

المقررة الخاصة للأمم المتحدة المعنية بحق الإنسان في
الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي
كاتارينا دي ألبوكارك

عمليات التخطيط، ومقدمو الخدمات ومستويات الخدمة والتسويات



جدول المحتويات

١ - التخطيط

- ٥
- ١.١ التقييم والتحليل ٦
- ١.٢ تحديد الغايات وخطط العمل الإنمائية ١٠
- ١.٣ إسناد الأدوار والمسؤوليات إلى مختلف الجهات الفاعلة ١٠
- ١.٤ التنفيذ ١٣
- ١.٥ الرصد والتقييم - ضمان المساءلة ١٣

٢ - وضع المعايير والغايات الوطنية والمحلية

- ١٣
- ٢.١ التصدي للتمييز في وضع المعايير والغايات ١٥
- ٢.٢ المعايير المتعلقة بإتاحة الخدمات ١٥
- ٢.٣ المعايير المتعلقة بالحصول على الخدمات ١٧
- ٢.٤ المعايير المتعلقة بالجودة ١٨
- ٢.٤.١ المعايير المتعلقة بنوعية المياه ١٨
- ٢.٤.٢ المعايير المتعلقة بجودة خدمات الصرف الصحي ١٩
- ٢.٥ المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة ٢٠
- ٢.٦ المعايير المتعلقة بالمقبولية ٢١
- ٢.٧ الاستدامة ٢١

٣ - تحديات تقديم الخدمات في مختلف الحالات

- ٢٣
- ٣.١ الخدمات المقدمة إلى الأسر ٢٤
- ٣.١.١ المستوطنات غير الرسمية ٢٦
- ٣.١.٢ المناطق الريفية ٢٨
- ٣.٢ الخدمات التي تتجاوز الأسر ٢٩
- ٣.٣ الوصم والمحرمات ٣٠
- ٣.٤ الدول الهشة ٣١
- ٣.٤.١ الطوارئ والكوارث ٣٣
- ٣.٤.٢ حالات النزاعات ٣٣

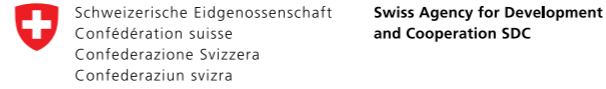
٤ - مقدمو الخدمات

- ٤٥
- ٤.١ المقدمة ٣٥
- ٤.٢ تقديم الخدمات بشكل رسمي - القطاع العام والخاص وكل ما بينهما ٣٦
- ٤.٢.١ الشواغل المتعلقة بتقديم الخدمات من قبل جهات غير حكومية ٤٣
- ٤.٣ صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين ٤٨

٥ - قائمة مرجعية

- ٥٣
- ٥٧
- ٦ - مصادر الصور والمراجع

بدعم من:



المقررة الخاصة للأمم المتحدة المعنية بحق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي كاتارينا دي ألبوكارك

النص © المقررة الخاصة للأمم المتحدة المعنية بحق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي

المشاع الإبداعي - نَسب المُصنَّف - غير تجاري - الترخيص بالمثل ٤.٠



الصور: جميع الصور هي حقوق الطبع والنشر بدقة فقط. هي فردية التفاصيل صورة حقوق التأليف والنشر المتاحة في الجزء الخلفي من كل كتيب.

ISBN 978-989-6-0-4980-9

نشرت لأول مرة في البرتغال في عام ٢٠١٤.

المطبوعة في Precision Fototype، بنغالور، الهند.

التخطيط

يعد إدماج معايير ومبادئ حقوق الإنسان في عمليات التخطيط الوطنية والمحلية حاسماً لضمان حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وإن كان في ذلك الأمر طموحاً فإنه لا يخلو من الواقعية، بما يتيح للدول الأدوات اللازمة لتحسين الخدمات والقضاء على مظاهر التفاوت في فرص الحصول عليها.

وأضح مراراً وتكراراً عدم جدوى افتراض البدء في تحسين الخدمات في المناطق الثرية، ومن ثم زيادة الأموال التي يمكن استخدامها لتقديم الخدمات إلى الأفراد أو المجموعات المحرومين منها. وحري بالدول توجيه جهودها إلى إنشاء مؤسسات وهياكل تتيح تهيئة بيئة تكفل تمكن الجميع من ممارسة حقوقهم، وتولي الأولوية إلى تقديم المساعدة المباشرة إلى الأشخاص والمجموعات التي تواجه أعصى العراقيل التي تحول دون حصولها على المياه وخدمات الصرف الصحي.

ويجري التخطيط على الصعيد الوطني والإقليمي والمحلي، رهناً بمدى اللامركزية وطريقة تنظيم وظائف الدولة. ويمكن إشراك طائفة عريضة من الجهات الفاعلة، من وزارات المالية والوزارات المسؤولة المعنية إلى السلطات المحلية ومقدمي الخدمات ومؤسسات حقوق الإنسان الوطنية والهيئات التنظيمية ومنظمات المجتمع المدني ومستخدمي المياه وخدمات الصرف الصحي أنفسهم.



وقد تكون عملية التخطيط في المدن الكبيرة وعلى المستوى الوطني أكثر تعقيداً من التخطيط في المدن أو القرى الصغيرة، لكنها تتبع عموماً الخطوات ذاتها وهي:

- التقييم والتحليل
- تحديد الأهداف
- تخصيص الميزانيات وإسناد المسؤوليات
- التنفيذ
- الرصد والتقييم

ويجب أن يكون التخطيط مفتوحاً وشفافاً، مع إتاحة الفرص للأشخاص للمشاركة بفعالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بحصولهم على المياه وخدمات الصرف الصحي. وعلى الدول وضع استراتيجيات وتحديد أهداف لمواجهة التمييز والقضاء على مظاهر التفاوت في فرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، ما سيستلزم تطوير تدخلات مخصصة لظروف معينة، ورصد التقدم المحرز بعناية بما يحقق مصلحة الأفراد والمجموعات المحرومة. ومن دون هذا التركيز، فإن التحسينات في خدمات المياه والصرف الصحي تبلغ في المقام الأول - أو حصراً - الأشخاص الأكثر ثراءً، ما يعزز مظاهر التفاوت القائمة.

يجب أن يكون التخطيط مفتوحاً وشفافاً

١.١ التقييم والتحليل

إن أول خطوة في إجراء عملية تخطيط شاملة هي تقييم الوضع الراهن. ومن شأن هذا التقييم أن يدرس مدى إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، واستعراض الأطر المؤسسية والسياسية القائمة.

وتشمل هذه العملية استعراض ما يلي:

- القوانين واللوائح والسياسات **(انظر الأطر)**
- استراتيجيات التمويل ووضع الميزانيات **(انظر المالية)**
- الاستراتيجيات والخطط الخاصة بالمياه وخدمات الصرف الصحي
- المؤسسات وتفاعلها فيما بينها
- البيانات المتاحة عن فرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، مع التركيز على المناطق والأفراد المحرومين **(انظر الرصد)**
- عمليات المساءلة **(انظر العدالة)**
- العراقيل المفروضة أمام فرص الحصول على الخدمات

وإن لم يستوف أي أمر من الأمور المذكورة آنفاً معايير حقوق الإنسان ومبادئها، فيتعين تعديله أو تنقيحه.

وقد تكون البيانات الخاصة بالمياه وخدمات الصرف الصحي متاحة بالفعل، مثل البيانات المتاحة من مكاتب الإحصاء الوطنية، أو الدراسات الإحصائية السكانية والصحية أو الدراسات الاستقصائية العنقودية متعددة المؤشرات أو البيانات المتاحة مباشرة من مقدمي الخدمات. وتتيح هذه البيانات عموماً لمحة عامة وطنية واسعة النطاق ويمكنها المساعدة على التخطيط بوجه عام وتخصيص المبالغ في الميزانيات الوطنية. أما بالنسبة للتخطيط على الصعيد المحلي فتعد دراسات الجدوى والبيانات المحلية التي توضح الفرص القائمة للحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي بالتفصيل ضرورة. ويجب على أي دراسة مرجعية أن تولي الاهتمام إلى تقييم مستويات الحصول على الخدمات المتاحة للأفراد والمجموعات المحرومة، مثل الأشخاص المقيمين في المناطق الريفية أو في المستوطنات غير الرسمية في المناطق الحضرية. وينبغي للدراسات أن تحدد الثغرات القائمة، وأوجه الاستبعاد والعراقيل والقيود المفروضة من أجل تصميم الردود المناسبة التي تتصدى للأسباب الجذرية في الافتقار إلى فرص الحصول على الخدمات. **(انظر الرصد)**



ويمكن استخدام الأدوات الموجودة لتقييم العراقيل والقيود وتحسين التخطيط لتحديد أوجه الجمود في إعمال الحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي. ومن هذه الأدوات أداة عنق الزجاجة التحليلية التابعة لليونيسيف^١ التي تساعد الدول على تحديد العراقيل المفروضة أمام فرص الحصول على الخدمات، ودراسة التشريعات والسياسات والميزانيات القائمة لتحديد التغييرات التي يمكن إجراؤها للتشجيع على إرساء بيئة تمكينية.

ويمكن استخدام دراسات الجدوى لتقييم التحديات الاجتماعية والمالية والتقنية والقانونية المطروحة أمام تقديم الخدمات إلى الأشخاص الذين يعيشون في المستوطنات غير الرسمية أو في المناطق الريفية، كما أنها ستساعد على تحديد أفضل طريقة لتقديم الخدمات.

وتعد تقييمات الوقع التي تدرس الشواغل البيئية والاجتماعية وشواغل حقوق الإنسان أداة تخطيط مهمة أيضاً، إذ تسلط الضوء على العراقيل وعوامل الخطر المحتملة.^٢

وأنشأت منظمة ووتر ليكس (WaterLex)، وهي منظمة غير حكومية سويسرية تعمل في مجال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، أداة تخطيط تسلط الضوء على ما يلزم دراسته أثناء التخطيط لإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.^٣



العراقيل الشائعة أمام فرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي

العراقيل اللغوية: يمكن ألا يستطيع الأشخاص المنتمون إلى أقليات لغوية الحصول على المعلومات أو المشاركة في الاجتماعات؛ وقد لا يستطيعون قراءة التحذيرات وفهمها، مثل الإخطارات التي تخبر الأشخاص بضرورة معالجة مياه الشرب أو الخطابات التي تخطر بانقطاع أو توقف الإمدادات بالمياه.

العراقيل البيئية: يواجه بعض الأشخاص تحديات بيئية متزايدة نتيجة للتلوث أو انخفاض مستويات المياه أو تغير الأنماط المناخية.

العراقيل الثقافية: يعاني العديد من الأفراد والمجموعات من الوصم المتأصل، مثل الأقليات العرقية، أو الطبقات المتدنية أو المشردين.

وعادة ما يواجه الأشخاص عراقيل متعددة في آن واحد. فعادة ما يواجه الأشخاص الذين يعيشون في الأحياء الفقيرة مثلاً تحديات متراكمة منها الفقر المدقع وكثافة السكان وتلوث البيئة وعدم امتلاك الأرض رسمياً، وتمتاز هذه التحديات جميعاً لتحد من حصولهم على الخدمات.

العراقيل القانونية: كثيراً ما تفرض عراقيل قانونية أمام الأشخاص الذين لا يملكون مثلاً وثائق تثبت حقهم في العيش حيثما يعيشون. وعادة ما يستبعد الأشخاص الذين يعيشون في المستوطنات غير الرسمية بشكل مباشر أو غير مباشر من الحصول على الخدمات لعدم امتلاكهم الضمان لحياسة المسكن.

العراقيل المؤسسية: عادة ما تكون المسؤوليات المؤسسية مقسمة وتفتقر للتنسيق. ما يؤدي إلى وجود أوجه خلل وتضارب في تقديم الخدمات، ويصعب على الأشخاص معرفة الجهة التي يتوجهون إليها للحصول على المساعدة ويسائلونها على إعمال حقوق الإنسان الخاصة بهم في المياه وخدمات الصرف الصحي.

العراقيل الإدارية: قد تفرض الإجراءات الإدارية المعقدة الخاصة بالإمدادات من المياه أو خدمات الصرف الصحي عبئاً مفرطاً على عاتق من لا يملك الوثائق الضرورية أو من تتدنى مستويات تعليمه أو ثقافته.

العراقيل البدنية: عادة ما يواجه ذوو الإعاقة والأطفال والمسنون والحوامل وغيرهم عراقيل بدنية بسبب التصميم غير المناسب مثل المساحات الضيقة أو المرافق التي تستلزم جلوس المستخدمين القرفصاء أو الأبواب الصغيرة أو الدرجات التي تؤدي إلى المرفق.

العراقيل الجغرافية: عادة ما يكون الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو في المستوطنات غير الرسمية في المناطق الحضرية آخر من يحصل على الخدمات.

العراقيل الاقتصادية: يمكن لارتفاع تكاليف التشييد والتوصيل وارتفاع الأسعار أن تحد من فرص حصول الأشخاص على خدمات آمنة وميسورة.

١.٦ تحديد الغايات وخطط العمل الإنمائية

فورما تجمع البيانات والمعلومات عن أهم العراقيل ومظاهر التفاوت في فرص الحصول على الخدمات، يمكن وضع أهداف محددة بأطر زمنية واقعية لرسم خريطة للتقدم نحو تحقيق الهدف الأسمى وهو حصول الجميع على المياه وخدمات الصرف الصحي. وينبغي إدماج التقدم نحو القضاء على مظاهر التفاوت في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي بوصفه هدفاً مؤقتاً.

وعند اتخاذ قرار بشأن الأهداف، على الدول أن تراعي مختلف السيناريوهات الاقتصادية، واستدامة أنظمة البنية التحتية والتشغيل والصيانة على الأجل الطويل، والأهم من ذلك أن تراعي الهياكل المؤسسية والإدارية.

١.٣ إسناد الأدوار والمسؤوليات إلى مختلف الجهات الفاعلة

يعد بناء مؤسسات مناسبة يمكنها الاضطلاع بمسؤولياتها في أعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي أمراً حاسماً للقيام بعملية تخطيط فعالة.

ويتولى العديد من المؤسسات الحكومية المسؤولية عن ضمان الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وتنظم كل دولة هذه المسؤوليات بشكل مختلف، لكن الوزارات عموماً والإدارات ووكالات المياه وخدمات الصرف الصحي والصحة والإسكان والبنية التحتية والبيئة والتعليم والزراعة والسياحة والصناعة والموارد المائية أمامها دور للاضطلاع به على الصعيد الإقليمي والبلدي والمحلي. وعلى وزارات المالية أن تفهم قيمة المياه وخدمات الصرف الصحي بالنسبة إلى التنمية البشرية، كما عليها أن تقدم الإرشادات، مثلاً عن الظروف المتعلقة بالقروض الدولية. ويمكن لوزارة الشؤون الاجتماعية أن تتولى المسؤولية عن إدارة السياسات الاجتماعية أو السياسات الموالية للفقراء. ويمكن إشراك هيئات أخرى في رصد وتنظيم قطاعات المياه وخدمات الصرف الصحي. قد تتولى إدارة الصحة و/أو البيئة المسؤولية عن تنظيم جودة المياه ورصد توافرها؛ ويمكن أن تتولى الحكومة أو الجهة التنظيمية المسؤولية عن تنظيم الأسعار.

ومن الحاسم إسناد المسؤوليات بوضوح إلى مختلف الوزارات والإدارات (التنسيق الأفقي) ومختلف مستويات الحكومة (التنسيق الرأسي).

ولا تفتأ الدول تزيد من تطوير هياكل لامركزية، وإحدى الغايات من ذلك هي زيادة إشراك مستخدمي الخدمات في اتخاذ القرارات الخاصة بشؤون من قبيل مستويات الخدمة والتكنولوجيا. ويتطلب ذلك إيلاء المزيد من الاهتمام إلى تنسيق عمليات التخطيط بين المستويين الوطني والمحلي وبين الحكومات المحلية لضمان تقاسم الموارد المائية والموارد المالية بالعدل، وذلك للتصدي لمظاهر التفاوت بين المناطق في الحصول على المياه، وتقاسم الموارد المائية المشتركة بالعدل على حد سواء.

وقد يوجد تضارب في الآراء بين مختلف الهيئات، مثلاً في توزيع الموارد المائية النادرة على طائفة من المستخدمين. وينصح بإنشاء هيئة أو وكالة رائدة على أعلى المستويات السياسية تكلف بتوزيع الموارد، بما فيها الموارد المائية، وتمنح التمويل لذلك، من أجل تلافي النزاعات المحتملة أو حلها.

وإعلان كولومبو الذي اعتمد في المؤتمر الرابع لجنوب آسيا المتعلق بخدمات الصرف الصحي في عام ٢٠١١ يدعو البلدان

إلى «إنشاء هيئة وطنية واحدة تضطلع بمسؤولية تنسيق الأمور المتعلقة بالصرف الصحي والنظافة الصحية، بمشاركة جميع أصحاب المصلحة، منهم على سبيل المثال لا الحصر الجهات المسؤولة عن التمويل والصحة والصحة العامة والبيئة والمياه والتعليم والمرأة والحكومة المحلية على المستويات الوطني ودون الوطني والمحلي»^٤.

ولتجنب الفصل بين مختلف مراحل التخطيط، من الضروري أن تشارك المؤسسات نفسها في دورة التخطيط بكاملها.

ولا تقلل اللامركزية في المهام من الالتزامات تجاه حقوق الإنسان على المستوى المحلي، لأن الحكومات المحلية ملزمة أيضاً بقانون حقوق الإنسان.^٥ وعلى الحكومات الوطنية التزام بتنظيم أنشطة الحكومات المحلية ورصد أداؤها ومراقبته لضمان أنها تمثل للالتزامات الدولية في مجال حقوق الإنسان، فضلاً عن التشريعات والأنظمة والسياسات الوطنية ذات الصلة.^٦ ومن الضروري رسم خطوط واضحة للمسؤولية على مختلف مستويات الحكومة وفيما بينها لتلافي تضارب الكفاءات وانعدامها. وعلى الدول أن تضمن أن السلطات المحلية لديها ما يلزم من الموارد المالية والبشرية وغيرها من الموارد للاضطلاع بواجباتها بفعالية.

١.٤ التنفيذ

على الدول أن تواصل تقصي وقع الخطط أثناء تنفيذها، لضمان بلوغ الأهداف الموضوعة. ويجب احترام مبادئ عدم التمييز والمساواة والحصول على المعلومات والمشاركة وعدم التمييز والمساواة من مبادئ حقوق الإنسان عند التنفيذ كما هو الحال في مرحلة التخطيط

١.٥ الرصد والتقييم - ضمان المساءلة

من الضروري رصد تنفيذ الخطط وتقييمه لضمان مساءلة الدول على التقدم (أو عدم التقدم) في أعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وينبغي أن يكون رصد الهيئات التنظيمية لتقديم الخدمات جزءاً لا يتجزأ من الخطط والاستراتيجيات إن لم تكن حددته التشريعات القائمة بالفعل.

