



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

إرشادات تلقي المراجعات والشكاوى المتعلقة بتوزيع المياه على الوحدات المبنية وبتشغيل مضخة المياه الكهروضوئية بلدية مجدل عنجر

برنامج دعم المجتمع المحلي
Community Support Program

"تم تطوير هذه المنشورة بفضل دعم الشعب الأميركي من خلال الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID). محتويات هذه المنشورة هي مسؤولية الاستشاري، ولا تعكس بالضرورة وجهة نظر أو آراء الوكالة الأميركية للتنمية الدولية أو حكومة الولايات المتحدة."

- أ. تمهيد
- أ. الإطار التنظيمي المرجعي في البلدية لإدارة مسائل مياه الوحدات المبنية
- أ. آلية المراجعات والشكاوى بخصوص الأعطال والمسائل التقنية ونوعية المياه
- أ. آليات التواصل مع المواطنين وإجراءات الشفافية
- أ. آلية التنسيق مع مؤسسة مياه البقاع
- أ. التوصيات
- أ. النماذج

ا. تمهيد

تقوم بلدية مجدل عنجر بتنظيم عملية توزيع المياه على الوحدات المبنية في البلدة نظراً لتراجع قدرة مؤسسة مياه البقاع عن القيام بدورها في ظل التدني الحاد بقدراتها بسبب الانهيار الاقتصادي. وهي، أي البلدية، أنشأت لجنة مؤقتة لتولي هذه المهمة.

تقوم اللجنة بمتابعة وتنسيق تسيير خدمة توزيع المياه بالتنسيق والتعاون مع مؤسسة مياه البقاع بهدف عدم توقف هذه الخدمة الحيوية بقدر المستطاع.

ا. الإطار التنظيمي المرجعي في البلدية لإدارة مسائل مياه الوحدات المبنية

- تتولى اللجنة المسماة "لجنة سقاية المياه" إدارة تنظيم توزيع المياه على الوحدات المبنية في البلدة
- تتألف اللجنة من سعيد ياسين رئيس البلدية، وحسن مرعي ياسين موظف في مؤسسة مياه البقاع، ومحمود عجاج عضو المجلس البلدي، ومروان صوان عضو المجلس البلدي، وعمر أبو هيكل عضو المجلس البلدي.
- تتلقى اللجنة المراجعات والشكاوى المتعلقة بموضوع المياه من سكان البلدة وتعمل على الاستجابة لها

ا. آلية المراجعات والشكاوى بخصوص الأعطال والمسائل التقنية ونوعية المياه

1. يتم تلقي المراجعات والشكاوى المتعلقة بتوزيع المياه على المنازل والوحدات المبنية من مثل، التأخير في إنجاز أعمال الصيانة ومتابعة الأعطال، و/أو انقطاع المياه، و/أو نوعية المياه، و/أو تغيير برنامج ضخ المياه على الأحياء، و/أو الانزعاج من تشغيل مضخة البئر الشمسية والحقل الشمسي، و/أو قطع المياه لإجراء الصيانة دون إعلام مسبق للسكان، وغيرها من المسائل ذات الصلة بالواتساب على أرقام هواتف أعضاء اللجنة الخمسة، التالية:

- سعيد ياسين- رئيس البلدية: ٨١-٣٣٣٣٣٣٣
- حسن مرعي ياسين - موظف في مؤسسة مياه البقاع: ٠٣-٠٠١٤٥٢
- محمود عجاج - عضو المجلس البلدي: ٠٣-٢٢٠١٢٤
- مروان صوان - عضو المجلس البلدي: ٠٣-٤٦٦١٣٧
- عمر أبو هيكل - عضو المجلس البلدي: ٧٠-٦٧٦٨٨٨

2. يقوم متلقي اتصال المراجعة/الشكوى من أعضاء اللجنة بإعلام أعضاء اللجنة بموضوع المراجعة/الشكوى على مجموعة الواتساب الخاصة باللجنة. تتخذ اللجنة القرار المتعلق بالمراجعة/الشكوى المطروحة وتحدد خطوات الاستجابة لها بالسرعة الممكنة.

