



WORLD BANK GROUP

# جهوزية الأعمال (B-Ready) Business Ready

## ورشة عمل منهجية

### خدمات المرافق العامة

مايو/أيار 2023

فيكتوريا إريشينكو، متخصصة في تطوير القطاع الخاص  
مجموعة المؤشرات العالمية لاقتصاديات التنمية (DECIG)



# الخطوط العريضة خدمات المرافق العامة

1. الدافع

2. المؤشرات:

أ. الركيزة الأولى - الإطار التنظيمي: لوائح جودة الكهرباء والمياه والإنترنت

ب. الركيزة الثانية - خدمات المرافق العامة : جودة الإدارة وشفافية الخدمات الأساسية

ج. الركيزة الثالثة - الكفاءة: كفاءة تقديم خدمة المرافق العامة في الممارسة العملية

3. التقييم الأولي للموضوع

4. مصادر البيانات

5. المعايير

6. فرز الخبراء واختيارهم

# 1. الدافع - ما أهمية خدمات المرافق العامة؟

- تعتبر خدمات المرافق العامة ضرورية للاقتصاد، حيث توفر البنية التحتية الحيوية.
- تدعم الكهرباء والمياه والإنترنت العمليات التجارية وتستخدم كعوامل للإنتاج من قبل الشركات.
- ✓ حددت أكثر من 30% من الشركات على مستوى العالم ان إمدادات الكهرباء تمثل عائق رئيسي أمام أنشطتها (استبيانات البنك الدولي الخاصة بالمؤسسات).
- ✓ قد يؤدي عدم كفاية إمدادات المياه أيضًا إلى انخفاض الإنتاجية وتدهور الآلات وانخفاض الأرباح.
- ✓ قد تساعد الشبكات الموثوقة والفعّالة والتوصيلات لأنترنت فائق السرعة وبأسعار معقولة على تسهيل عملية تبني الشركات للتكنولوجيا الرقمية.
- ✓ تعد الأطر التنظيمية الفعّالة والإدارة الرشيدة والشفافية وكفاءة خدمات المرافق العامة عناصر محورية لبيئة أعمال تجارية جيدة.
- ✓ يُعد تسهيل الوصول إلى الموارد في الوقت المناسب بتكلفة معقولة أمر حيوي لتعزيز الاستثمار والنمو الاقتصادي.



## 2. المؤشرات - مخطط تفصيلي



### الكفاءة

كفاءة تقديم خدمات المرافق العامة في الممارسة العملية

1. الكهرباء (المدة الزمنية والتكلفة والموثوقية) \* ^
2. المياه (المدة الزمنية والتكلفة والموثوقية) \*
3. الإنترنت (المدة الزمنية والتكلفة والموثوقية) \*

### الخدمات العامة

جودة الإدارة والشفافية في خدمات المرافق العامة

1. مراقبة موثوقية واستدامة إمدادات الخدمة وسلامة التوصيلات \* +
2. شفافية خدمات المرافق العامة \* ^
3. قابلية التشغيل البيئي لخدمات المرافق العامة \*

### الإطار التنظيمي

جودة أنظمة وتعليمات الكهرباء والمياه والانترنت

1. التعليمات الخاصة بالتوزيع الفعال لتوصيلات المرافق العامة وجودة الإمدادات \*
2. التعليمات الخاصة بسلامة توصيلات المرافق العامة \*
3. التعليمات البيئية لتوفير واستخدام مستدام لخدمات المرافق العامة \* +

يشير الرمز \* إلى المكونات التي ستغطي اعتماد التقنيات الرقمية. يشير الرمز + إلى المكونات التي ستغطي الاستدامة البيئية. يشير الرمز ^ إلى المكونات التي ستغطي النوع الاجتماعي.

