

Distr.: General
19 July 2017
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



مجلس حقوق الإنسان

الدورة السادسة والثلاثون

١١-٢٩ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧

البند ٣ من جدول الأعمال

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي

مذكرة من الأمانة

تشرف الأمانة بأن تحيل إلى مجلس حقوق الإنسان تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، المُعدّ عملاً بقراري المجلس ٧/٢٧ الصادر في عام ٢٠١٤ و ١٠/٣٣ الصادر في عام ٢٠١٦. ويركز التقرير على تنظيم الخدمات ودوره في الأعمال التدريبية لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. ويبدأ المقرر الخاص التقرير بتحديد النقاط الأساسية لالتزامات حقوق الإنسان الواقعة على عاتق الدول والجهات الفاعلة التنظيمية ومقدمي الخدمات في سياق تنظيم الخدمات. ويقدم نظرة عامة عن دور التنظيم في خدمات المياه والصرف الصحي، ويحدد الأنواع المختلفة للأطر التنظيمية ويناقش كيفية ارتباطها بمعايير حقوق الإنسان. ويناقش المهام الرئيسية للجهات الفاعلة التنظيمية. وأخيراً، يقدم المقرر الخاص توصيات للدول والجهات الفاعلة التنظيمية بشأن تلك المسائل.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.17-12215(A)



* 1 7 1 2 2 1 5 *

تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي

المحتويات

الصفحة

٣	 مقدمة	أولاً -
٤	 الالتزامات والمسؤوليات في مجال حقوق الإنسان	ثانياً -
٤	 ألف - التزامات الدول	
٦	 باء - التزامات الجهات الفاعلة التنظيمية	
٧	 جيم - مسؤوليات مقدمي الخدمات	
٩	 التنظيم في خدمات المياه والصرف الصحي	ثالثاً -
٩	 ألف - دور التنظيم	
١٠	 باء - أنواع الأطر التنظيمية	
١٠	 ١ - التنظيم الذاتي	
١١	 ٢ - التنظيم بالعقود	
١٢	 ٣ - التنظيم بواسطة هيئة تنظيمية منفصلة	
١٣	 المهام الرئيسية للجهات الفاعلة التنظيمية	رابعاً -
١٣	 ألف - وضع المعايير	
١٤	 ١ - الإتاحة	
١٥	 ٢ - إمكانية الاستخدام	
١٥	 ٣ - الجودة والسلامة	
١٦	 ٤ - القدرة على تحمل التكاليف	
١٧	 ٥ - المقبولية والخصوصية والكرامة	
١٧	 ٦ - المشاركة وإمكانية الحصول على المعلومات	
١٨	 ٧ - المساواة وعدم التمييز	
١٨	 ٨ - الاستدامة	
١٩	 ٩ - المساءلة	
١٩	 باء - رصد التنفيذ	
٢٠	 ١ - مقدمو الخدمات الرسميون	
٢١	 ٢ - مقدمو الخدمات غير الرسميين	
٢٣	 ٣ - الهيئات التنظيمية	
٢٤	 جيم - ضمان المساءلة	
٢٥	 الاستنتاجات والتوصيات	خامساً -

أولاً - مقدمة

١ - عملاً بقراري مجلس حقوق الإنسان ٧/٢٧ الصادر في عام ٢٠١٤ و ١٠/٣٣ الصادر في عام ٢٠١٦، كُلف المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، ليو هيلر، بالعمل على تحديد التحديات والعقبات التي تحول دون الأعمال الكامل لهذا الحق، وتحديد الفجوات القائمة في مجال حماية هذا الحق، والممارسات الجيدة وعوامل التمكين. ويتمثل موضوع هذا التقرير في تنظيم خدمات المياه والصرف الصحي في سياق أعمال حقوق الإنسان، ويهدف التقرير إلى مناقشة الدور الأساسي الذي يمكن للأطر التنظيمية الاضطلاع به في أعمال هذا الحق من حقوق الإنسان على الصعيد الوطني. وفي هذا الصدد، يحدد التقرير النقاط الأساسية للالتزامات والمسؤوليات القانونية الواقعة على عاتق الدول والجهات الفاعلة التنظيمية ومقدمي الخدمات في الأعمال التدرجي لحق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي من خلال الأطر التنظيمية.

٢ - وفي إطار عملية التشاور، دعا المقرر الخاص الدول والجهات الفاعلة من غير الدول إلى المساهمة بأرائها ورؤاها كتابية من خلال استبيان. وورد ما مجموعه ٤٣ بياناً^(١)، منها ١٨ من الدول و ٢٥ من جهات فاعلة من غير الدول من بينها منظمات للمجتمع المدني، ومقدمو خدمات من القطاع الخاص، والوسط الأكاديمي، ومنظمات دولية. وفضلاً عن ذلك، ومن أجل جمع آراء من جهات أخرى من أصحاب المصلحة، عقد المقرر الخاص مشاورات للخبراء يومي ٢٢ و ٢٣ أيار/مايو ٢٠١٧ في ريو دي جانيرو بالبرازيل.

٣ - ويمكن إدراج حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في الأطر القانونية الوطنية على مستويات مختلفة وباستخدام أدوات متنوعة، بما في ذلك الدستور والتشريعات والسياسات واللوائح التنظيمية. ويقع على الدول التزام فوري ملزم باتخاذ خطوات مدروسة ولمموسة ومحددة الهدف مستغلة مواردها المتاحة بأقصى درجة من أجل أن تحقق تدريجياً الأعمال الكامل لهذا الحق (انظر المادة ٢ من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية). ويشمل ذلك الالتزام باعتماد تدابير تشريعية، على النحو المنصوص عليه صراحة في العهد، والالتزام باتخاذ خطوات لوضع أطر تنظيمية تسترشد بالمعايير والمبادئ الكامنة وراء هذا الحق.

٤ - وعندما يُستخدم في هذا التقرير مصطلح "الأطر التنظيمية" أو مصطلح "التنظيم" (بوجه عام)، فإنهما يشيران إلى التشريعات الثانوية مثل الأعراف أو القواعد أو المعايير المحددة للكيفية التي يتعين بها تقديم الخدمات في سياق معين والمؤسسات المسؤولة عن رصد الامتثال لهذه الأعراف والمعايير. أما مصطلحات "الهيئة التنظيمية" أو "السلطة التنظيمية" أو "الجهة التنظيمية" فتشير إلى هيئة منفصلة توكل إليها الدولة مهاماً تنظيمية. وكثيراً ما تكون هذه الهيئات مسؤولة عن وضع المعايير وتطبيقها وإنفاذها. ويُستخدم مصطلح "الجهات الفاعلة التنظيمية" بمعناه الواسع، ويشمل المؤسسات الحكومية التي تمارس مهاماً تنظيمية (أي إدارة داخل وزارة) والهيئات المنفصلة التي تُنشئها الدولة للاضطلاع بمهام تنظيمية.

(١) انظر: www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/ServiceRegulation.aspx

٥- ويتزايد عدد الدول ذات الأطر التنظيمية لخدمات المياه والصرف الصحي وكذلك مجموعة الجهات الفاعلة التنظيمية. ولكن ليس هناك نموذج تنظيمي عالمي. فالتنظيم يتعين أن يتكيف مع الظروف والاحتياجات والتحديات المحلية. ولا يقضي القانون الدولي لحقوق الإنسان بخيار معين للإطار التنظيمي. فالمهم من منظور حقوق الإنسان هو حصانة القائمين بالمهام التنظيمية من الضغوط من أي مصالح غير مشروعة واتساق الأهداف الرئيسية للتنظيم مع حق الإنسان في مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي.

ثانياً- الالتزامات والمسؤوليات في مجال حقوق الإنسان

ألف- التزامات الدول

٦- تعتبر الدولة هي المكلف الأول بالمسؤولية عن إعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وبينما ينص العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المادة ٢ على الإعمال التدريجي ويقر بالقيود القائمة بسبب محدودية الموارد المتاحة، فإنه يفرض أيضاً على الدول التزامات مختلفة ذات أثر فوري. ففي سياق تنظيم الخدمات تتضمن الالتزامات بموجب المادة ٢ ما يلي: (أ) الالتزام باتخاذ خطوات مدروسة وملموسة ومحددة الهدف لوضع إطار تنظيمي لتوفير خدمات المياه والصرف الصحي يتسم بالاتساق مع حقوق الإنسان؛ (ب) الالتزام بضمان أن تسهم القواعد واللوائح التنظيمية الموضوعة وأنشطة الجهات الممارسة للمهام التنظيمية في التمتع بحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي من دون تمييز من أي نوع. وعلى سبيل المثال، يتعين ألا تكون ممارسة حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي متوقفة على مكان إقامة الشخص أو محددة به (مثلاً، ما إذا كان الشخص مقيماً أو مسجلاً في منطقة حضرية أو ريفية، أو في مستوطنة رسمية أو عشوائية)^(٢). أما عدم اتخاذ الدولة للتدابير التنظيمية اللازمة من أجل أن تمنع أو تعالج بشكل ملائم السلوك التمييزي، سواء من قبل مقدمي الخدمات أو الجهات الفاعلة التنظيمية، فيشكل انتهاكاً لالتزامات الدولة بموجب العهد.

٧- وتُصنّف التزامات الدول في مجال حقوق الإنسان إلى التزامات بالاحترام والحماية والإعمال. ويقتضي الالتزام بالاحترام أن تمتنع الأطر التنظيمية للدولة عن إعاقة إمكانية القائمة لحصول الناس على المياه وخدمات الصرف الصحي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. ولهذا الغرض، يجب على الدول ضمان أن تحظر أطرها التنظيمية قطع خدمات المياه والصرف الصحي بسبب عدم قدرة المستخدم على السداد، حيث إنه تدبير رجعي ينتهك حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٣)؛ ويجب أن تضمن، عند مدّ شبكات الأنابيب للمستوطنات العشوائية، أن تكون هذه الخدمات معقولة التكلفة حتى لا تعوق إمكانية حصول الناس عليها؛ ويجب أن تتجنب حدوث زيادات تمييزية أو باهظة في سعر خدمات المياه

(٢) انظر التعليق العام رقم ٢٠ (٢٠٠٩) للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بشأن عدم التمييز في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ٣٤.

(٣) انظر التعليق العام رقم ١٥ (٢٠٠٣) للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بشأن الحق في الماء، الفقرة ٤٤ (أ).

والصرف الصحي بسبب التنظيم غير الكافي. وفضلاً عن ذلك، يقتضي الاستعداد لحالات النزاع المسلح وحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية وآثار تغير المناخ أن تتحمل الدول في أطرها التنظيمية الالتزامات المتعلقة بتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي عملاً بالقانون الدولي الإنساني.

٨- ويقتضي الالتزام بالحماية أن تمنع الدول أطرافاً ثالثة من أن تعوق على أي نحو كان التمتع بحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي عن طريق وضع منظومة فعالة للتنظيم، تشتمل على رصد مستقل، ومشاركة عامة حقيقية، وفرض عقوبات في حالة عدم الامتثال^(٤). وفي الحالات التي يוכל فيها توفير خدمات المياه والصرف الصحي إلى أطراف ثالثة، يقع على الدولة التزام بتنظيم أنشطة هذه المؤسسات لكفالة أن تكون جميع جوانب حقوق الإنسان مضمونة (انظر A/HRC/33/49/Add.2). ويتضمن إنشاء إطار تنظيمي فعال للالتزام بوضع معايير للخدمة تتماشى مع المضمون المعياري لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، والالتزام بإنشاء سلطات عامة تضطلع بالمهام التنظيمية على نحو مستقل.

٩- وعادة ما تنبع حالات الإخفاق في حماية الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي في سياق توفير الخدمات من عدم وجود لوائح تنظيمية أو انعدام إنفاذها. وقد تنتج أيضاً عن إخفاق التفاوض على عقود توفير الخدمات أو اتفاقات أداء الخدمة في حماية حقوق المستخدمين. وعندما ينظم عقد توفير الخدمات، يجب على الدولة ضمان أن يتناول العقد معايير ومبادئ حقوق الإنسان ذات الصلة، بل وأن تُنقل أيضاً التزامات الدولة، حسب الاقتضاء، إلى مقدمي الخدمة^(٥).

