض والفواتير وغيرها.

الغاية من التطبيق

- حصر جميع المعاملات الحسابية الخاصة بأنشطة المؤسسة.
- إعداد القوائم المالية وميزان المراجعة.
- تزويد المؤسسة بالمعلومات المالية لتمكينها من اتخاذ الإجراءات الصحيحة.
- معرفة نتائج الأعمال الخاصة بالمؤسسة من حيث الخسائر أو الأرباح، والحرص على توضيح طبيعة المركز المالي خلال مدة زمنية مُحددة.

مخاطر عدم التطبيق

- صعوبة الرقابة والتدقيق على أعمال المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على المركز المالي للمؤسسة من حيث الأرباح والخسائر.
- خلق بيئة مواتية لارتكاب الفساد بأشكاله ومظاهره المختلفة.
- غياب الثقة بالبيانات المالية للمؤسسة.
- اتخاذ قرارات جزافية غير مبنية على بيانات مالية موثوقة.

آليات التنفيذ

- اعتماد المؤسسة لبرنامج محاسبي يتناسب وطبيعة الأنشطة والخدمات التي تُقدمها، وترحيل كافة البيانات اليدوية على البرنامج.
- وجود سجلات محاسبية لدى المؤسسة مثل: دفتر اليومية، دفتر الأستاذ، دفتر الشيكات، دفتر الجرد والمخزون، دفتر الموردين، دفتر الأصول، وغير ذلك من الدفاتر.
- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات للعمل على البرنامج المحاسبي.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

- وضع نظام حماية على البرنامج المحاسبي لحمايته من التلف والاختراق.
- تدريب موظفين أكفاء للعمل على البرنامج المحاسبي.
- استخراج التقارير المختلفة من البرنامج المحاسبي واعتماد تلك التقارير كأساس لاتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بأنشطة المؤسسة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة الثالثة: قراءة العدادات والرقابة عليها

تعريف الأداة

يُعرف العداد على أنه جهاز يقوم باحتساب حجم استهلاك المشترك من المياه كل فترة زمنية معينة.

الغاية من التطبيق

- ضمان حق المستهلك في الحصول على المياه بالكمية الصحيحة والدقة المطلوبة.
- ضمان تناسب وعدالة ما يدفعه المستهلك عن فاتورة المياه مع كمية المياه المستخدمة من قبله.
- تلافي التقديرات الجزافية وما يترتب عليها من أضرار.
- تحسين الأداء وضمن عدالة التوزيع واحتساب التكلفة.
- اكتشاف أي عطل أو تلف في العداد.
- اكتشاف حالات تسرب المياه في الشبكات الداخلية.
- تمكين المؤسسة من استرداد التكاليف التشغيلية لضمان قدرتها على الاستمرار في تقديم الخدمة للجمهور.
- اكتشاف حالات الخطأ أو التلاعب التي تحصل في قراءة العدادات من قبل قارئ العدادات.

مخاطر عدم التطبيق

- ارتفاع قيمة الفاتورة الشهرية للمستهلك بشكل لا يتناسب مع كميات المياه المستخدمة من قبله.
- إحجام المستهلك عن تسديد الالتزامات المالية المترتبة عليه انطلاقاً من شعوره بعدم عدالتها.
- دفع المستهلك إلى تجاوز عدادات المياه والحصول على المياه بطرق غير مشروعة.
- تراجع قيمة التحصيل لدى المؤسسة وانعكاس ذلك سلبياً على جودة الخدمات المقدمة من قبلها.
- تلاعب قارئ العدادات في قراءة العدادات وبالتالي هدر الموارد المالية للمؤسسة.

آليات التنفيذ

- فحص العدادات بشكل دوري للتأكد من عملها وفقاً للمواصفات والمقاييس المطلوبة.
- متابعة قارئ العدادات للتأكد من مدى التزامهم في القيام بأعمالهم بالشكل الصحيح ووفقاً للمعايير المطلوبة.
- إجراء مقارنة بين كميات المياه التي تُوزعها المؤسسة وحصيلة الكميات التي سجلتها العدادات لمعرفة نسبة الفاقد من المياه.
- استبدال العدادات التالفة بأخرى حديثة ومطابقة للمواصفات والمقاييس المطلوبة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة الرابعة: نظام فاعل للجزاءات

تعريف الأداة

يعرف الجزاء على أنه النتيجة أو الأثر الذي يترتب على مخالفة القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات المطبقة في المؤسسة، سواء كان الجزاء جنائياً أو مدنياً أو إدارياً.

الغاية من التطبيق

- تحقيق الردع الخاص المتمثل في معاقبة الشخص الذي خالف القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها.
- تحقيق الردع العام بين أفراد المجتمع وذلك من خلال منع المخالفات قبل وقوعها.
- حماية القيم والمصالح الاجتماعية.
- إرضاء الشعور بالعدالة.
- تحقيق الأمن والاستقرار القانوني.