# أ. الركيزة الأولى - لوائح جودة الكهرباء والمياه والإنترنت

التعليمات الخاصة بالتوزيع الفعال لتوصيلات المرافق العامة وجودة الإمدادات	١-١
المراقبة التنظيمية	١-١-١
تقاسم البنية التحتية للمرافق والاتصال الرقمي الفعال	٢-١-١
آليات ضمان جودة الخدمة	٣-١-١
التعليمات الخاصة بسلامة توصيلات المرافق العامة	٢-١
الشهادات المهنية	١-٢-١
أنظمة التفتيش	٢-٢-١
أنظمة المسؤولية	٣-٢-١
الأمن السيبراني	٤-٢-١
التعليمات البيئية لتوفير خدمات المرافق العامة واستخدامها بشكل مستدام	٣-١
توفير الكهرباء واستخدامها بشكل مستدام	١-٣-١
توفير المياه واستخدامها بشكل مستدام	٢-٣-١
ممارسات الصرف الصحي المستدامة	٣-٣-١
توفير الإنترنت واستخدامه بشكل مستدام	٤-٣-١

# أ. الركيزة الأولى - لوائح جودة الكهرباء والمياه والإنترنت

## ماذا تشمل ولماذا تعتبر مهمة؟

**الفئة ١-١ - تنظيم التوزيع الفعال لتوصيلات المرافق العامة وجودة الإمدادات**

- تقيس هذه الفئة الممارسات الجيدة في الإطار التنظيمي والمؤسسي الذي يحكم عملية تقديم خدمات المرافق العامة للشركات والذي يضمن جودة كافية للإمداد بالكهرباء والمياه والإنترنت.
- تم ربط توفير خدمات المرافق العامة بشكل موثوق به بوجود أنظمة ووكالات تنظيمية قوية ذات تفويضات واضحة..



**الفئة ٢-١ - التعليمات المتعلقة بسلامة توصيلات المرافق العامة**

- تعمل هذه الفئة على تقييم الممارسات التنظيمية الجيدة التي تهدف إلى تعزيز التوصيلات الآمنة للمرافق العامة.
- التعليمات التي تضمن امتثال توصيلات المرافق العامة لمعايير السلامة والجودة بحيث تجلب المنفعة للشركات والاقتصاد على حد سواء، وتحمي الصحة العامة والرفاه .



**الفئة ٣-١ - التعليمات البيئية لتوفير واستخدام خدمات المرافق العامة بشكل مستدام**

- تعمل هذه الفئة على قياس التوفير المستدام لخدمات المرافق العامة من خلال الالتزام بمعايير توفير كهرباء ومياه مستدامتين وممارسات الصرف الصحي وكفاءة الطاقة في البنية التحتية المرتبطة بالتوصيل الرقمي.
- التأثير الإيجابي للمجتمع مستمد من تعزيز الاستدامة البيئية وتحسين الالتزام بالمعايير البيئية.



# أ. الركيزة الأولى - لوائح جودة الكهرباء والمياه والإنترنت

## التقييم الأولي

النقاط المُعاد قياسها	إجمالي النقاط	SBP*	FFP*	عدد المؤشرات	
44.4	24	12	12	12	التعليمات الخاصة بالتوزيع الفعال لتوصيلات المرافق العامة وجودة الإمدادات
22.2	12	6	6	6	المراقبة التنظيمية
11.1	6	3	3	3	تقاسم البنية التحتية للمرافق والاتصال الرقمي الفعال
11.1	6	3	3	3	آليات ضمان جودة الخدمة
33.3	18	9	9	9	التعليمات الخاصة بسلامة توصيلات المرافق العامة
7.4	4	2	2	2	الشهادات المهنية
7.4	4	2	2	2	أنظمة التفتيش
11.1	6	3	3	3	أنظمة المسؤولية
7.4	4	2	2	2	الأمن السيبراني
22.2	12	10	2	10	التعليمات البيئية لتوفير خدمات المرافق العامة واستخدامها بشكل مستدام
7.4	4	3	1	3	توفير الكهرباء واستخدامها بشكل مستدام
7.4	4	3	1	3	توفير المياه واستخدامها بشكل مستدام
3.7	2	2	n.a.	2	ممارسات الصرف الصحي المستدامة
3.7	2	2	n.a.	2	توفير الإنترنت واستخدامه بشكل مستدام
100	54	31	23	31	المجموع

\* سيأخذ التقييم بعين الاعتبار وجهات نظر رواد الأعمال (نقاط مرونة الشركة) والمصالح العامة الأوسع نطاقا (نقاط المنافع الاجتماعية).