وعلى الدول أن تعتمد مؤشرات تعكس المحتوى القانوني لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وينبغي أن تصمم هذه المؤشرات لتقيس الحاصل من حيث أعداد حالات الحصول على الخدمات، بل وتعكس أيضاً مدى الجهود التي تبذلها الحكومة والتقدم المحرز نحو القضاء على مظاهر التفاوت. وعلى الدول أن تطور آليات وسبل انتصاف لمساءلة الجهات الفاعلة على متابعة الخطط وتحقيق الأهداف، بما في ذلك التدابير المتخذة للتغلب على العراقيل المطروحة أمام فرص الوصول إلى العدالة، مثل ارتفاع التكاليف والمتطلبات اللغوية ومتطلبات التمثيل والموقع الجغرافي للمحاكم وغيرها من الآليات. [\(انظر الرصد والعدالة\)](#)

٦.

وضع المعايير والغايات الوطنية والمحلية

على الدول وضع معايير وأهداف وطنية ومحلية تعكس المحتوى القانوني لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وذلك مبين فيما يلي.

وعادة ما تستند المعايير الوطنية لمستويات الخدمة إلى المبادئ التوجيهية الدولية، مثل المبادئ التوجيهية لمنظمة الصحة العالمية لجودة مياه الشرب^٧. ويجب أن تراعي المعايير مستويات الخدمة القائمة والسياق المحلي، مثل أنواع المستوطنات وتوافر الموارد المائية. وقد يكون من الضروري وضع معايير مؤقتة مصحوبة بغايات قبل تحقيق أفضل المعايير الممكنة.

ويجب أن تتبع عملية وضع المعايير والغايات مبادئ حقوق الإنسان لكي تضمن أنها مناسبة ووجيهة لجميع الأفراد والمجموعات.

الحصول على المعلومات

يجب أن تكون المعلومات عن المعايير والغايات التي تضعها الحكومة الوطنية والمحلية متاحة للجمهور في أنساق وبلغات متاحة يسهل فهمها. وعندما توضع غايات مؤقتة، يجب أن تتاح للجمهور معلومات عن متى وكيف سيتم بلوغ المعايير بالكامل. وينبغي أيضاً إتاحة المعلومات متى لم يتم بلوغ المعايير لكي يتمكن الأشخاص من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مثلًا صحتهم وميزانيات أسرهم [\(انظر المبادئ، المعلومات\)](#)

المشاركة

وتنص المبادئ التوجيهية التي وضعتها اللجنة الفرعية التابعة للأمم المتحدة لتعزيز أعمال الحق في مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي على ما يلي «يحق للمجتمعات المحلية أن تقرر طبيعة خدمات التزويد بالمياه وخدمات الصرف الصحي المتعلقة بها وكيفية إدارة تلك الخدمات، وأن تختار أن تقوم هي ذاتها بإدارة تلك الخدمات بمساعدة الدولة متى كان ذلك ممكناً»^٨.

وبالتالي ينبغي أن تستند المعايير والغايات الوطنية والمحلية إلى دراسات ومشاورات للتأكد من الجوانب التي يعتبرها مختلف الأفراد أو المجموعات، وخاصة المحرومين، الأهم فيما يحصلون عليه من خدمات مياه وصرف صحي، لضمان وجهة المعايير بالنسبة إلى السياق المحلي. (انظر المبادئ/ المشاركة).

ينبغي وضع الحد الأدنى من معايير الخدمات التي تعكس المحتوى القانوني لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي على الصعيد الوطني، لكن مع بعض المرونة لكي تتكيف مع الوقائع المحلية.

ويجب إخطار الناس بالمعايير والغايات، ويجب أن يستطيع الناس المشاركة في وضع هذه المعايير والغايات لضمان جاهتها وإمكانية تحقيقها.



٦.١

التصدي للتمييز في وضع المعايير والغايات

على الدول أن تبذل قصاراها من أجل حصول الجميع على المياه وخدمات الصرف الصحي. ومع ذلك فإن تحديد هدف «حصول الجميع على الخدمات» دون تحديد غايات معينة للتصدي لمظاهر التفاوت قد يؤدي إلى نتيجة عكسية بحيث تولي الدول الأولوية إلى من يسهل تقديم الخدمات إليهم لإبراز تحقيق تقدم سريع نحو تحقيق هدف حصول الجميع على الخدمات. وفي هذه الحالة يكون الأفراد والمجموعات الأكثر حرماناً هم أقل من يتم الوصول إليهم.

وبالتالي على الدول أن تضع استراتيجيات معينة للوصول إلى الأفراد والمجموعات الأكثر حرماناً، والقضاء على الممارسات التمييزية، ما يستلزم وضع غايات للقضاء على مظاهر التفاوت في الحصول على الخدمات تدريجياً. ومن دون التركيز على ذلك قد تؤدي التدخلات في مجال المياه والصرف الصحي إلى تعزيز مظاهر التفاوت القائمة.

وليس من المقبول وضع معايير أدنى للأسر الفقيرة أو المحرومة، ويجب ألا تضحي أية غايات دنيا مؤقتة حلولاً طويلة الأجل، بل يجب أن تكون مربوطة بمهل زمنية.

يجب أن يستكمل هدف حصول الجميع على المياه وخدمات الصرف الصحي العام بغايات تدريجية ومركزة للقضاء على مظاهر التفاوت.

٦.٢

المعايير المتعلقة بإتاحة الخدمات

يجب أن تكون إمدادات المياه كافية ومتواصلة من أجل الاستخدامات الشخصية والمنزلية. ولا تحدد حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي كمية يومية ثابتة من المياه، لذا يجب على الدول تقييم الظروف والمتطلبات المحلية والرجوع إلى الدراسات ذات الصلة قبل وضع معايير إتاحة المياه وخدمات الصرف الصحي، التي قد تشمل إتاحة عدد محدد من الليترات لكل شخص أو أسرة في كل يوم.^٩

وثمة العديد من الطلبات المتنافسة على استخدام المياه لكن حقوق الإنسان تلزم الدول بإيلاء الأولوية للاستخدامات المنزلية والشخصية، وإن كان ضرورياً، تخصيص ما يكفي من الموارد المائية لإعمال الحقوق في الغذاء والصحة وسائر حقوق الإنسان. ويجب أن تعكس أية خطط لإدارة أحواض الأنهار أو المياه الالتزامات النابعة من حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

وعادة ما يكون للتغيرات المناخية التي تؤدي لظواهر جوية قصوى، من قبيل الجفاف أو الفيضانات، وللعوامل البيئية ومنها التلوث من الزراعة والصناعة، أثر سلبي في موارد المياه. ومن الضروري التخطيط لمقاومة التغيرات المناخية لحماية الموارد المائية، ويستلزم ذلك دراسة دقيقة للطريقة التي يمكن إعادة استخدام المياه بها في الظروف المنزلية والزراعية والصناعية.

وفي المناطق التي تندر فيها المياه أو التي لا تحصل فيها الأسر على مصادر مياه آمنة في المباني، ليس من المرجح أن يستطيع أفراد هذه الأسر جمع القدر الأمثل من المياه. ويمكن وضع غايات محلية مؤقتة للإقرار بذلك. وإن حصلت الأسر على إمدادات المياه عبر الأنابيب، ينبغي أن تشتترط المعايير والغايات أن يكون الإمداد بالمياه متواصلاً.

ويتسبب الارتفاع والانخفاض المتكرران في الضغط في إنهاك الأنابيب.

ويتسبب الارتفاع والانخفاض المتكرران في الضغط في إنهاك الأنابيب، ما يؤدي إلى زيادة التسريب، وانفجار الأنابيب وتلوث إمدادات المياه من خلال التسريب عندما تكون الأنابيب غير مضغوطة.^{١٠} ويعد ترشيد استهلاك المياه عن طريق قطع الإمدادات طريقة خاطئة لصون المياه، إذ إن ذلك يؤدي لا محالة إلى زيادة في فقدان المياه.^{١١} ويجب ألا يؤثر قطع إمدادات المياه بشكل غير مناسب في الأسر أو المستوطنات المحرومة أو الفقيرة.

وقد يلزم الأسر التي تستخدم نظم الصرف الصحي التي تعمل بالمياه الحصول على المزيد من المياه لضمان سير هذه النظم على نحو فعال. إلا أن هذا ينبغي ألا يكون سبباً للسماح للأسر الغنية والحضرية، التي من المرجح أن تستخدم نظم صرف تعمل بالمياه، بالسيطرة على الموارد المائية.

ويتوقف توافر خدمات الصرف الصحي على وجود مرافق، والأهم من ذلك وجود نظم مناسبة لجمع النفايات ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة استخدامها. وعلى الدول بالتالي وضع معايير للصرف الصحي تعكس ذلك، وتراعي أيضاً المتطلبات في مختلف البيئات، سواء ريفية أو حضرية، وفي المستوطنات غير الرسمية أو الرسمية. ولا يضمن وضع المعايير المتعلقة بإنشاء وصيانة المراحيض وحدها، دون النظر في جمع النفايات ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة استخدامها، إتاحة خدمات الصرف الصحي.

وكما هو الحال بالنسبة إلى إتاحة المياه، فقد يلزم الدول وضع غايات مؤقتة لخدمات الصرف الصحي مع هدف طويل الأجل لتحقيق حصول الجميع على كامل خدمات الصرف الصحي.

على الدول أن تولي الأولوية بوضوح إلى المياه المتاحة للاستخدامات الشخصية والمنزلية وتوزع المياه بطريقة شفافة وتشاركية.

وينبغي للدول أن تحدد الكمية الدنيا اليومية من المياه الضرورية لإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

وعلى الدول أن تعكس التزاماتها بموجب حقوق الإنسان في خطط إدارة أحواض الأنهار أو الموارد المائية، وتضمن أن تكون هذه الخطط مقاومة للكوارث المناخية والطبيعية.

وعلى الدول أن تضع معايير وغايات لجمع مياه الصرف وسائر النفايات البرازية ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة استخدامها بشكل آمن.

٦.٣

المعايير المتعلقة بالحصول على الخدمات

تتعلق فرص الحصول على المياه مباشرة بتوافرها، وسيكون لذلك وقع على كمية المياه التي تستخدمها الأسر، بما يؤثر في صحة الناس وعملهم وتعليمهم وكرامتهم. وكلما طالت المسافة لوصول أفراد الأسرة إلى مصدر المياه، قلت كمية المياه التي تستخدمها هذه الأسرة.^{١٢} وبالتالي ينبغي أن تعكس معايير الحصول على المياه هذا الأمر من أجل تحقيق أقصى المنافع من الخدمة، وينبغي أن تكون المياه متاحة في المنزل أو على مقربة منه.

وتشير فرص الحصول على الخدمات أيضاً إلى سهولة الحصول على الخدمة - يجب أن تكون فرص الوصول إلى مصادر المياه متاحة للجميع، ومنهم الأشخاص الذين يواجهون عراقيل معينة، مثل الأشخاص الذين يعانون من مرض أو إعاقة والمسنين والأطفال. ويجب أن تراعي معايير الخيارات التكنولوجية احتياجات الناس الذين سيستخدمون الخدمة، وأن تتصدى للعراقيل التي قد يواجهها الناس.

وتنطبق شروط معاملة على خدمات الصرف الصحي، مع الافتراض الإضافي بأن الحصول على خدمات الصرف الصحي في المنازل أمر ضروري من أجل الصحة والخصوصية والأمن (وخاصة بالنسبة إلى النساء والأطفال) والكرامة. وبالتالي وفي حين يسمح للدول بوضع غايات مؤقتة للحصول على خدمات الصرف الصحي تشمل المراحيض المشتركة بين الأسر، أو في الحالات القصوى مراحيض عامة أو مشتركة، فإن المعيار المباشر المفضل ينبغي أن يكون وجود مراحيض في المنزل أو في أفنية المنازل.

ويجب أن تكون المياه وخدمات الصرف الصحي متاحة أيضاً للناس خارج المنازل، بما في ذلك في أماكن العمل والمدارس والأماكن العامة وأماكن الاحتجاز (انظر ٢٩)

يجب على المعايير المتعلقة بفرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي أن:

- **تعكس مختلف احتياجات الناس المحتملة؛**

- **تأخذ في الحسبان التحديات التي تطرحها مختلف أنواع المستوطنات؛**

- **تنطبق على الخدمات في المنازل وأماكن العمل والمدارس والمراكز الصحية والأماكن العامة وأماكن الاحتجاز.**

٦.٤

المعايير المتعلقة بالجودة

٦.٤.١ المعايير المتعلقة بنوعية المياه

تحدد مبادئ منظمة الصحة العالمية التوجيهية لنوعية مياه الشرب الحدود الموصى بها للمواد الكيميائية والبيولوجية، وقد وضعت هذه المبادئ التوجيهية للوصول إلى الحد الأقصى لسلامة البشر.^{١٣} وعلى الأجل الطويل ينبغي لجميع الدول أن تهدف إلى الامتثال الكامل لهذه المبادئ التوجيهية. ومع ذلك، ثمة أجزاء كثيرة من العالم لا تصلح فيها المياه للشرب، ومن شأن تحقيق معايير مؤقتة متدنية أن يؤدي بالفعل إلى تحقيق بعض التحسينات في الصحة. وعلى النقيض فإن ارتفاع مستوى الاستثمارات اللازمة لتحقيق أفضل المعايير للمياه المنقولة عبر الأنابيب في البلدان التي تنقطع فيها إمدادات المياه في الوقت الراهن، والتي لا يحصل فيها العديد من السكان على أية خدمات عامة على الإطلاق، من شأنه أن يضيف بعض المنافع الصحية إلى القلة التي تحصل على المياه عبر الأنابيب، على حساب العديد من الأشخاص الذين لا يحصلون على هذه المياه. وذلك من شأنه أن يبطئ من أعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

وتتشرك السلطات المسؤولة عن الصحة العامة في اعتماد معايير مؤقتة يمكن تحقيقها، وتقليل هذه المعايير في البلدان التي لديها موارد محدودة. وإقراراً بالنهج التراكمي المتبع لتحسين جودة المياه،^{١٤} تعزز مبادئ منظمة الصحة العالمية التوجيهية لنوعية مياه الشرب خطط سلامة المياه، التي تشجع الدول على وضع معايير واقعية في سياق اجتماعي واقتصادي واقعي، على أن يكون الهدف الأسمى منها هو تحقيق أعلى المعايير الدولية الممكنة.

ويحدد القانون الأمريكي للمياه الصالحة للشرب لعام ١٩٧٤ أقصى مستويات التلوث في مياه الشرب ومصادرها، ويشترط إجراء اختبارات للتلوث. وتنطبق هذه المعايير على كل أنظمة

المياه العامة في الولايات المتحدة. ومع ذلك تسمح التعديلات التي أدخلت على القانون في عام ١٩٩٦ ببعض الفروقات بالنسبة إلى المرافق الريفية (أقل من ١٠ ٠٠٠ ملوثة) لتوفير مياه شرب أقل جودة. وعلاوة على ذلك لا توجد معايير فيدرالية تنظم شؤون الآبار الخاصة، وهي المصدر الرئيسي لمياه الشرب في العديد من المناطق الريفية.^{١٥}

وإن وزعت المياه عبر الصنابير العامة أو عبر مصادر عامة أخرى، من الضروري إتاحة فرص الوصول إلى المعدات الضرورية لتخزينها ومن الضروري أيضاً التوعية بشأن تخزين المياه لدى الأسر لضمان بقائها صالحة للاستهلاك البشري بعد جمعها.

على الدول اعتماد معايير وطنية بشأن نوعية المياه، ووضع غايات مؤقتة في هذا الصدد عند الاقتضاء.

٦.٤.٢ المعايير المتعلقة بجودة خدمات الصرف الصحي

سعيًا إلى إعمال حق الإنسان في خدمات الصرف الصحي، يجب أن تكون دورات المياه نظيفة للاستخدام ومصانة، ويجب أن يتم جمع النفايات ونقلها ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة تدويرها بشكل آمن. وتعد نظم الصرف الصحي التي تعمل بالمياه الحل الوحيد المقبول - رهناً بالسياق، بما في ذلك كثافة سكان المنزل وتوافر المياه، توجد حلول أخرى ممكنة.

ولصون المنافع الصحة المترتبة على الحصول على خدمات الصرف الصحي ولحماية الموارد المائية، يجب وضع معايير وغايات للدورة الكاملة لتقديم خدمات الصرف الصحي، ابتداء من جمع النفايات وحتى نقلها ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة استخدامها.

ونظراً لأن خدمات الصرف الصحي تنطوي على إدارة النفايات البرازية، يجب على الدول أن تضمن عند وضع المعايير حماية العاملين بشكل مناسب من حيث الصحة والكرامة **(انظر العاملون في مجال الصرف الصحي)**

على الدول أن تعتمد معايير وطنية لخدمات الصرف الصحي تضمن استخدام المراحيض ودورات المياه بشكل آمن، وتضمن إدارة نقل النفايات ومعالجتها والتخلص منها أو إعادة استخدامها بشكل آمن.

يجب أن تكون دورات المياه نظيفة للاستخدام ومصانة

٦.٥

المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة

تعد المعايير والغايات المتعلقة بالكلفة الميسورة ضرورية لضمان تمكن الناس من سداد تكاليف المياه وخدمات الصرف الصحي، وتمكنهم من تحمل تكاليف تمتعهم بسائر حقوق الإنسان، مثل الحق في الغذاء والمسكن.

والناس مستعدون عموماً لسداد أسعار مرتفعة للحصول على المياه لأنها ضرورية للعديد من جوانب حياتهم، ويجب ألا يبرر ذلك ارتفاع عتبات التكاليف.

ويجب أن تُدرس المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة إلى جانب معايير الكمية الدنيا من المياه أو نوعية خدمات الصرف الصحي لضمان أن تكون هذه المعايير واقعية، وضمان تمكن الناس من تحمل كلفة معيار الحد الأدنى من الخدمات. وإن لم يمكن تحمل كلفة معيار الحد الأدنى من الخدمات، فعلى الدول توفير موارد مالية بديلة مثل الدعم أو المنح.