مخاطر عدم التطبيق

- التشجيع على ارتكاب المخالفات والتجاوزات.
- ضياع أموال وممتلكات المؤسسة وانعكاس ذلك على تراجع جودة الخدمات المقدمة من قبلها.
- الترهل وعدم الاكتراث واللامبالاة تجاه أعمال المؤسسة.
- تراجع الأداء وانعدام الإنجاز وانتشار ثقافة الاستهتار بالقوانين والأنظمة وبحقوق الناس، وهذه ثقافة لا تقود إلا إلى الانهيار.

آليات التنفيذ

- تبني المؤسسة نظام للجزاءات التي تُفرض على من يخالف القوانين والأنظمة والإجراءات المعمول بها سواء من قبل موظفي المؤسسة أو من يتعاملون معها.
- تطبيق الجزاءات بعدالة ومساواة دون تحيز أو محاباة.
- تقديم المخالفين للمساءلة أمام الجهات القضائية المختصة.
- تطبيق المؤسسة لكافة العقوبات المنصوص عليها في قانون المياه.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة الخامسة: نظام فاعل لشكاوى الجمهور

تعريف الأداة

تُعرف الشكاوى على أنها مُستند خطي أو إلكتروني أو إبلاغ بأي طريقة أخرى مُمكنة يُقدّم من المشتكي أو وصيّته أو وليّه أو وكيله بقصد الإبلاغ عن تصرف أو سلوك خاطئ أو تقصير في أداء خدمة أو في طريقة تأديتها أو الامتناع عن أدائها أو اتخاذ إجراء كان من المُفترض على الموظف أداءه، أو بشأن أي شكل من أشكال التمييز أو مخالفة التشريعات السارية.

الغاية من التطبيق

- إيجاد رقابة مُجتمعية على الأشخاص العاملين في الشأن العام.
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال المشتكين مع الدوائر والأقسام المختصة لمعالجة الشكاوى على أسس واضحة.
- تحسين جودة الخدمات المُقدمة وتوفير الوقت والجهد والنفقات.
- تعزيز الثقة والعلاقة بين المستفيدين والقائمين على تقديم الخدمات العامة.
- معالجة مظاهر الخلل والانحراف فور وقوعها بأقصر وأسلم الطرق.

مخاطر عدم التطبيق

- غياب الرقابة المجتمعية على الموظفين القائمين على تقديم الخدمات العامة، وبالتالي العمل بلا مُساءلة ورقابة.
- رداءة الخدمات المقدمة.
- إهدار الوقت والجهد والنفقات.
- اتساع الفجوة وفُقدان المصداقية بين المواطنين والقائمين على تقديم الخدمات العامة.

آليات التنفيذ

- إنشاء وحدة أو قسم أو تكليف موظف لاستقبال شكاوى الجمهور ومتابعة كافة الإجراءات المتعلقة بها.
- تبني المؤسسة دليل إجراءات خاص بنظام الشكاوى، بحيث يتضمن الدليل آليات الإبلاغ وإجراءات معالجة الشكاوى والرد عليها ومختلف التفاصيل المتعلقة بالشكاوى.
- عقد الجلسات المفتوحة للاستماع لشكاوى المواطنين وملاحظاتهم.
- وجود صندوق للشكاوى في مكان ظاهر للجمهور داخل المؤسسة.
- إتاحة إمكانية تقديم الشكاوى بطريقة إلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- إعداد تقارير دورية عن حجم الشكاوى المُقدمة وطبيعتها والإجراءات المُتخذة بشأنها ونشرها للجمهور.
- تدارك مظاهر الخلل في الإجراءات التي تكثُر الشكاوى عليها، واتخاذ الإجراءات الفعالة لتجاوز تلك المظاهر.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الخامس: التدقيق والرقابة والتفتيش

الأداة السادسة: التظلم من القرارات

تعريف الأداة

يُعرف التظلم على أنه طلب يتقدم به صاحب الشأن إلى الإدارة أو المؤسسة، يطلب فيه إعادة النظر في القرار الذي اتخذته المؤسسة سواء بسحبه أو تعديله أو إلغاءه لكونه مخالفاً للقانون وذلك قبل اللجوء إلى القضاء.

الغاية من التطبيق

- جهل المواطن بحقه في التظلم من القرارات واعتقاده بعدم قدرته على مراجعة المؤسسة لعدم وجود مستندات وأوراق كما هو الحال في القضاء.
- يدفع الإدارة إلى التأني وعدم التسرع في إصدار قراراتها، لأنها تخشى من إعادة النظر فيها من قبل الجهات الإدارية العليا.
- يخفف التظلم العبء عن كاهل القضاء، حيث أنه يُقلل من القضايا بقدر المستطاع عن طريق حل الكثير من المنازعات بطريقة ودية في مراحلها الأولى دون اللجوء إلى القضاء.
- يتناول التظلم الإداري جميع أعمال الإدارة ولذا فإنه يبسط المشروعية على أكبر قدر ممكن منها.
- يُمثل التظلم رقابة متكاملة في مضمونها ودائمة في تطبيقها من خلال متابعة الرؤساء والإداريين لأعمال مرؤوسهم.
- يُشكّل التظلم الإداري رقابة فعالة وسريعة بالقياس إلى الرقابة القضائية ولا يتطلب النظر فيها إلى أوراق ومستندات كتلك التي تتطلبها الرقابة القضائية، حيث يستطيع الفرد التظلم مباشرة أمام الإدارة فور صدور القرار المتعلق به.