# ب. الركيزة الثانية - جودة الإدارة وشفافية خدمات المرافق العامة

مراقبة موثوقية واستدامة إمدادات الخدمة وسلامة التوصيلات	١-٢
مؤشرات الأداء الرئيسية لمراقبة جودة وموثوقية واستدامة إمدادات الخدمة	١-١-٢
شفافية مؤشرات الأداء الرئيسية	٢-١-٢
مراقبة سلامة توصيلات المرافق العامة في الممارسة العملية	٣-١-٢
<b>شفافية خدمات المرافق العامة</b>	<b>٢-٢</b>
شفافية التعريفات وضبطها	١-٢-٢
نشر متطلبات التوصيل	٢-٢-٢
نشر وإعلان الانقطاعات المخطط لها	٣-٢-٢
آليات تقديم الشكاوى وشفافية عمليات تقديم الشكاوى	٤-٢-٢
استبيانات الزبائن المصنفة حسب الجنس	٥-٢-٢
<b>قابلية التشغيل البيئي لخدمات المرافق العامة</b>	<b>٣-٢</b>
قابلية التشغيل البيئي على مستوى المرافق العامة	١-٣-٢
التطبيقات الإلكترونية	٢-٣-٢
المدفوعات الإلكترونية	٣-٣-٢



# ب. الركيزة الثانية - جودة الإدارة وشفافية خدمات المرافق العامة

## ماذا تشمل ولماذا تعتبر مهمة؟

**الفئة ١-٢ - مراقبة موثوقية واستدامة إمدادات الخدمة وسلامة التوصيلات**

- تعمل هذه الفئة على قياس مدى وجود مؤشرات الأداء وتوافرها عبر الإنترنت بشأن جودة وموثوقية واستدامة إمدادات الخدمة، فضلاً عن سلامة التوصيلات.
- يساعد قياس البيانات الخاصة بجودة تقديم الخدمات العامة في تحديد "ما يصلح" في تحقيق الأهداف المحددة، وتحديد الكفاءات الوظيفية، وتعزيز المساءلة العامة.



WORLD BANK GROUP

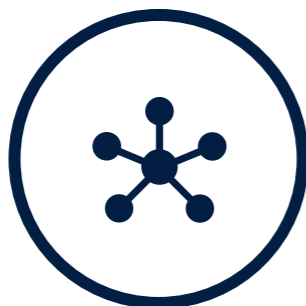
**الفئة ٢-٢ - شفافية خدمات المرافق العامة**

- تعمل هذه الفئة على قياس البيانات المتعلقة بشفافية خدمات الكهرباء والمياه والإنترنت التي يمكن أن تساعد الشركات على التخطيط لعملياتها بشكل أفضل.
- يساعد التوفير الشفاف للخدمة الشركات على حساب التكاليف وتوقع المصروفات وبالتالي تخطيط العمليات بكفاءة.



**الفئة ٢-٣ - قابلية التشغيل البيئي لخدمات المرافق العامة**

- تعمل هذه الفئة على تقييم مستوى التنسيق بين الوكالات المشاركة في عمليات الحصول على الموافقات ورقمنة خدمات المرافق العامة.
- تساعد قابلية التشغيل البيئي لأنظمة المرافق العامة على تسهيل عملية إنشاء توصيلات جديدة بطريقة مجدية من حيث التكلفة وأقل استهلاكاً للوقت.