ويقر قانون البرازيل للمياه وخدمات الصرف الصحي أن باستهلاك الأسر للمياه لا يتعلق بمدى غناها.^{٦١} وعند تطوير المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة على الدول أن تضمن أن التعريفات وغيرها من كلفات الخدمات لا تؤدي إلى سداد الأسر الفقيرة لمبالغ باهظة، ما من شأنه أن يسفر عن دعم «استهلاك من لا يحتاج للحماية الاجتماعية للمياه، وفي الوقت ذاته معاقبة الفقراء بأجور أعلى، نظراً لارتفاع مستوى استهلاك المياه (بسبب) زيادة عدد أفراد كل أسرة».^{٦٢}

وعند وضع المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة لخدمات الصرف الصحي، على الدول أن تراعي خدمات الصرف الصحي في المكان وشبكات الصرف الصحي وأن تنظر في كامل تكاليف خدمات الصرف الصحي، بما في ذلك جمع المواد البرازية البشرية ونقلها والتخلص منها أو إعادة استخدامها.^{٦٣}

وفي العديد من الحالات، وبالنسبة إلى من يعيشون على مداخيل متدنية أو يعيشون في مستوطنات غير رسمية حيث لا

توجد نظم لإدارة الصرف الصحي أو غيرها من نظم إدارة مياه الصرف، تميل خدمات الصرف الصحي إلى أن تكون إما ميسورة الكلفة وإما آمنة، لكن نادراً ما تكون ميسورة الكلفة وآمنة في الوقت ذاته. وعلى الدولة بالتالي توفير الدعم المالي والتكنولوجي اللازم لتحسين كلفة الخدمات أو أمنها.

وفي المستوطنات غير المتصلة بنظام الصرف، عادة ما تعتمد الأسر على شاحنات النقل وسائر مقدمي الخدمات غير الرسمية لإفراغ مراحيضها وخزانات مجاريها. وعادة ما تغفل هذه التكاليف عند تقييم القدرة على تحمل الكلفة. وعلاوة على ذلك، ونظراً لأن مقدمي الخدمات غير الرسمية لا يخضعون لتنظيم، فإنهم يفرضون الأسعار التي تحدد بما يتحملة السوق أو بتثبيت الأسعار بين مقدمي الخدمات، عوضاً عن مراعاة القدرة على تحمل الكلفة. وعلى سبيل المثال قد تفرض تكاليف إضافية على المسافة أو صعوبة الوصول إلى المكان.

وفي البرازيل على سبيل المثال يسدد الناس في بعض المستوطنات غير الرسمية ٢٠٪ - ١٠ من دخلهم الأسري لقاء خدمات المياه.^{٦٤} وهذه النسبة غير المقبولة موجودة لأن البرازيل لم تضع (بعد) معياراً فيدرالياً للكلفة الميسورة.

وإن كانت اللوائح غير مناسبة، وكانت النوعية والكلفة الميسورة غير مضمونتين، فإن في ذلك انتهاكاً للحق في خدمات الصرف الصحي ويجب التصدي له.

ينبغي للدول تطوير المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة، مع مراعاة كامل تكاليف توزيع المياه وتقديم خدمات الصرف الصحي.

ويجب أن تُنظر المعايير المتعلقة بالكلفة الميسورة في آن واحد مع سائر المعايير، وخاصة المعايير المتعلقة بإتاحة الخدمات والمعايير المتعلقة بالنوعية، لضمان تمكن الناس من تحمل أعباء سداد الأموال لقاء الخدمات التي يحق لهم الحصول عليها.

٦.٦

المعايير المتعلقة بالمقبولية

تعد مقبولية الخدمات مهمة إن كانت ستستخدم من الناحية الصحية وبشكل مستدام، ولكي يتمكن الجميع من استخدام هذه الخدمات دونما تمييز أو وصم. وإن لم يقبل المستخدمون المعتزموون الخدمات، سواء لسوء موقعهم أو لنوع الخدمات الخاطئ، فإن الخدمة لن تستخدم أو ستستخدم بشكل غير مناسب.

وستساعد المشاركة الملموسة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم الخدمات على ضمان أن تكون هذه الخدمات مقبولة.

على الدول أن تضع معايير وغايات تشترط تمكن مستخدمي خدمة مخططة من المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن أية تكنولوجيا تستخدم، وبشأن إدارة تقديم الخدمة، لضمان أن الخدمات، وخاصة خدمات الصرف الصحي، يقبلها الناس الذين يتوقع أن يستخدموها.

٦.٧

الاستدامة

يجب أن تقدم المياه وخدمات الصرف الصحي بطريقة تحترم البيئة الطبيعية وحقوق الأجيال المقبلة، وتضمن التوازن بين مختلف الأبعاد المالية والاجتماعية والاستدامة البيئية.

ويتطلب إطار حقوق الإنسان فهم الأبعاد المالية والاجتماعية والاستدامة البيئية بوصفها الطرف المقابل للتراجع أو الانزلاق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وعلى الدول أن تضع المعايير والغايات التي تراعي سير الخدمات وصيانتها وإعادة تأهيلها، وتراعي أيضاً القدرات المالية والبشرية لإدارة الخدمات، سواء كانت هذه الخدمات تقدمها الحكومة أو مقدمو الخدمات أو الجهات الفاعلة من المجتمع المدني.

وفي البلدان أو في المناطق التي تندر فيها المياه أو المعرضة لخطر الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، يجب أن تدرس الدول التخطيط للمقاومة للحد من الخطر الذي تتعرض له مرافق المياه والصرف الصحي.

على الدول أن تحدد المعايير التي تضمن استدامة المياه وخدمات الصرف الصحي، بما في ذلك نسبة الموارد المتاحة المخصصة للتشغيل والصيانة، لإقامة مؤسسات وهياكل الإدارة، ولإجراء التدريب وبناء القدرات.

٣.

تحديات تقديم الخدمات في مختلف الحالات

ينص التعليق العام رقم ١٥ للجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على أنه «يجب أن يكون بالإمكان الوصول إلى الماء الكافي والمأمون والمقبول ضمن كل أسرة معيشية ومؤسسة تربوية ومحل عمل أو في منطقة مجاورة لها»^{٢٤} ويتناول هذا القسم التحديات الكامنة في الوصول إلى جميع الناس في جميع جوانب حياتهم، بمن فيهم الناس الذين لا يتحكمون في فرص حصولهم على الخدمات، مثل السجناء والمحتجزين والناس الذين يعيشون في معسكرات اللاجئين.^{٢٥}

السلوكيات النظيفة

سعيًا إلى تحقيق المنافع الكاملة في مجال الصحة العامة والكرامة من تحسين فرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، على الناس ممارسة سلوكيات النظافة الجيدة، وخاصة غسل اليدين في اللحظات الحرجة. وتتولى الدول بالتالي مسؤولية الترويج لسلوكيات النظافة الجيدة، وينبغي لها أن تدرج المعايير والغايات المتعلقة بسلوكيات النظافة في السياسات والخطط.

وعلى الصعيد العالمي فإن حملة اليوم العالمي لغسل اليدين (١٥ تشرين الأول / أكتوبر) ترمي إلى تشجيع وحشد الناس حول العالم من أجل غسل أيديهم بالصابون، باعتبار ذلك نهجاً للوقاية من الأمراض. ويجري تحضير حملة مشابهة بشأن اليوم الدولي للنظافة في فترة الطمث (٢٨ أيار/مايو).^{٢٦}

ولدى العديد من البلدان «توائم مياه» أو حملات مشابهة للمساعدة على التوعية بالنظافة الجيدة.^{٢٧} وفي بيرو تظهر «النقطة الصغيرة»، وهي نقطة مياه صغيرة متحركة، في رسائل مهمة عن مسائل مثل غسل اليدين وتوفير المياه.^{٢٨}

وتشمل النهوج الأخرى غسل اليدين في المدارس. وهي حملات تعليمية تستهدف الأطفال، وعادة ما تندرج ضمن المناهج الدراسية المدرسية، لتعليم الأطفال سلوكيات النظافة الجيدة. ويمكن أيضاً أن يكون الغرض منها أن يجلب الأطفال هذه الممارسات الجيدة إلى أسرهم في المنازل.^{٢٩}

ويمكن أيضاً الترويج لسلوكيات النظافة الجيدة عن طريق العاملين الصحيين المجتمعيين. وينبغي ألا يغيب عن ذهن الدول أن هذه الرسائل تُعزز بشكل أيسر إذا توفرت المياه وخدمات الصرف الصحي والصابون في المنازل والأماكن العامة.

ينبغي للدول أن تضع معايير وغايات لتحسين سلوكيات النظافة في السياسات والخطط المتعلقة بالمياه وخدمات الصرف الصحي.

٣.١ الخدمات المقدمة إلى الأسر

في المدن السريعة التوسع أو في البلدان التي لا يحصل فيها عدد كبير من السكان على المياه وخدمات الصرف الصحي، قد لا يكون من الممكن أو المرغوب فيه تقديم النوع نفسه من الخدمات إلى جميع المستوطنات. وتعد كثافة السكان، وحجم المستوطنات وملكية الأراضي وضمان حيازتها وندرة الموارد المائية المتاحة والقدرة المحلية على صيانة وتشغيل الخدمات كلها أمور وجيهة لتحديد أنسب الخيارات التكنولوجية. وأياً كانت التكنولوجيا المختارة، فإن المعايير والغايات الوطنية والمحلية، بما فيها المعايير المؤقتة، يجب الوفاء بها، من أجل إجراء التحسينات الضرورية للوفاء بالمعيار الكامل في موعد زمني معين.

وقد يكون من المقبول على سبيل المثال تقديم خدمات محدودة على الأجل القصير على أطراف مستوطنة تعاني من مشاكل في ملكية الأراضي أو حيازتها أو كثافة السكان، مادام التخطيط المتوسط والطويل الأجل يشتملان استراتيجيات لإزالة هذه العراقيل وتقديم الخدمات بما يمثل بالكامل للمعايير الوطنية والمحلية.

ويعكف برنامج الرصد المشترك بين منظمة الصحة العالمية واليونيسيف على توضيح التكنولوجيا المقبولة وفقاً لنوع المستوطنة.^{٣٦} وقد ينص ذلك على سبيل المثال على أن المراحيض المزودة بحفرة تعد مقبولة في المستوطنات الريفية، لكنها غير مناسبة لبيئة حضرية كثيفة السكان (نظراً لخطر تلوث المياه الجوفية). وعلى النسق ذاته فإن المعيار المثالي المناسب الذي يحقق المنافع الصحية هو توصيل المياه عبر أنابيب إلى كل منزل في المدن والمستوطنات الكثيفة السكان، لكن هذا الأمر لا يعد واقعياً في المناطق الريفية، وخاصة المناطق الضئيلة السكان، وقد يكون حفر بئر محمي على مسافة محدودة هو الأمر المناسب. وفي البلدان التي يعيش

فيها سكان من البدو، قد يكون توصيل المياه عبر الصهاريج حلاً مقبولاً لهؤلاء السكان.

وعند التفرقة بين المناطق، يجب على الهيئة الحكومية المعنية أن ترسم سياسة واضحة تحدد البارامترات المستخدمة لتحديد التكنولوجيا المقبولة في منطقة معينة، والطريقة التي يمكن تحديثها بها في المستقبل. ويساعد هذا المفهوم «المتدرج» للتنفيذ التدريجي على تحديث الخطط على مر الزمن.

وحددت شركة EThekwini للمياه وخدمات الصرف الصحي في دربان بجنوب أفريقيا المناطق التي يمكن تزويدها بشبكة من أنابيب الصرف الصحي وسائر المناطق التي لا يمكن في الوقت الراهن إيجاد حلول فيها سوى الحلول الميدانية. ووافقت الشركة أيضاً على سياسة عامة تحدد الطريقة التي ستحسن بها مستوى الخدمات المقدمة في الوقت الراهن إلى الأسر.^{٣٧}

وعلى الدول أن تضع غايات قصيرة وطويلة الأجل بشأن الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وأن تضمن أن هذه الغايات تعمل نحو القضاء على مظاهر التفاوت في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في المنازل.

الصرف الصحي الشامل بقيادة المجتمع

يمكن تعلم الكثير من النهج المعروف باسم الصرف الصحي الشامل بقيادة المجتمع الذي يعتمد على قدرة المجتمع على العمل الجماعي لوضع حد لقضاء الحاجات في الخلاء وتحسين سلوكيات الصرف الصحي والنظافة. ويتحدى هذه النهج سيادة حلول «الخبراء» وسبل الدعم المقدمة من الجهات المانحة أو من الدول، مركزاً عوضاً عن ذلك على تغيير السلوكيات عن طريق حشد المجتمع. وقد يخرج عن طاقة الأسر على ما يبدو محاولة إنشاء قرى كاملة تخلو من قضاء الحاجات في الخلاء. ويشرك الميسرون أعضاء المجتمع في تحليل تداعيات قضاء الحاجات في الخلاء، من أمراض إلى فقدان الكرامة وتداعياته على أمن المرأة الشخصي، ما يساعد الجميع في القرية على فهم أن الكل سيعاني إن لم تشيد القرية بكاملها مراحيض وتستخدمها.^{٣٨} واعتمدت ثمان عشرة حكومة نهج خدمات الصرف الصحي الشاملة بقيادة المجتمع كجزء من سياساتها في مجال خدمات الصرف الصحي.^{٣٩}

٣.١.١ المستوطنات غير الرسمية

غالباً ما تعرف المستوطنات غير الرسمية بافتقارها للوضع القانوني أو بحيازة سكانها للأراضي بشكل غير قانوني، وبارتفاع كثافة السكان، وتدني نوعية المساكن وغياب الشوارع الرسمية أو إمدادات المياه وعدم الحصول على خدمات الصرف الصحي. وعادة ما يسكن المستوطنات غير الرسمية الفقراء أصحاب الوضع الاجتماعي المتدني. وقد يكون السكان عاملين في سوق العمل غير الرسمي من دون تعليم رسمي ودون وثائق (مثل عقود السكن أو كشوف الحسابات المصرفية أو فواتير المرافق) التي تقبلها الجهات الرسمية على أنها «إثبات محل الإقامة» اللازم للحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي الرسمية. وفي هذه المستوطنات عادة ما يقدم المياه وخدمات الصرف الصحي، كما هي، مقدمو الخدمات غير الرسميين الذين لا يخضعون عامة لأي تنظيم ولا يمثلون لمعايير حقوق الإنسان.

وبالتالي فإن أعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي تستلزم تحليل العراقيل التي تفرضها أوضاع المستوطنات القانونية والعراقيل البدنية والاجتماعية والثقافية والمؤسسية وإزالتها. ونظراً لأن الدول عليها التزام بضمان أن جميع الأفراد والأسر يتمتعون بفرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، فعليها العمل على إزالة هذه العراقيل.

وتشمل التدابير المناسبة التي تتخذها الدول لتيسير تقديم الخدمات ما يلي:

- الخطوات المتبعة لضمان الوضع القانوني للمستوطنة؛
- التغلب على المعوقات القانونية أمام تقديم الخدمات في المستوطنات غير الرسمية؛
- الضمانات بأن السكان لن يتم إجلاؤهم قسراً؛
- المشاركة مع السكان في إيجاد الحلول؛
- تقديم الدعم المالي؛ وفي بعض الظروف
- إعادة التوطين في منطقة بديلة، يقبل فيها ذلك بمشاركة فعالة وحرّة ولملوسة من السكان.

وحيثما لم تحل بعد مسألة عدم حيازة الأراضي، فينبغي للدول أن تضمن أن الخدمات غير الرسمية المقدمة تلبّي الحد الأدنى من معايير حقوق الإنسان، مع وضع خطة على الأجل الطويل لتقديم الخدمات الرسمية أو لتقديم الخدمات المؤقتة عبر مقدمي خدمات رسميين.

وفي دكا في بنغلاديش سعت الحكومة إلى التغلب على مسألة انعدام الوضع القانوني للأحياء الفقيرة عن طريق فصل تقديم المياه وخدمات الصرف الصحي عن وضع تملك الأراضي، بما سمح لمقدمي الخدمات (الرسميين وغير الرسميين) بتقديم الخدمات إلى هذه المستوطنات.^{٣١}

وقد وجدت البرازيل حلاً مؤقتة ومبتكرة وزهيدة الكلفة لضمان حصول المقيمين في المستوطنات غير الرسمية على المياه. ففي مدينة بورتو أليغري على سبيل المثال تعكف إدارة المياه والصرف الصحي على توسيع نطاق شبكات المياه لتشمل المستوطنات غير الرسمية، من خلال استخدام شبكات مؤقتة إلى حين تقنين أوضاع المستوطنات أو إعادة توطين المجتمعات في أماكن أخرى.^{٣٢} ومع ذلك تزعم مكاتب المدعين العامين في ولايات أخرى أنه من الغير القانوني تقديم المياه وخدمات الصرف الصحي إلى المستوطنات غير الرسمية لأن ذلك يعتبر استخداماً غير مناسب للموارد العامة.^{٣٣} وقد دفعت هذه المعوقات القانونية المطروحة أمام تزويد تلك المناطق بالخدمات بعض مقدمي الخدمات، وفي العديد من الحالات الدول، إلى إبعاد المقيمين في هذه المستوطنات باعتبارها (غير قانونية) في حد ذاتها، وبالتالي فإنهم لا يحق لهم الحصول على الخدمات.

وفي حي موكورو (منطقة لونغا لونغا) وهو أحد أكبر الأحياء الفقيرة في نيروبي، أقامت منظمة Practical Action بالاشتراك مع شركة المياه والصرف الصحي في مدينة نيروبي، شراكة

ثلاثية القطاعات تشارك فيها شركة المياه والصرف الصحي في مدينة نيروبي وشركات المياه المحلية الصغيرة ومجتمع موكورو، وتعمل المنظمة غير الحكومية ميسراً لهذه الشراكة. ونتيجة لذلك، فإن العلاقة بين شركة المياه والمقيمين في حي موكورو التي كانت تقوم على المواجهة والخصومة، تقوم الآن على التفاهم والثقة. وتعمل شركة المياه والصرف الصحي في مدينة نيروبي الآن مع شركات المياه الصغيرة بدلاً من أن تعمل ضدها، ما حسّن فهمها للمجتمع وفي الآن ذاته لقدرتها على تزويد تلك الشركات بالمياه وخدمات الصرف الصحي.^{٣٤}

وعلى الدول أن تضع غايات قصيرة وطويلة الأجل بشأن الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وأن تضمن أن هذه الغايات تعمل نحو القضاء على مظاهر التفاوت في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في المنازل.

وحيثما تبذل الجهود لتقديم الخدمات الرسمية إلى المستوطنات غير الرسمية، من الضروري أن تفهم الوكالات والمرافق الحكومية المعنية السياق المعين والخصائص المعينة لكل مستوطنة، وكذلك الجهود التي يبذلها مقدمو الخدمات غير الرسميين والمقيمون من أجل تحسين الوضع. ويمكن زيادة قدرة الدول المؤسسية للتعامل مع المستوطنات غير الرسمية من خلال إنشاء «وحدات للمستوطنات غير الرسمية» في الإدارات الحكومية والمرافق العامة، بحيث يمكن لهذه الوحدات العمل مع مقدمي الخدمات غير الرسميين والمجتمعات المحلية لتحديد أفضل طريقة لتقديم خدمات أفضل.