١٠- وقد تقع انتهاكات للالتزام بالحماية عندما تخفق الدولة في تنظيم عمل مقدمي الخدمات ومراقبتهم على نحو فعال من حيث سلامة الخدمات أو كميتها أو حالات انقطاعها؛ أو تخفق في تنظيم التسعير بما يضمن قدرة الجميع على تحمل تكاليف الخدمات؛ أو تخفق في منع التمييز من قبل الجهات الفاعلة من غير الدول؛ أو لا تضمن قيام مقدمي الخدمات بتوفيرها للأسر المعيشية أو المجتمعات المحلية المهمشة؛ أو تخفق في ضمان وجود إجراءات للرصد وتقديم الشكاوى (انظر A/HRC/27/55، الفقرة ٢٧).

١١- ويتألف الالتزام بالإعمال من ثلاثة مكونات: الالتزام بالتيشير، والالتزام بالتعزيز، والالتزام بالتوفير. ويقتضي الالتزام بالتيشير بأن تتخذ الدول تدابير تنظيمية إيجابية لتهيئة بيئة مواتية لمقدمي الخدمات لاحترام حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي وكذلك للمساهمة في الإعمال الكامل لهذا الحق. ولا تقتصر التدابير التيسيرية على الاعتراف بهذا الحق في السياسات والأطر القانونية الوطنية واعتماد استراتيجيات وخطط عمل وطنية لإعماله، بل تشمل أيضاً وضع معايير للخدمة حتى يمثل لها مقدمو الخدمات بما يتماشى مع المضمون

(٤) المرجع نفسه، الفقرة ٢٤.

(٥) انظر القائمة المرجعية للسلطات الحكومية بشأن القضايا المتعلقة بحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، التي يلزم تناولها في المفاوضات بشأن أي عقد أو امتياز أو وثيقة ترخيص، من المنظور الحكومي، في منشور إعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي: دليل المقرر الخاص للأمم المتحدة (الكتيب رقم ٨: القوائم المرجعية)، متاح على الرابط التالي:

<http://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/Handbook.aspx>

المعياري لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، ورصد امتثال مقدمي الخدمات للمعايير الموضوعية، وممارسة المهام التنظيمية بشكل مباشر أو من خلال هيئة منفصلة. وعلى سبيل المثال، عندما لا تتوفر إمكانية الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، بسبب عدم وجود التنظيم، في المباني العامة مثل المدارس أو السجون أو المستشفيات، أو عندما لا يكون أمام سكان المستوطنات العشوائية خيار سوى اللجوء إلى خدمات غير رسمية وغير منظمة، فإن الدولة تعتبر منتهكة لالتزامها بالتيشير.

١٢- ويقتضي الالتزام بالتعزيز توفير الدول للمعلومات والإرشادات لمقدمي الخدمات وللأسكان عن كيفية الامتثال للمعايير والقواعد واللوائح التنظيمية الموضوعية. وينطوي هذا الالتزام أيضاً على توفير المعلومات والتدريب للجهات الفاعلة التنظيمية بشأن الآثار العملية لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في مجال عملها.

١٣- أما الالتزام بالتوفير فيلزم الدول بإعمال الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي عندما يعجز الأفراد، لأسباب خارجة عن سيطرتهم، عن إعمال هذا الحق بأنفسهم بما لديهم من موارد. وفي هذا الصدد، فإن من الحيوي أن تضع الدولة لوائح تنظيمية محددة لتوفير الخدمات لفئات منها المشردون ومجتمعات الرُّحْل المحلية الفقيرة وضحايا حالات النزاع المسلح أو حالات الطوارئ أو الكوارث الطبيعية أو آثار تغير المناخ.

١٤- وتشمل انتهاكات الالتزام بالإعمال إخفاق الدولة في اتخاذ خطوات لإنشاء إطار تنظيمي يتماشى مع معايير حقوق الإنسان، وإخفاقها في أن تضمن - من خلال إطارها التنظيمي - تمتع الجميع بالمستوى الأدنى الضروري من خدمات المياه والصرف الصحي.

باء- التزامات الجهات الفاعلة التنظيمية

١٥- يعد حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي ملزماً للدولة ككل. فكل السلطات العامة أو الحكومية أو الهيئات المنفصلة التابعة للدولة، التي تمارس مهاماً تنظيمية على الصُّعد الوطني أو الإقليمي أو المحلي، تقع عليها مسؤولية الوفاء بالتزامات الدولة في مجال حقوق الإنسان. ولهذا الغرض، يجب على الجهات الفاعلة التنظيمية ضمان امتثال سياساتها وإجراءاتها وأنشطتها لما يقع على الدولة من التزامات لحقوق الإنسان فيما يتعلق بالحق في المياه وخدمات الصرف الصحي. ويجب أن تشمل التزاماتها أيضاً ضمان الامتثال في مجال حقوق الإنسان من قبل البلديات وغيرها من الكيانات التي تتولى تنظيمها (انظر A/HRC/36/45/Add.1، الفقرة ٣١).

١٦- وفي سياق مجالات عملها الرئيسية، التي تتضمن وضع المعايير والرصد وضمان المساءلة عن توفير الخدمات، تلتزم الجهات الفاعلة التنظيمية بمبدأ الأعمال التدريجي، بل وأيضاً بالالتزام الفوري بعدم التمييز والالتزام باتخاذ خطوات نحو الأعمال الكامل لهذه الحقوق. وتبرز اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أن التمتع بحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي من دون أي نوع من التمييز يمكن إضعافه ليس فقط من خلال فعل أو تقصير مباشر من الدول، ولكن أيضاً من خلال مؤسسات الدولة أو الوكالات التابعة لها على الصعيدين الوطني والمحلي، بما يشمل الجهات الفاعلة التنظيمية^(٦). ولكي تفي تلك الجهات

(٦) انظر التعليق العام رقم ٢٠ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ١٤.

بالتزاماتها الفورية بالمساواة وعدم التمييز، يجب عليها - عند تنظيم التعريفات - أن تراعي من لا يملكون القدرة الاقتصادية على دفع تكلفة الخدمات، وأن تطبق آليات حمايتهم؛ ويجب عليها أيضاً ضمان أن مقدمي الخدمات يوفرونها للأحياء والمستوطنات العشوائية الأكثر فقراً.

١٧- وبينما يُسهم وجود سياسات واستراتيجيات وطنية يدعمها حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بقدر كبير في تهيئة بيئة تنظيمية مواتية، فإن الجهات الفاعلة التنظيمية لا يمكنها إغفال التزاماتها في مجال حقوق الإنسان بدعوى أن السياسات الوطنية غير كافية. فوجود الجهات الفاعلة التنظيمية في موقع الواجهة البينية بين صناع السياسات ومقدمي الخدمات والمستخدمين، وبوصفها ضامناً للمساءلة، يجعلها أفضل من يمكنه تقييم ما إذا كانت معايير المياه والصرف الصحي يجري استيفاؤها على نحو تدريجي أو يجري تجاهلها. كما أنها تضطلع بدور رئيسي يتمثل في تحديد أوجه التراجع في أعمال الحق وفي إلزام مقدمي الخدمات بمعالجة الأسباب الجذرية لهذه الانتهاكات. وبذلك، فإن التزامها برصد امتثال مقدمي الخدمات لمعايير حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي وتحديد ما يهدد أعمال هذا الحق يتجاوز بكثير مجرد المراقبة. فهو ينطوي، مثلاً، على دعم قرارات الاستثمار والتغييرات السياسية والتشريعية، والتأثير فيها، بما يتماشى مع إطار حقوق الإنسان.

١٨- ويؤكد ميثاق لشبونة للرابطة الدولية للمياه، المعني بسياسات وتنظيم الخدمات المتعلقة بإمدادات مياه الشرب والصرف الصحي وإدارة مياه الصرف، الذي اعتمدته حكومات ٨٥ بلداً في عام ٢٠١٥، على أن إجراءات الجهات الفاعلة التنظيمية "يجب أن تستند إلى مبادئ الكفاءة والمهنية والنزاهة والمساءلة والشفافية" (المادة ٤). ومن منظور حقوق الإنسان، هناك مبادئ رئيسية إضافية يجب أن تسترشد بها التدخلات التنظيمية في جميع الأحوال، وهي: مبادئ المساواة وعدم التمييز؛ المشاركة النشطة والحرّة والمجدية؛ إمكانية الحصول على المعلومات؛ الاستدامة. ويتعين ألا تقتصر هذه المبادئ الجامعة على إرشاد السياسات الوطنية للمياه والصرف الصحي، بل ينبغي أيضاً إدماجها في الأطر القانونية والتنظيمية الملزمة لجميع الجهات صاحبة المصلحة في مجال المياه والصرف الصحي، بما فيها الجهات الفاعلة التنظيمية.

١٩- وتعد إمكانية الحصول على المعلومات حيوية لعمل الجهات الفاعلة التنظيمية، التي يقع عليها التزام بجمع وتحليل ونشر معلومات دقيقة ومصنفة عن أعمال الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي من قبل مقدمي الخدمات التي تتولى تنظيم عملهم. وتعتبر إمكانية الحصول على المعلومات أمراً ضرورياً لتمكين المشاركة المجدية. ومن المهم في هذا السياق إبراز أن التزام الجهات الفاعلة التنظيمية بضمان المشاركة العامة المجدية في القرارات التنظيمية الرئيسية، بما في ذلك تحديد التعريفات، لا يتعارض بأي حال مع استقلاليتها المطلوبة.

جيم- مسؤوليات مقدمي الخدمات

٢٠- يجب على جميع مقدمي الخدمات، سواء من الجهات العامة أو المملوكة للدولة أو الخاصة، الامتثال للإطار القانوني والتنظيمي للدولة. وفي حالة قيام الدولة بدور مقدم الخدمة، على المستوى المركزي أو من خلال البلديات كما يحدث في كثير من الأحيان، يجب عليها أن تتصرف على نحو يمثل لقوانين الدولة ولوائحها التنظيمية وبما يتماشى مع التزاماتها الدولية في مجال حقوق الإنسان. وحيث توكل الدولة رسمياً تقديم الخدمة إلى جهات فاعلة من غير الدول،

فإن الدولة لا يمكن أن تعفي نفسها من التزاماتها في مجال حقوق الإنسان، ويستمر التزامها بتنظيم ورصد أنشطة تلك الجهات. وعلى الجانب الآخر، يقع على مقدمي الخدمات (الرسميين وغير الرسميين) من غير الدول، مسؤوليات في مجال حقوق الإنسان، تتضمن الامتثال للإطار التنظيمي الوطني واحترام حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٧).

٢١- وفي الحد أدنى، تتحمل الشركات المملوكة للدولة نفس مسؤوليات الأعمال التجارية الأخرى ويجب عليها الامتثال للإطار التنظيمي الوطني. وعندما تتصرف الشركات المملوكة للدولة باعتبارها ذراعاً للحكومة أو وكيلاً لتنفيذ سياستها، يجب على الدولة ضمان اتساق السياسات وكفالة أن تساهم أنشطة تلك الشركات في أعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

٢٢- ويجب أن تعبر صكوك التفويض بتوفير الخدمات، بما فيها العقود، عن الإطار التنظيمي الوطني ومعايير حقوق الإنسان. وهذا يعني أنه يتعين اشتغال هذه الصكوك على تعريف واضح لمسؤوليات مقدمي الخدمات في مجال حقوق الإنسان، وأهداف للتغطية من أجل القضاء على أوجه عدم المساواة في إمكانية الحصول على الخدمة، وبند كاف للمشاركة، وإمكانية للاطلاع على المعلومات، وآليات للمساءلة. ومع ضمان ذلك، يُتَظَر أيضاً من مقدمي الخدمات من غير الدول احترام حقوق الإنسان. ولتحقيق ذلك، يجب عليهم بذل العناية الواجبة لإدراك ومعالجة أي أثر محتمل على أعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، بطرق منها تحليل صكوك التفويض المقترحة من منظور حقوق الإنسان (انظر A/HRC/15/31، الفقرة ٣٨)، والقيام عند الاقتضاء بإجراء تقييمات للأثر على حقوق الإنسان. وقد دعت الجمعية العامة مؤخراً الجهات الفاعلة من غير الدول، بما في ذلك المؤسسات التجارية، إلى الامتثال لمسؤوليتها عن احترام حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، بطرق منها التعاون مع التحقيقات التي تجريها الدول بشأن ادعاءات انتهاك ذلك الحق، والعمل تدريجياً مع الدول على الكشف عن تلك الانتهاكات ومعالجتها (انظر قرار الجمعية العامة ٦٩/٧٠، الفقرة ٦).