# ب . الركيزة الثانية - جودة الإدارة وشفافية خدمات المرافق العامة

## التقييم الأولي

النقاط المُعاد قياسها	إجمالي النقاط	SBP*	FFP*	عدد المؤشرات	
30.3	20	11	9	11	مراقبة موثوقية واستدامة إمدادات الخدمة وسلامة التوصيلات
10.6	7	4	3	4	مؤشرات الأداء الرئيسية لمراقبة جودة وموثوقية واستدامة إمدادات الخدمة
10.6	7	4	3	4	شفافية مؤشرات الأداء الرئيسية
9.1	6	3	3	3	مراقبة سلامة توصيلات المرافق العامة في الممارسة العملية
45.4	30	15	15	15	شفافية خدمات المرافق العامة
9.1	6	3	3	3	شفافية التعريفات وضبطها
9.1	6	3	3	3	نشر متطلبات التوصيل
9.1	6	3	3	3	نشر وإعلان الانقطاعات المخطط لها
9.1	6	3	3	3	آليات تقديم الشكاوى وشفافية عمليات تقديم الشكاوى
9.1	6	3	3	3	استبيانات العملاء المصنفة حسب الجنس
24.2	16	8	8	8	قابلية التشغيل البيئي لخدمات المرافق العامة
6.1	4	2	2	2	قابلية التشغيل البيئي على مستوى المرافق العامة
9.1	6	3	3	3	التطبيقات الإلكترونية
9.1	6	3	3	3	المدفوعات الإلكترونية
100	66	34	32	34	المجموع

\* سيأخذ التقييم في الاعتبار وجهات نظر رواد الأعمال (نقاط مرونة الشركة) والمصالح العامة الأوسع نطاقا (نقاط المنافع الاجتماعية).



# ج. الركيزة الثالثة - كفاءة تقديم خدمات المرافق العامة في الممارسة العملية

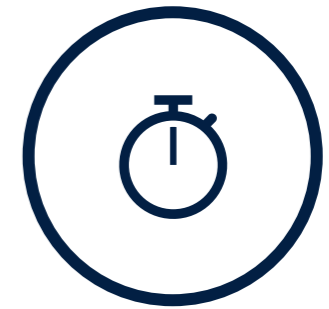
الكهرباء	١-٣
المدة الزمنية للحصول على توصيل	١-١-٣
تكلفة التوصيل والخدمة	٢-٢-٣
موثوقية الإمدادات	٣-٢-٣
المياه	٢-٣
المدة الزمنية للحصول على توصيل	١-٢-٣
تكلفة التوصيل والخدمة	٢-٢-٣
موثوقية الإمدادات	٣-٢-٣
الانترنت	٣-٣
المدة الزمنية للحصول على توصيل	١-٣-٣
تكلفة التوصيل والخدمة	٢-٣-٣
موثوقية الإمدادات	٣-٣-٣

# ج. الركيزة الثالثة - كفاءة تقديم خدمات المرافق العامة في الممارسة العملية

## ماذا تشمل ولماذا تعتبر مهمة؟

الفئة ٣-١ - المدة الزمنية للحصول على توصيل

- تعمل هذه الفئة على تقييم المدة الزمنية اللازمة للحصول على توصيلات جديدة للكهرباء والمياه والإنترنت
- قد يؤدي التأخير في الحصول على التصاريح إلى ارتفاع تكاليف المعاملات وتقليل عدد التوصيلات. يمكن أن تؤثر العملية المباشرة التي تتطلب مدة زمنية أقل للحصول على التوصيلات بشكل إيجابي على إيرادات الشركة، وتقلل من تكاليف التوصيل.



الفئة ٣-٢ - تكلفة التوصيل والخدمة

- تعمل هذه الفئة على تقييم التكلفة التي يتطلبها الحصول على توصيلات جديدة للكهرباء والمياه والإنترنت، بالإضافة إلى إمدادات الخدمة.
- تعتبر توصيلات المرافق العامة والتعريفات باهظة الثمن مرهقة ويمكن أن تؤثر على الشركات. ترتبط عمليات توصيل المرافق العامة الأقل تكلفة بتحسين أداء الشركة.



الفئة ٣-٣ - موثوقية الإمدادات

- تعمل هذه الفئة على تقييم موثوقية الكهرباء والمياه والاتصال بالإنترنت من حيث الانقطاعات أو التوقفات والخسائر المرتبطة بها من قبل الشركات.
- تؤثر موثوقية خدمات المرافق العامة على سلوك المستخدم النهائي. تعزز خدمات المرافق العامة الموثوقة من عمليات الإنتاج والتخطيط للأعمال التي يمكن التنبؤ بها بالإضافة إلى تعزيز إنتاجية الشركات.