ويستطلع مشروع خدمات الصرف الصحي في المدن التابع للمعهد الدولي للبيئة والتنمية والهيئة الدولية لسكان الأحياء الفقيرة النهوج الموالية للفقراء من أجل تحسين الخدمات في المستوطنات غير الرسمية في أربع مدن في أفريقيا، ووضعاً المقيمين في المستوطنات في صميم العملية. ونتيجة لهذه العمل أنشأ مجلس مدينة بلانتييري وحدة للمستوطنات غير الرسمية للعمل مباشرة مع المقيمين في المستوطنات غير الرسمية في المدينة.^{٣٥} وقد توصل هذا البحث إلى أن أصحاب الأراضي في المستوطنات غير الرسمية غالباً ما يشكلون حجر عثرة أمام تحسين خدمات الصرف الصحي، كما أنهم يفتقرون للحوافز الرامية إلى ضمان حصول المستأجرين على خدمات الصرفي الصحي المناسبة.^{٣٦}

وفي كينيا أنشأت شركة المياه والصرف الصحي في مدينة نيروبي في عام ٢٠٠٨ إدارة المستوطنات غير الرسمية وكلفتها بتوسيع نطاق إمدادات المياه ونظام الصرف الصحي لخدمة المزيد من الأحياء الفقيرة والمقيمين فيها، ولتحديد وصلات المياه غير القانونية للسيطرة على سرقة المياه وإهدارها. ومع ذلك فإن الإدارة صغيرة ومهمتها ثقيلة؛ إذ تعيش نسبة ٦٠٪ من سكان نيروبي في مستوطنات غير رسمية.^{٣٧}

٣.١.٦ المناطق الريفية

إن فرص حصول المقيمين في المناطق الريفية على المياه وخدمات الصرف الصحي أسوأ من فرص المقيمين في المستوطنات الحضرية، من حيث العدد المطلق لمن يحصلون على الخدمات ومن حيث نسبة السكان التي لا تحصل على ما يناسبها من مياه وخدمات صرف صحي.^{٣٧} وينبع هذا التفاوت في فرص الحصول على الخدمات من تدني الأموال المخصصة من الميزانية للمناطق الريفية، مع تكريس المزيد من الاستثمارات للبنية التحتية الكبيرة التي تقدم الخدمات إلى المستوطنات الحضرية الرسمية التي يعيش فيها الصفاة. وتعمل الوكالات المانحة من سويسرا^{٣٨} وأسبانيا على مواجهة مظاهر التفاوت هذه عن طريق توجيه تمويلها إلى المناطق الريفية.

وعادة ما تفتقر الحكومات المحلية إلى القدرات المؤسسية والمالية اللازمة لدعم فرص الحصول المستدامة على المياه وخدمات الصرف الصحي، ولذلك التفتت الجهات المانحة والحكومات المحلية إلى نهج إدارة المجتمعات، ما يعزز اتخاذ المجتمعات للقرارات، بافتراض أن ذلك سيؤدي عموماً إلى اتخاذ قرارات أفضل بشأن التكنولوجيا اللازم استخدامها ومحل استخدامها، ولتحسين «تملك» الخدمات. ومن ثم يتوقع أن تكون المجتمعات أكثر قدرة على صيانة وتشغيل خدماتها المحلية. ولسوء الحظ لا تزال معدلات الإخفاق مرتفعة في إطار إدارة المجتمعات، بحيث يفترض أن نسبة ثلاثين في المائة من جميع نقاط المياه معطلة، نظراً للافتقار للمهارات التقنية أو القدرات الإدارية أو قطع الغيار أو الأموال اللازمة لسداد تكاليف الإصلاحات الضرورية.^{٣٩} وعلاوة على ذلك لا يتوفر التمويل اللازم للإصلاحات، نظراً لأن من المفهوم أن الناس لا يريدون سداد تكاليف خدمات غير موثوقة.

ويلزم إجراء إصلاحات مؤسسية وزيادة التمويل والموارد البشرية من أجل أعمال حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي.^{٤٠} ومن الضروري بناء قدرات المجتمع من خلال إنشاء جمعيات لتطوير المجتمع وعن طريق تقديم التدريب والمعلومات عن الحقوق وطريقة إعمالها، لكن هذا يجب أن يحصل على الدعم

الخارجي إما من الحكومات المحلية أم من مقدمي الخدمات.

وتضمن لجان المياه المأمونة والصرف الصحي المحلية، مثل اللجان في نيكاراغوا، عندما تحصل على الدعم اللازم من الحكومات المحلية، تقديم الخدمات إلى المجتمعات الريفية الصغيرة والمتفرقة، وبل وتصون النظم وتشغلها أيضاً. وبإذكاء الوعي بين السكان المحليين بأن استدامة فرص الحصول على المياه في المستقبل إنما ينطوي على تكاليف، فإن باستطاعتهم جمع التعريفات ورسوم التوصيل من المستخدمين - التي تستثمر من جديد في النظام.^{٤١}

ومن النماذج التي استطلعتها جامعة أوكسفورد وشركة Rural Focus Ltd (كينيا) إنشاء خدمة للإدارة تبلغ بأي عطل عن طريق جهاز إرسال مركب في المضخات اليدوية. وبالعامل مع مكتب المياه في منطقة كينيا، فحصت الدراسة ما إذا كانت المعلومات الموثوقة والموقوتة عما إذا كانت المضخات اليدوية تعمل، يمكنها أن تحسن الأداء المؤسسي والتشغيلي والمالي. وتبين النتائج المبدئية أن البيانات المحسنة عن الأعطال أدت إلى تسريع الاستجابة وتحسين الخدمات وزيادة رغبة المستخدمين في سداد كلفة الخدمات. ونظراً لأن كلفة خدمات الصيانة تقوم على الاستخدام الفعلي للمضخة، فإن تحسين الخدمات يعني زيادة تمويلها.^{٤٢}

على الدول أن تسعى إلى إيجاد حلول مبتكرة للتغلب على العراقيل المطروحة أمام فرص الحصول على الخدمات، وعند الضرورة تقدم المزيد من الموارد لبناء قدرات الحكومات المحلية كي تتمكن من تقديم دعم أفضل إلى عمليات إدارة المياه في المجتمع.

٣.٦

الخدمات التي تتجاوز الأسر

يجب أيضاً وضع معايير للحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي خارج الأسر؛ مثل المدارس والمستشفيات والمراكز الصحية وأماكن الاحتجاز فضلاً عن الأماكن العامة مثل الأسواق. وينبغي أن تراعي هذه المعايير عدد الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة، بل وأيضاً عدد الأشخاص الذين من المرجح أن يستخدموا الخدمة.^{٤٣} وينبغي مثلاً مراعاة الاحتياجات الخاصة للمسنين والحوامل في المراكز الصحية. وتستخدم معسكرات اللاجئين مستويات خدمة تعكس الشواغل الصحية المحتملة لمن يسكن فيها.^{٤٤}

وعلى الدول أن تدرس احتياجات الناس الذين يذهبون إلى الأسواق أو مراكز المدن التي يزدهم فيها الناس وتضع المعايير التي تضمن تلبية هذه الاحتياجات. ويكتسي ذلك أهمية خاصة بالنسبة إلى المدن أو البلدات التي تضم عدداً كبيراً من المشردين.

ويجب أيضاً أن تكون المياه وخدمات الصرف الصحي متاحة لجميع الموظفين في أماكن العمل، دون عراقيل. ويتجلى ذلك في قوانين العمل. **(انظر الأطر)**

ولدوائر الأعمال دور في ضمان أن المياه وخدمات الصرف الصحي متاحة ومقبولة. وأعد أعضاء المجلس العالمي للأعمال التجارية من أجل التنمية المستدامة إقراراً لإتاحة الفرص لجميع الموظفين للحصول على المياه المأمونة وخدمات الصرف الصحي والنظافة في جميع المباني في أماكن العمل التي تخضع للإدارة المباشرة للشركة.^{٤٥} وبتنفيذ الإقرار، تحترم الشركات حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي كما هي محددة في مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.^{٤٦}

على الدول أن تضمن أن المعايير والغايات موضوعة لضمان الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي خارج المنزل. ويشمل ذلك إدماج المعايير في قوانين بناء المدارس والمستشفيات وأماكن العمل والأسواق وأماكن الاحتجاز والأماكن العامة الأخرى.

مخيمات اللاجئين تتطلب مستويات الخدمة التي تعكس المخاوف الصحية المحتملة

٣.٣ الوصم والمحرمات

إن وصم أفراد ومجموعات معينة ظاهرة اجتماعية وثقافية متأصلة وتقع في صميم التمييز. ويجب الكشف عن المواقف والقوالب النمطية وأشكال الغبن الناجمة عن المحرمات وأشكال الوصم وتؤدي إلى التمييز ومقاومتها.

وعادة ما يتم وصم النساء الحوائض نظراً للمحرمات المتعلقة بالحيز. وعلى النسق ذاته ينبع وصم عمال الصرف الصحي من اشمئذاذ الأشخاص المغلوط من شخص يعالج المواد (عادة مواد) البرازية. ولا تقتصر هذه المحرمات التي يصحبها الوصم على البلدان النامية، بل إنه ينعكس أيضاً في المواقف تجاه عمال الصرف الصحي في ألمانيا على سبيل المثال.^{٤٧}

وعادة ما تتطور أشكال الغبن الثقافية في سن مبكرة. وينبغي للمدارس أن تعلم الأطفال أن يكونوا عوامل للتغيير، مطورة سلوكيات التسامح نحو الآخرين، ومشجعة على الحوار والتفاعل بشأن الوصم والمحرمات.^{٤٨} وينبغي أن يكون التعليم شاملاً، وبالتالي يقدم التعليم الجنسي، بما في ذلك المعلومات عن الحيز، إلى الفتيات والفتيان بغية إتاحة معلومات دقيقة عنه ومكافحة الصمت والوصم.^{٤٩}

ويرمي مؤشر الأشخاص المتعايشين مع فيروس نقص المناعة المكتسب إلى التصدي للوصم المتعلق بالفيروس، مع تحديد العراقيل والمسائل الرئيسية التي تخلد الوصم وإذكاء الوعي بشأنها. ويمكن استخدام البيانات المجمعمة لتمكين الناس من الدعوة إلى التغيير. وبذلك يعلو صوت الناس الموصومين للإعلان عن احتياجاتهم وحقوقهم.

وكلف منتدى المنظمات غير الحكومية للمياه وخدمات الصرف الصحي هو ومنظمة ووتر أيد نيبال عشرة فنانين بإقامة فنون تتعلق بالحيز، بهدف إذكاء الوعي بما تتسبب فيه المحظورات المتعلقة بالحيز من ضرر. ^{٥٠} ويسلط هذا المعرض الضوء على الحقيقة المؤلمة للوصم المتعلق بالحيز في التقاليد النيبالية.^{٥١}

وسعيًا من مكتب اليونيسيف في بنغلاديش إلى المساعدة على تحسين النظافة المتعلقة بالحيز، فإنه يدرّب المروجين المجتمعيين للنظافة الذين يستهدفون سكان المناطق الريفية في بنغلاديش وعددهم ٣٠ مليون شخص.^{٥٢}

٣.٤ الدول الهشة

يعيش زهاء ١,٥ مليون شخص في بيئات هشة حول العالم.^{٥٣} وعلى الرغم من عدم وجود تعريف متفق عليه دولياً لمصطلح «الدول الهشة»، فإن أغلب وكالات التنمية تعرفه على أنه فشل الدول الرئيسي في الاضطلاع بوظائفها الضرورية لتلبية احتياجات الأفراد وتوقعاتهم الأساسية. وتشير أغلب التعريفات إلى افتقار الدولة للقدرة على إتاحة الاستقرار أو الأمن للمقيمين بسبب ضعف المؤسسات وفقر الحكومة والفساد وعدم الفعالية في اتخاذ القرارات، ويمكن أن يعزى ذلك للنزاعات الداخلية الطويلة أو الكوارث الطبيعية أو الأزمات المالية التي تؤدي إلى فقر الحكومة أو عدم وجودها.

ولا يحتوي العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية على شرط لعدم التقيد، ما يعني أنه يتعين تطبيقه في كل الأوقات، بما في ذلك في الدول الهشة. وعلاوة على ذلك فإن «الحق (الحقوق) في الماء (وخدمات الصرف الصحي) يشمل (تشمل)، أثناء النزاعات المسلحة وحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية، الالتزامات التي تعهدت بها الدول الأطراف بموجب القانون الإنساني الدولي» و«يتضمن ذلك حماية الأشياء التي لا يمكن الاستغناء عنها لبقاء السكان المدنيين، بما في ذلك منشآت وإمدادات مياه الشرب (...)

وفي حالة النزاعات المسلحة وحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية، تشمل الحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي حقوق الإنسان، والالتزامات بموجب القانون الدولي الواقعة على الدول وسائر الجهات الفاعلة. ويضع مشروع سفير الحد الأدنى من المعايير الخاصة بمنشآت المياه والصرف الصحي خلال الاستجابات الإنسانية للكوارث والنزاعات.^{٥٥}

وسيناقش هذا القسم نوعين من الهشاشة: النوع الأول الذي تتسبب فيه حالات الطوارئ أو الكوارث الطبيعية، والنوع الثاني الذي تتسبب فيه النزاعات المسلحة.

العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ينطبق في جميع الأوقات

يجب على البلدان التي تواجه بانتظام الطقس المتطرف أو الزلازل أو المعرضة للفيضانات التخطيط لمرونة المياه وخدمات الصرف الصحي

٣.٤.١ الطوارئ والكوارث

تشمل التزامات الدول بإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي التخطيط للمقاومة. وعلى البلدان التي تشهد باستمرار ظروف طقس قاسية أو زلازل أو المعرضة للفيضانات أن تخطط لمقاومة المياه وخدمات الصرف الصحي، ويشمل ذلك دراسة تشييد منشآت للمياه والصرف الصحي، والتخطيط لندرة المياه، بحيث لا يؤثر الترشيد الضروري بشكل غير مناسب في الأفراد والمجموعات المحرومة، ويسمح بتحقيق الحد الأدنى من جودة المياه للاستخدامات الشخصية والمنزلية.

وبين الوضع في هايتي كيف أن من المهم للدول الهشة المعرضة للكوارث الطبيعية أن تضع خططاً للتأهب للطوارئ واستراتيجيات للحد من خطر الكوارث لتلافي تكرار انقطاع تقديم الخدمات. وخلال الفترات اللاحقة للكوارث الطبيعية من المهم أن تظهر الدول الهشة الريادة والعزم السياسي في استجابتها المباشرة (وإن كانت تعتمد على الدعم من المجتمع الدولي)، وأن تدرج مبادئ حقوق الإنسان بالكامل في هذه المساعي ومن ثم في جهود إعادة البناء لاحقاً.

وعلى الرغم من أن خطة عمل حكومة هايتي للتعافي والتنمية على الصعيد الوطني والاستراتيجية القطرية للمصرف الإنمائي للبلدان الأمريكية قد حددا المياه وخدمات الصرف الصحي على أنها من مجالات الأولوية، فإن التحول من التدخلات في حالات

الطوارئ التي تدفعها الجهات المانحة إلى التنمية القطاعية التي تدفعها البلدان في هذه المناطق كان ضعيفاً.^{٥٦}

ولا توجد حلول شاملة للانتقال من الطوارئ إلى التنمية فيما يتعلق بتقديم المياه وخدمات الصرف الصحي في البيئات الهشة. ويقترح تقرير عن برنامج المياه والصرف الصحي أربع فرص للإسراع في هذا الانتقال.^{٥٧}

ولكي تكون الإغاثة الطارئة التي تقدمها المنظمات الدولية فعالة، يجب أن تقدم بالتنسيق والاتصال عن كسب مع منظمات الإغاثة الوطنية والمحلية والهيئات الحكومية، بما في ذلك السلطات المحلية، التي يمكنها أن تفهم بشكل أفضل الظروف المحلية.

وعند العمل في بيئات هشة يجب أن يدرج التخطيط الإنمائي حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في التقييم الأول للاحتياجات، وفي تحديد المشروعات المعينة وتصميمها وتنفيذها وتقييمها النهائي.^{٥٨} ونظراً للوضع المعقد والحساس عادة للدول الهشة، فمن الضروري لأي مشروع إنمائي يعمل في هذه البلدان أن يضمن مشاركة جميع الأطراف الفاعلة المعنية بتقديم الخدمات على الصعيد الوطني والمحلي والمجتمعي.

٣.٤.٢ حالات النزاعات

تحتفظ الدول الهشة المتضررة من النزاعات بالالتزام الأساسي بتقديم القدر الأدنى الضروري من المياه الكافي والمأمون للاستخدامات الشخصية والمنزلية. ولا يمكن أن يخضع هذا الالتزام في أي ظرف من الظروف لتقييدات، لأن ذلك لا يتماشى مع طبيعة الحق في المياه.^{٥٩}

وفي الدول التي تنجم فيها الهشاشة عن النزاعات، يتوقف أثر هذه الهشاشة في إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي على نوع ومستوى النزاع. وعادة ما تفقد النزاعات المطولة المرتبطة بالفقدان الكامل للسيطرة على الإقليم الدول قدرتها على الاضطلاع بالوظائف الحكومية الأساسية وعادة ما تكون المياه من أولى الخدمات التي تضرر. وفي هذه الحالات قد تكون التدخلات الإنسانية لازمة.^{٦٠}

وبموجب القانون الإنساني الدولي، وخاصة بموجب اتفاقية جنيف الثالثة والرابعة لعام ١٩٤٩، على الدول بعض الالتزامات فيما يتعلق بالمياه وخدمات الصرف الصحي، ألا وهي ضمان أن أسرى الحرب والمدنيين/المحتجزين يتمتعون بفرص الحصول على مياه الشرب الكافية؛ وإتاحة ما يكفي من المياه وصابون الغسيل؛ وإتاحة المرافق الصحية بالنهار والليل؛ وإتاحة مرافق صحية منفصلة لأسرى الحرب من النساء والمدنيات/المحتجزات.

والقاعدة العرفية التي تمنع الأطراف في نزاع مسلح من مهاجمة أو تدمير أو نقل أو تعطيل المواد التي لا غنى عنها لبقاء السكان المدنيين، تغطي أيضاً منشآت وإمدادات مياه الشرب وأشغال الري.^{٦١}

وفي حالة مركز حقوق الإسكان وحالات الإخلاء ضد السودان، اعتبرت اللجنة الأفريقية المعنية بحقوق الإنسان والشعوب أن الحق في الصحة بموجب الميثاق الأفريقي قد خرقت، نظراً لأن « (...) موقع مصادر المياه، مثل الآبار، يعرض الضحايا لمخاطر صحية خطيرة».^{٦٢}

على المجتمع الدولي، وخاصة الوكالات الثنائية والمنظمات الدولية، أن يولي الأولوية للمياه وخدمات الصرف الصحي، ويدرج حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي في سياساته وخطته الرامية إلى مساعدة الدول الهشة.

وعلى جميع الأطراف في النزاعات المسلحة الامتثال لالتزاماتها بموجب القانون الإنساني الدولي لضمان تمتع جميع الأشخاص المحميين بفرص الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي.