٢٣- وفي إطار مسؤوليات مقدمي الخدمات في مجال حقوق الإنسان، يتعين عليهم إنشاء آليات للتظلم والانتصاف تتسم بالمشروعية والإتاحة وقابلية التنبؤ والإنصاف والاستناد إلى الحقوق والشفافية، وتسمح للأفراد بأن يعرضوا عليها ادعاءات انتهاك لحقوق الإنسان (انظر A/HRC/8/5، الفقرتان ٨٢ و ٩٢). ويتعين على الإطار التنظيمي أن يقتضي ذلك لأنه جزء من بذل العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، حيث إن آليات المساءلة تمكن مقدم الخدمات من إدراك الأثر على حقوق الإنسان. ومن المهم بنفس القدر مسؤولية مقدمي الخدمات عن تزويد الجهات الفاعلة التنظيمية بالمعلومات اللازمة بشأن تقديم الخدمات، وخاصة المعلومات عن أدائها^(٨).

(٧) انظر المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

(٨) Lisbon Charter, art. 5.

ثالثاً- التنظيم في خدمات المياه والصرف الصحي

ألف- دور التنظيم

٢٤- يعتمد إعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بشدة على الأطر القانونية والتنظيمية الوطنية. وبينما يُظهر الاعتراف الدستوري بهذا الحق التزاماً وطنياً قوياً بإعماله، ويسر إدراجه في القوانين المحلية، فإنه لا يمثل شرطاً لا بد منه لإدراجه في الأطر القانونية الوطنية. فقد مرت كينيا، مثلاً، بعملية إصلاح قانوني وتنظيمي قبل تكريس هذا الحق في دستورها. والقوانين تعبر عن السياسات الوطنية وتتطلع إلى تحقيق الأعمال الشامل للحق، بينما تضع القواعد واللوائح التنظيمية معايير الأداء وتحدد الكيفية التي يتعين بها تقديم الخدمات للسكان، حيث إنها تبلور الاشتراطات التقنية والعلمية اللازمة لإعطاء المحتوى المجدي للأحكام العامة الواردة في القوانين. ويجب أن يكون توفير المياه وخدمات الصرف الصحي ملائماً لكرامة الإنسان وحياته وصحته وفقاً للعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مما يضع التزامات ملموسة في مجال حقوق الإنسان على الأطر التنظيمية الوطنية.

٢٥- وبصرف النظر عن النموذج التنظيمي المختار، فإن معظم الأطر التنظيمية في مجال المياه والصرف الصحي حالياً عادة ما تتضمن جوانب التنظيم الاقتصادي (تخطيط إدارة الأصول وتحديد التعريفات)، وتنظيم جودة الخدمة، وتنظيم جودة مياه الشرب. وقد يتضمن بعضها أيضاً جوانب التنظيم البيئي، المتعلق أساساً باستخراج المياه وتصريف مياه الصرف، أو تنظيم الواجهة البينية للمستخدم، أو التنظيم القانوني والتعاقدي. ولا يعني بالضرورة اعتماد أشكال مختلفة من التنظيم لأغراض محددة دون ذكر صريح للمعايير أو المبادئ المتعلقة بحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي أن أشكال التنظيم تلك لا تأخذ في اعتبارها هذه المعايير والمبادئ، على الأقل جزئياً^(٩). وفي هذا السياق، من الضروري التأكيد على التمييز بين إدراج حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي إدراجاً تاماً في الأطر التنظيمية، واختيار بعض الجوانب المنتقاة منه للاهتمام لها. فحتى تفي الدول بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان، يجب إيراد كامل إطار حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في القواعد والأنشطة التنظيمية للدولة.

٢٦- ومن المسلم به على نطاق واسع أن مجال المنافسة في قطاع المياه والصرف الصحي محدود، بسبب بروز أهمية التكاليف الثابتة المسبقة. وعادة ما تسفر هذه الحالة عن وجود مقدم وحيد للخدمة - من القطاع العام أو الخاص - في مجال معين، وهو ما يُعرف بالاحتكار الطبيعي، مما يعزز الحاجة إلى تدابير تنظيمية ملائمة لضمان عدم تهديد حقوق المستخدمين. وتاريخياً، في واقع الأمر، يتعلق منطق استحداث التنظيم في قطاع المياه وخدمات الصرف الصحي بحالات "فشل السوق"، وبوجه خاص منع إساءة استغلال الاحتكار^(١٠). وفي حالات الاحتكار هذه، يمكن للهيئات التنظيمية أن تتعرض بقدر أكبر لخطر السيطرة عليها من قبل

(٩) Robert Bos and others, *Manual of the Human Rights to Safe Drinking Water and Sanitation for Practitioners* (London, International Water Association, 2016), p. 58

(١٠) Richard Franceys and Esther Gerlach and others, *Regulating Public and Private Partnerships for the Poor* (Cranfield University), chap. 3, p. 2

مقدمي الخدمات، بسبب التفاوتات في المعلومات والقوة، من بين عوامل أخرى، وبسبب المصالح السياسية، حيث تشكل هذه الهيئات جزءاً من الحكومات^(١١).

٢٧- ويجادل بعض الكتاب بأن السنوات الأخيرة قد شهدت تحولاً تدريجياً في الأهداف المعيارية للتنظيم من أهداف اقتصادية "بجته" إلى مستوى أكبر من إدراج الأهداف الاجتماعية. ويدعي البعض أن المنطق وراء تنظيم خدمات المياه والصرف الصحي يتعين أن يتضمن ثلاثة أبعاد للاستدامة، وهي: (أ) الاستدامة الاجتماعية للخدمات، بحماية مصالح المستخدمين؛ (ب) الاستدامة الاقتصادية والمتعلقة بالهياكل الأساسية والموارد البشرية للكيانات المقدمة للخدمات؛ (ج) الاستدامة البيئية، من ناحية كفاءة استخدام الموارد البيئية^(١٢). وحدد آخرون "حقوق الإنسان" كأساس منطقي إضافي للتنظيم يفيد بأن الهيئة التنظيمية تحمي حقوق المستخدمين مباشرة "من خلال وضع معايير تعبر عن هذه الحقوق وترصد أعمالها عن طريق التفتيش"^(١٣). ومن منظور حقوق الإنسان، يتعين استنباط أهداف وأنشطة وقواعد الإطار التنظيمي من إطار حقوق الإنسان.

٢٨- ويتسم دور التنظيم والرصد بصعوبة خاصة في المناطق الريفية والمستوطنات العشوائية كثيفة السكان في المناطق الحضرية، حيث لا تحصل نسب كبيرة من السكان على خدمات شبكات الأنابيب ويعتمدون على مقدمي الخدمة غير الرسميين العاملين على نطاق ضيق، والذين عادة ما يعملون بشكل غير منظم وبالتالي يقدمون خدمات منخفضة الجودة بأسعار مرتفعة^(١٤). ونظراً للطابع غير الرسمي لتوفير الخدمة، ونقص التنظيم والرصد، فإنه لا توجد آلية شكاوى للمستخدمين يلجأون إليها عندما تكون الخدمات غير كافية أو باهظة التكلفة.

باء- أنواع الأطر التنظيمية

٢٩- فسرت الدول دور التنظيم بأساليب مختلفة، مستندة إلى حد كبير إلى القواعد المنطبقة على سياقها الخاص والاحتياجات المناظرة لذلك السياق، مما يؤدي إلى مجموعة من النماذج التنظيمية والترتيبات المؤسسية المختلفة. ويتباين النهج الأكثر ملاءمة من بلد إلى آخر، ويعتمد على الإطار التنظيمي العام ومستويات القدرة المؤسسية وأنواع المشاكل التي يجب مواجهتها.

١- التنظيم الذاتي

٣٠- تتضمن الأطر التنظيمية في بعض البلدان نموذج التنظيم الذاتي، حيث يُنظم مقدمو الخدمات العامة أنشطتهم، ويحددون التعريفات ومعايير الجودة، ويراقبون أداءهم بأنفسهم. ولم تجد الكثير من البلدان التي يوجد فيها مقدمو خدمات عامة ضرورة لإنشاء مهمة تنظيمية

(١١) Emilio J. Lentini and Gustavo Ferro, "Políticas tarifarias y regulatorias en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el derecho humano al agua y al saneamiento", *Recursos Naturales e Infraestructura*, No. 164 (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2014).

(١٢) Jaime Melo Baptista, *The Regulation of Water and Waste Services: An Integrated Approach* (RITA-ERSAR) (International Water Association Publishing, 2014), p. 43.

(١٣) Julián Daniel López Murcia, "Regulatory agencies and courts in the South: the overlaps in Colombian water regulation", *Journal of Politics in Latin America*, 5, 2 (2013), pp. 105-132.

(١٤) UN-Water Global Analysis and Assessment of Sanitation and Drinking Water, *Investing in Water and Sanitation: Increasing Access, Reducing Inequalities* (2014 report), p. 19.

منفصلة لقطاع المياه. وفي السلفادور، تضع الهيئة الوطنية لخطوط المياه الرئيسية وشبكة المجاري، وهي مقدم الخدمة الرئيسي في المناطق الحضرية، معاييرها الخاصة لجودة الخدمة، بينما تراقب وزارة الصحة جودة مياه الشرب وتقرر وزارة الاقتصاد تغيير أسعار المياه (انظر A/HRC/33/49/Add.1، الفقرة ٢٥). وفي طاجيكستان، تتحمل وزارة الطاقة والموارد المائية المسؤولية العامة عن ضمان الإمدادات الوطنية لمياه الشرب والتنسيق فيما بين الجهات الفاعلة ذات الصلة في قطاع المياه (انظر A/HRC/33/49/Add.2، الفقرة ١٠). وهي مسؤولة أيضاً عن اعتماد وتنفيذ برامج الدولة في مجال تطوير أنظمة إمداد مياه الشرب، ووضع وتنظيم تعريفات المياه وتوفير المعلومات العامة.

٣١- ويشير التنظيم الذاتي لتحديات هامة في مجال حقوق الإنسان من ناحية ضمان الرصد المستقل وتوفير آليات المساءلة الموثوقة. فالمبادئ التنظيمية مثل النزاهة والمساءلة والشفافية والحكم الرشيد يمتثل أن تتعرض للتهديد في حالة التنظيم الذاتي حيث لا يوجد فصل بين السياسات والتنظيم وتوفير الخدمة. ويبدو أن تحديد المعايير والتشاور مع المستخدم ومشاركته أقل اعتياداً كذلك. ويمكن للتنظيم الذاتي أن يؤدي أيضاً إلى عدم توحيد الأداء، بما يشمل تحديد التعريفات، حيث يلتزم مقدمو الخدمة المختلفون بمعايير شتى.