# ج. الركيزة الثالثة - كفاءة تقديم خدمات المرافق العامة في الممارسة العملية

النقاط المُعاد قياسها	عدد المؤشرات	التقييم الأولي
<b>33.3</b>	<b>5</b>	<b>الكهرباء ١-٣</b>
11.1	1	١-١-٣ المدة الزمنية للحصول على توصيل
11.1	2	٢-١-٣ تكلفة التوصيل والخدمة
11.1	2	٣-١-٣ موثوقية الإمدادات
<b>33.3</b>	<b>5</b>	<b>المياه ٢-٣</b>
11.1	1	١-٢-٣ المدة الزمنية للحصول على توصيل
11.1	2	٢-٢-٣ تكلفة التوصيل والخدمة
11.1	2	٣-٢-٣ موثوقية الإمدادات
<b>33.3</b>	<b>5</b>	<b>الانترنت ٣-٣</b>
11.1	1	١-٣-٣ المدة الزمنية للحصول على توصيل
11.1	2	٢-٣-٣ تكلفة التوصيل والخدمة
11.1	2	٣-٣-٣ موثوقية الإمدادات
<b>100</b>	<b>15</b>	<b>المجموع</b>

\* سيأخذ تسجيل النقاط في الركيزة الثالثة بعين الاعتبار وجهات نظر رواد الأعمال (نقاط مرونة الشركة) فقط. لكل مؤشر، يتم حساب النقاط باستخدام نهج المسافة إلى الحدود. كل فئة في العمود الثالث لها نفس الوزن. داخل كل فئة، كل فئة فرعية لها نفس الوزن.

# التقييم الأولي للموضوع

الركيزة	العنوان	عدد المؤشرات	FFP	SBP	إجمالي النقاط	النقاط المعاد قياسها	الوزن
الأولى	الإطار التنظيمي: تعليمات جودة الكهرباء والمياه والإنترنت	31	23	31	54	100	0.33
الثانية	الخدمات العامة: جودة الإدارة والشفافية في خدمات المرافق العامة	34	32	34	66	100	0.33
الثالثة	الكفاءة: كفاءة تقديم خدمة المرافق العامة في الممارسة العملية	15	100	n.a.	100	100	0.33



# 4. مصادر البيانات

## مصادر جمع البيانات:

### الركيزتين الأولى والثانية

- خبراء القطاع الخاص: الممارسون والمحامون العاملون في مجالات الكهرباء والمياه والإنترنت.

### الركيزة الثالثة

- استبيانات الشركات: توفير بيانات فيها تمثيل حقيقي وتقديم معلومات عن المدة الزمنية والتكلفة للاستلام، التوصيل للمرافق العامة وخدمة المرافق العامة، وبيانات عن انقطاع الخدمة والخسائر المرتبطة بها التي تتعرض لها الشركات في الممارسة العملية. تعكس العينة التمثيلية من الشركات تنوع تجربة المستخدم في كل اقتصاد. تشارك الشركات ذات الخصائص المختلفة، مثل الحجم والمنطقة والقطاع في هذه الاستبيانات.
- خبراء القطاع الخاص: عندما يتعذر الحصول على البيانات المطلوبة عن المدة الزمنية والتكلفة للحصول على توصيلات المرافق العامة لأي سبب من الأسباب، هناك نهج بديل يتمثل في جمع هذه البيانات من خلال التشاور مع خبراء القطاع الخاص العاملين في مجال الكهرباء، المياه واتصالات الإنترنت.

## مصادر التحقق من صحة البيانات (استبيانات الخبراء):

- خبراء القطاع العام: تشمل ممثلين من هيئات تنظيم الكهرباء والمياه أو المرافق العامة ووزارات الطاقة والبيئة والمياه والكهرباء والهيئات الحكومية الحضرية والبلديات والهيئات التنظيمية للتوصيلات ولجان التوصيلات وممثلي مقدمي خدمات الإنترنت (ISP).