وعلى جميع الأطراف في النزاعات المسلحة الامتناع عن استهداف مرافق المياه والصرف الصحي كأسلوب أو وسيلة للقتال، لأن في ذلك مخالفة للقانون الإنساني الدولي.

٤

مقدمو الخدمات

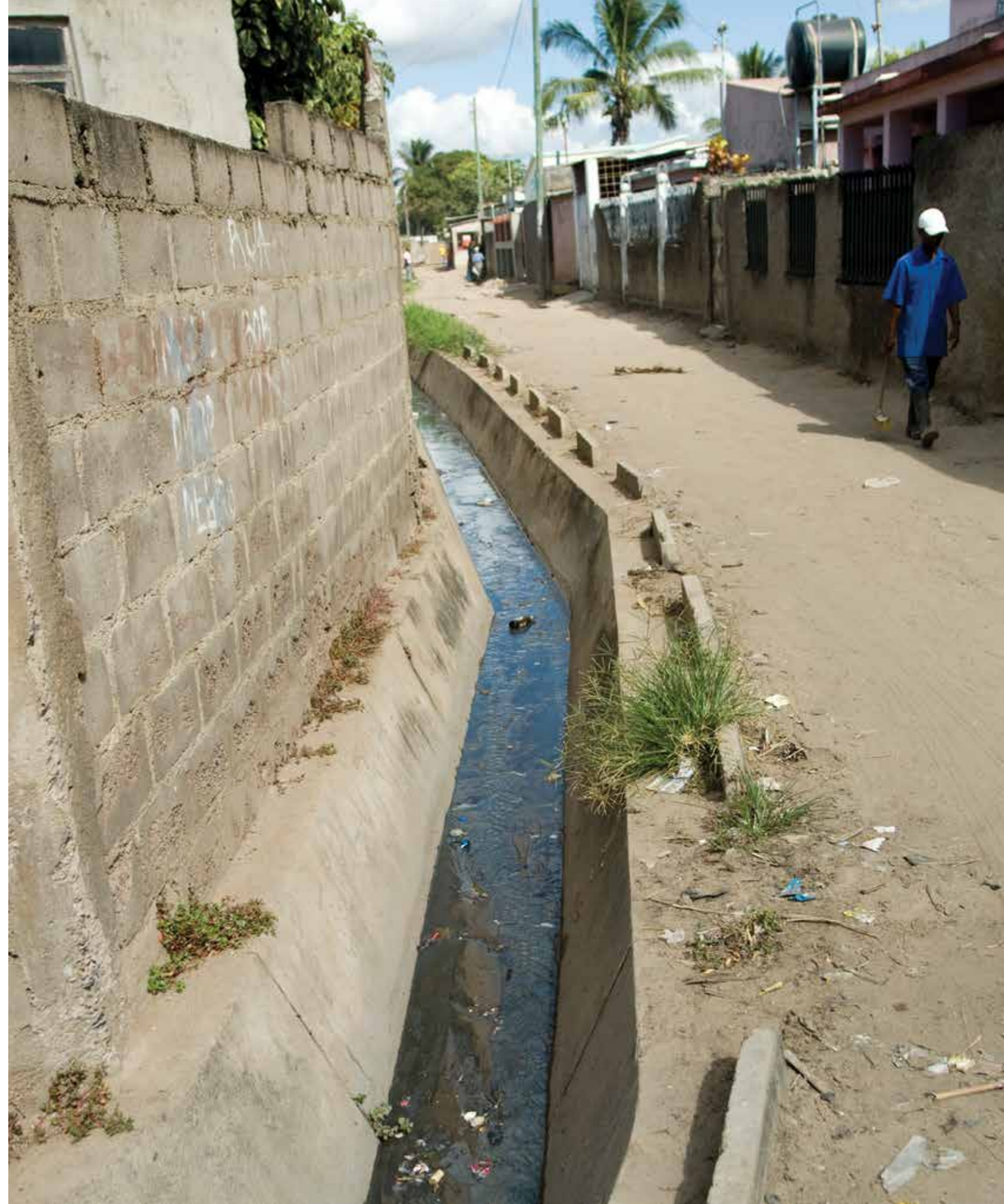
٤.١
المقدمة

على جميع مقدمي الخدمات الامتثال لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وينبغي لمؤسسات الدولة المستقلة رصد أنشطتهم وتنظيمها.

ولإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، يجب بالتالي على كل مقدم خدمات، سواء كان رسمياً أو غير رسمي، يملكه القطاع العام أو القطاع الخاص، أن يفهم ما الخدمة اللازمة ويغير إجراءاته ونهجه وقواعده بناء على ذلك.

وثمة العديد من الأشكال المختلفة لتقديم الخدمات. من المرافق التي تملكها الدولة والتي تديرها جهات عامة، والمرافق التي تملكها الدولة بالاشتراك مع القطاع الخاص (لكن تديرها جهات مستقلة، والمرافق التي تملكها وتديرها جهات خاصة. ويجوز أيضاً أن تفوض الدولة إلى مقدمي الخدمات التعاونيات التي يملكها المجتمع وتشغل على أساس غير ربحي. وتلتزم الدولة بضمان تقديم الخدمات، مهما كان هيكل مقدم الخدمات والإطار القانوني المطبق عليه.

وعادة ما يعمل مقدمو الخدمات غير الرسميين بشكل مستقل عن أي سيطرة من الدولة، شأنهم شأن بعض مقدمي الخدمات لأغراض غير ربحية (مثل المنظمات القائمة على المجتمع أو المنظمات غير الحكومية).



٤.٦

تقديم الخدمات بشكل رسمي - القطاعان العام والخاص وكل ما بينهما

في داخل البلد الواحد قد يوجد العديد من الترتيبات التعاقدية أو ترتيبات الملكية المختلفة لتقديم الخدمات بشكل رسمي. وتلتزم الدول بضمان تماشي جميع الصكوك المتعلقة بتفويض تقديم الخدمات، بما في ذلك العقود، مع معايير ومبادئ حقوق الإنسان، وإسهامها في أعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.^{٦٥}

وفي حين أن وجود لوائح قوية مهم لضمان وفاء مقدمي الخدمات بمسؤولياتهم، فإن وجود إطار تنظيمي في أغلب الحالات لا يعفي من ضرورة إبرام ترتيبات تعاقدية بين الدول ومقدمي الخدمات، كما أن الترتيبات التعاقدية لا تعفي من ضرورة وجود لوائح مستقلة. وفي حالة إبرام العقود قبل الإقرار رسمياً بحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في الأطر الدولية أو الوطنية، ينبغي أن تضاف إتاحة هذه الحقوق عند الاستعراض المقبل لتلك الأطر.



عمليات التخطيط، ومقدمو الخدمات ومستويات الخدمة والتسويات

قائمة مرجعية

إدماج حقوق الإنسان في العقود المبرمة مع مقدمي الخدمات

تبين هذه القائمة المرجعية ما ينبغي للدول أن تدرجه في العقود بين الهيئة المعنية التابعة للدولة (سواء على الصعيد الوطني أو المحلي) ومقدمي الخدمات، لضمان امتثالها لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

لا	نعم	في التقدم	
●	●	●	(١) تعريف واضح لمسؤوليات مقدمي الخدمات بموجب حقوق الإنسان فيما يتعلق بإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي؛
●	●	●	(٢) إدماج صريح لمعايير حقوق الإنسان، بما فيها (أ) معايير وغايات نوعية المياه التي تحمي صحة الإنسان؛ (ب) غايات مستوى الخدمات اللازم تحقيقها، بما في ذلك الكلفة الميسورة والإتاحة والسلامة والمقبولية والاستدامة؛
●	●	●	(٣) غايات الأداء التي تشمل تقديم الخدمات إلى المناطق التي لا تحصل على الخدمات والمناطق التي لا تحصل على ما يكفي من الخدمات، وتحديد خطط الاستثمارات الزامية إلى مواجهة مظاهر التفاوت في الوصول إلى مختلف المناطق؛
●	●	●	(٤) حوافز تقديم الخدمات إلى المناطق أو الأسر المحرومة؛
●	●	●	(٥) الوضوح بشأن كيفية تحديد التعريفات أو سائر التكاليف، والوضوح بشأن ترتيبات تحديد الأسعار الموالية للفقراء والدعم وأساليب السداد البديلة وحماية الأسر المعيشية المتدنية الدخل في أوقات الأزمات الاقتصادية وغيرها من الأزمات؛
●	●	●	(٦) وأوجه قطع الخدمات المسموح بها فقط عقب استعراض أسباب عدم السداد وحظر قطع الخدمات نتيجة لعدم القدرة على السداد؛
●	●	●	(٧) يجب أن تتاح المعلومات ذات الصلة بشأن الخدمات للمستخدمين، وينبغي ألا تقود الشفافية بسبب الأسرار التجارية؛
●	●	●	(٨) مشاركة المستهدفين بالخدمات فعلياً في اتخاذ القرارات التي ستؤثر في تمتعهم بحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي؛
●	●	●	(٩) بند يلزم مقدمي الخدمات بضمان التدريب على المهارات والمعارف الضرورية في البلديات والهيئات التنظيمية؛
●	●	●	(١٠) الوضوح بشأن المستويات المسموح بها لإعادة استثمار الأرباح في تقديم الخدمات أو تقسيمها مع المساهمين؛
●	●	●	(١١) آليات الرصد والرقابة الواضحة التي تفحص الامتثال للمعايير المطبقة.؛

التحديات: الفساد في قطاعات المياه والصرف الصحي

يعرف الفساد على نطاق واسع على أنه «إساءة استغلال السلطة لتحقيق مكاسب شخصية»،^{٦٧} وهو بالتالي سبب ونتيجة عجز الدولة عن إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي ويؤدي إلى انتهاك حقوق الإنسان. ويمكن للفساد أن يتخذ أشكالاً عدة، لكن الأمثلة الشائعة الخاصة بقطاع المياه تشمل: تزوير عدادات المياه؛ وتقديم الرشوة للحصول على وصلات جديدة؛ والمحاباة في المشتريات العامة؛ والمحسوبية في مخصصات المكاتب العامة. ومن شأن احتكار قطاعي المياه والصرف الصحي ومشروعات البناء الكبرى ونظم الشفافية والمساءلة المحدودة وارتفاع الطلب على المياه وندرة الموارد أن تزيد كلها من خطر الفساد.^{٦٨}

وفي عام ٢٠٠٦ قدر البنك الدولي تكبد خسارة قدرها ٢٠ مليار دولار أمريكي في تمويل المياه على مدى العقد التالي بسبب الفساد.^{٦٩}

وعادة ما يغفل صانعو القرارات المناطق الفقيرة عند التخطيط لوصلات المياه الجديدة، لفائدة المقاطعات الأغنى، نظراً لممارسات الفساد مثل المحسوبية والمحاباة.^{٧٠} وقد يؤدي أيضاً انعدام الشفافية في اتخاذ القرارات بشأن التكنولوجيا أو التعاقد مع الوكالات المنقذة إلى اتخاذ خيارات باهظة أو غير مناسبة. ويؤثر الفساد أيضاً في الأسعار مباشرة عندما يتعين دفع رشوة لسداد الفواتير أو لإجراء أعمال الإصلاح أو للحصول على وصلات المياه والصرف الصحي أو لإعادة توصيلها. وتؤثر جميع هذه الممارسات الفاسدة بشكل غير مناسب في الفقراء ومجموعات الأفراد المحرومة التي تفتقر إلى الموارد لسداد الرشوى، وتفتقر إلى الصوت الذي يقف لمصالح الصفوة من المجتمع.^{٧١} والفساد يغير قواعد تخصيص الموارد ويخلد الاستبعاد ويشوه المساءلة ما يؤدي إلى إنكار حقوق الإنسان.^{٧٢}

وتدابير مكافحة الفساد والتهوض بحقوق الإنسان تعزز بعضها البعض. ويمكن لوضع هيكلي قانوني قوي، يشمل الإطار القانوني لحقوق الإنسان، أن يوضح اللوائح والقواعد الرامية إلى مكافحة الفساد، ويعزز الشفافية في الإجراءات، ويتيح آليات منهجية لضمان المساءلة وتفعيل الجزاءات.^{٧٣}

وفي قضية مشروع الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والمساءلة عنها (SERAP) ضد نيجيريا على سبيل المثال، توصل القضاء إلى أن سوء تملك الأموال العامة يمكن أن يشكل انتهاكاً للحق في التعليم عندما لا تعزز الحكومة بما يكفي مقاضاة المسؤولين الفاسدين، وأن الأموال المسروقة لا بد أن تعوضها الحكومة لضمان حقوق الجميع الأساسية.^{٧٤}

وتشدد اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد على أهمية مشاركة الأفراد والمجموعات من خارج القطاع العام مشاركة فعالة في التخطيط من أجل التصدي للفساد، ما يمنح الناس صوتاً عند اتخاذ القرارات ويؤدي إلى توزيع السلطة والموارد بشكل أكثر عدلاً.^{٧٥} ومن شأن

والفساد يغير قواعد تخصيص الموارد ويكرس الاستبعاد ويشوه المساءلة مما يؤدي إلى إنكار حقوق الإنسان

علاقات السلطة غير العادلة أن تيسر ارتكاب الفساد. ويمكن لمشاركة الجمهور أن تساعد على الحد من فرص الفساد من خلال الرصد الاجتماعي من قبل المجتمع المدني والمؤسسات المستقلة.^{٧٦}

واعتمدت السلطة المعنية بإمدادات المياه في مدينة بنوم بنه، كجزء من الجهود الناجحة الرامية إلى زيادة فرص حصول الفقراء على المياه وخدمات الصرف الصحي، تدابير للتصدي لممارسات الفساد، مثل: إنشاء مكاتب عامة للزبائن لسداد فواتيرهم مباشرة لتلافي فساد محصلي الفواتير؛ وتقديم التدريب؛ وسداد أموال للموظفين لقاء الأداء؛ وتركيب عدادات على جميع الوصلات.^{٧٧}

وطورت شبكة النزاهة في مجال المياه نهجاً للتصدي للفساد في قطاع المياه، منها مجموعة أدوات أعدت خصيصاً لكينيا، من أجل تحسين الأداء المالي والتشغيلي لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.^{٧٨}

وأخذت منظمة هيلفيتاس تعمل مع شبكة النزاهة في مجال المياه للتصدي للفساد في قطاع المياه في غواتيمالا وموزامبيق ونيبال من خلال برامجها المحلية للنزاهة في مجال المياه.^{٧٩}

يمكن للدول تعزيز نهجها الرامية إلى تحديد ممارسات الفساد والتصدي لها عن طريق تعزيز حقوق الإنسان، وخاصة مبادئ الحصول على المعلومات والمشاركة والمساءلة.



التحديات: انقطاع الخدمات

انقطاع الخدمات هو الانقطاع في توصيل المياه (وخدمات الصرف الصحي في حالة نظم الصرف الصحي العاملة بالمياه)^{٨٠}، ويمكن أن يكون هذا الانقطاع مؤقتاً أو دائماً. ويمكن أن تقطع الخدمات لأسباب متنوعة، منها ترك المنزل أو قرار أفراد الأسرة باستخدام مصدر بديل للمياه (أو استخدام خزانات تعفين عوضاً عن نظام الصرف). وكلها أمور تيررها حقوق الإنسان.

ومع ذلك فإن انقطاع الخدمات بسبب عدم القدرة على السداد لا مبرر له، وبشكل انتهاكاً لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وهو تدبير رجعي.^{٨١} ولا يسمح بانقطاع الخدمات بسبب عدم السداد إلا إذا أمكن إثبات قدرة الأسرة على السداد لكنها لا تسدد - أي أن التعريف يمكن تحملها. ويجب متابعة بعض الضمانات الإجرائية (قبل قطع الخدمات وخلال وبعد) لضمان حماية حقوق الأفراد بفعالية، وذلك مثلاً عن طريق ضمان وجود مصدر بديل للمياه أو دورة مياه مزودة بالحد الأدنى الأساسي من الخدمات. وعلى الدول أن تضمن وجود نظم إدارية وقضائية فعالة لديها تتيح الفرصة للطعن في قطع الخدمات والحصول على سبل الانتصاف المناسبة.

ويجب ألا يغيب عن الدول أن قطع المياه قد يقطع خدمات الصرف الصحي في الوقت ذاته عن الأسرة، ما يتسبب في عواقب سلبية على الصحة العامة. وفي الحالات القصوى يستخدم قطع الخدمات كأسلوب لممارسة السلطة بهدف إخراج الناس من منازلهم.^{٨٢}

وتعد القدرة على تحمل كلفة المياه وخدمات الصرف الصحي جانباً من جوانب حقوق الإنسان، لذا فإن مقدمي الخدمات عليهم البت فيما إذا كان عدم السداد سببه عدم القدرة الحقيقية على السداد أم عدم الرغبة في السداد؛ وعليهم النظر في وقع أي انقطاع في الخدمات بسبب عدم السداد والتأكد من أن هذا الإجراء ضروري ومتناسب.

وقد يأتي قطع المياه وخدمات الصرف الصحي بناء على طلب الأسرة نفسها بسبب عدم القدرة على تحمل كلفتها بحيث تختار الأسر الفقيرة الاعتماد على مصدر بديل للمياه، ما يمكن أن يكون له وقع على الخدمات التنظيمية التي سيلزمها رصد نوعية المياه في الخدمات على مستوى الأسر لضمان عدم تعرض الأسر المقطوعة عنها الخدمات والجمهور بصفة عامة للخطر.

وإذا قطعت المياه بسبب عدم السداد وثبت أن هذا القطع نتيجة لعدم القدرة على السداد، يقع التزام أساسي وفوري بضمان إعادة توصيل الخدمات إلى الفرد أو الأسرة فوراً بغض النظر عن السداد.^{٨٣}

وعندما تكون المياه نادرة أو يظلم مقدم الخدمات بأعمال صيانة أو أعمال إصلاح،^{٨٤} قد يبرر قطع المياه قطعاً مؤقتاً (لكن ليس قطعاً دائماً)، لكن على الدولة أن تضمن الوفاء بالتزاماتها الأساسية. عليها أن تواصل تقديم القدر الضروري من المياه؛ وإخطار المتضررين بوقت وفترة أي انقطاع مؤقت.^{٨٥}

وإذا أضى من الضروري ترشيد المياه بسبب ندرتها، فمن الحاسم ألا يتضرر الناس الأكثر ضعفاً أو تهميشاً بشكل غير متناسب. فترشيد المياه مثلاً يجب ألا يحدث بشكل رئيسي في المناطق المجاورة المنخفضة الدخل (كما هي الحالة عادة)، لكن يجب أن يوزع الترشيح بالإنصاف على المنطقة المشمولة بالخدمات برمتها.