٢- التنظيم بالعقود

٣٢- وقد تتسم الأطر التنظيمية أيضاً بطيف واسع من الترتيبات التعاقدية بين الحكومات، التي تفوض رسمياً عملية توفير الخدمة، وأطراف ثالثة. وفي تلك الحالات، يحدد صك التفويض بتوفير الخدمة العلاقة بين مالك الأصل العام ومقدم الخدمات، ويحدد معايير الخدمة. وفي حالة الشركات المملوكة للدولة، تفوض الإدارة عادة عن طريق تشريعات أو مراسيم أو عقود، بينما تُبرم السلطات العامة في الغالب عقوداً مع مقدمي الخدمات من القطاع الخاص. وقد تختلف العقود حسب ملكية الأصول، والمسؤولية عن الاستثمارات الرأسمالية، وتوزيع المخاطر، والمسؤولية عن العمليات والصيانة، والمدة النمطية للعقد. وتعد فرنسا بلداً له تاريخ طويل لهذا النوع من التنظيم، المنشأ من خلال مشاركة القطاع الخاص المتعاقد مع الحكومة المحلية.

٣٣- وينشأ عدد من التحديات في مجال حقوق الإنسان عند تنظيم توفير الخدمات بواسطة العقود، وخاصة عند مشاركة جهات فاعلة من غير الدول. وتشمل هذه التحديات ضمان اتخاذ القرار بشكل شفاف وديمقراطي، ومعالجة التباينات في السلطة في عملية العطاءات والمفاوضات، وضمان أن تكون الخدمات معقولة التكلفة، وتجنب قطع الخدمة في حالة عدم القدرة على الدفع، وكفالة الرصد والمساءلة، ومواجهة الفساد. ومن المهم أيضاً إمكانية مراجعة العقود، التي عادة ما تكون سارية لعقود، ومواءمتها بمرور الزمن.

٣٤- وتعد المشاركة العامة المجدية وإمكانية الحصول على المعلومات من مبادئ حقوق الإنسان التي كثيراً ما تنحو الدول ومقدمو الخدمات إلى تجاهلها خلال عملية المناقصات والعطاءات والتفاوض على العقود. ومن منظور حقوق الإنسان، يكون من الحيوي أن تكفل الحكومات اشتغال الترتيبات التعاقدية على الضمانات اللازمة في مجال حقوق الإنسان، وأن تسهم عموماً في إعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي دون تمييز، لا أن تقوض هذا الإعمال.

٣٥- ويمكن أن يقتصر التنظيم عن طريق العقود بالمراقبة عن طريق الجهات الفاعلة التنظيمية. وفي هذه الحالات، يتعين أن توافق الجهة الفاعلة التنظيمية على معايير الخدمات وتعريفاتها المتفق عليها بين أطراف العقد. ويمكن للتدخل في العقد والرقابة عليه من قبل جهة فاعلة تنظيمية، إذا كانا مدفوعين بإطار حقوق الإنسان، أن يسهما في أعمال الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي.

٣- التنظيم بواسطة هيئة تنظيمية منفصلة

٣٦- شهد العقدان الماضيان اتجاهاً عاماً في العديد من البلدان من ناحية التنظيم تمثل في إنشاء كيانات عامة يُتوقع منها أن تكون مستقلة عن مقدمي الخدمات والحكومات والإدارة المباشرة للدولة، تُعَيَّن بوصفها هيئات تنظيمية مستقلة. وتعززت الحاجة إلى وجود هيئات تنظيمية مستقلة بسبب الاعتقاد أن السياسات والتنظيم وتوفير الخدمات يُفضَّل أن يكون منفصلاً من أجل ضمان الحد الأقصى من الفائدة من الخبرات المطلوبة ومن أجل تحقيق الشفافية^(١٥).

٣٧- وتتضمن مهام هذه الهيئات وضع المعايير، واختبار خدمات المياه والصرف الصحي لأغراض الامتثال للمعايير ذات الصلة، وتوفير منتدى لشكاوى الأفراد، وتحديد التعريفات أو الموافقة عليها. وعندما تسترشد ممارسة هذه المهام بإطار حقوق الإنسان، يمكن لهذا النموذج التنظيمي أن يسهم بشكل كبير في الأعمال التدريجي لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. ولكن، في غياب إطار سياساتي وقانوني وطني قوي بشأن هذا الحق، فإن هذه الهيئات تواجه أيضاً تحديات في أعماله.

٣٨- ويبرز ميثاق لشبونة للرابطة الدولية للمياه أهمية ضمان مستوى ملائم من الاستقلالية المؤسسية والوظيفية والمالية للهيئات التنظيمية^(١٦). وتشمل بعض الخصائص التي تتسم بها الهيئات التنظيمية المستقلة ما يلي: (أ) ولاية مستقرة، لا تعتمد على الدورة الانتخابية ولا تغيير الحكومة؛ (ب) الاستقلالية في ممارسة مهامها التنظيمية؛ (ج) الطابع الحاسم لقراراتها، والذي لا يمكن الطعن فيه إلا أمام المحاكم؛ (د) الاستقلالية الإدارية الكبيرة في إدارة مواردها البشرية والمتعلقة بالميزانية^(١٧).

٣٩- ولكن البعض يجادل بأن الاستقلال عن الحكومة قد يكون غير واقعي وكذلك غير مستصوب في بعض الحالات^(١٨). فجوهر الأمر يتمثل في وجوب ضمان الهيئات التنظيمية لتنفيذ السياسات العامة التي تحددها الحكومة للقطاعات الخاضعة للتنظيم. وذلك يعني أنه في الحالات التي يلزم فيها مواءمة أو موازنة السياسة المائية مع السياسة الاجتماعية والعامة من أجل السعي لاستيفاء معايير حقوق الإنسان (معقولة التكلفة مثلاً) أو الامتثال للالتزامات الدولية التي تقع على عاتق الحكومة في مجال حقوق الإنسان، يتعين على عمليات صنع القرار التنظيمية أن تشجع المشاركة المجدية للقطاعات الحكومية ذات الصلة (انظر A/HRC/36/45/Add.1،

(١٥) *The Regulation of Water and Waste Services: An Integrated Approach (RITA-ERSAR)*, p. 42

(١٦) *Lisbon Charter*, art. 7.4

(١٧) *The Regulation of Water and Waste Services: An Integrated Approach (RITA-ERSAR)*, p. 2

(١٨) Tony Prosser, "Regulation and social solidarity", *Journal of Law and Society*, vol. 33, No. 3

(2006), pp. 364-387

الفقرة ٣٦). وينبغي أن تكون الحكومات قادرة على التأثير بشكل مشروع على عملية صنع القرار التنظيمي ونتائجه في الحالات التي لا يكون فيها التنظيم في حد ذاته كافياً لاستيفاء معايير حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وفيما يتعين عدم التقليل من شأن استقلالية الهيئات التنظيمية عن الحكومات، وخاصة في البلدان التي يتفشى فيها الفساد، فإنه ينبغي ألا يُنظر في المسألة بمعزل عن اعتبارات حقوق الإنسان.

٤٠ - وقد أنشئ عدد متنام من الهيئات التنظيمية في السنوات الأخيرة. فأنشئ المجلس الفلسطيني لتنظيم قطاع المياه بموجب القرار بقانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ بشأن المياه، وتشمل ولايته رصد أداء جميع مقدمي الخدمات، والمصادقة على أسعار المياه، وإصدار التراخيص، ووضع معايير الجودة، ومعالجة الشكاوى. وبالمثل، فإن القانون رقم ٢٠١٤/١٠ في البرتغال، الذي يُنشئ السلطة التنظيمية لخدمات المياه والصرف، يخول هذه السلطة صلاحيات الرصد والإنفاذ والتنظيم التي تسري على جميع مقدمي الخدمات. وكذلك هي الحال في البرازيل، وهي دولة اتحادية، حيث أقرت القانون الوطني للمياه والصرف الصحي في عام ٢٠٠٧، الذي يضع المبادئ التوجيهية لإنشاء الوكالات التنظيمية على الصعيد البلدي أو فيما بين البلديات أو على صعيد الولايات.

رابعاً- المهام الرئيسية للجهات الفاعلة التنظيمية

ألف- وضع المعايير

٤١ - إن من بين الأدوار الرئيسية للتنظيم وضع معايير الأداء. فوضع معايير توفير الخدمات يعد واحداً من المهام الرئيسية للدولة. ويقع على عاتق الدولة واجب الامتثال لالتزاماتها بموجب العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويجب عليها ضمان أن تسهم الجهات المضطلة بالمهام التنظيمية في الأعمال التدريجي لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي^(١٩). وهذا يعني أن ممارسة المهام التنظيمية عموماً، ووضع اللوائح التنظيمية تحديداً، يجب أن يمثل لإطار حقوق الإنسان بصرف النظر عن الهيئة العامة أو الحكومية القائمة بذلك.

٤٢ - وبالتالي، وفي سياق تنظيم خدمات المياه والصرف الصحي، يتعين الاعتراف - كنقطة بداية - بأن الحق في المياه والصرف الصحي هو من حقوق الإنسان المستمدة من الحق في مستوى معيشي لائق (انظر المادة ١١ من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) وهو مرتبط على نحو معقد بالحق في التمتع بأعلى مستوى ممكن من الصحة البدنية والعقلية (انظر المادة ١٢ من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية) وكذلك الحق في الحياة (انظر المادة ٦ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية) والحق في الكرامة الإنسانية (انظر المادتين ١ و ٢٢ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان). ووفقاً للقانون الدولي لحقوق الإنسان، فإن حق الإنسان في المياه يعطي للجميع، من دون تمييز، الحق في إمكانية الحصول على المياه الكافية والمأمونة والمقبولة التي يسهل الحصول

(١٩) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ٥١.

عليها مادياً وذات التكلفة المعقولة للاستخدام الشخصي والمنزلي. وحق الإنسان في خدمات الصرف الصحي يعطي للجميع، من دون تمييز، الحق في إمكانية الحصول المادية المعقولة التكلفة على هذه الخدمات في كل مجالات الحياة، على نحو يتسم بالسلامة والنظافة الصحية والأمان والمقبولية الاجتماعية والثقافية ويحافظ على الخصوصية ويضمن الكرامة. ومن منظور حقوق الإنسان، فإن الهدف النهائي للتنظيم هو إعطاء المعنى العملي للمضمون المعياري لهذه الحقوق، على النحو التالي.

١ - الإتاحة

٤٣ - يتعين أن تمنح اللوائح التنظيمية معنى عملياً "للإتاحة" وتكفل، على الأقل، إمكانية الحصول على الحد الأدنى من كمية المياه الأساسية التي تكون كافية وموثوقة وآمنة للاستخدام الشخصي والمنزلي لمنع الأمراض. ووفقاً لتوجيهات منظمة الصحة العالمية، فإن إمكانية الحصول على المياه في المستوى المتوسط، بما يصل إلى ٥٠ لتراً للشخص يومياً، يمثل مستوى منخفضاً من القلق الصحي (شرط إجراء تقييم صارم لغياب التلوث)، بينما تعد إمكانية الحصول عليها في المستوى الأمثل، بما يصل إلى ١٠٠ لتر للشخص يومياً، فيمثل مستوى منخفضاً جداً من القلق الصحي^(٢٠). ويتعين أيضاً للتفسير التنظيمي "للإتاحة" أن يراعي الحالات التي يلزم فيها توفير إمدادات إضافية من المياه بسبب المسائل الصحية، أو الظروف المناخية (أي الجفاف)، أو حالات الطوارئ/الكوارث^(٢١)، أو ظروف العمل، أو أي ظروف خاصة أخرى؛ وحالات انقطاع إمدادات المياه.

٤٤ - وفيما يتعلق بالصرف الصحي، يتعين أن تقضي الأطر التنظيمية بوجود عدد كاف من مرافق الصرف الصحي لدى كل أسرة معيشية أو في جوارها المباشر (انظر A/HRC/12/24، الفقرة ٧٠). ويجب أن يسترشد تقييم الاحتياجات المتعلقة بالصرف الصحي لأي مجتمع بالسياق والخصائص التي تتسم بها فئات معينة ربما يكون لها احتياجات مختلفة في مجال الصرف الصحي (النساء والأشخاص ذوو الإعاقة والأطفال مثلاً). وعندما لا تتوفر شبكة من الأنابيب، يتعين على التنظيم أن ينظر في إمكانية إيجاد حلول بديلة، مثل إنشاء مرافق الصرف الصحي وصيانتها، والتخلص من مياه الصرف ومعالجتها. وفي حالات المشاركة في مرافق الصرف الصحي، ينبغي للتنظيم أن يتوخى إتاحة عدد كاف من هذه المرافق.