مخاطر عدم التطبيق

- تسرع المؤسسة في إصدار قراراتها بلا تدقيق وتمحيص وبالتالي مُجانبية الصواب للكثير منها.
- زيادة العبء المُلقى على عاتق القضاء وذلك لكثرة الشكاوى المنظورة أمامه.
- ضياع الوقت والجهد والنفقات التي يتكبدها المشتكين لدى لجوئهم إلى القضاء.
- تأخير حصول الفرد على حقوقه وبالتالي اعتبار ذلك نوعاً من الظلم حيث أن العدالة المتأخرة شكلاً من أشكال الظلم.

آليات التنفيذ

- إتاحة المؤسسة المجال للأفراد للتظلم من القرارات التي تتخذها.
- أن تكون كافة القرارات التي تصدرها المؤسسة مكتوبة وأن يشير القرار في نهايته إلى إتاحة المجال لصاحب الشأن للتظلم من قرار المؤسسة خلال مدة زمنية مُعينة.
- أن تنظر المؤسسة في كل تظلم يقدم إليها بشكل موضوعي بعيداً عن أي تعصب أو تحيز لموقفها.
- رجوع الإدارة عن أي قرار تتخذه في حال اتضح لها صحة التظلم وعدم قانونية القرار المُتخذ من قبلها.

المحور السادس

تكلفة المياه والديون المُرتبطة بها

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

استرداد تكاليف خدمة المياه

تحصيل وجدولة الديون المُستحقة لمُقدّم خدمة المياه

تسديد الديون المُستحقة على مُقدّم خدمة المياه

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي

المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها

الأداة الأولى: استرداد تكاليف خدمة المياه

تعريف الأداة

قدرة مُزوّد خدمة المياه على استرداد كافة التكاليف والمبالغ المالية الناتجة عن تقديم خدمة المياه.

الغاية من التطبيق

تكمن الغاية من تطبيق الأداة من استرداد تكاليف المياه في:

- تحقيق الالتزام بالمُتطلبات القانونية والتنظيمية والاستراتيجية للدولة من خلال تحقيق التنمية المستدامة في قطاع المياه وتعزيز ثقة المواطنين بمُزوّد الخدمة واستفادة مُقدم الخدمة من التسهيلات التي تُوفّرها الجهات المنظمة لقطاع المياه.
- عدم توفر الأموال الذاتية للتشغيل والاستثمار بسبب ضعف الدعم الحكومي وارتفاع التكاليف الإدارية واستخدام عوائد المياه لأغراض أخرى وارتفاع نسبة المياه غير المُحاسب عليها.
- تحقيق الاعتماد على الذات نظراً لعدم ديمومة تمويل الدول والمنظمات المانحة بسبب الأزمة الاقتصادية العالمية وتغيير أولويات الدول المانحة.
- حتى لا تصبح المؤسسات التي تُقدّم خدمة المياه عبئاً على الدولة والمواطنين من خلال خصم الجانب الإسرائيلي مُستحقات المياه من أموال المقاصة وارتفاع أثمان المياه على المواطنين لسد العجز المالي.
- للحيلولة دون انهيار خدمة المياه بسبب انقطاع الخدمة لفترة طويلة وضعف عمليات الصيانة وزيادة مخاطر التلوث.
- حتى لا يضطر مُقدّم الخدمة إلى الاقتراض وبالتالي تسديد فوائد تستدعي رفع أسعار المياه وتوجيه جزء من عوائد المؤسسة لتسديد الدين وليس لتحسين جودة الخدمات.

مخاطر عدم التطبيق

- تدني مستوى خدمة المياه.
- ارتفاع أسعار المياه وذلك لتغطية العجز الناتج عن عدم استرداد التكاليف.
- عدم القدرة على تطوير وصيانة شبكات المياه.
- لجوء مُقدّم الخدمة إلى الاقتراض لسد العجز المالي لديه.
- عدم قدرة مُقدّم خدمة المياه على تسديد فاتورة المياه المُستحقة عليه.
- تحميل خزينة الدولة أعباء إضافية نتيجة خصم أثمان المياه من المقاصة.
- الإسراف في استخدام المياه نتيجة عدم دفع أثمانها.
- عدم القدرة على تغطية المصاريف التشغيلية كالرواتب والأجور وبالتالي توقف الموظفين لدى مُقدّم الخدمة عن العمل.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها

آليات التنفيذ

- اختيار التعرفة المناسبة لخدمة المياه المقدّمة.
- حساب الكلفة الحقيقية لخدمة المياه بشكل دقيق.
- رفع كفاءة وسائل الإنتاج والتوزيع.
- تقليل الفاقد من المياه.
- تحصيل كافة أثمان المياه بشكل كامل.
- وقف أو تخفيض الإعفاءات الممنوحة من قبل مُقدّم الخدمة.
- تطوير شبكة المياه وإجراء صيانة دورية لها.
- استبدال عدادات المياه القديمة بأخرى مُتطورة وإلكترونية.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها

الأداة الثانية: تحصيل وجدولة الديون المستحقة لمقدم خدمة المياه

تعريف الأداة

يُقصد بتحصيل الديون فُدرة المؤسسة التي تُقدّم خدمة المياه على تحصيل المبالغ المالية المستحقة لها على المستهلكين، وبالتالي تطور أداؤها إذا كانت نسبة التحصيل عالية أو تراجع أداؤها إذا كانت نسبة التحصيل مُنخفضة. ويرجع ضعف التحصيل أحياناً إلى بعض الأسباب منها:

- العدادات المُشتركة التي تخدم عدّة أسر، حيث يمتنع أفراد الأسر عن الدفع خاصة في حال وجود نزاعات بينهم.
- ضعف التحصيل من البيوت المُستأجرة حيث ينتقل المُستأجر مُخلفاً وراءه مبلغ كبير من المُستحقات.
- إمكانية تحويل الاشتراك أو عمل اشتراك جديد باسم الزوجة أو الابن للتهرب من تراكم المُستحقات على المُشترك القديم.

الغاية من التطبيق

- ينعكس توفر السيولة المالية لمُقدّم الخدمة على سلاسة دورة التشغيل لديه.
- تغطية التكاليف والمصاريف الذاتية لمُقدّم الخدمة.
- حماية المُشترك الملتزم والمحافظة على حقوقه.
- توفير تكلفة تجديد الشبكات القديمة ورفع مستوى أداء تقديم الخدمة.
- تمكين المُشترك من تسديد فاتورة المياه المُستحقة عليه للجهات التي تُزوده بالمياه.
- التوفير على الخزينة العامة وتمكين السلطة من استرداد المبالغ المالية التي يجيبها الجانب الإسرائيلي بدلاً من خصم فاتورة المياه المُستحقة للجانب الإسرائيلي.

مخاطر عدم التطبيق

- استحالة استدامة تقديم خدمة المياه أو المحافظة على مستوى مقبول منها.
- اضطراب مُقدّم الخدمة إلى الافتراض بفوائد، مما يتولد عن ذلك تكاليف إضافية تنعكس على أسعار المياه.
- دفع مُقدّم خدمة المياه إلى وضع لا يكون فيه قادراً على الوفاء بالتزاماته في تقديم مُستوى الخدمة التي يرغب المستهلك في الحصول عليها.
- تراجع مستوى كفاءة موظفي مُقدّم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها

آليات التنفيذ

- تركيب عدادات مياه الدفع المسبق.
- ربط فاتورة المياه مع عدادات الكهرباء مُسبقة الدفع وذلك من أجل تحصيل الديون السابقة المُستحقة على مراحل.
- ربط إنجاز المعاملات لدى الدوائر الرسمية بتسديد المستحقات المالية.
- منح المستهلكين خصومات تشجيعية في حال التسديد الفوري للمُستحقات المالية المترتبة عليهم.
- مُلاحقة المُتخلفين عن تسديد المُستحقات المالية أمام الجهات القضائية.
- جدولة المبالغ المالية المُرتفعة المُستحقة على المستهلكين.
- خصم الغرامات المترتبة على المستهلكين في حال تسديد ديونهم.
- الحجز على أموال المُتخلفين عن تسديد ما عليهم من مُستحقات.
- نشر أسماء المُتخلفين عن التسديد في الأماكن العامة.
- إعطاء فرصة للمُتخلفين عن الدفع لتسديد الديون خلال فترة مُحددة واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بعد انقضائها.
- تَبَيُّ الحملات التشجيعية كطرح فكرة "الأقربون أولى بالمعروف" مثلاً، وهي حملة تعني بأن كل عائلة تحمل ديون أفراد المتعثرين من العائلة أو الفقراء مُقابل خصم ثلث المبلغ المُستحق مُقدّم الخدمة.
- تعيين جُباة لفواتير المياه ومنحهم حوافز تشجيعية كلما زاد مستوى جبايتهم.
- تخصيص خطب في المساجد تحث المواطنين على تسديد المُستحقات المالية المترتبة عليهم انطلاقاً من مبدأ الحلال والحرام.
- عقد جلسات استماع بين مُقدّم الخدمة والمواطنين لمناقشة موضوع المديونية المالية المُستحقة مُقدّم الخدمة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السادس: تكلفة المياه والديون المرتبطة بها

الأداة الثالثة: تسديد الديون المستحقة على مقدم خدمة المياه

تعريف الأداة

التزام مُقدّم خدمة المياه بتسديد الفاتورة الكاملة لأثمان المياه التي يتم تزويدها بها.

