

Distr.: General
16 July 2018
Arabic
Original: English



الدورة الثالثة والسبعون

البند ٧٤ (ب) من القائمة الأولية*

تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها:

مسائل حقوق الإنسان، بما في ذلك

النهج البديلة لتحسين التمتع الفعلي

بحقوق الإنسان والحريات الأساسية

حق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي

مذكرة من الأمانة العامة

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، ليو هيلر، المقدم عملاً بقرار الجمعية العامة ٢٩٢/٦٤ وقرار مجلس حقوق الإنسان ١٠/٣٣.



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

موجز

يقدم المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، ليو هيلر، هذا التقرير عن مبدأ المساءلة في سياق أعمال حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان ١٠/٣٣. ويحلل المقرر الخاص في هذا التقرير مفهوم المساءلة على أساس ثلاثة أبعاد هي: الأدوار والمسؤوليات والمعايير؛ وتقديم التوضيحات والتبريرات؛ والامتثال عن طريق الإنفاذ. وهو يعرض أيضاً توجيهات وأمثلة عن الكيفية التي يمكن بها لأصحاب الحقوق أن يُخضعوا الدول وغيرها من الجهات الفاعلة المعنية للمساءلة بشأن كفاءة التمتع بحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وبشأن ما تتخذه أو لا تتخذه من إجراءات وقرارات تؤثر على أعمال تلك الحقوق.

أولا - مقدمة

١ - عملاً بقرار مجلس حقوق الإنسان ١٠/٣٣، كُلف المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي، ليو هيلر، بتحديد التحديات والعقبات التي تحول دون الأعمال التامة لتلك الحقوق، وكذلك الثغرات في مجال الحماية والممارسات الجيدة وعوامل التمكين. وفي هذا التقرير، ركز المقرر الخاص على مبدأ المساءلة في سياق أعمال حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وسعى إلى توضيح مفهوم المساءلة وآثارها على حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي. وحرص المقرر الخاص على تقديم توجيهات وأمثلة عن الكيفية التي يمكن بها لأصحاب الحقوق أن يُخضعوا الدول وغيرها من الجهات الفاعلة للمساءلة بشأن كفاءة التمتع بحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي، وبشأن ما تتخذه من إجراءات وقرارات تؤثر على أعمال تلك الحقوق.

٢ - وبغية التشاور مع مختلف الجهات المعنية، أرسل المقرر الخاص استبيانات إلى الدول والجهات المعنية الأخرى وتلقى ما مجموعه ٢٨ رداً عليها^(١). وبالإضافة إلى ذلك، عقد المقرر الخاص اجتماعاً بصيغة المائدة المستديرة لتبادل الأفكار في ١٣ أيلول/سبتمبر ٢٠١٧، ومشاورات مع الخبراء في ١٤ و ١٥ أيار/مايو ٢٠١٨. وفي الختام، أجرى المقرر الخاص مشاورات مع عامة الناس والجهات المعنية الأخرى طرحت فيها مجموعة من الأسئلة على مواقع التواصل الاجتماعي طوال شهر حزيران/يونيه ٢٠١٨^(٢).

ألف - دواعي المساءلة

٣ - استكشفت مختلف الجهات الفاعلة في قطاع المياه والصرف الصحي مفهوم المساءلة وسعت إلى وضع صيغ لتطبيقه على الخصائص المميزة لهذا القطاع^(٣). ومع ذلك، لا يوجد تعريف واضح متفق عليه على نطاق واسع لهذا المفهوم، وخصوصاً في سياق أعمال حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. ولذلك، لا بد من توضيح المفهوم في سياق هذا القطاع، الذي يشمل مجموعة متنوعة من الجهات الفاعلة ذات الصلة بأعمال تلك الحقوق، منها الكيانات الحكومية (أي الحكومات المركزية والمحلية والهيئات التنظيمية) والمنظمات الدولية والشركات الوطنية و عبر الوطنية والمنظمات غير الحكومية.

٤ - وعلاوة على ذلك، فإن العولمة وموجة الليبرالية الجديدة أدتا إضعاف دور الدولة في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي وتنظيمها، وأثر اختلال موازين القوى في بعض الأحيان على ممارسة حقوق الإنسان في تلك الخدمات. وهذا يثير تساؤلات بشأن سبل التنظيم الفعال لمقدمي الخدمات

(١) انظر <http://www.ohchr.org/EN/Issues/WaterAndSanitation/SRWater/Pages/PrincipleOfAccountability.aspx>

(٢) www.facebook.com/srwatsan و www.twitter.com/srwatsan

(٣) انظر، في جملة مراجع أخرى، مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان ومركز الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda* (جنيف، مفوضية حقوق الإنسان؛ بروكلين، نيويورك، مركز الحقوق الاقتصادية والاجتماعية ٢٠١٣)؛ برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مرفق إدارة شؤون المياه، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)، *Accountability in WASH: Explaining the Concept* (٢٠١٥)؛ منظمة End Water Poverty وآخرون، *Review of National Accountability Mechanisms for SDG 6* (لندن، ٢٠١٨)؛ بنجامين ميسون ماير ويوناكيم، "Human rights accountability through treaty bodies: examining human rights treaty monitoring for water and sanitation" في دورية *Duke Journal of Comparative & International Law*، vol. 26, No. 1 (تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥).