٤٥ - ويتعين أن تولي المعايير التنظيمية الأولوية لإمكانية الحصول على المياه واستخدام مرافق الصرف الصحي في الأماكن العامة بأعداد كافية؛ وفي المرافق المؤسسية بما في ذلك المستشفيات والمدارس ومراكز النقل العام والسجون وأماكن الاحتجاز وأماكن العمل والإسكان المستأجر، مع مراعاة الاحتياجات الخاصة لفئات منها النساء والفتيات؛ وفيما يتعلق بمن لا يملكون سكناً دائماً بمن فيهم المشردون والمجتمعات المحلية للرحل. وينبغي أن يفصل التنظيم إمكانية الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي عن حيازة الأرض، وهو ما يشكل في كثير من الأحيان عقبة أمام إمكانية استخدام هذه المرافق في المستوطنات العشوائية.

(٢٠) World Health Organization (WHO), "Domestic water quantity, service level and health", متاح على

الرابط التالي: www.who.int/water_sanitation_health/publications/wsh0302/en.

(٢١) WHO, "How much water is needed in emergencies", July 2013.

٢- إمكانية الاستخدام

٤٦- إن التفسير التنظيمي لإمكانية الحصول على المياه واستخدام مرافق الصرف الصحي من الناحية المادية يتعين أن ينص من باب المعايير الدنيا على أن تكون هذه المرافق في مكان يمكن الوصول المادي إليه بأمان أو في الجوار المباشر لكل أسرة معيشية في كل الأوقات نهاراً وليلاً^(٢٢). وفي مؤشراتته المقترحة لرصد الهدف رقم ٦ من أهداف التنمية المستدامة، يقترح برنامج الرصد المشترك بين منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) لإمدادات المياه والمرافق الصحية أن الرحلة ذهاباً وإياباً لاستعمال مصدر مياه شرب محسن ينبغي ألا تتجاوز ثلاثين دقيقة، بما يشمل الوقوف في الصف (في المستوى الأساسي)، وأن المستوى الأساسي لخدمة الصرف الصحي يجب أن يوفر إمكانية استخدام مرفق للصرف الصحي غير مشترك مع أسر معيشية أخرى. فضلاً عن ذلك، يجب أن يعالج التنظيم تحديداً حالة ذوي الاحتياجات الخاصة من ناحية تيسير الاستخدام، مثل الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والحوامل وأصحاب الظروف الصحية الخاصة، وأن يوجه بوضع تصميمات للمرافق الصحية تكون مكيّفة لاحتياجاتهم الخاصة وتتسم في الوقت نفسه بالأمان في الاستخدام من الناحية التقنية. وتتطلب أماكن مثل المدارس والحضانات ودور الرعاية ومراكز الاحتجاز لوائح تنظيمية خاصة لضمان إمكانية الوصول المادي.

٣- الجودة والسلامة

٤٧- يجب أن تضمن المعايير الوطنية أن المياه المستعملة لكل استخدام شخصي أو منزلي هي مياه آمنة لصحة البشر فيما يتعلق بوجود الكائنات المجهرية والمواد الكيميائية والمخاطر الإشعاعية^(٢٣). وتوفر المبادئ التوجيهية لجودة مياه الشرب، الصادرة عن منظمة الصحة العالمية^(٢٤)، التوجيه لوضع اللوائح التنظيمية والمعايير الوطنية لسلامة المياه تعزيزاً للصحة العامة. وتصف هذه المبادئ التوجيهية الحد الأدنى من الاشتراطات المعقولة للممارسة الآمنة من أجل حماية الصحة، وتقدم "قيماً إرشادية" عددية لمكونات المياه أو مؤشرات على جودتها. وعند تعريف الحدود الإلزامية، تعد هذه المبادئ التوجيهية مصدراً مرجعياً ويجب أخذها في الاعتبار في سياق الظروف البيئية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية المحلية أو الوطنية.

٤٨- وحتى عند وجود اللوائح التنظيمية، فإنها لا تُستخدم دائماً بكامل إمكاناتها وأفضل مميزاتا لزيادة الفوائد إلى الحد الأقصى في مجال الصحة العامة. وعلى سبيل المثال، فإن اللوائح التنظيمية لا تحدد بوضوح دائماً أصحاب المصلحة الذين يُساءلون ويتحملون المسؤولية عن تحديد المخاطر المتعلقة بجودة مياه الشرب ومواجهتها والتخفيف منها. ويتعين أيضاً أن تتناول اللوائح التنظيمية بتدبير الحالات التي تكون فيها إمدادات المياه غير آمنة، من خلال توفير تدابير لمواجهة ذلك (مثل الإنذارات) وإجراءات احترازية. وفي هذا السياق، تعد إمكانية الحصول على

(٢٢) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرتان ١٢ (ج) '١' و ٣٧ (ج).

(٢٣) المرجع نفسه، الفقرة ١٢ (ب).

(٢٤) انظر: www.who.int/water_sanitation_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-including-1st-addendum/en

معلومات عن جودة المياه أمراً أساسياً وينبغي ضمانه بالتنظيم، باستخدام صيغة واضحة سهلة الفهم، وأن تكون المعلومات متاحة يُيسر لجميع السكان.

٤٩- ويتعين أن ينص تنظيم مرافق الصرف الصحي على تصميمها وبنائها بشكل يمنع على نحو فعال ملامسة البشر والحيوانات والحشرات لفضلات الإنسان، ويتعين ضمانها إمكانية الحصول على مياه مأمونة لغسل اليدين وتنظيف الشرج والأعضاء التناسلية والنظافة الصحية المرتبطة بالطمث، وضمان آليات للتخلص بشكل صحي من المنتجات المرتبطة بالطمث (انظر A/HRC/12/24، الفقرة ٧٢). ويوصي المقرر الخاص بأن تقتضي اللوائح التنظيمية إدماج الاحتياجات الخاصة بالنساء والفتيات في تصميم مرافق المياه والصرف الصحي وتنفيذها ورصدها وتقييمها (انظر A/HRC/33/49، الفقرة ٧٧(ح)). ولتحقيق هذا الغرض، يتعين أن يلتزم مقدمو الخدمات مشاركتهم في تصميم المرافق.

٥٠- وينبغي أيضاً تنظيم العملية الدورية لتنظيف وتفرغ وصيانة الحفر أو غيرها من الأماكن التي تتجمع فيها فضلات الإنسان، من أجل ضمان استدامة مرافق الصرف الصحي واستمرار إمكانية استخدامها. وفي الأماكن التي تُستخدم فيها حلول للصرف الصحي في الموقع، يجب أن يضمن التنظيم بناء الحفر وخزانات التعفين بطريقة يمكن معها جمع المحتويات بشكل مناسب والتخلص منها في مرفق لمعالجة الرواسب الطينية عوضاً عن إلقيائها في البيئة^(٢٥).

٤- القدرة على تحمل التكاليف

٥١- يجب أن يقدم التنظيم تفسيراً متعدد الأوجه ومتفقاً مع السياق للقدرة على تحمل التكاليف، بما يتماشى مع إطار حقوق الإنسان. ويجب أن تضمن المعايير الوطنية أن تكون خدمات المياه والصرف الصحي، سواء كانت مقدمة من جهة عامة أو خاصة، معقولة التكلفة للجميع بمن فيهم الأشد فقراً، وألا تتسبب تعريفات المياه والصرف الصحي في إضعاف أو تهديد أعمال حقوق أخرى.

٥٢- وبينما تعد الأحكام المتعلقة بالقدرة على تحمل التكاليف في قوانين المياه والصرف الصحي شائعة، فإن التحدي يتمثل في ترجمة الأحكام العامة إلى معايير ملموسة لهذه القدرة (انظر A/HRC/30/39، الفقرة ٢٦). ويشير الاستقصاء القطري الخاص بالتحليل والتقييم العالميين لخدمات الصرف الصحي ومياه الشرب ٢٠١٦-٢٠١٧ إلى أن ٦٨ في المائة من البلدان المستجيبة لديها سلطة تنظيمية مسؤولة عن وضع التعريفات الحضرية لمياه الشرب أو خدمات الصرف الصحي أو للمجالين معاً. ومن أجل ضمان القدرة على تحمل تكاليف الخدمات، يجب أن تعبر الأطر التنظيمية عن الاحتياجات الخاصة للفئات العديدة التي تعيش في أوضاع هشّة وتعرض حلولاً متميزة لجانب النفقات الرئيسيين اللذين يتحملهما المستخدمون وهما: رسوم التوصيل التي تُدفع مرة واحدة وتسهم في تكاليف البناء الرأسمالية، وتكلفة الرسوم المتكررة (تعريفات التشغيل، والصيانة، وتحديد الأصول الرأسمالية، وأي تكاليف تمويلية لرأس المال بالنسبة للأصول الثابتة الجديدة). ولهذا الغرض، يجب أن تعزز الجهات الفاعلة التنظيمية من استخدام التدابير المناسبة، بما يشمل توفير الخدمات مجاناً أو بتكلفة منخفضة للأسر المعيشية

(٢٥) Inga Winkler, "The human right to sanitation", *University of Pennsylvania Journal of International Law*, vol. 37, No. 4 (2016), p. 1383.

ذات الدخل المنخفض جداً أو معدومة الدخل، ومكملات الدخل، والتعريفات الاجتماعية، والإعانات المحددة الهدف. ومن الضروري ألا تصبح الاستدامة المالية هي الأولوية في تحديد التعريفات، على حساب القدرة على تحمل التكاليف، وإنما التوفيق بين العنصرين. وبالمثل، فإن من الضروري عدم تأخير الاستثمار في مدّ شبكات التوزيع للمناطق منخفضة الدخل المحرومة من الخدمة في محاولة للتقليل إلى الحد الأدنى من التحدي المتمثل في القدرة على تحمل التكاليف.

٥٣- وتعتبر مسألة قطع الخدمة مرتبطة بشكل معقد بمسألة تحديد معايير القدرة على تحمل التكاليف لخدمات المياه والصرف الصحي. ويتعين أن تضع الأطر التنظيمية حظراً تاماً على قطع الخدمة بسبب عدم القدرة على السداد.

٥- المقبولية والخصوصية والكرامة

٥٤- يجب أن يقدم الإطار التنظيمي معنى مرتبطاً بالسياق للمقبولية الاجتماعية والثقافية لمرافق المياه والصرف الصحي. ولا يمكن القيام بذلك بشكل ذي جدوى من دون مشاركة حقيقية لمن يستعملون تلك الخدمات. فبينما يتعين أن تكون المياه مقبولة من حيث اللون والرائحة والطعم لكل استخدام شخصي أو منزلي^(٢٦)، فإن هذه البارامترات ذاتية للغاية، والتصورات المتصلة بهذه الخصائص تعتمد على الثقافة المحلية والتعليم والخبرة^(٢٧). ويعتبر الصرف الصحي على المستوى الشخصي مسألة بالغة الحساسية عبر المناطق والثقافات، ويتعين مراعاة الرؤى المختلفة لتحديد أي حلول الصرف الصحي تعد مقبولة عند تصميم مرافق الصرف الصحي وتحديد مكانها وتهيئة ظروف استخدامها (انظر A/70/203، الفقرة ١٣). ويتعين أن تنص اللوائح التنظيمية على ضرورة أن تتيح المرافق ممارسات النظافة الصحية المقبولة في ثقافات معينة، مثل تنظيف الشرج والأعضاء التناسلية، والنظافة الصحية المرتبطة بالطمث (انظر A/HRC/12/24، الفقرة ٨٠). وكثيراً ما تتطلب المقبولية مرافق منفصلة للنساء والرجال في الأماكن العامة وللفتيات والفتيان في المدارس، وهو ما يتعين إيجاده في الأطر التنظيمية. وينبغي أن يضطلع التنظيم بدور أساسي في ضمان بناء المراحيض بأسلوب يحفظ الخصوصية والكرامة.