الغاية من التطبيق

- ضمان الاستمرارية في الحصول على المياه، وبالتالي تمكين المُستهلك من الحصول على احتياجاته الأساسية من المياه.
- الحفاظ على جودة المياه المقدمة.
- التوفير على الخزينة العامة من خلال تحويل المبالغ المالية التي تُدفع على فاتورة المياه إلى برامج وقطاعات أخرى أكثر حاجة.
- تلافي الانقطاع المُستمر للمياه.
- تشجيع المواطنين على تسديد أثمان المياه المُستحقة عليهم.

مخاطر عدم التطبيق

- توقف المُزود الرئيسي للمياه عن تزويد خدمة المياه.
- انقطاع المياه بشكل مُستمر.
- عدم تمكين المُستهلك من الحصول على احتياجاته الأساسية للمياه.
- تحميل خزينة الدولة أعباء مالية إضافية نتيجة خصم أثمان المياه من فاتورة المقاصة.
- لجوء الجهات الرسمية إلى خصم فاتورة المياه المُستحقة عليها من المنح والميزانيات والمُخصصات المرصودة لها.
- إثقال كاهل الحكومة ومُضاعفة الأزمة المالية التي تُعاني منها.

آليات التنفيذ

- تسديد مُزوّد الخدمة لفاتورة المياه المُستحقة عليه بشكل كامل.
- حفر الآبار وإقامة الخزانات والسدود لتجميع مياه الأمطار.

المحور السابع

العطاءات والمُشتريات

” جودة خدمات ، أسعار مُناسبة ، الحفاظ على المال العام معنا...
عطاءات ومُشتريات نزيهة وشفافة

66

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

✚ تأهيل المُوردين والمُقاولين

✚ شفافية ونزاهة إجراءات العطاءات والمُشتريات

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السابع: العطاءات والمشتريات

الأداة الأولى: تأهيل الموردين والمقاولين

تعريف الأداة

مؤشر لتحديد قدرة المورد أو المقاول على القيام بتوريد أو تقديم خدمات معينة بما يتلاءم مع إمكانياته الذاتية مالياً وفنياً وإدارياً وتنفيذياً.

الغاية من التطبيق

- توسيع دائرة استفادة المؤسسة من العروض المقدمة وبالتالي الحصول على أفضل الأسعار الموجودة لهذه المواد.
- تحقيق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص بين الأشخاص القادرين على تقديم الخدمات التي تحتاجها المؤسسة.
- تلافي التواطؤ والتحايل على المؤسسة عندما يكون عدد مقدمي الخدمة الذين تتعامل معهم المؤسسة قليل.
- اختيار أفضل الموردين والمقاولين للمشاركة في العمل.
- توفير الوقت والجهد على المؤسسة في عمليات التعاقد.
- توفير قاعدة بيانات للمؤسسة حتى يمكنها الرجوع إليها بسرعة في حالات الاستعجال والظروف الطارئة.
- حث المقاولين أو الموردين على التطوير المستمر لقدراتهم وإمكانياتهم.
- رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها المؤسسة نتيجة تعاقدها مع موردين أو مقاولين مؤهلين.
- تشجيع المستهلك على تسديد قيمة الخدمة المقدمة إليه نتيجة جودة الخدمة المقدمة من موردين ومقاولين مؤهلين.

مخاطر عدم التطبيق

- سوء التنفيذ في أعمال المقاولات والتوريدات.
- هدر المال العام وتعطيل سير المرفق العام بانتظام واضطرابه.
- تعاقد الإدارة مع موردين أو مقاولين غير مؤهلين لتقديم الخدمات التي تحتاجها الإدارة.
- تعطل مشاريع الإدارة نتيجة عجز الموردين أو المقاولين غير المؤهلين عن الاستمرار في التنفيذ.
- تفويت الفرصة على الإدارة في الحصول على التمويل اللازم لتنفيذ المشاريع وخاصة عندما يشترط الممول صرف التمويل خلال مدة زمنية محددة، ويتم تجاوز تلك المدة نتيجة تقصير وتباطؤ الموردين أو المقاولين غير المؤهلين.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السابع: العطاءات والمشتريات

آليات التنفيذ

- إعلان المؤسسة بشكل سنوي وبكافة وسائل الإعلان المتاحة لديها عن تأهيل الموردين والمقاولين في مجال الخدمات التي تحتاجها المؤسسة.
- اعتماد المؤسسة لمجموعة من المعايير والضوابط الشفافة التي تتم على أساسها عملية التأهيل للموردين أو المقاولين.
- تصميم المؤسسة لنموذج تأهيل يُحدد تفاصيل كافة المعلومات المطلوبة من المورد أو المقاول وذلك لتمكينه من تعبئته وإعادته للإدارة في الوقت المطلوب.
- قيام المؤسسة بتشكيل لجنة فنية لدراسة طلبات التأهيل المُقدّمة واختيار أفضل المتقدمين وفقاً لمعايير التأهيل المُعتمدة لدى المؤسسة.
- مراعاة أن تكون المدة الزمنية بين عملية التقييم والتأهيل وطرح المشاريع للتنفيذ قصيرة قدر الإمكان وذلك حتى لا تتغير ظروف من لم يتم تأهيلهم من الموردين أو المقاولين.
- إتاحة الفرصة لكل من يتم تأهيله بالاستفسار عن أسباب ذلك والرد عليه من قِبَل المؤسسة بشكل واضح ومُناسب.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السابع: العطاءات والمشتريات

الأداة الثانية: شفافية ونزاهة إجراءات العطاءات والمشتريات

تعريف الأداة

تنفيذ عمليات الشراء التي تحتاجها المؤسسة وفقاً للقوانين والنظم المعمول بها بما يضمن تحقيق النزاهة والشفافية والعدالة بين المتقدمين للتعاقد مع المؤسسة على قاعدة المساواة وتكافؤ الفرص.

