

Good Story No. 12/2017

زيادة نسبة الفوترة في محافظة الزرقاء من 91% إلى 98%

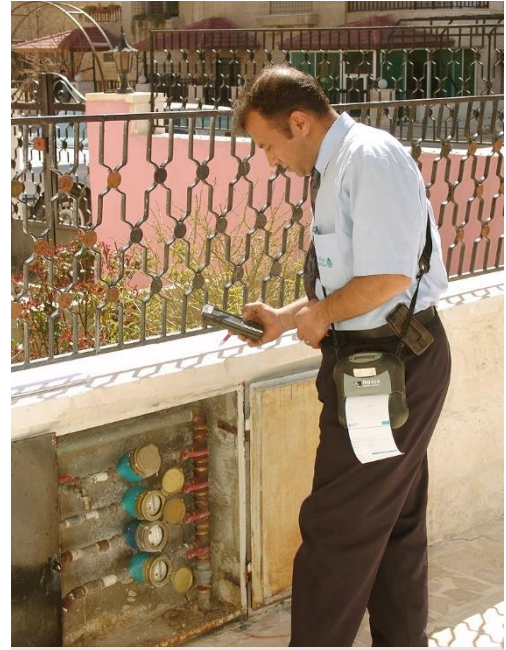
نتيجة لتحليل الأسباب المؤدية إلى ارتفاع نسبة الفاقد في محافظة الزرقاء تبين بأن الفاقد الإداري هو عامل مؤثر جدا في ارتفاع نسبة الفاقد الكلي.

وأحد عوامل ارتفاع الفاقد الإداري هو انخفاض نسبة الفوترة حيث تبين أن 9% من المشتركين لا تصدر لهم فواتير (وبعضهم لم تصله فواتير لسنوات) الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع نسبة الفاقد وانخفاض أداء التحصيل.

وبالتعاون مع كوادر خدمات الزبائن في إدارة مياه الزرقاء قام فريق مشروع "مبادرة لرفع كفاءة قطاع المياه"، الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، بالعمل على تحليل اسباب انخفاض نسبة الفوترة والمباشرة بالعمل على ايجاد الحلول لهؤلاء المشتركين من خلال العمل المكتبي والميداني

المتواصل والمتابعة اليومية حيث أثمرت هذه الجهود المشتركة برفع نسبة الفوترة من 91% في نهاية الربع الرابع 2016 إلى 98% مع نهاية شهر آب 2017 والذي أدى بالتالي إلى انخفاض نسبة فاقد المياه الإداري وارتفاع قيمة المبالغ المحصلة.

وتقوم خطة المشروع على الاستمرار بدعم ادارة مياه محافظة الزرقاء في هذا المجال وصولا إلى افضل النتائج.



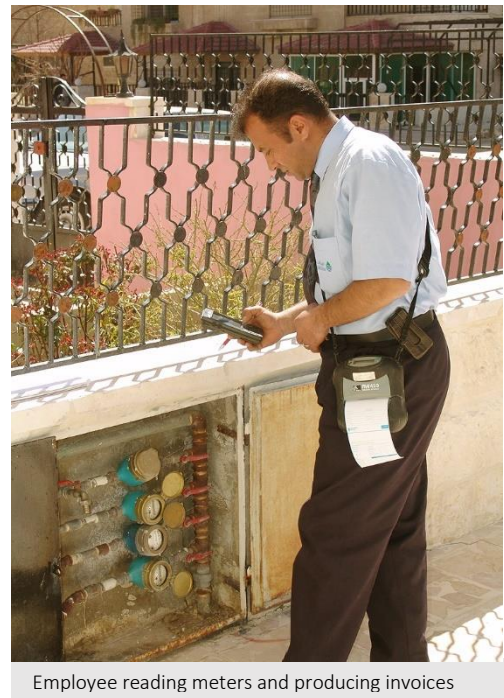
موظف يقرأ العدادات ويصدر الفواتير

Good Story No. 12/2017

Billing percentage increase in Zarqa from 91% to 98%

As a result of the WMI's discussions, data and report analysis, and visits to Zarqa Water Administration (ZWA), Non-Revenue Water (NRW) was identified as one of the key areas to improve in the utility's performance. WMI prepared a draft assessment report in January 2017 which provided general observations as well as the recommended measures to boost areas showing shortcomings. It was found that a key-factor that negatively affects the NRW is the meter billing effort, which was then around 91% of the entire meters in the working area.

Focusing on water utilities management and reform mainly through support for design and implementation of Performance Improvement Plans for ZWA, WMI proposed additional diagnostic measures and solutions to address the situation. WMI worked closely with ZWA and its customer service department to follow up daily on customers who were not being billed for long periods of time, with many instances requiring separately following up with certain customers and digging out customer information from ZWA stored hardcopy files. Furthermore, an agreement between WMI and ZWA to incentivize bill readers through overtime compensation has helped to increase the billing percentage.



Employee reading meters and producing invoices

The result of the intervention was increasing the billed percentage from 91%, which was registered in fourth quarter 2016, to 98% by end of August 2017 for the subscriber groups that were reached out.

The intervention will bear positive and direct impact on NRW and the utility's revenue. WMI will continue to work with ZWA to achieve optimal billing percentage of subscribers in Zarqa Governorate by end of 2017.