٦- المشاركة وإمكانية الحصول على المعلومات

٥٥- للوفاء بمعايير حقوق الإنسان، يجب أن تضمن عمليات صنع القرار التنظيمية مشاركة عامة حقيقية في القرارات الرئيسية. فمن حق كل فرد وفئة المشاركة بنشاط وحرية وبأسلوب مجد في عملية وضع معايير الخدمات التي قد تؤثر على تمتعهم بالحق في المياه وخدمات الصرف الصحي. وكثيراً ما سيقتضي الأمر اتخاذ تدابير إيجابية لضمان حصول الجميع، بمن فيهم النساء والسكان الذين يعيشون أوضاعاً هشّة، على فرصة حقيقية للمشاركة والتأثير في وضع اللوائح التنظيمية. ويحذر المقرر الخاص من أن محاولات ضمان مشاركة المرأة من خلال العمليات التنظيمية قد لا تتوافق مع القواعد العرفية المحلية وقد يفشل التنفيذ لاحقاً (انظر A/HRC/33/49،

(٢٦) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ١٢.

(٢٧) Manual of the Human Rights to Safe Drinking Water and Sanitation for Practitioners, p. 20.

الفقرتان ٥٦ و ٥٩). ومن ثم، يجب وضع آليات لإشراك المرأة في صياغة اللوائح التنظيمية بشأن المياه والصرف الصحي وإزالة الحواجز أمام مشاركتها.

٥٦- ويتعين أن تضمن اللوائح التنفيذية السمة التشاركية الجامعة للقرارات المتعلقة بنوع ومكان الخدمات وبالتحسينات المدخلة على الخدمات. فشمول الجميع في هذه العملية يعد أمراً حاسماً، حتى تُصمم الخدمات على نحو يلبي احتياجات السكان، بمن فيهم الذين يعيشون أوضاعاً هشّة.

٥٧- وتعد إمكانية الحصول على المعلومات والشفافية من الأمور الأساسية حتى تصبح المشاركة مجدية. فيجب على الجهات الفاعلة التنظيمية أن تهيئ ثقافة الشفافية عن طريق توفير إمكانية الحصول على المعلومات الموضوعية والمفهومة والواضحة والمتسقة، مع إتاحتها للجميع بأشكال مختلفة وباللغة المناسبة. وقد لاحظ المقرر الخاص أن القرارات المتعلقة بتدابير تقنين المياه في السلفادور لا يُعلن عنها بشكل منتظم ويبدو أنه لا توجد قاعدة قياسية لإبلاغ المستخدمين بهذه التدابير (انظر A/HRC/33/49/Add.1، الفقرة ٣٢). وبالمثل، فإن نتائج اختبارات جودة المياه للاستهلاك الآدمي لا يُعلن عنها ولا تُرسل إلى المستخدمين. وبالتالي، فإن تنظيم السبل التي يتعين بها الإبلاغ بهذه المعلومات يعد ضرورياً.

٧- المساواة وعدم التمييز

٥٨- يتعين أن يتضمن الإطار التنظيمي تدابير أو إجراءات إيجابية تضمن الأعمال التدريجي لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع بأسلوب غير تمييزي، مع القضاء في الوقت نفسه على أوجه عدم المساواة في إمكانية الحصول على الخدمة، بما في ذلك للأفراد المنتمين للفئات المعرضة للخطر والفئات المهمشة على أساس العرق أو النوع الجنساني أو السن أو الإعاقة أو الإثنية أو الثقافة أو الدين أو القومية أو الأصل الاجتماعي، أو أي سبب آخر. وينبغي أن تستهدف هذه التدابير تحديات بعينها، بما في ذلك: (أ) إيلاء الأولوية لمَدّ تغطية خدمات المياه والصرف الصحي إلى المناطق الريفية والمناطق الحضرية المحرومة، مع الأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة بالنساء والأطفال؛ (ب) حرمان المقيمين في المستوطنات العشوائية من الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي بسبب وضع مساكنهم أو أراضيهم؛ (ج) انعدام قدرة الفقراء على تحمل تكاليف الخدمات.

٨- الاستدامة

٥٩- يتعين أن يستهدف التنظيم، عند وضع المعايير، تحقيق الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لتقديم الخدمات. فينبغي أن يعبر التنظيم عن التزام الدول بضمان الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي بشكل مستدام ومن دون تمييز، للأجيال الحالية والمقبلة على السواء^(٢٨). وهذا يعني أن الخدمات المقدمة حالياً يتعين ألا تقيد إمكانية حصول الأجيال المقبلة على الخدمات أو تؤثر سلباً على هذه الإمكانية. ولهذا الغرض، وعند وضع إطار تنظيمي، ينبغي أن تضمن الدول اتباع نهج تنظيمي متكامل لهذه الخدمات، بما يشمل تنظيم القطاع

(٢٨) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ١١.

ككل وكذلك تنظيم عمل كل مقدم خدمات على حدة^(٢٩). ويضطلع التنظيم أيضاً بدور في المساهمة في توفير تدابير الاستعداد والقدرة على التأقلم في حالات الطوارئ.

٦٠- وهناك تحد كبير للأطر التنظيمية يتمثل في تعزيز القدرة على تحمل تكلفة الخدمات بالاقتزان مع مستوى لاسترداد التكلفة يفي بمتطلبات الاستدامة المالية. ويجب على الجهات الفاعلة التنظيمية أن تحقق التوازن الدقيق بين تمكين مقدمي الخدمات من أداء أنشطة التشغيل والصيانة على النحو الملائم، بما يراعي تكاليف الهياكل الأساسية والتكاليف البيئية وتكاليف الموارد، وضمان القدرة على تحمل التكاليف. فالمنظور الاقتصادي ومنظور حقوق الإنسان يمكن التوفيق بينهما، بما يتطلب اتباع الجهات الفاعلة التنظيمية نهج مبتكرة وإعادة تصميم الأدوات الاقتصادية في بعض الحالات.

٩- المساواة

٦١- يتعين على الأطر التنظيمية، لتكون فعالة، أن تسمح بالرصد المستقل لامتثال مقدمي الخدمات لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وينبغي أن تضمن حق الأفراد في تقديم الشكاوى إذا تعرض للتهديد تمتعهم بحقوقهم في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٣٠). ويتعين أن تفرض الأطر التنظيمية عقوبات ملائمة ومتناسبة على مقدمي الخدمات في حالة عدم الامتثال للمضمون المعيارى لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٣١).

باء- رصد التنفيذ

٦٢- يعد الرصد ضرورياً من أجل فهم المستويات الراهنة لإمكانية الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي - عن طريق التركيز على مسائل مثل القدرة على تحمل التكلفة وجودة المياه، وتحديد العقبات أمام إمكانية الحصول على الخدمة للسكان الذين لا يحصلون عليها أو يحصلون عليها بقدر غير كاف، وضمان أن تكون العمليات التشاركية جامعة. وتجمع عمليات الرصد على الصعيدين الوطني والمحلي معلومات تساعد على تحديد العوامل المحركة وعوامل الإعاقة، وإبراز الثغرات، وتقييم نقاط القوة والتحديات، وتعد بذلك ضرورية لإعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

٦٣- وتضطلع الجهات الفاعلة التنظيمية بدور أساسي في رصد امتثال مقدمي الخدمات للمضمون المعيارى لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. فإمكانية الحصول على المعلومات حيوية في هذه العملية. ويجب أن تكون الجهات الفاعلة التنظيمية قادرة على جمع وتحليل ونشر المعلومات الدقيقة بشأن أداء جميع مقدمي الخدمات. ومن جانب آخر، يقع على مقدمي الخدمات مسؤولية تزويد الجهات الفاعلة التنظيمية بمعلومات كاملة وموثوقة بشأن الخدمات، بما يشمل جودتها، والشكاوى الواردة من المستخدمين، والتحديات القائمة أمام مدّ الخدمات إلى المناطق الأكثر فقراً.

(٢٩) Lisbon Charter, art. 7.3

(٣٠) المرجع نفسه، المادة ٤-٤.

(٣١) المرجع نفسه، المادة ٩-٤.

٦٤- ويتعين ألا يقتصر الرصد على اختبار امتثال مقدمي الخدمات للمعايير الوطنية والمحلية، بل يتعين أيضاً أن يقيّم ما إذا كانت الخدمات تُقدّم بأسلوب يضمن الامتثال للالتزامات الدولية في مجال حقوق الإنسان مثل المساواة وعدم التمييز، والمشاركة، وإمكانية الحصول على المعلومات، والمساءلة. وتعد الجهات الفاعلة التنظيمية مسؤولة عن وضع ورصد مؤشرات التقدم نحو إعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، التي يتعين أن تعبر عن مبادئ ومعايير حقوق الإنسان بشكل مباشر. وينبغي أن تشمل المؤشرات كل العناصر المختلفة للحق في المياه وخدمات الصرف الصحي وأن تكون مصنفة حسب أوجه التمييز المحظورة^(٣٢)، مع القيام في الوقت نفسه بوضع نقاط مرجعية محددة (أهداف يمكن تحقيقها لبلوغ المؤشرات تدريجياً) فيما يتعلق بكل مؤشر.

٦٥- ويتعين أن تسترشد عملية الرصد بمبدأ الأعمال التدريجي، وينبغي أن يحظر الإطار التنظيمي أي تراجع يُلاحظ في تقدم الخدمات ويعاقب عليه.

١- مقدمو الخدمات الرسميون

٦٦- إن الأطر التنظيمية لا تطبق في كثير من الأحيان إلا على مقدمي الخدمات الرسميين، الذين قد يتراوحون ما بين شركات المرافق الكبيرة وصغار مقدمي الخدمات على المستويين البلدي والتعاوني. وعندما تكون الخدمة متوفرة بشكل رسمي، يُتوقع وجود بيانات متاحة عن المعايير والأهداف الموضوعية، وهو ما يمكن رصده من قبل جهة فاعلة تنظيمية. ولكن صغار مقدمي الخدمات على المستويين البلدي والتعاوني كثيراً ما يجدون صعوبات أكثر في الارتقاء إلى مستوى معايير الجودة مقارنة بشركات المرافق الكبيرة. ويمكن للجهات الفاعلة التنظيمية أن تضطلع بدور استباقي في النهوض بأداء صغار مقدمي الخدمات عن طريق رصد عملهم وتزويدهم بالمعلومات والتوصية باستراتيجيات قد تساعدهم على تحسين معاييرهم.

٦٧- ووفقاً لتقرير الاستثمار في المياه وخدمات الصرف الصحي: زيادة إمكانية الوصول وتقليل التفاوتات (التحليل والتقييم العالميين لخدمات الصرف الصحي ومياه الشرب، تقرير عام ٢٠١٤ الصادر عن آلية الأمم المتحدة للمياه)، فإن أقل من نصف البلدان تفيد بوجود عملية فاعلة يقدم فيها مقدمو خدمات مياه الشرب الرسميين العاملين في الريف تقارير عن نتائج رصد عملهم الداخلي إلى السلطات التنظيمية ويستخدمون النتائج أيضاً للشروع في إجراءات تصحيحية. وفضلاً عن ذلك، فإن نتائج الأداء لا تُعلن في العادة بالنسبة لغالبية مقدمي الخدمات. وأفاد أكثر من ٦٠ في المائة من البلدان المستجيبة بأن نتائج الأداء لا تُعلن إلا بالنسبة لمقدمي الخدمات الرسميين في المناطق الحضرية. وأشارت البلدان إلى أن مدى الرقابة المستقلة لجودة المياه أكبر بكثير في المناطق الحضرية: فقد أفاد حوالي ٧٠ في المائة من البلدان بوجود رقابة في المناطق الحضرية مقارنة بنسبة ٤٠ في المائة فقط في المناطق الريفية.