الغاية من التطبيق

- زيادة ثقة المواطنين والموردين في إجراء عمليات الشراء التي تقوم بها المؤسسة.
- تمكين المؤسسة من الحصول على السلع والخدمات التي تحتاجها بأفضل الأسعار وذات الجودة المناسبة والمطابقة للمواصفات المطلوبة.
- تحقيق العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص بين المتعاقدين مع المؤسسة.
- تحصين عمليات الشراء من مظاهر الفساد بأشكاله وأنواعه المختلفة.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

مخاطر عدم التطبيق

- ضعف ثقة المجتمع المحلي في إجراءات عملية الشراء وبالتالي العزوف عن التقدم للعطاءات التي تطرحها المؤسسة.
- تراجع ثقة المانحين بالمؤسسة وبالتالي الإحجام عن تقديم المنح والمساعدات لها.
- خلق بيئة مناسبة لارتكاب أعمال الفساد بأشكاله المتنوعة كالرشوة والتكسب الوظيفي.
- هدر أموال المؤسسة.
- تراجع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة.
- الإخلال بمبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص بين المتعاقدين مع المؤسسة.

آليات التنفيذ

- التأكد من الحاجة الفعلية للمواد التي يتم شراؤها.
- وجود اعتمادات مالية لتسديد أثمان المشتريات.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة فيما يتعلق بأساليب الشراء التي يتم اتباعها وفقاً لسقوف الشراء.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة فيما يتعلق بالجهة التي تقوم بالمصادقة على عمليات الشراء.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور السابع: العطاءات والمشتريات

- اعتماد مبدأ المنافسة والمساواة في جميع عمليات الشراء.
- علنية إجراءات عملية الشراء.
- عدم تجزئة المواد المشتراة للتحايل على الأسقف المالية لعمليات الشراء.
- مراعاة الجودة المناسبة والأسعار المعقولة في عمليات الشراء.
- الإفصاح عن الذمم المالية للعاملين في مجال الشراء.
- الإبلاغ عن أي حالة لتعارض المصالح لدى إجراء عمليات الشراء.
- تدريب موظفي المشتريات على الممارسات الفضلى لإجراء عمليات الشراء.
- توثيق كافة إجراءات عمليات الشراء.
- إتاحة الفرصة لتقديم الشكاوى وتقديم الطعون تجاه إجراءات عمليات الشراء.
- ضمان تطابق التنفيذ مع الشروط المرجعية لعمليات الشراء.
- استبعاد العطاءات الضارة بالصالح العام مع تسبب حالات الاستبعاد أو الحرمان.
- تطبيق العقوبات الرادعة على كل من يتلاعب في إجراءات إبرام عقود الشراء.

المحور الثامن

العمليات التشغيلية

” روى الإمام أحمد وابن ماجة عن عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما (أن النبي صلى الله عليه وسلم مر بسعد وهو يتوضأ فقال: ما هذا السرف يا سعد؟ قال: أفي الوضوء سرف؟ قال: نعم، وإن كنت على نهر جارٍ

“

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

معالجة الفاقد من المياه

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثامن: العمليات التشغيلية

الأداة الأولى: معالجة الفاقد من المياه

تعريف الأداة

يُقصد بالفاقد من المياه تلك الكميات غير المحسوبة أو الضائعة من المياه، حيث تكون الكميات المباعة للمستهلكين حسب الفواتير أقل من الكميات التي يتم ضخها في الشبكة، أو بمعنى آخر فإن الفاقد من المياه هو عبارة عن الفرق بين الكمية الإجمالية للمياه المنتجة أو التي تُضخ في الشبكات لتزويد المشتركين بها والمياه المستهلكة بشكل شرعي وقانوني عند وصولها إلى المشتركين من خلال عداداتهم.

ويُقسم الفاقد إلى نوعين وهما كالتالي:

- الفاقد الفني أو الفيزيائي: وهو ما يضيع من المياه بسبب كُسور في الأنابيب خصوصاً في الشبكات القديمة، التسرب من الوصلات، التركيب الخاطئ للشبكات والوصلات والعدادات، عدم دقة العداد في قياس الكمية الحقيقية المستهلكة، ضعف وقلة صيانة الشبكات والمضخات، الضغط العالي للمياه.
- الفاقد التجاري: وهو ما يضيع من المياه بفعل السرقات، الوصلات غير الشرعية، والكميات غير المسجلة.