# معلومات لاستشارات الخبراء

## المعلومات العامة

### موقع العمل التجاري أكبر مدينة



يحدد الموقع الجغرافي مدى توفر الكهرباء والمياه وتوصيلات الإنترنت ونوع التوصيلات والبناء المطلوب.

### مزود المرافق العامة أكبر مزود خدمات في أكبر مدينة



في بعض المدن، قد يكون هناك واحد أو أكثر من مقدمي الخدمات. قد يختلف توفير خدمات المرافق العامة حسب مزود الخدمة.

## المعلومات الخاصة

### الكهرباء

سعة التحميل - 180 كيلو فولت أمبير



180 كيلو فولت أمبير يتوافق مع توصيلات الشركات التي تعتمد على الكهرباء في الإنتاج والعمليات التجارية وتستخدم الكهرباء بشكل مكثف أكثر من المستوى الأساسي.

### المياه

استهلاك المياه - 32000 أو 72000 لتر في اليوم



يعكس استهلاك المياه شدة اعتماد الشركة على المياه وكذلك يحدد حجم أو مدى تعقيد توصيلات المياه. هذه المعلومات مطلوبة لمزودي المياه لوضع التعرفة المطبقة وقد تؤثر على تكاليف توصيلات المياه والأطر الزمنية للتوصيلات.

### الإنترنت

السرعة - 25 ميجابت في الثانية - سرعة التنزيل ؛ 3 ميجابت - سرعة التحميل



عادةً ما يتم تصنيف اتصالات الإنترنت وتسعيها بناءً على استخدام البيانات ومتطلبات السرعة.

# فرز الخبراء واختيارهم

## مهن الخبراء المعنيين:

- الكهرباء: المقاولون والكهربائيون والمهندسون والمحامون، إلخ.
- المياه: المقاولون والمهندسون والمحامون والسباكون والمتخصصون في المياه، إلخ.
- الإنترنت: فنيو الإنترنت فائق السرعة، ومهندسو الشبكات، وسياسة / مناصرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما إلى ذلك.

## مجالات التخصص ذات الصلة:

- الكهرباء: الهندسة المدنية، مقاولات البناء، قانون البناء، المقاولات الكهربائية، الهندسة الكهربائية، قانون الطاقة، إلخ.
- المياه: الهندسة المدنية، مقاولات البناء، قانون البناء، تنظيم المياه، إلخ.
- الإنترنت: تركيب انترنت فائق السرعة، وإدارة نظام تكنولوجيا المعلومات، وقانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / الامتثال للوائح التنظيمية، إلخ.

## تقييم مستوى معرفة الخبراء وخبراتهم المتعلقة بالكهرباء والمياه وتوصيلات الإنترنت والتعليمات والخدمات والعمليات المرتبطة بها:

- الكهرباء: التعليمات التي تؤثر على خدمات الكهرباء. تطبيقات لتوصيلات الكهرباء. منشآت كهربائية جديدة، الدفع مقابل خدمات الكهرباء؛ فحص توصيلات الكهرباء؛ تعرفه الكهرباء التجارية؛ آليات تقديم الشكاوى حول خدمات الكهرباء.
- المياه: التعليمات التي تؤثر على خدمات المياه، تطبيقات توصيلات المياه؛ منشآت توصيل المياه الجديدة؛ الدفع مقابل خدمات المياه؛ فحص توصيلات المياه؛ تعريفات المياه التجارية؛ آليات تقديم الشكاوى حول خدمات المياه.
- الإنترنت: تركيب انترنت فائق السرعة في المباني الجديدة، منافسة على انترنت فائق السرعة، صيانة الشبكة وإدارتها، مراقبة جودة الخدمة، تعويض الأمن السيبراني أو نزاعات شكاوى المستهلكين، التفاوض على العقود المتعلقة باتصال الإنترنت فائق السرعة الجديد وغيرها.



WORLD BANK GROUP

شكرًا لكم!

أسئلة واجوبة

خدمات المرافق العامة

مايو/أيار 2023

مجموعة المؤشرات العالمية لاقتصاديات التنمية (DECIG)