٦٨- وبالمثل، فإن مقدمي خدمات الصرف الصحي الرسميين، سواء في المناطق الحضرية أو الريفية، عادة ما لا يبلغون السلطات التنظيمية بالبيانات. وبينما يوجد بوجه عام إطار تنظيمي

(٣٢) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ٥٣.

ومعايير بالنسبة لشبكات المجاري، فإنها لا تُنفذ وتُرصَد بفعالية دائماً^(٣٣). وكثيراً ما تثير أنظمة المجاري شواغل من ناحية القدرة على تحمل التكاليف بالنسبة للدول ومقدمي الخدمة والمستخدمين، وتتطلب رصداً دقيقاً. وقد تحرم رسوم التوصيل الأسر المعيشية الأكثر فقراً من الاستفادة من هذه الخدمة ما لم توضع لائحة تنظيمية ملائمة لضمان القدرة على تحمل التكاليف.

٢- مقدمو الخدمات غير الرسميين

٦٩- عند رصد صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين، يصبح الوضع أشد تعقيداً بكثير. فالأنظمة القائمة على الأنابيب لا تتاح في كثير من الأحيان للأسر المعيشية الريفية أو للمقيمين في المستوطنات العشوائية بالمناطق الحضرية (انظر A/70/203، الفقرة ٦٤). ويمثل ذلك مشكلة كبيرة من ناحية عدم المساواة في إمكانية الحصول على الخدمة، حيث يضطر المقيمون في هذه المناطق، وهم أشد فقراً في الغالب، إلى الاعتماد على بدائل عادة ما تكون ذات جودة أقل وتكلفة أعلى بكثير. وفي هذه الحالات، فإن بعض أنواع الخدمات، مثل المرافق غير الرسمية المشتركة أو العمومية والحلول الفردية غير المنظمة التي تُنفذ في الموقع، تعتبر حلولاً ضرورية في الأجلين القصير والمتوسط. ولكن من دون تنظيم ورصد مناسبين، لا يمكن ضمان أن أيّاً من هذه الخدمات تمثل لمعايير حقوق الإنسان.

٧٠- وتضطلع المنظمات غير الحكومية والمنظمات الأهلية بدور هام في توفير الخدمات بشكل غير رسمي، حيث تتدخل في الأماكن التي تغيب فيها مشاركة الدولة في هذه الأنشطة. وينطبق على أنشطة هذه المنظمات العديد من التحديات ذاتها فيما يتعلق بالتنظيم والمساءلة، مثل ضمان معايير متسقة فيما يخص جودة الخدمات وكفالة مساءلة المنظمات أمام المستفيدين من خدماتها. وتلقى فئات سكانية في العديد من البلدان الخدمة من مقدمي خدمات أهليين وغير رسميين نادراً ما يبلغون السلطات بنتائج الرصد الداخلي^(٣٤).

٧١- وثمة نهج للرصد في المستوطنات العشوائية أظهر نتائج إيجابية ويتمثل في استخدام نُظُم المعلومات الجغرافية التشاركية، التي تُدمج المعلومات المكانية التقنية مع معارف المجتمع المحلي الخاصة بالموقع، مما ينتج عنه في الغالب بيانات وافرة عن أمور منها استخدام الأراضي ومصادر المياه والاستفادة المتمايزة من الموارد، ومواقع المخاطر البيئية الفعلية أو المحتملة. وعلى سبيل المثال، أسفرت مبادرات خريطة الطريق المفتوحة (OpenStreetMap)^(٣٥) في المستوطنات العشوائية في نيروبي عن إنتاج بيانات مفصلة تبين عدد الأسر المعيشية التي تشترك في مرحاض واحد، وما إذا كانت هناك مراحيض مخصصة للرجال وأخرى للنساء، وما إذا كان استخدام المراحيض ميسراً لذوي الإعاقة، وما إذا كان يوجد بالمراحيض سلال للمهملات خاصة بالنساء (انظر A/69/213، الفقرة ٨٢).

(٣٣) انظر A/70/203، الفقرة ٤٦. وانظر أيضاً: www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/Differentlevelsandtypesofservices.aspx

(٣٤) المرجع نفسه، الفقرة ١٩.

(٣٥) انظر: www.openstreetmap.org

٧٢- ومن المهم أن تقر الدول والجهات الفاعلة التنظيمية بوجود تقديم الخدمات غير الرسمي، وتقييم الدور الذي يضطلع به في سياق معين. وبينما تحدد الدولة اختيار النهج السياساتي الأفضل إزاء مقدمي الخدمات غير الرسميين، وهو ما سيعتمد على الظروف الخاصة لكل حالة، فإن قانون حقوق الإنسان ينص على أنه في حالة تشغيل الخدمات أو السيطرة عليها من قبل أطراف ثالثة، يجب على الدول منع هذه الأطراف من تهديد إمكانية الحصول المادية والمنصفة والمعقولة التكلفة على المياه الكافية والأمنة والمقبولة^(٣٦). وفي هذه الحالات، تنصح اللجنة المعنية بحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بوجود إنشاء نظام فعال للشؤون التنظيمية. ومن المهم في هذه الحالات تكييف الأدوات التنظيمية والهيكلي المؤسسي المختار مع طابع توفير الخدمات على نطاق محدود.

٧٣- وتفيد دولة فلسطين بأن مقدمي الخدمات غير الرسميين ليسوا موجودين في أراضيها فحسب، بل هم أساسيون لضمان إمكانية حصول بعض المجتمعات المحلية على المياه. ويعد هذا النوع من توصيل الخدمة الخيار الفعال الوحيد للعديد من المجتمعات المحلية، ومن ثم يعتبر خدمة عامة. وتتعاون مؤسسات حكومية مختلفة حالياً من أجل ضمان تنظيم عمل مقدمي الخدمات غير الرسميين هؤلاء والإشراف عليه. وتُبذل جهود من أجل الترخيص لهم واعتمادهم. وتمثل الاستراتيجية الطويلة الأجل للحكومة في توصيل الشبكات العامة لتوزيع المياه بشكل كامل للمجتمعات المحلية، أما في الأجل القصير فتتمثل الاستراتيجية في تنظيم هذه الخدمة وتيسير الدعم المتبادل بين المجتمعات المحلية ومقدمي الخدمات غير الرسميين.

٧٤- وفي كينيا، من ناحية أخرى، لا ينطبق الإطار التنظيمي على مقدمي خدمات المياه الذين يوفران إمدادات لأقل من ٢٠ أسرة معيشية أو أقل من ٢٥ متراً مكعباً من المياه يومياً للاستعمال المنزلي. ومقدمو الخدمة هؤلاء هم حالياً خارج هيكل التعريفات المنظم وخارج نظام أعمال التفتيش الدورية على الجودة^(٣٧). ويتمثل موقف الحكومة في الأجل الطويل في أنه يتعين ربط مقدمي الخدمة غير الرسميين بالنظام الرسمي، وامتثالهم للتعريفات الرسمية ومعايير الجودة. وفي الأجل القصير، تتساهل الحكومة مع توفير الخدمة غير الرسمي دون أن تنظمه.

٧٥- وسواء قررت الدول أن تستهدف تنظيم الخدمات أو تستخدم حوافز لتوفير الخدمات الجيدة بأسعار معقولة أو تنهي تدريجياً أعمال صغار مقدمي الخدمات في الأجل الطويل والاستعاضة عنهم بتوفير الخدمة الرسمي، فإن من الضروري ألا تتسبب في زيادة الأوضاع سوءاً وترك الناس دون إمكانية الحصول على الخدمات (انظر A/HRC/15/31، الفقرة ٥٣). وعلى وجه الخصوص، عندما تمنح الدول مقدمي الخدمات الرسميين إمكانية التوسع على نحو حصري في المناطق التي كانت تحصل على الخدمة في السابق من صغار مقدمي الخدمات، يجب عليها ضمان أن يكون التوصيل بشبكة الأنابيب يشكل بالفعل بديلاً معقول التكلفة. وفي هذه الحالات يتعين إجراء دراسات القدرة على تحمل التكاليف بواسطة الجهات الفاعلة التنظيمية من أجل تجنب التراجع.

(٣٦) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ٢٤.

(٣٧) United Nations Development Programme, *Small-scale Water Providers in Kenya: Pioneers or Predators?* (2011), p. 29.

٧٦- ويمثل تنظيم خدمات المياه والصرف الصحي (أو عدم تنظيمها) في المناطق الريفية تحدياً مماثلاً. فإمدادات المياه في الريف كثيراً ما تديرها منظمات أهلية أو أفراد من المجتمع المحلي، دون تدريب ودون الحصول على أجر، ويجادل البعض بأنهم سيستفيدون من توفير التدريب والموارد والمساعدة وليس من الإنفاذ التنظيمي^(٣٨). ولكن هذين التديرين غير متعارضين، والأمر يرجع إلى الحكومات في الموازنة بين الدعم المقدم للمجتمعات المحلية والتنظيم.

٧٧- ويبين تحديث عام ٢٠١٥ لبرنامج الرصد المشترك بين منظمة الصحة العالمية واليونيسيف لإمدادات المياه والمرافق الصحية أن ٧٠ في المائة من الأشخاص الذين لا يستخدمون مرافق محسنة للصرف الصحي و ٩٠ في المائة من الأشخاص الذين يتغوطون في العراء يعيشون في المناطق الريفية. ومن منظور تنظيمي، يشكل الصرف الصحي في الريف تحدياً رئيسياً، حيث لا يعترف في الكثير من الأحيان بالحاجة إلى خدمات الصرف الصحي الآمنة. وغالباً ما يُهمل إنشاء وصيانة المراحيض، ويرجع ذلك جزئياً إلى ما يحيط موضوع الصرف الصحي من محظورات. وكثيراً ما لا تخضع الغالبية العظمى من حلول الصرف الصحي للتنظيم أو الإدارة أو الرصد من أي هيئة حكومية (انظر A/HRC/33/49/Add.2، الفقرة ١٤). ويبرر الاعتراف بالحق في خدمات الصرف الصحي كحق قائم بذاته من قبل الجمعية العامة ومجلس حقوق الإنسان أن توليه الدول أولوية من الناحية السياسية، وأن تُهيأ بيئة مواتية لإعماله التدريجي، بطرق منها إنشاء أطر تنظيمية ملائمة ومكيفة للظروف المحلية تعالج بعدي هذا الحق المتعلقين بكرامة الفرد والصحة العامة.

٣- الهيئات التنظيمية

٧٨- مقارنة بمجالات التنظيم الأخرى، يتسم تنظيم المياه وخدمات الصرف الصحي بكون الخدمات موضع التنظيم تتعلق مباشرة بإعمال حقوق الإنسان. وبينما توجد الهيئات التنظيمية للمياه وخدمات الصرف الصحي في موقع جيد للإسهام في الإعمال التدريجي للحق في المياه وخدمات الصرف الصحي، فإن أنشطتها - سواء من خلال لوائحها التنظيمية وقراراتها أو من خلال عدم الوفاء بولايتها - يمكن أيضاً أن تسفر عن انتهاكات لهذا الحق. ففي خططها وتقارير نشاطها، يتعين أن تقدم الهيئات التنظيمية معلومات واضحة وذات صلة عن سياساتها وإجراءاتها وأنشطتها وأن تشير إلى كيفية إسهامها في استيفاء معايير حقوق الإنسان على نحو تدريجي.

٧٩- ويتعين مراقبة ورصد أنشطة الهيئات التنظيمية من قبل كيانات مختلفة، مثل مجالس المستخدمين أو اللجان البرلمانية أو دواوين المحاسبة. وعلى سبيل المثال، في أوائل عام ٢٠١٤، أصدر ديوان المحاسبة البرتغالي تقريراً عن أعمال التدقيق في تنظيم وإدارة الامتيازات والشراكات بين القطاعين العام والخاص في مجال خدمات المياه. وقد فحصت أعمال التدقيق التي أجراها الديوان نشاط السلطة التنظيمية لخدمات المياه والصرف بصفتها الجهة التنظيمية لهذه الامتيازات، وحددت عمليات مراجعة العقود، وحددت الإنفاق العام في كل امتياز، ودرست فعالية الامتيازات من ناحية جودة الخدمات (انظر A/HRC/36/45/Add.1، الفقرة ٣٩). وتُظهر

(٣٨) WHO, *Water Safety Planning for Small Community Water Supplies: Step-by-step Risk Management Guidance for Drinking-water Supplies in Small Communities* (2012)

الاستنتاجات الرئيسية أن غالبية الامتيازات أفادت بشكل مستمر القطاع الخاص على حساب الميزانيات البلدية وقدرة المستخدمين على تحمل تكاليف الخدمات (انظر A/HRC/36/45/Add.1، الفقرتان ٣٩ و ٤٠).