الغاية من التطبيق

- الحفاظ على كميات المياه المتاحة نظراً لشح المصادر المائية.
- عدم تحميل المستهلكين الملتزمين قيمة الفاقد من المياه.
- تمكين المؤسسة من استرداد تكاليف خدمة تقديم المياه.
- تزويد المستهلكين باحتياجاتهم من المياه وتوزيع المياه بينهم بعدالة ومساواة.
- عدم تحميل المستهلكين نفقات إضافية من خلال لجوئهم إلى مصادر أخرى للحصول على المياه.

مخاطر عدم التطبيق

- زيادة أثمان المياه التي يدفعها المستهلك نتيجة تحميل ثمن الفاقد من المياه على المستهلكين.
- تباين أثمان المياه من منطقة لأخرى وذلك بسبب اختلاف نسبة الفاقد من المياه، وتحميل قيمة الفاقد على المستهلك.
- استنزاف الموارد المائية المتاحة على قَلْبها.
- استمرار وتفاقم التّعدّيات الواقعة على خطوط وشبكات المياه.
- تقنين فترات ضخ المياه وعدم انتظامها.
- تكبيد المؤسسة التي تُقدّم خدمة المياه خسائر فادحة.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور الثامن: العمليات التشغيلية

آليات التنفيذ

- استخدام المعدات الحديثة في الكشف عن الأنابيب المكسورة أو التي يحدث منها تسرب للمياه.
- المراقبة الدائمة للشبكات والعدادات.
- الإسراع في إصلاح الأنابيب المكسورة.
- استبدال الشبكات القديمة بأخرى حديثة ذات مواصفات وجودة عالية.
- تركيب عدادات للمناطق لتسجيل ومراقبة استهلاك المياه.
- توزيع رقم للاتصال المجاني من قبل المواطنين للإبلاغ عن حالات الفاقد من المياه.
- صيانة شبكات وعدادات المياه بشكل دوري ووفق برنامج مُعتمد.
- إصلاح الأجزاء التالفة كالعوامات المعطلة أو مفاتيح المياه التالفة.
- التأكد من صلاحية خطوط المياه والشبكات قبل تشغيلها.
- تسجيل جميع كميات المياه المستهلكة فعلاً، حتى وإن تم الإعفاء من تسديد الفواتير لأسباب مختلفة.
- قطع الوصلات غير الشرعية، واتخاذ الإجراءات القانونية الرادعة بحق المخالفين.
- إصلاح أي خطأ في قراءة العداد أو الفاتورة وعدم إهماله.
- إدخال أنظمة التكنولوجيا الحديثة في أنظمة التحصيل من خلال الحاسوب المحمول الذي يقوم بقراءة العداد في الموقع لتجاوز مشاكل تقدير الاستهلاك أو الخطأ في قراءة العداد.
- تأهيل الكوادر الفنية بشكل يسمح بإدخال التقنيات الحديثة لتقليل الفاقد من المياه.

المحور التاسع

الصرف الصحي

66

بيئة نظيفة تعني...
خدمات صرف صحي فاعلة

99

الأدوات التي يتناولها هذا المحور:

✚ العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم خدمة الصرف الصحي

✚ فاتورة شفافة لخدمة الصرف الصحي

✚ دليل إجرائي للحصول على خدمة الصرف الصحي وتكلفتها

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور التاسع: الصرف الصحي

الأداة الأولى: العدالة والمساواة وعدم التمييز في تقديم خدمة الصرف الصحي

تعريف الأداة

توصيل خدمة الصرف الصحي لكافة المواطنين الواقعين ضمن نطاق مُقدّم خدمة الصرف الصحي وذلك على ضوء الإمكانيات المتاحة وذلك دون مُحاباة أو تمييز.

الغاية من التطبيق

- تمكين المواطنين من الحصول على خدمة الصرف الصحي المتاحة.
- تخفيف الأعباء المالية على المواطنين نتيجة اللجوء إلى تنكات النضح.
- عدم تحميل المواطنين تكاليف إضافية نتيجة إنشاء الحفر الامتصاصية.
- الحفاظ على بيئة سليمة خالية من التلوث.
- إعطاء سُمعة جيدة عن المنطقة بسبب نظافتها.
- مكافحة الأوبئة الناجمة عن الصرف الصحي.

مخاطر عدم التطبيق

- امتناع المستهلكين عن تسديد الالتزامات المالية المترتبة عليهم.
- تراجع أداء المؤسسة عن تقديم خدمة الصرف الصحي نتيجة عدم تسديد المستحقات المترتبة على المستهلكين.
- سلوك طرق غير مشروعة لشبك خطوط الصرف الصحي المنزلية على الشبكة العامة.
- زيادة تكلفة فاتورة الصرف الصحي على المواطنين نتيجة استخدام تنكات النضح.
- تلوث البيئة وانتشار الروائح الكريهة بسبب فيضان الصرف الصحي في الشوارع.