وفي عام ٢٠١٣ قررت بلدية أوزد في هنغاريا في وقت ندرت فيه المياه قطع الخدمة عن نقاط المياه العامة، التي كان أكثر من يستخدمها هم شعب الروما. وكان ذلك ظاهرياً لتوفير المياه والأموال، لكن لم تقدم أية معلومات إلى الناس المتضررين.^{٨٦} ويعد هذا القطع في الخدمات عن النقاط العامة، وخاصة في الأماكن التي تشكل فيها هذه النقاط المصدر الوحيد للمياه للسكان المحرومين الذين ليس لديهم أي بديل ميسور التكلفة، انتهاكاً لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

ويقر قانون صناعات المياه في المملكة المتحدة لعام ١٩٩١ بأن قطع الخدمات يجوز أن يتم لأغراض الصيانة، لكن إذا انقطعت الإمدادات لأكثر من أربع وعشرين ساعة، يجب إتاحة إمدادات طارئ بالمياه في إطار مسافة معقولة^{٨٧}. وعُدّل القانون في عام ١٩٩٩ ليحظر قطع خدمات المياه والصرف الصحي بسبب عدم سداد الزبائن من أصحاب المنازل.^{٨٨} وكان موقف الحكومة أنه «إذا قطعت إمدادات المياه، فإن الحفاظ على الصحة الجيدة والنظافة يعرض للخطر».^{٨٩}

وعلى النقيض فإن إدارة المياه والصرف الصحي في دترويت تقطع خدمات المياه عن الأسر التي لا تسدد الفواتير لشهرين، دون اعتبار لعدم قدرة الناس على السداد، ما دفع المقررة الخاصة إلى أن تصرح على الملأ بما يلي «حينما يكون الناس غير قادرين حقاً على السداد، فإن حقوق الإنسان تحظر بكل بساطة قطع الخدمة»، وإلى أن تطالب بإعادة توصيل الخدمات إلى السكان فوراً.^{٩٠}

وخلال بعثة المقررة الخاصة في عام ٢٠١١ إلى الولايات المتحدة الأمريكية، لاحظت بالفعل حالات فصل فيها الأطفال عن آبائهم وأودعوا في مراكز رعاية للجانحين، بسبب انقطاع إمدادات المياه عن الأسرة. وبالتالي على السلطات التصدي للأسباب الكامنة وراء عدم القدرة على السداد والتصرف لتحقيق المصالح الفضلى للأسرة والصحة العامة. وفي بعض الولايات في الولايات المتحدة الأمريكية تقدم الحماية القانونية ضد انقطاع المياه، وذلك مثلاً للأسر التي تضم أطفالاً دون سن ١٢ شهراً، وللأشخاص الذين يزيد سنهم على ٦٥ عاماً وللأشخاص ذوي الظروف الطبية الخاصة. ومع ذلك لا يوجد معيار فيدرالي بشأن الكلفة الميسورة.^{٩١}

وفي جنوب أفريقيا، يجب أن تصحب الإجراءات المتخذة للحد من خدمات المياه أو قطعها بإخطار معقول بالعزم على الحد من الخدمة أو قطعها، وأن تتاح الفرصة للمستخدمين لتوكيل من يمثلهم.^{٩٢} وفي حين أن قانون خدمات المياه لعام ٧٩٩١ لا يحظر قطع الخدمات، فإنه ينص صراحة على أن إجراءات تقييد الخدمات

أو قطعها يجب ألا تسفر عن حرمان الشخص من الحصول على خدمات المياه الأساسية بسبب عدم السداد، إذا أثبت الشخص بما يبعث على الرضا لدى السلطات المعنية بخدمات المياه أنه غير قادر على السداد لقاء الخدمات الأساسية.^{٩٣}

وفي قضية نظرت أمام محكمة زمبابوي العليا، تم التوصل إلى أن المياه حق من حقوق الإنسان، ولا يمكن الحرمان من الحصول عليها إلا «لسبب عادل»، ولذلك حكمت المحكمة بأن مقدم الخدمات، مجلس المدينة في هذه الحالة، لا يمكنه قطع إمدادات المياه دون أمر من المحكمة.^{٩٤}

واعتمد بعض مقدمي الخدمات، وخاصة في أفريقيا، عدادات المياه التي تسدد كلفتها مسبقاً، ولا تتيح هذه العدادات المياه إلا إذا سددت الكلفة مسبقاً.^{٩٥} ونظراً لأن حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي تنطبق أيضاً على استخدام هذه التكنولوجيا المسددة كلفتها مسبقاً، يجب احترام القدرة على تحمل أعباء الحصول على المياه وإتاحتها، ويجب أن يتم قطع الخدمة دائماً باتباع العمليات الواجبة. وفي حالة عدادات الدفع المسبق، قد تقطع الخدمة في كل مرة لا تملك فيها الأسرة الأموال لشحن العداد؛ ويعرف ذلك باسم «قطع الخدمة في صمت». ويشكل ذلك تدبيراً رجعياً ولا يمثل للالتزام بحقوق الإنسان.

ويجب أن تدرس خطط استخدام عدادات الدفع المسبق في الخدمات الضرورية بعناية قبل تركيبها، وخاصة إذا كانت ستستخدم لدى الأسر التي لا تحصل على دخل أو التي تحصل على دخل منخفض، لأن هذه الأسر لا يجوز قطع المياه عنها. ويجب تقييم ما إذا كانت كل أسرة تستخدم هذه التكنولوجيا قادرة على سداد الأموال للحصول على القدر الكافي من المياه للاستخدامات الشخصية والمنزلية، أما الأسر التي لا يمكنها تحمل الكلفة فيجب أن تحصل على خدمة المياه بكلفة مخفضة أو مجاناً. وستسمح بعض عدادات المياه المسبقة الدفع بالحصول على كمية محدودة من المياه إن لم يسدد الفرد أو الأسرة كلفة الخدمة. ويلزم تقييم هذه الكمية من المياه

بعناية لكي تمتثل لحقوق الإنسان. ويبحث «قطع الخدمة في صمت» على القلق بشكل بالغ خاصة بالنسبة إلى الأسر التي تستخدم نظم الصرف الصحي التي تعمل بالمياه، لأن قطع المياه يؤدي إلى قطع خدمة الصرف الصحي، ما يمكن أن يضحى سريعاً مسألة من مسائل الصحة العامة.

ولا بد من وجود نظام قانوني لضمان عدم قطع المياه وخدمات الصرف الصحي إذا لم يكن من الممكن تحمل كلفتها. ويمكن لمقدمي الخدمات أيضاً وضع مخططات مرنة ومناسبة للسداد، مثل السداد على مراحل، للأشخاص ذوي الدخل المنخفض. وفي بعض الحالات لا تكفي مخططات السداد المرنة للتخفيف من التعريفات التي لا يمكن تحملها.

ينبغي للقوانين والسياسات أن تبين الخطوط التي يجب على مقدمي الخدمات اتباعها قبل قطع المياه وخدمات الصرف الصحي عن الأسر، ولا بد أن يكون ذلك بالامتثال للالتزامات بموجب حقوق الإنسان.

والمتضررون يجب أن:

- **يُخطروا مسبقاً في وقت معقول بالقطع المخطط للخدمة؛**
- **يخطورا بالخيارات المتاحة أمامهم للحصول على سبل الانتصاف القانونية قبل قطع الخدمة؛**
- **يخطورا بطرق الحصول على المساعدة القانونية للحصول على سبل الانتصاف.**

ويجب تقييم التكنولوجيا من قبيل عدادات المياه المسبقة الدفع للتحقق من امتثالها لحقوق الإنسان، وخاصة فيما يتعلق بالقدرة على تحمل كلفتها لتلافي "قطع الخدمة في صمت».

ولا بد من وجود نظام قانوني لضمان عدم قطع المياه وخدمات الصرف الصحي إذا لم يكن من الممكن تحمل تكلفتها

٤.٦.١ الشواغل المتعلقة بتقديم الخدمات من قبل جهات غير حكومية

يشير تقديم الخدمات من قبل جهات غير حكومية إلى إشراك مقدمي الخدمات الذين لا ينتمون إلى أية مؤسسة من مؤسسات الدولة. ويمكن أن يختلف هذا الإشراك وفقاً لحجم العمليات وأصول الملكية والمسؤولية عن الاستثمارات في رأس المال وتوزيع المخاطر والمسؤولية عن التشغيل والصيانة ومدة العقود.

ونظراً لطائفة الأنشطة العريضة واختلاف الأطر والسياقات القانونية، سيوضح هذا القسم فقط بعض العناصر والتحديات العامة التي ينبغي أن تأخذها الدول في الحسبان في عملية البت في إشراك جهات فاعلة غير حكومة أو من القطاع الخاص وكيف.

وفي حين لا يفرض إطار حقوق الإنسان شكلاً محدداً لتقديم الخدمات، تظل الدولة ملتزمة بحقوق الإنسان، دون أن يغيب عن ذهنها واجبها الأساسي في ضمان الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، بغض النظر عن نوع مقدم الخدمات المختار.^{٩٧} وعلى الدول بالتالي أن تضمن أن إشراك الجهات الفاعلة غير الحكومية لا يتسبب في انتهاك حقوق الإنسان، مثلاً بسبب قطع الخدمات أو عدم القدرة على تحمل التعريفات.

ويمكن تفويض تقديم الخدمات إلى شركات خاصة أو شركات عامة أو شركات تملكها الدولة بالكامل أو تملك أغلبها، وتكون منفصلة قانونياً عن الدولة نفسها وبالتالي تخضع للقانون التجاري. وتعد المسؤولية عن الامتثال لحقوق الإنسان أوضح بالنسبة إلى الشركات التي تملكها الدول عنها بالنسبة إلى الشركات الخاصة، لأن الإدارة العليا للشركات التي تملكها الدولة غالباً ما تعينها وكالات تابعة للدولة، وأغلبها مسؤولة أمام هذه الوكالات. غير أنه من منظور حقوق الإنسان يكمن التشابه الحاسم بين تقديم الخدمات المفوض إلى جهات فاعلة تملكها الدولة وذلك المفوض إلى جهات فاعلة خاصة، أن الدولة في كلتا الحالتين أسندت مهمة تقديم المياه وخدمات

الصرف الصحي بالامتثال إلى حقوق الإنسان إلى الغير.

وقد يكون لتفويض الخدمات المتعلقة مباشرة بالوفاء بحقوق الإنسان، وهي في هذه الحالة حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي، عواقب قانونية وعملية يجب توضيحها للعامة ولمقدمي الخدمات المعنيين.

وعلى الدولة أن تهيئ بيئة تمكينية وتوضح من المسؤول عن تقديم الخدمات وأين وتخطط وتتيح الموارد للجهة المستقلة التي تضطلع بالتنظيم. وإذا كانت الشركة تسيطر عليها الدولة أو إذا أمكن إسناد أعمالها مباشرة إلى الدولة، فإن انتهاك الشركة لحقوق الإنسان قد يستتبع انتهاك التزامات الدولة بحقوق الإنسان.^{٩٩}

إذا فوضت الدول تقديم المياه وخدمات الصرف الصحي إلى الغير، بما في ذلك القطاع الخاص، فإنها تظل ملتزمة بضمان إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وعليها أن تعتمد الضمانات الضرورية لضمان عدم تهديد حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.

المشاركة في المعلومات عن تقديم الخدمات من قبل جهات غير حكومية والحصول عليها

يجب على الدول الامتثال لالتزاماتها الدولية في مجال حقوق الإنسان عند اتخاذ القرارات والاضطلاع بأنشطتها. ويجب أن تتخذ القرارات بطريقة ديمقراطية وشفافة وتشاركية تماشياً مع الحق في المشاركة (المادة ٢٥ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية) والحصول على المعلومات (المادة ١٩ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية). والأمر صحيح سواء قدمت الدولة الخدمات مباشرة أو فوضت تقديمها إلى جهات غير حكومية. وتنص المادة ٥٢ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية أيضاً على الحق في المشاركة في الشؤون العامة من خلال الاستفتاءات.^{١٠٠}

ومن خلال استفتاء روجت له منظمات المجتمع المدني في أوروغوي، صوت الشعب على تعديل الدستور فيما يتعلق بشؤون المياه والصرف الصحي.^{١٠١}

وفي برلين تقرر في استفتاء نظم في عام ٢٠١١ أن تكشف الدولة عن المعلومات ذات الصلة بمشاركة القطاع الخاص والعقود المتعلقة بمقدمي خدمات المياه في برلين، برلينر فاسريبتريب.^{١٠٢}

وفي استكلندا في عام ٤٩٩١ نظمت محكمة ستراتكليد الإقليمية استفتاءً محلياً للبت في نموذج تقديم الخدمات، في سياق خصصة الخدمات في إنكلترا وبلاد الغال.^{١٠٣}

وفورما تتخذ القرارات الأساسية بشأن تفويض تقديم الخدمات إلى جهات فاعلة غير حكومية، لا بد أن يتواصل صون الحصول على المعلومات والمشاركة في عمليات المناقصة وتقديم العطاءات والتفاوض بشأن العقود اللاحقة. وينبغي أن تعمم على الجمهور شروط العقد ومشروعه ليطلع ويعلق عليها. وتعد الشفافية والحصول على المعلومات أفضل طريقة لضمان أن القرارات تحد من الفساد وتعزز المصلحة العامة.

على الدول أن تضع قواعد صارمة تضمن أن كل وثائق المناقصة والتعاقد المتعلقة بتفويض تقديم الخدمات متاحة للجميع وشفافة، وأن من سيتأثر بالتفويض يستطيع المشاركة بالكامل في النقاشات قبل اتخاذ القرار في تفويض تقديم الخدمات إلى جهات فاعلة غير حكومية.

ويجب أن تتخذ القرارات بطريقة ديمقراطية وشفافة وتشاركية تماشياً مع الحق في المشاركة

التحديات: شروط الاقتراض

تنص المبادئ التوجيهية المتعلقة بالديون الخارجية وحقوق الإنسان على أنه ينبغي للدائنين ألا يقدموا القروض أو يتخذوا إجراءات للتخفيف من الديون تكون مشروطة بتنفيذ سياسات من قبيل إشراك القطاع الخاص.^{١٠٤} والجهات المانحة التي تفرض هذه الشروط تقوّض اتخاذ القرارات بشكل ديمقراطي وتحد من خيارات الدولة التنظيمية والسياسية وتغفل قدرة السلطات الوطنية ودون الوطنية على التصدي للمشاكل المحلية وحلها.

ومن الأفكار الرئيسية وراء هذه المبادئ التوجيهية أنه ينبغي ضمان عملية مستقلة للتنمية الوطنية وينبغي أن تتم هذه العملية على نحو «متحرر من أي ضغط أو تأثير أو تدخّل من جهات فاعلة خارجية، بما في ذلك الدول الأخرى والمؤسسات المالية الدولية».^{١٠٥}

وحث لجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الدول المقترضة على أن تأخذ في الحسبان الالتزامات التي يفرضها العهد في جميع جوانب مفاوضاتها مع المؤسسات المالية الدولية، لضمان عدم المساس بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وخاصة حقوق الشرائح الأكثر ضعفاً من المجتمع»^{١٠٦}

وشجعت اللجنة أيضاً البلدان الدائنة على أن تفعل كل ما بوسعها لضمان أن سياسات وقرارات المؤسسات المالية الدولية التي تكون تلك البلدان أعضاء فيها، وخاصة صندوق النقد الدولي والبنك الدولي والمصارف الإنمائية الإقليمية، تتماشى مع التزامات الدول الأطراف في العهد، وخاصة الأحكام المتعلقة بالمساعدة والتعاون على الصعيد الدولي.^{١٠٧} ويتحمل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي كلاهما، بوصفهما وكاليتين متخصصتين من وكالات الأمم المتحدة، التزامات تنبع من ميثاق الأمم المتحدة.^{١٠٨} وفي خطاب أرسل مؤخراً عن تدابير التقشف إلى الدول الأطراف في العهد الدولي

الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، شددت اللجنة على أن الدول الأطراف عندما تعكف في إطار المؤسسات المالية الدولية (مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي والمؤسسات المالية الإقليمية) على مسائل المساعدة الإنمائية الرسمية، ينبغي أن تحترم التزاماتها المتعلقة بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.^{١٠٩}

ويجب أن تدرج المؤسسات المالية تقييمات لأثر سياساتها ومشروعاتها وبرامجها المقترحة بشأن حقوق الإنسان، أثناء وضع السياسات وأثناء تنفيذها وبعده. وينبغي أن تكون هذه التقييمات علنية وتشاركية؛ وينبغي أن تركز خاصة على المجموعات المحرومة والضعيفة.^{١١٠} (انظر العدالة)

ومؤخراً مع ذلك طلب صندوق النقد الدولي هو والمفوضية الأوروبية والمصرف المركزي الأوروبي، في برامج التكيف الاقتصادي لليونان، مشاركة القطاع الخاص في قطاع المياه والصرف الصحي كشرط للحصول قرض. وأعلنت حكومة اليونان عن إشراك القطاع الخاص واستهلت ذلك، متذرة بأن ذلك من شأنه أن يحسن استدامة دين اليونان،^{١١١} لكن أجري القليل من النقاش العام والمناقشة العامة بشأن الحلول البديلة.^{١١٢} وأوقف العمل بهذا الشرط بقرار صدر عن مجلس الدولة في أيار/مايو ٢٠١٤ بشأن الخصصة المزمعة لإمدادات المياه والصرف الصحي في أثينا، ودفع القرار بأن ذلك من شأنه أن يعرّض الصحة العامة للخطر بسبب التدهور المتوقع في جودة المياه والصرف الصحي.^{١١٣}

على الدولة أن تضمن أن الظروف المرتبطة بالقروض والمنح التي تحصل عليها لا تؤدي إلى انتهاك حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي.

وعلى الجهات المانحة، بما فيها المؤسسات المالية الدولية، أن تضمن أنها لا تفرض شروطاً، وخاصة فيما يتعلق بمشاركة القطاع الخاص، قد تؤدي إلى انتهاك حقوق الإنسان.

أقصى حد من الموارد المتاحة

يتطلب إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي زيادة الاستثمارات في قطاعي المياه والصرف الصحي.^{١٤} وذلك أيضاً أحد الأسباب التي تذكرها العديد من الدول، في البلدان النامية والبلدان المتقدمة على حد سواء، للتحويل إلى القطاع الخاص، في تقديم الخدمات بشكل فعال وزيادة قدر رأس الذي يدخل إلى القطاع. ومع ذلك، فإن الدافع وراء إشراك شركات القطاع الخاص في قطاعي المياه والصرف الصحي هو تحقيق الربح، للشركات ولأصحاب المصالح.

ولا يعرّف قانون حقوق الإنسان نهجاً معيناً لتحقيق الربح. ومع ذلك على الدول أن تضمن أن امتثال مقدمي الخدمات لمعايير المياه وخدمات الصرف الصحي لا يتضرر بسبب الرغبة في تحقيق الأرباح الهائلة على حساب بناء أو تجديد أو وصيانة الخدمات.