جيم - ضمان المساءلة

٨٠ - يمكن تحقيق المساءلة على الصعيد الوطني من خلال آليات إدارية، وشبه قضائية، وقضائية. ويمكن أن تقوم الآليات على مستوى مقدم الخدمة أو على مستوى الدولة. فعلى سبيل المثال، عندما لا يتم تسوية إحدى الشكاوى على مستوى مقدم الخدمة، يتعين أن يكون للأفراد الحق في توجيه شكاوهم إلى آلية إدارية، كهيئة تنظيمية مثلاً.

٨١ - وتضطلع الجهات الفاعلة التنظيمية بدور رئيسي في ضمان مساءلة مقدمي الخدمات عن عدم الامتثال لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. فمن أجل ضمان المساءلة، يجب على الأطر التنظيمية أن تحدد بوضوح أدوار ومسؤوليات جميع الجهات صاحبة المصلحة المشاركة في تقديم الخدمة وأن توفر معلومات واضحة وميسرة عن آليات الشكاوى المتاحة على المستويات المختلفة. ويتزايد عدد الهيئات التنظيمية المستقلة التي لديها آليات للشكاوى من أجل تسوية المنازعات بين مقدمي الخدمات والمستخدمين.

٨٢ - وفي سياق تسوية الشكاوى ضد مقدمي الخدمات، يجب أن تضمن الجهات الفاعلة التنظيمية أن أي إجراء يعوق تمتع فرد ما بالحق في المياه وخدمات الصرف الصحي يكون مسبوقاً بفرصة التشاور الصادق مع الفرد المتضرر، والإفصاح الكامل وفي الوقت المناسب عن المعلومات المتعلقة بالتدابير المقترحة، والإخطار بالإجراءات المقترحة في وقت معقول، والاستعانة بالسبل القانونية وسبل الانتصاف للفرد المتضرر، والمساعدة القانونية من أجل الحصول على سبل الانتصاف القانونية^(٣٩).

٨٣ - ويجب أن يكون لدى الهيئة التنظيمية سلطة إنفاذ اللوائح التنظيمية والاتفاقات التعاقدية القائمة. ويجب أن تتضمن آليات إنفاذ العقود الحوافز المناسبة، والعقوبات على عدم الامتثال مثل الغرامات، وإمكانية إلغاء العقد (انظر A/HRC/15/31، الفقرة ٥٢).

٨٤ - وفي البلدان التي لا توجد فيها آلية تنظيمية منفصلة، ولكن توجد فيها مؤسسات وطنية لحقوق الإنسان أو مكاتب لأمناء المظالم، يمكن للأفراد اللجوء إلى هذه الهيئات المستقلة للانتصاف عندما يتعرض حقهم الإنساني في المياه وخدمات الصرف الصحي للتهديد من قبل أحد مقدمي الخدمات. ويمكن لهذه الهيئات شبه القضائية أن تقوم بعملية المساءلة، حيث غالباً ما تتضمن ولايتها معالجة شكاوى حقوق الإنسان.

٨٥ - وعندما لا تتوفر آليات إدارية أو آليات وطنية شبه قضائية، أو تكون غير قادرة على تسوية نزاع ما بنجاح، فإن الحق في سبيل انتصاف فعال يقتضي أن يتمكن الناس الذين تضرر حقهم في المياه وخدمات الصرف الصحي من اللجوء إلى المحكمة. فأحياناً ما يكون الحق في المراجعة القضائية كملاذ أخير لا غنى عنه. وفي هذا السياق، فإن من الحيوي أن تقرر الأنظمة

(٣٩) انظر التعليق العام رقم ١٥ للجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الفقرة ٥٦.

القضائية إمكانية نظر المحاكم في حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بما يتماشى مع القانون الدولي لحقوق الإنسان.

٨٦- ويجب ضمان المساءلة، ليس فقط فيما يتعلق بمقدمي الخدمات، بل أيضاً فيما يخص قرارات وأنشطة الهيئات التنظيمية. ويشدد ميثاق لشبونة للرابطة الدولية للمياه على أن الأطر التنظيمية يتعين أن تُنشئ الآليات اللازمة لضمان مساءلة الهيئات التنظيمية والتدقيق العام في عملها^(٤٠). ويتعين أن يكون للأفراد الحق في الطعن القضائي على قرار أو لائحة لهيئة تنظيمية يتعارضان مع التمتع بحقوقهم الإنساني في المياه وخدمات الصرف الصحي. فقد أصدرت اللجنة التنظيمية الكولومبية للمياه والصرف الصحي عدداً من اللوائح التنظيمية التي تلزم مقدمي الخدمات بقطع خدمات المياه عندما لا تُسدد قيمة الخدمة خلال فترة ثلاثة أشهر. ولكن القضايا التي رفعتها أمام المحكمة الدستورية أُسر منخضة الدخل حُكم فيها لصالح هذه الأسر لأنها حُرمت من "المستوى الأدنى الضروري من المياه" بسبب عدم قدرتها على السداد^(٤١).

خامساً- الاستنتاجات والتوصيات

٨٧- تعد الأطر التنظيمية ضرورية لإعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي ويجب أن تدعم التزامات الدولة فيما يتعلق بهذا الحق. ولا يدعو القانون الدولي لحقوق الإنسان إلى اختيار معين بالنسبة للإطار التنظيمي. فالأمر الضروري من منظور حقوق الإنسان هو أن يكون القائمون بالمهام التنظيمية غير خاضعين للضغط من أي مصالح غير مشروعة وأن تتسق الأهداف الرئيسية للتنظيم مع معايير ومبادئ حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. ويضطلع التنظيم بدور رئيسي في رصد امتثال مقدمي الخدمات للمضمون المعياري لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وفي ضمان المساءلة. فتحدد وتجنب انتهاكات هذا الحق وأوجه التراجع في أعماله التدريجي يعدان أيضاً من الأمور الرئيسية في تنظيم خدمات المياه والصرف الصحي. وكهيئات عامة، فإن الجهات الفاعلة التنظيمية مقيدة بما يقع على عاتق الدول من التزامات دولية في مجال حقوق الإنسان، ويتعين أن تتجاوز مهامها مجرد المراقبة وأن تشمل دعم التغييرات السياسية والتأثير فيها بما يتماشى مع إطار حقوق الإنسان.

٨٨- ويعتبر المقرر الخاص أن هناك حاجة لاتباع نهج أدق إزاء مفهوم استقلال الهيئات التنظيمية. وعلى وجه الخصوص، يتعين ضمان مشاركة القطاعات الحكومية في حالات محددة من صنع القرار التنظيمي عندما يكون ذلك مهماً لكفالة استيفاء معايير حقوق الإنسان.

٨٩- واتساقاً مع ما ورد أعلاه، يوصي المقرر الخاص بأن تقوم الدول بما يلي:

(أ) اعتماد سياسات واستراتيجيات في مجال المياه والصرف الصحي تشمل على حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، واتخاذ خطوات مدروسة

(٤٠) Lisbon Charter, art. 7.6

(٤١) انظر: www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/T-546-09.htm، و www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-273-12.htm

وملموسة ومحددة الهدف من أجل إنشاء إطار تنظيمي يسترشد بهذا الحق وهيئات تنظيمية تعمل بأسلوب نزيه وشفاف وقائم على الحقوق؛

(ب) التحديد الواضح للإجراءات والتدابير اللازمة في الإطار التنظيمي للوفاء بالتزامات الدولة باحترام حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي وحمايته وإعماله؛

(ج) ضمان أن تشتمل مهمة الجهات الفاعلة التنظيمية وولايتها وأهدافها على مبدأ الأعمال التدريجي لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي من دون تمييز من أي نوع؛

(د) ضمان أن توفر الأطر التنظيمية تفسيراً متميزاً ومتعدد الأوجه للقدرة على تحمل التكاليف، بما يتضمن الاحتياجات الخاصة لمن يعيشون في أوضاع هشّة؛

(هـ) ضمان ألا تكون إمكانية الحصول على خدمات المياه والصرف الصحي مشروطة بحيازة الأرض في القانون وفي الأطر التنظيمية؛

(و) القيام من خلال التنظيم الملائم بضمان أنه عند توصيل الخدمات الرسمية إلى المستوطنات العشوائية، تكون هذه الخدمات معقولة التكلفة ولا تعوق إمكانية استفادة الناس منها؛

(ز) حظر قطع الخدمة بسبب عدم القدرة على السداد، في القانون وفي الأطر التنظيمية؛

(ح) ضمان أن تعبر الصكوك التي تفوض تقديم الخدمة، بما فيها العقود، عن الإطار التنظيمي الوطني ومعايير حقوق الإنسان؛

(ط) تضمين الأطر التنظيمية اشتراطات محددة تضمن التوفير الملائم للخدمات لفئات منها المشردون، والمجتمعات المحلية الفقيرة للرحل، وضحايا حالات النزاع المسلح أو حالات الطوارئ أو الكوارث الطبيعية أو آثار تغير المناخ؛

(ي) تضمين الأطر التنظيمية اشتراطات محددة تضمن التوفير الملائم للخدمات لأماكن منها المدارس، والمرافق الصحية، والسجون، ومراكز النقل، والأماكن العامة بشكل عام؛

(ك) إنشاء الآليات اللازمة لضمان مساءلة الجهات الفاعلة التنظيمية؛

(ل) توفير المعلومات والتدريب للجهات الفاعلة التنظيمية بشأن الآثار العملية لإعمال حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في مجال عملها.

٩٠ - وبالإضافة إلى ذلك، يوصي المقرر الخاص بأن تقوم الجهات الفاعلة التنظيمية بما يلي:

(أ) الامتثال لما يقع على عاتق الدولة من التزامات دولية في مجال حقوق الإنسان إزاء الحق في المياه وخدمات الصرف الصحي واتخاذ خطوات محددة الهدف نحو إعماله الكامل؛

- (ب) إجراء رصد مستقل لامتثال مقدمي الخدمات للمضمون المعياري لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي وضمان أن يعالج مقدمو الخدمة - في حالات التراجع - الأسباب الجذرية لهذه الانتهاكات؛
- (ج) تحديد ورصد مؤشرات تغطي جميع عناصر هذا الحق وتصنيفها حسب أسباب التمييز المحظورة؛
- (د) ضمان عدم التمييز في تغطية الخدمة من قبل مقدميها، بما في ذلك في الأحياء الأكثر فقراً والمستوطنات العشوائية والمناطق الريفية؛
- (هـ) توفير إمكانية الحصول على معلومات موضوعية ومفهومة وواضحة ومتسقة، وتيسير المشاركة الحرة والنشطة والمجدية في عمليات صنع القرار التنظيمي؛
- (و) ضمان أن يوفق تحديد التعريفات بين الاستدامة المالية والقدرة على تحمل التكاليف، مع القيام في الوقت نفسه بإيلاء الأولوية لاحتياجات من يعانون الفقر وحمايتهم؛
- (ز) دعم صياغة السياسات والتغييرات التشريعية والتأثير فيها بما يتماشى مع حق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي؛
- (ح) توفير معلومات واضحة وذات صلة عن سياساتها وإجراءاتها وأنشطتها، وتبيان كيفية مساهمتها في الأعمال التدريبية لحق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي؛
- (ط) ضمان حق الأفراد في تقديم الشكاوى عندما يهدد مقدمو الخدمات تمتعهم بالحق في المياه وخدمات الصرف الصحي.