آليات التنفيذ

- السعي للحصول على التمويل اللازم لتوصيل شبكة الصرف الصحي لكافة المواطنين.
- صيانة شبكة الصرف الصحي بشكل دوري لتلافي خرابها.
- أخذ النمو والتمدد السكاني بعين الاعتبار لدى تخطيط شبكة الصرف الصحي.
- وقف الاعتداءات غير المشروعة على شبكات الصرف الصحي.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور التاسع: الصرف الصحي

الأداة الثانية: فاتورة شفافة لخدمة الصرف الصحي

تعريف الأداة

تزويد المشترك في خدمة الصرف الصحي بفاتورة خطية وأخرى إلكترونية إن أمكن وذلك كل فترة زمنية محددة، بحيث تُوضَّح الفاتورة حجم الصرف الصحي، والقيمة الإجمالية للفاتورة والرصيد السابق، والغرامات التأخيرية في حال وجودها، وآخر موعد لدفع الفاتورة، وأماكن دفعها، وجزاء عدم دفع الفاتورة.

الغاية من التطبيق

- تعريف المشترك بحجم الصرف الصحي لمنزله أو مؤسسته أو منشأته.
- إعلام المشترك بقيمة الفاتورة المستحقة عليه وكيفية احتسابها.
- اطلاع المشترك على الرصيد المستحق عليه.
- اطلاع المشترك على رسوم الخدمات المرتبطة بالصرف الصحي كرسوم الاشتراك والإصلاح وغيرها.
- حث المشترك على تسديد الديون المترتبة عليه في المواعيد الزمنية المحددة لها.

مخاطر عدم التطبيق

- جهل المشترك بكيفية احتساب فاتورة الصرف الصحي.
- إضعاف قدرة المشترك على رقابة مدى مطابقة السعر الذي تفرضه المؤسسة مع التسعيرة الرسمية.
- إمكانية ارتكاب أعمال فساد من خلال تحميل المشترك مبالغ مالية غير مستحقة عليه وذهابها لجيوب الموظفين.
- تكاسل المشترك عن تسديد الالتزامات المالية المترتبة عليه.

آليات التنفيذ

- استحداث برنامج محاسبي لطباعة الفواتير.
- تصميم الفاتورة بحيث تحتوي على مُعادلة احتساب قيمة الفاتورة والقيمة الإجمالية للفاتورة والرصيد السابق، والغرامات التأخيرية في حال وجودها، وآخر موعد لدفع الفاتورة، وأماكن دفعها، وجزاء عدم دفع الفاتورة.
- تزويد كل مشترك بفاتورة ورقية وأخرى إلكترونية تُرسل على عنوانه الإلكتروني في حال وجوده.

دليل أدوات تقييم حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي المحور التاسع: الصرف الصحي

الأداة الثالثة: دليل إجرائي للحصول على خدمة الصرف الصحي وتكلفتها

تعريف الأداة

دليل مكتوب ومنشور يوضّح كافة المعلومات المتعلقة بخدمة الصرف الصحي وذلك من حيث، وصف الخدمة، السند القانوني لتقديم الخدمة، إجراءات الحصول على الخدمة، الوثائق المطلوبة لتقديمها للحصول على الخدمة، القسم المختص بتقديم الخدمة داخل المؤسسة، رسوم الخدمة، الفترة اللازمة لإنجاز الخدمة، قنوات التواصل لتقديم الخدمة، مسار تقديم الخدمة، نموذج تقديم الخدمة، وغير ذلك من التفاصيل المتعلقة بالخدمة.

الغاية من التطبيق

- التعريف بخدمة الصرف الصحي المقدمة من المؤسسة، وتكريس حق المواطن في الحصول على المعلومات.
- تمكين المواطنين وموظفي المؤسسة من فهم آلية تقديم خدمة الصرف الصحي.
- تجنب الشخصية وبالتالي إغلاق المجال أمام بعض أشكال الفساد.
- توحيد إجراءات تقديم خدمة الصرف في المؤسسة وضمان عدم الازدواجية وهدر الموارد.
- ضبط معايير تقديم خدمة الصرف الصحي تحرياً للعدالة وتحقيقاً للشفافية في إجراءات تقديمها.
- توفير الوقت والجهد والمال على المنتفعين بخدمة الصرف الصحي.

مخاطر عدم التطبيق

- تغييب حق الحصول على المعلومات كأحد الحقوق الأساسية للمواطن.
- فتح المجال للاجتهادات الشخصية غير المبنية على أسس وإجراءات واضحة.
- هدر الوقت والجهد والمال بالنسبة للمواطنين.
- هدر وقت موظفي المؤسسة وانشغالهم بالرد على الاستفسارات المتعلقة بخدمة الصرف الصحي.
- صعوبة قياس جودة خدمة الصرف الصحي المقدمة من المؤسسة.

آليات التنفيذ

- إعداد دليل لخدمة الصرف الصحي التي تُقدّمها المؤسسة يتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بها.
- تعريف المواطنين بالدليل ونشره بكافة الوسائل المتاحة بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- مراجعة وتطوير الدليل بشكل مستمر لضمان جودة وكفاءة تقديم خدمة الصرف الصحي.