وعندما تقدم الدولة الخدمات مباشرة، فإنها تتعهد بالتزاماتها القانونية بأن تتخذ خطوات بأقصى ما تسمح به مواردها المتاحة، لإعمال الحقوق تدريجياً.^{١٥} ولا يحد تفويض تقديم الخدمات إلى القطاع الخاص من هذا الالتزام. ولا بد أن توجد اللوائح التوازن بين مستوى الأرباح ومعايير الأداء المحققة ومجموعات الحوافز والغايات المحققة والقدرة على تحمل أعباء التعريفات والاستثمارات المطلوبة، سعياً إلى ضمان أن الموارد الضرورية لإعمال حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي لا تنعكس بشكل مفرط من قبل الشركات العامة أو الخاصة أو الأفراد.

وقد يكون للضغط المفروض على الشركات العامة أو الخاصة لإرضاء أصحاب المصالح آثار سلبية بما يدفع مقدمي الخدمات للتركيز على النتائج القصيرة الأجل وعلى العمليات التي تحقق المزيد من الأرباح - مع التوقف عن القيام بالاستثمارات الضرورية في التشغيل والصيانة وتمديد فرص الحصول على الخدمات وتحسينها للفقراء أو المناطق المجاورة غير الرسمية.

ينبغي للدول أن تحد من توزيع الأرباح على مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي غير الحكوميين، لضمان توافر الأموال الكافية لتشغيل الخدمات وصيانتها وتمديدتها لتشمل الجميع.

يتطلب إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي زيادة الاستثمارات في قطاعي المياه والصرف الصحي.

الإطار التنظيمي

من الضروري وجود نظام قانوني يقوم على معايير حقوق الإنسان لضمان امتثال الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية لحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي.^{١٦} (انظر الأطر)

وعندما تشارك الجهات الفاعلة غير الحكومية في تقديم المياه وخدمات الصرف الصحي، يجب أن تحدد الأطر التشريعية والتنظيمية والسياسية بوضوح أدوار ومسؤوليات مختلف الجهات الفاعلة المشاركة (الشركات الخاصة أو العامة والحكومة والمشجّعة). وعند إشراك الجهات الفاعلة غير الحكومية، على الدولة أن تستعين باللوائح وعقود الخدمات لتوضح مسؤولية مقدم الخدمات لضمان تحمل كلفة الخدمات المقدمة، ما يكمل التزامات الدولة. ومن أوجه النقد الموجهة إلى إشراك الجهات الفاعلة غير الحكومية في قطاعي المياه والصرف الصحي،

وخاصة الشركات عبر الوطنية، أن القطاع الخاص يحظى بخبرة في إدارة تقديم الخدمات وعادة السلطة الاقتصادية بما يتخطى بكثير ما تحظى به الدولة (وخاصة على مستوى الحكومات المحلية) أو الهيئة التشريعية. وفي حين أن تحديد الأسعار، إضافة إلى سائر المعايير الوطنية، مثل النوعية وإمكانية الحصول على الخدمات ومستويات الخدمة، ستديرها الهيئة التشريعية، فيمكن أن تطرح مشاكل عندما تكون الجهة الفاعلة الخاصة أقوى من الهيئة القائمة لتنظيم أمورها. انظر الرصد؛ والعدالة

على الدول أن تضمن وجود هيئة تشريعية تتمتع بالولاية والقدرة على تنظيم مشاركة القطاع الخاص في تقديم المياه وخدمات الصرف الصحي على نحو فعال، بما في ذلك السيطرة على أمور من قبيل تحديد التعريفات.



٤.٣

صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين

في أغلب الدول النامية تقدم الخدمات على نحو رسمي وعلى نحو غير رسمي على حد سواء، بحيث يلبي تقديم الخدمات على نحو غير رسمي احتياجات المناطق التي لا يشملها تقديم الخدمات على نحو رسمي. ومن المقدر أن نسبة تبلغ ٢٥% من السكان الريفيين في أمريكا اللاتينية وزهاء ٥٠% من السكان الريفيين في أفريقيا تعتمد على صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين إلى حد ما.^{١٧}

وبالتالي فإن دور صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين لا يمكن إغفاله، رغم أنهم يعملون عموماً على طريقتهم الخاصة، باستخدام تكنولوجيا ونهوج لا تخضع للتنظيم، وبما ينتهك معايير من قبيل القدرة على تحمل التكاليف والتنوعية. ويمكن لصغار مقدمي الخدمات عادة التغلب على مشاكل إمكانية الحصول على الخدمات من خلال نظام تقديم الخدمات المرن، وربما يقدموا الخدمات بأسعار منخفضة إلى الزبائن الدائمين.

وتعمل المنظمات غير الحكومية والمجتمعية إلى العمل على الصعيد المحلي (مع بعض الاستثناءات)، إلى جانب إشراك المجتمع إشراكاً موسعاً في اتخاذ القرارات بشأن أنواع الخدمات المقدمة وكذلك في أعمال التشييد والتشغيل وصيانة الخدمات. وفي حين أن حافز المنظمات غير الحكومية وتلك القائمة على المجتمع قد يكون عمل الخير وليس تحقيق الربح الذي يدفع سائر مقدمي الخدمات غير الرسميين، فإنها تواجه التحديات ذاتها في مجالي التنظيم والمساءلة.

وفي كوستاريكا تعد الجمعيات المجتمعية هي المقدم الرئيسي للخدمات (في المناطق الريفية أساساً) وقد أبرم العديد منها اتفاقات تفويض مع الدولة.^{١٨}

تلتزم الدولة بأن تكفل حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي أيضاً في سياق تقديم الخدمات على نحو غير رسمي على نطاق صغير، وعليها العمل نحو تحسين مساءلة مقدمي الخدمات هؤلاء.

لا يمكن إغفال دور صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين

التحدي تنظيم شؤون تقديم الخدمات على نحو غير رسمي

ينطبق التزام الدولة بإعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي أيضاً على مقدمي الخدمات غير الرسميين والرسميين. ويلزم الدولة بالتالي ضمان أن هؤلاء المشغلين لا يتدخلون على الأقل في التمتع بحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وفي أفضل الحالات أنهم يشاركون في أعمال تلك الحقوق. والأمر وجيه خاصة في سياق المستوطنات غير الرسمية حيث يكون المقيمون فيها محرومين وفقراء، وفي أمس الحاجة إلى الدعم والحماية من الدولة. وإلى الآن قد أولي اهتمام لتنظيم شؤون صغار مقدمي الخدمات غير الرسميين أقل من الاهتمام الذي أولي إلى تنظيم شؤون المرافق والشركات الخاصة الكبرى.

وقبل أن يمكن إدماج مقدمي الخدمات غير الرسميين في الإطار التنظيمي أو الاستعاضة عنهم بتقديم الخدمات على نحو رسمي، على الدولة أن تقر بأنشطة مقدمي الخدمات غير الرسميين وتفهمها، متيحة الحيز لصغار مقدمي الخدمات غير الرسميين لتطوير، وحيثما كان ممكناً، تخطيط خدمات أفضل وتحسين اللوائح. وفي بعض البلدان والمدن والمستوطنات يعد تقديم الخدمات على نحو غير رسمي مسموحاً ومقبولاً ويجري إدماجه في تقديم الخدمات.

ويمكن للدول أن تحمي حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بطرق مختلفة، وذلك في بعض الحالات عن طريق إضفاء الطابع الرسمي على مقدمي الخدمات غير الرسميين وإيجاد الحوافز الصحيحة لتحسين جودة الخدمات والقدرة على تحمل كلفتها وفي الوقت ذاته سيكون من المناسب الاحتفاظ بمرونة الأسواق غير الرسمية.

ويمكن للدول أيضاً أن تشجع فرادى مقدمي الخدمات غير الرسميين على التواصل مع مقدمي خدمات المياه الرسميين والهيئات التشريعية، أو تتيح الحوافز على تقديم خدمات محسنة بأسعار يمكن تحملها.

وفي العديد من الحالات ظلت الخدمات تقدم على نحو غير رسمي على مدى عقود، لذا يمكن مواجهة مقاومة هائلة من مقدمي الخدمات والمستخدمين عند وضع حد لهذه الخدمات. وعلى الدولة أن تضمن أن التدابير المتخذة (من قبيل شروط الترخيص الصارمة) لا تزيد الوضع سوءاً ولا تترك الناس دون فرص حصول على المياه أو خدمات الصرف الصحي.

ويستثمر مشغلو خدمات المياه الخواص في موزامبيق في حفر الآبار وشبكات توزيع المياه الصغيرة المستقلة، وفي منطقة مابوتو الكبرى وحدها يوجد ٨٠٠ مقدم خدمات مياه صغير لخدمة ١٩٠ ٠٠٠ أسرة، وزهاء ١٨٠ ٠٠٠ وصلة مقدمة من المرافق الرسمية. ويعد تقديم الخدمات على نحو غير رسمي مقبولاً ويتم تشجيعه على الأجل القصير، لأنه يوسع نطاق فرص الحصول على الخدمات. ومع ذلك تم التوصل إلى توافق في الآراء خلال اجتماع الأطراف الفاعلة

في قطاع المياه في مابوتو في عام ٢٠١٢ بشأن ضرورة وضع إطار ترخيص وتنظيم مصمم خصيصاً للمشغلين الخواص. وأجر مجلس تنظيم شؤون المياه الموزامبيقي تقييماً لتفضيلات المستخدمين في مابوتو ومستوى رضاهم، وأظهر هذا التقييم أن الناس تفضل الحصول على الخدمات من صغار المشغلين على الحصول عليها من المرفق، نظراً لمجموعة من العوامل منها الإمداد الموثوق بشكل أكبر وانخفاض فترات السفر والانتقال وسهولة السداد.^{١٩}

ويجب اعتماد الصكوك القانونية الرامية إلى تنظيم شؤون قطاع المياه وخدمات الصرف الصحي غير الرسمي بما يتناسب مع الطبيعة اللامركزية والمحلية لتقديم الخدمات على نطاق صغير. وعلى سبيل المثال يجب إفراغ خزانات التعفن، لكن لا من ضمانات إزاء التخلص من الرواسب البرازية أو معالجتها على نحو سليم. ومن غير المرجح أن يكون باستطاعة وكالة مركزية الإشراف بشكل مناسب على أنشطة صغار مقدمي الخدمات، لذا قد يلزم إنشاء جهاز مؤسسي مختلف، تديره الحكومات المحلية وتقديم حوافز إلى مقدمي الخدمات؛ مثل السداد إلى مقدم الخدمات فقط بعد التخلص من الرواسب البرازية. ويستلزم ذلك أن تستثمر الدولة أو سائر الأطراف الفاعلة لسداد تكاليف إنشاء المصانع المناسبة لإدارة المخلفات و/أو معالجتها.^{٢٠}

وفي كينيا ووفقاً لقانون المياه لعام ٢٠٠٦، لا ينطبق الإطار التنظيمي على مقدمي المياه الذين يقدمون الإمدادات إلى أقل من ٢٠ أسرة أو يقدمون أقل من ٢٥ متراً مكعباً من المياه في اليوم الواحد للاستخدام المنزلي. وأغلب مقدمي الخدمات غير الحاصلين على تراخيص الذين يدخلون في هذه الفئة هم عبارة عن بائعين جائلين يحصلون على المياه من مصادر متنوعة، محمية وغير محمية، ويحددون الأسعار كلها تقريباً وفقاً لهواهم. ولا يدخل هؤلاء المقدمون في الوقت الراهن في هيكل التعريفات المنظم وفي نظام التفتيش المنتظم على الجودة.^{٢١} والحكومة موقفها هو أنه على الأجل الطويل ينبغي ربط مقدمي الخدمات غير الرسميين بالنظام الرسمي، وينبغي لهم الامتثال للتعريفات الرسمية ومعايير الجودة.^{٢٢} أما على الأجل القصير فإن الحكومة تتحلّى بالواقعية وتسمح بتقديم الخدمات على نحو غير رسمي.

ينبغي للدول الإقرار بدور ونطاق تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على نحو غير رسمي وفهمهما، بجميع أشكالهما المختلفة، بغية التغلب على تحديات انعدام التنظيم الذي يسفر غالباً عن تقديم خدمات غير مناسبة.

وينبغي أن ينطبق أيضاً تنظيم الدولة لتقديم المياه وخدمات الصرف الصحي على تقديم الخدمات على نحو غير رسمي وأن تدرج جميع مكائونات حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بالكامل.

التحدي: عمال الصرف الصحي وعمال التنظيف اليدوي للمراحيض

يضطلع عمال الصرف الصحي في جميع أنحاء العالم بدور أساسي في إعمال حقوق الإنسان في الصرف الصحي، عن طريق إفراغ المراحيض أو خزانات التعفن، وتنظيف البالوعات وإدارة مصانع معالجة مياه الفضلات، وينطوي ذلك على العمل مع النفايات البشرية والحيوانية والنفايات الطبية والصناعية والقوط الصحية وغير ذلك من النفايات الصلبة. وعادة ما تكون ظروف العمل غير آمنة وغير صحية وتؤدي إلى الإصابة بالأمراض والوفاة. ويعد ذلك من قبيل انتهاك القواعد والمعايير الدولية المتعلقة بسلامة ظروف العمل والصحة والكرامة.

وعادة ما يرتبط العمل في الصرف الصحي بالوصم، ويتعرض الأشخاص الذين يضطلعون بهذه الوظائف إلى التمييز. ويشير هذا الوصم في شتى أرجاء العالم، لكنه الأوضح في جنوب آسيا حيث يتخذ العمل في الصرف الصحي شكل (التنظيف اليدوي للمراحيض). ويعني التنظيف اليدوي للمراحيض أن على الناس إزالة النفايات البرازية البشرية من دورات المياه الجافة باليدين وحملها في سلات مفتوحة إلى أماكن التخلص منها. ويجب التفرقة بين ذلك والعمل في الصرف الصحي عموماً بسبب الروابط المتأصلة بين هذا النشاط وأحد أسوأ جوانب النظام الطبقي، أي النبذ الطائفي. وأغلب من يضطلع بهذه الوظيفة من النساء اللاتي ينتمين إلى الطبقات المسجلة التي كانت ولا تزال تخضع للتمييز في جميع مناحي الحياة.^{٢٣}

وتعد ممارسة التنظيف اليدوي للمراحيض انتهاكاً مباشراً للدستور الهندي، ولعدد من القوانين الوطنية، كما أنه ينتهك الاتفاقات والعهود الدولية التي تعد الهند طرفاً فيها.^{٢٤}

وعلى الرغم من التشريعات القائمة وأحكام المحاكم في قضايا ضد هذه الممارسة، لا يزال مئات الآلاف يعملون في التنظيف اليدوي للمراحيض في الهند، بمن فيهم عمال توظيفهم وكالات حكومية.

على الدول ألا تنفذ طويلاً في مجال الصرف الصحي تهدد حقوق عمال الصرف الصحي، وعليها أن تكفل سلامتهم وأمنهم لضمان أن العمل الأساسي الذي يضطلعون به ليس له وقع سلبي على صحتهم وكرامتهم.

وعلى الدول أن تعمل من أجل القضاء على الوصم المرتبط بالعمل في قطاع الصرف الصحي من خلال إذكاء الوعي، وضمان القضاء على الممارسات غير الإنسانية وغير الصحية.

٠٥
قائمة مرجعية



اللوائح	
لا	نعم
● ● ●	هل يشمل الإطار القانوني تقديم الخدمات من جهات غير حكومية؟
● ● ●	هل يشمل الإطار القانوني القواعد المتعلقة بكيفية الاستفادة من الأرباح المتأتية من المياه وخدمات الصرف الصحي؟
● ● ●	هل يخضع مقدمو الخدمات غير الرسميين، بمن فيهم منظمات المجتمع المدني، للتنظيم؟
العقود	
● ● ●	هل تتمثل العقود المبرمة بين الدول ومقدمي الخدمات بالكامل لمعايير حقوق الإنسان؟
● ● ●	هل تحدد العقود بوضوح مسؤوليات مقدمي الخدمات، إلى جانب المعايير والغايات اللازمة فوراً وتلك اللازمة على الأجل الطويل؟
● ● ●	هل تحتوي العقود على تغطية الغايات للقضاء على مظاهر الخلل في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي؟
● ● ●	هل من أحكام كافية في العقود بشأن المشاركة والحصول على المعلومات وبناء القدرات ومعايير جودة المياه؟
قطع الخدمات	
● ● ●	هل من لوائح واضحة وفعالة عن كيفية قيام مقدمي الخدمات بقطعها، ويمكن تنفيذها بالامتثال للحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي؟
● ● ●	هل من نظم إدارية وقضائية فعالة تتيح للناس الفرصة للطعن في قطع الخدمات والحصول على سبل الانتصاف المناسبة؟
مكافحة الفساد	
● ● ●	هل من لوائح وقواعد لمكافحة الفساد؟
● ● ●	هل من تدابير متاحة للجمهور من قبيل المعلومات المتاحة عن مسؤوليات مقدمي الخدمات؟
أكمل...	

مؤسسات الدولة الوطنية دون الوطنية	
التخطيط	
لا	نعم
● ● ●	هل عمليات التخطيط الوطنية والمحلية مفتوحة وشفافة وتشاركية، وهل يمكن للأفراد والمجموعات المحرومة والمهمشة والضعيفة المشاركة بالكامل في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المقدمة إليهم؟
● ● ●	هل الدراسات المرجعية ودراسات الجدوى تشاركية ومتاحة للاستعراض؟ وهل تحدد الدراسات المرجعية الأفراد والمجموعات الأكثر حرماناً؟
● ● ●	هل تتناول الدراسات المرجعية ودراسات الجدوى إمكانية الحصول على الخدمات والقدرة على تحمل كلفتها والقدرة على تكييفها ومقبوليتها؟
● ● ●	هل ثمة معلومات دقيقة عن مستويات الخدمات المقدمة في المستوطنات غير الرسمية، بما في ذلك أنواع مقدمي الخدمات؟
● ● ●	هل وضعت الغايات من خلال عملية شاملة، وبإتاحة معلومات كافية للأفراد والمجموعات المستهدفة؟
● ● ●	هل تشمل الخطط الوطنية و/أو المحلية غايات معينة للمجموعات المحرومة؟
● ● ●	هل تغطي الغايات التخطيط والتمويل للصيانة والتشغيل الجاريين، لضمان الاستدامة الاقتصادية والبيئية؟
● ● ●	هل حددت مسؤوليات مختلف الجهات الفاعلة في كل مرحلة من مراحل عملية التخطيط بوضوح؟
● ● ●	هل تشمل عمليات التخطيط المستخدمين الحاليين والمقبليين؛ وهل يمكنهم التأثير في الحاصل، وهل يزيد ذلك من فهمهم ومن استخدام الخدمات؟
بناء القدرات	
● ● ●	هل وضعت برامج لزيادة القدرات على تشغيل وصيانة البنية التحتية، بما في ذلك الحصول على المعلومات المتاحة عن المسؤول عن التشغيل والصيانة؟
إذكاء الوعي	
● ● ●	هل تتناول الحكومة المحرمات الخاصة بالنظافة في فترة الحيض والصرف الصحي؟ وكيف؟
● ● ●	هل من برامج لإذكاء وعي الناس بسلوكيات النظافة الجيدة؟

4 Fourth South Asian Conference on Sanitation, Colombo Declaration: Sanitation enhances quality of life (2011), para. V: http://www.unicef.org/srilanka/Colombo_declaration_%284_pages%29.pdf.