١٧. آليات التواصل مع المواطنين وإجراءات الشفافية

تعتمد "لجنة سقاية المياه" الإجراءات التالية في التواصل مع سكان البلدة:

1. يتم نشر برنامج/جدول توزيع المياه على أحياء البلدة كل ٢٤ ساعة، أو عند حصول أي تعديل على البرنامج مع ذكر الأسباب الموجبة
2. في حال الاضطرار لقطع المياه للقيام بأعمال الصيانة، يتم إعلام السكان قبل ٢٤ ساعة كحد أقصى. كما يتم إعلامهم بمدة القطع المتوقعة، باستثناء الأعطال الطارئة.
3. يتم نشر وتعميم آلية المراجعات والشكاوى بخصوص الأعطال والمسائل التقنية ونوعية المياه

تُنشر المعلومات من خلال الوسائل التالية:

- على صفحة الفايسبوك الخاصة بالبلدية
- مجموعات الواتساب العامة لسكان البلدة التي بحوزة البلدية

٧. آلية التنسيق مع مؤسسة مياه البقاع

يتم التنسيق بين بلدية مجدل عنجر ومؤسسة مياه البقاع من خلال السيد حسن مرعي ياسين الموظف في المؤسسة وعضو لجنة "سقاية المياه في البلدية". وفي حال أرادت البلدية القيام بأعمال خاصة بصلاحيات مؤسسة مياه البقاع، تقوم بمخاطبة المؤسسة وفق القوانين والأصول المرعية الإجراء للحصول على الموافقات المطلوبة.

٧١. التوصيات

- بناء غرفة ناطور تتضمن مطبخاً وحماماً صغيرين لتأمين الحراسة للمنشأة على مدار الساعة
- إضاءة المنشأة الكهروضوئية ليلاً عبر تجهيزها ببطارية وبروجكتورات بهدف الحماية
- تركيب كاميرات مراقبة تغطي كامل المنشأة الكهروضوئية
- توفير معدات وتجهيزات لتنظيف الألواح الشمسية في الحقل الشمسي

أ. نموذج إعلام السكان بالآليات التي تعتمد عليها البلدية في إدارة توزيع المياه

بلدية مجدل عنجر

إعلان إلى سكان بلدة مجدل عنجر

تعلمكم بلدية مجدل عنجر أنها قامت باعتماد آلية بتلقي المراجعات والشكاوى المتعلقة بالمياه وفقاً لما يلي:

آلية المراجعات بخصوص الأعطال والمسائل التقنية

- في حال كان لديكم مراجعة متعلقة بتوزيع المياه على المنازل والوحدات المبنية من مثل، أعطال في شبكة التوزيع، و/أو انقطاع المياه، و/أو نوعية المياه، و/أو الانزعاج من تشغيل مضخة البئر الشمسية والحقل الشمسي، الخ... يمكنكم التواصل بالواتساب على أحد الأرقام التالية لأعضاء "لجنة سقاية المياه":

- سعيد ياسين- رئيس البلدية: ٣٣٣٣٣٣٣-٨١
- حسن مرعي ياسين - موظف في مؤسسة مياه البقاع: ٠٣-٠٠١٤٥٢
- محمود عجاج - عضو المجلس البلدي: ٠٣-٢٢٠١٢٤
- مروان صوان - عضو المجلس البلدي: ٠٣-٤٦٦١٣٧
- عمر أبو هيكل - عضو المجلس البلدي: ٧٠-٦٧٦٨٨٨

بعد تلقي المراجعة/الشكاوى، تقوم اللجنة بالنظر بها ومتابعتها

للإطلاع على تفاصيل برنامج توزيع المياه على أحياء البلدة، يمكنكم زيارة صفحة الفيسبوك الخاصة بالبلدية كما يتم الإعلان عن برنامج توزيع المياه كل ٢٤ ساعة على مجموعات الواتساب في البلدة