5 Committee on Economic, Social and Cultural Rights (CESCR), General Comment No. 15: The right to water (E/C.12/2002/11), para. 51.

6 International Council on Human Rights Policy, Local government and human rights: Doing good service (2005), pp. 20 and 24.

7 G. Howard and J. Bartram, Domestic water quantity, service level and health (WHO, 2003).

8 UN Sub-Commission on the Promotion and Protection of Human Rights, Promotion of the realization of the right to drinking water and sanitation (E/CN.4/Sub.2/2005/25), para. 8.2.

9 See supra note 7.

10 Waterloss Project, Water Board of Nicosia, in *Water Loss Newsletter* No. 2: Management of water losses in a drinking water supply system (2011), p. 2.

11 Water and Sanitation Programme, The Karnataka Urban Water Sector Improvement Project – 24/7 water supply is achievable, *Field Note* (2010).

12 G. Howard and J. Bartram, Domestic water quantity, service level and health (WHO, 2003).

13 WHO, Guidelines for drinking-water quality (2011).

14 Ibid., chapter 4.

15 UN Special Rapporteur on the human right to safe drinking water and sanitation, Catarina de Albuquerque, Mission to the United States of America, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), para. 44.

16 Brazil, Law on Water and Sanitation, Law No. 11.445, 2007, article 29: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/11445.htm.

17 Brazil, National Plan on Water and Sanitation (Plansab), 2013, p.104: <http://www.migalhas.com.br/arquivos/2014/1/art20140106-02.pdf>.

18 CESCR, Statement on the right to sanitation (E/C.12/2010/1), para 8.

19 Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to Brazil, 2013 (A/HRC/27/55/Add.1), para. 68.

20 See <http://menstrualhygieneday.org/>.

21 Independent Expert on the issue of human rights obligations related to access to safe drinking water and sanitation, Catarina de Albuquerque, Human rights obligations related to access to sanitation, 2009 (A/HRC/12/24), para. 74.

22 Peru, Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural (PRONASAR): <http://www.vivienda.gob.pe/pronasar/>.

23 UNICEF, WASH in schools – About water, sanitation and hygiene education in schools: <http://www.unicef.org/wash/schools/>; WASH United, WASH in schools: <http://www.wash-united.org/wash-in-schools>.

24 CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 12 (c) (i).

25 Ibid., para. 16.

26 See WHO/UNICEF Joint Monitoring Programme (JMP) for Water Supply and Sanitation: www.wssinfo.org.

27 EThekweni Municipality, Draft Water Services Development Plan – Volume 2 for the EThekweni Municipality (2004), p. 39: <http://www.durban.gov.za/Documents/CityServices/WaterSanitation/MainDoc.pdf> and EThekweni Municipality, Water Services Development Plan (2012), pp. 77-93: http://www.durban.gov.za/City_Services/water_sanitation/Policies_Plans_Guidelines/Documents/WSDP2012_Approved.pdf.

28 See Institute of Development Studies, Community-Led Total Sanitation: <http://www.communityledtotalsanitation.org/>.

مصادر الصور

Page 4 A WaterAid mobile latrine, Beltola slum, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

Page 7 Buckets wait in a line as women and children wait to collect clean water from the pump in the village of Fayama, Sierra Leone, May 2013. WaterAid/Anna Kari.

Page 9 Camp for internally displaced persons (IDPs) in Lödwar, Turkana, Kenya, 2014. Madoka Saji.

Page 14 Kallaya Tate, Zemacha Shalle and Gallo Genama making cement to close of part of the pipeline, at the reserve tank, Lahyte, Konso, Ethiopia, 2013. WaterAid/Mustafah Abdulaziz.

Page 34 Open drainage channel, Bairro Urbanizasao, Maputo, Mozambique. WaterAid/ Eva-Lotta Jansson.

Page 36 A jumble of illegal water connections, Karail slum, Gulshan thana, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

Page 39 Washing clothes in Haiti. UNICEF/Haiti/2014/Logan Abassi.

مصادر الصور والمراجع



المراجع

1 UNICEF, Water, Sanitation and Hygiene Bottleneck Analysis Tool (WASH-BAT) – Methodology Description Software User Manual, (2013).

2 See International Association for Impact Assessment, Impact assessment is the tool. Environmental quality and social equity are the results: <http://www.iaia.org>.

3 WaterLex, Toolkit – Integrating the human rights to water and sanitation in development practice: <http://www.waterlex.org/waterlex-toolkit/>.

مقدمو الخدمات

لا	نعم	في التقدم	
●	●	●	هل تتاح للجمهور معلومات رسمية عن التغطية الحالية بالمياه وخدمات الصرف الصحي؟
●	●	●	هل تقيم الثغرات القائمة في تقديم الخدمات وما يقابلها من متطلبات لتوسيع نطاق فرص الحصول على الخدمات؟
●	●	●	هل حددت المناطق والمستوطنات وقطاعات السكان التي يلزمها مساعدة خاصة؟
الجهات المانحة			
●	●	●	هل تجري المؤسسات المالية الدولية تقييمات لأثر السياسات والمشروعات والبرامج في مجال حقوق الإنسان، خلال عملية صياغتها وبعد فترة من تنفيذها؟
●	●	●	هل هذه التقييمات متاحة للجمهور وتشاركية وتركز خاصة على المجموعات المحرومة والضعيفة؟
●	●	●	هل تتلافى إجراءات الاقتراض أو التخفيف من الديون فرض شروط تلزم بتنفيذ سياسات الخصخصة؟

- 99** UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations' "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/17/31), p.7.
- 100** Human Rights Committee, General Comment No. 25: Participation in public affairs and the right to vote, 1996 (CCPR/C/21/Rev.1/Add.7), para. 6.
- 101** Right to Water Programme – Centre on Housing Rights and Evictions, Legal resources for the right to water and sanitation – International and national standards (2008), p. 8.
- 102** Berliner Wassertisch, Wasser gehört in Bürgerhand – Schluss mit den Geheimverträgen: <http://berliner-wassertisch.net>.
- 103** E. Lobina and P. Terhorst, Edinburgh case study (WaterTime, 2005): http://www.watertime.net/wt_cs_cit_ncr.html#UK.
- 104** Independent Expert on the effects of foreign debt, Cephias Lumina, Guiding principles on foreign debt and human rights, 2011 (A/HRC/20/23), para. 77.
- 105** *Ibid.*, para. 25 of the Annex.
- 106** CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 60; Concluding Observations: Belgium, 2000 (E/C.12/1/Add.54), para. 31; Italy, 2000 (E/C.12/1/Add.43), para. 20; Germany, 2001 (E/C.12/1/Add.68), para. 31; Sweden, 2001 (E/C.12/1/Add.70), para. 24; France, 2001 (E/C.12/1/Add.72), para. 32; Ireland, 2002 (E/C.12/1/Add.77), para. 37.
- 107** Independent Expert on the effects of foreign debt, Cephias Lumina, Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, 2009 (A/HRC/11/10), para. 35.
- 108** *Ibid.*, para. 72.
- 109** A. G. Pillay, Letter dated 16 May 2012 addressed by the Chairperson of the CESCR to States parties to the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR), para. 8: <http://www.converge.org.nz/pma/cescr0512.pdf>.
- 110** High Commissioner for Human Rights, Analytical Study on the fundamental principle of participation and its application in the context of globalization (E/CN.4/2005/41), para. 50.
- 111** European Commission, Economic and Financial Affairs, Financial assistance to Greece: http://ec.europa.eu/economy_finance/assistance_eu_ms/greek_loan_facility/index_en.htm.
- 112** O. Petitjean, Forced privatizations in Greece: Suez eyes taking over the water services of Athens and Thessaloniki, *Multinationals Observatory*, 28 March 2014: <http://multinationals.org/Forced-Privatizations-in-Greece>.
- 113** Decision of the Council of State, No. 1906/2014, 28 May 2014: www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProsفاتesApofaseis.
- 114** High Commissioner for Human Rights, Human rights, trade and investment, 2003 (E/CN.4/Sub.2/2003/9), para. 45.
- 115** Article 2, ICESCR.
- 116** OECD, Private sector participation in water infrastructure (2009), p.25.
- 117** L. Sima and M. Elimelech, The informal small-scale water services in developing countries: The business of water for those without formal municipal connections, in *Water and sanitation-related diseases and the environment: Challenges, interventions, and preventive measures*, J. M. H. Selendy (ed.) (New Haven: Wiley-Blackwell, 2011), p. 231.
- 118** Independent Expert on human rights obligations related to water and sanitation, Mission to Costa Rica, 2009 (A/HRC/12/24/Add.1), para. 41b).
- 72** See supra note 70, p. 53.
- 73** See supra note 67, p. 13.
- 74** *SERAP v. Nigeria*, Community Court of Justice – Economic Community of West African States (ECOWAS), ECW/CCJ/APP/12/07; ECW/CCJ/JUD/07/10, 30 November 2010, paras. 21, 28.
- 75** Article 13, UN Convention Against Corruption.
- 76** See supra note 70, p. 4.
- 77** See supra note 67, p. 48.
- 78** Water Integrity Network, Water Integrity Management Toolbox (2013).
- 79** See Water Integrity Network and Helvetas, Multi-country water integrity initiative (MCWII) (2014): http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404_win_helvetas_newsletter_april2014.pdf.
- 80** Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR), UN-Habitat and WHO, Fact Sheet No. 35: The right to water (2010), p.34.
- 81** See CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 44a.
- 82** See supra note 80, p.34.
- 83** European Trade Union Committee for Education, Featuring Portugal in the economic crisis: http://etuce.homestead.com/Crisis/country_features/Featuring_model_Portugal.pdf.
- 84** See Drinking Water Inspectorate, Private water supplies – case study (2011/12): <http://dwi.defra.gov.uk/stakeholders/private-water-supplies/case-studies/2011-12.pdf>.
- 85** See supra note 81, para. 41.
- 86** European Roma Rights Centre, Hungary: Local authority disconnects public water supplies in high temperatures, blames Roma for 'misuse' (2013): <http://www.errc.org/article/hungary-local-authority-disconnects-public-water-supplies-in-high-temperatures-blames-roma-for-misuse/4178>.
- 87** United Kingdom, Water Industries Act, 1991 (revised version after 2002), Part III, Chapter II (60) (4) (b): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1991/56/part/III/chapter/II/crossheading/disconnections>.
- 88** *Ibid.*, Part III, Chapter II (61) (1) (a).
- 89** House of Commons of the United Kingdom, Research Paper 98/117: Water Industry Bill (1998): <http://www.parliament.uk/briefing-papers/RP98-117/water-industrybill-bill-1-199899>.
- 90** Detroit: Disconnecting water from people who cannot pay – an affront to human rights, say UN experts, *OHCHR*, 25 June 2014: <http://www.ohchr.org/En/newsEvents/Pages/Displaynews.aspx?newsID=14777>.
- 91** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to the United States of America, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), paras. 51-52.
- 92** South Africa, Water Services Act, No. 18522, 1997, article 4 (3)(b): <http://www.dwaf.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>.
- 93** *Ibid.*, article 4 (3)(c).
- 94** *Farai Mushoriwa v. City of Harare*, High Court of Zimbabwe, 1 HH HC 4266/13, 30 April 2014.
- 95** Coalition Against Water Privatisation, The struggle against silent disconnections – Prepaid meters and the struggle for life in Phiri, Soweto (2004), pp. 4-5: http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri_report.pdf.
- 96** See CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 56.
- 97** Human Rights Council (HRC), Resolution: Human rights and access to safe drinking water and sanitation, 2010 (A/HRC/RES/15/9), paras. 6 and 7.
- 98** UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: further steps towards the operationalization of the "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/14/27), paras. 26-27.

- 48** UNICEF, Equity in school water and sanitation – overcoming exclusion and discrimination in South Asia – A regional perspective (2009), pp. 23-25. See also article 29(1), Convention on the Rights of the Child.
- 49** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Stigma, 2012 (A/HRC/21/42), paras. 64 – 69.
- 50** The People living with HIV Stigma Index: www.stigmaindex.org.
- 51** NGO Forum for Urban Water and Sanitation, The art of menstruation: http://www.ngoforum.net/index.php?option=com_content&task=view&id=11614&Itemid=6.
- 52** UNICEF, Bloody secrets: Teaching menstrual hygiene, *UNICEF Bangladesh* No. 8 (2007), p. 12.
- 53** World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>.
- 54** See CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 2, and articles 85, 89 and 127, Geneva Convention Relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War; article 54, Additional Protocol I (1977); and article 14, Additional Protocol II (1977); article 8, Rome Statute of the International Criminal Court.
- 55** Sphere Project: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>.
- 56** See Inter-American Development Bank, Country Strategy with Haiti 2011-2015, p. 8: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36600159>.
- 57** See World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>.
- 58** See CESCR, General Comment No. 2: International technical assistance measures (E/1990/23), para. 8.
- 59** CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 40.
- 60** UN Secretary-General, Implementing the responsibility to protect, 2009 (A/63/677), para. 13.
- 61** See articles 20, 26, 29 and 46, Geneva Convention Relative to the Treatment of Prisoners of War.
- 62** See articles 85, 89 and 127, Geneva Convention Relative to the Protection of Civilian Persons in Time of War.
- 63** Rule 54 of the list of customary rules of international humanitarian law.
- 64** *Sudan Human Rights Organisation (SHRO)/Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE) v. Sudan*, African Commission on Human and Peoples' Rights, Communications 279/03-296/05, 27 May 2009, para. 212.
- 65** Independent Expert on human rights obligations related to water and sanitation, Non-State service provision, 2010 (A/HRC/15/31), para. 63f.
- 66** CESCR, General Comment No. 15 (E/C.12/2002/11), para. 12b; and WHO, Guidelines for drinking-water quality (2011): http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/dwq_guidelines/en/.
- 67** D. Zinnbauer and R. Dobson, Global corruption report 2008: Corruption in the water sector (Transparency International, 2008), p. 6: http://www.transparency.org/whatwedo/pub/global_corruption_report_2008_corruption_in_the_water_sector.
- 68** Water Integrity Network, Policy Brief: Preventing corruption in the water sector (2012), p. 1: http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN_Briefs/policy_brief_integrity_print.pdf.
- 69** P. Stalgren, Corruption in the water sector: Causes, consequences and potential reform, *Swedish Water House Policy Brief* No. 4 (Stockholm International Water Institute, 2006), p. 3.
- 70** International Council on Human Rights Policy and Transparency International, Integrating human rights in the anti-corruption agenda: Challenges, possibilities and opportunities (2010), pp. 7-8: http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b_report.pdf.
- 71** See supra note 67, p. 44.
- 29** See also Plan International, Annual report: Trigger (2012): http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger_2012.pdf.
- 30** WaterAid, Land tenure (2001): http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urb_change/urb_infrastructure/pdf_land%20tenure/WaterAid_Land_Tenure.pdf.
- 31** A. Ramalho do Canto and W. L. Rodrigues Cantes, A difícil decisão de como abastecer áreas irregulares (Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios, 2008), pp. 50-55.
- 32** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to Brazil, 2014 (A/HRC/27/55/Add.1), para. 55.
- 33** See Share – Sanitation and Hygiene Applied Research for Equity: <http://www.sharesearch.org>.
- 34** See Shack/Slum Dwellers International, Citywide sanitation projects in Malawi, Zambia, Zimbabwe & Tanzania report on successes of first year (2014): <http://www.sdinet.org/blog/2014/05/15/citywide-sanitation-projects-report-successes-firs/>.
- 35** D. Hailu, S. Rendtorff-Smith and R. Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: pioneers or predators? (UNDP, 2011), p. 28: <http://www.undp.org>.
- 36** A. J. Peal and B. Evans, Breaking barriers in water and sanitation service delivery to informal settlements – Case study of the Mukuru model (Practical Action, 2010), p. iv: <http://practicalaction.org/docs/Breaking-barriers-in-water-and-sanitation-service-delivery-to-informal-settlements-Mukuru-Model-Summary.pdf>.
- 37** See WHO/UNICEF JMP for Water Supply and Sanitation, Data estimates – tables: <http://www.wssinfo.org/data-estimates/tables/>.
- 38** WHO, UN-Water Global Analysis and Assessment of Sanitation and Drinking-Water (GLAAS) highlights (2014): <http://sanitationandwaterforall.org/priority-areas/politicalprioritization/2014-hlm/statementsand-evidence>.
- 39** T. Slaymaker and C. Fonseca, Framing paper JMP post-2015 working group on water (2012): <http://www.wssinfo.org/Improve International/Global water point failure rates, http://improveinternational.wordpress.com/2014/05/30/global-water-point-failure-rates/>.
- 40** See Organisation for Economic Co-operation and Development/ Development Co-operation Directorate Secretariat and World Water Council, Donor profiles on aid to water supply (2008).
- 41** Comités de Agua Potable y Saneamiento de Nicaragua: <http://capsnicaragua.blogspot.pt>.
- 42** R. Hope et al., From rights to results in rural water services – Evidence from Kyuso, Kenya (University of Oxford, 2014).
- 43** J. Adams, J. Batram and Y. Chartier, Essential environmental health standards in health care (WHO, 2008): http://www.who.int/water_sanitation_health/hygiene/settings/ehs_health_care.pdf.pdf.
- 44** See Sphere Project: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>.
- 45** World Business Council for Sustainable Development, Safe Water, Sanitation and Hygiene at the Workplace: www.wbcsd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx.
- 46** See UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations' "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/17/31).
- 47** WASH United, Submission for the UN Special Rapporteur's report on stigma (2012): <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsStigma/CSociety/Inputconsultationstigmatization.pdf>.

119 USAID; In Mozambique, a new commitment to regulation of private water operators: <http://usaid-suwasa.org/index.php/component/k2/item/141-in-mozambique-a-new-commitment-to-regulation-of-private-water-operators>, and Conselho de Regulação de Águas: http://www.cra.org.mz/?__target__=cadeia.

120 Water and Sanitation Program, An AMCOW country status overview – Water supply and sanitation in Mozambique: Turning finance into services for 2015 and beyond (2011), p. 27.

121 D. Hailu, S. Rendtorff-Smith and R. Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: Pioneers or predators? (UNDP, 2011), p. 29.

122 Ibid., p.28.

123 B. Singh, Unseen: The truth about India's manual scavengers (India: Penguin Books, 2014).

124 For example, article 2(1)(C), Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination, and article 5(a), Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women.