العاملين في القطاع الخاص، ومن ثم يطرح تحديات أمام آليات المساءلة، لا سيما بالنظر إلى أن تلك الخدمات تقدّم من خلال نظام الاحتكار الطبيعي الذي يشرف عليه عادة مقدم خدمات وحيد في إقليم معين. ومن السمات الفريدة الأخرى لقطاع المياه والصرف الصحي الانتشار الواسع النطاق لمقدمي الخدمات غير المنظمين والعاملين دون ترخيص، والذين قد لا يخضعون للمساءلة نتيجة لذلك. وبالمثل، ففي سياق حدوث أزمة ما، لا يوجد إطار مساءلة واضح قائم على حقوق الإنسان لتوفير الإرشاد والمعايير، مما ينشئ فجوة لا يخضع أحد فيها للمساءلة، علاوة على الطابع الملح للأوضاع التي تعمل فيها الجهات الفاعلة.

باء - تحديد مفهوم المساءلة

٥ - إن مفهوم المساءلة مفهوم متعدد الأوجه. فمن المنظور التقييمي، تعتبر المساءلة قيمة عريضة تشمل قيما وأهدافا أخرى، مثل الحكم الرشيد والديمقراطية والمشاركة والشفافية والإنصاف والكفاءة والنزاهة والمسؤولية^(٤). وبمعناها الأعم، تستخدم المساءلة لوصف وضع من الأوضاع أو أداء إحدى الجهات الفاعلة. وهي ترتبط بالقدرة على الاستجابة وبروح المسؤولية، أي الاستعداد لاتخاذ الإجراءات بطريقة شفافة وعادلة ومنصفة^(٥). ومن المنظور التحليلي، توصف المساءلة بأنها تتضمن "تبريرا لأداء جهة فاعلة إزاء آخرين، وتقييم ذلك الأداء أو الحكم عليه بالقياس إلى معايير معينة، وتحميل الجهة الفاعلة تبعات أداؤها" في حالة عدم تصرفها وفق المعايير القانونية السارية^(٦).

٦ - والمساءلة مبدأ جوهري من مبادئ حقوق الإنسان، وكثيرا ما ينظر فيها بالاقتران مع الحق في الحصول على سبل الانتصاف الفعالة ومع الآليات الدولية والوطنية التي تقدم وسائل جبر الضرر إلى ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان. وفي سياق العدالة الانتقالية، تتم مناقشة المساءلة بالاقتران مع الرصد والسعي إلى معرفة الحقيقة والعدالة والمصالحة. وتفسّر المساءلة أيضا على أنها "الوسيلة التي تمكن الأفراد والمجتمعات المحلية من أخذ بزمام الأمور فيما يتعلق بحقوقهم وضمان أن الدول، باعتبارها المسؤولة الأولى، تحترم التزاماتها الدولية والوطنية وتحرص على حمايتها والوفاء بها"^(٧).

٧ - ويتعلق جوهر كل من مبدأ المساءلة وحقوق الإنسان بتحقيق توازن القوى من أجل حماية الفئات الأكثر تهميشا والذين يعيشون في أشد الحالات ضعفا. ويهدف مبدأ المساءلة إلى التوسط في العلاقة بين الناس بوصفهم أصحاب الحقوق ومن يتولون السلطة ويؤثرون على تمتع أولئك الناس بحقوقهم عن طريق ممارسة سلطات من قبيل ما تمارسه الدول أو استخدام القوة الحاسمة وغير المتناظرة التي يحتمل أن يكون لها وقع كبير على الناس^(٨). وبهذا المعنى، يمكن القول أن المساءلة تؤدي وظيفتين رئيسيتين:

(٤) مارك بوفن، "Two concepts of accountability: accountability as a virtue and as a mechanism", *West European Politics*, vol. 33, No. 5 (٢٠١٠).

(٥) مارك بوفن "Public accountability: a framework for the analysis and assessment of accountability arrangements in the public domain" (٢٠٠٥).

(٦) جوتا بروني، "International legal accountability through the lens of the law of State responsibility", *Netherlands Yearbook of International Law*, Vol. 36, No. 1 (كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٥).

(٧) كاتارينا دي ألبوكركي و فيرجينيا روف، *On the Right Track: Good Practices in Realising the Rights to Water and Sanitation* (لشبونة، ٢٠١٢).

(٨) آرن فاندينبورغارد، *Towards shared accountability in international human rights law: Law, Procedures and Principles*, vol. 7, Law and Cosmopolitan Values (Mortsel, Belgium, Intersentia) (٢٠١٦).

وظيفة تصحيحية تتناول الشكاوى الفردية أو الجماعية وتفرض جزاءات على المخالفين؛ ووظيفة وقائية توضح جوانب السياسات أو عمليات تقديم الخدمات باعتبارها ممارسات جيدة، وتبين الجوانب التي يجب تعديلها لتطبيق مبدأ المساءلة على نحو فعال^(٩).

٨ - ومن جوانب المساءلة الأخرى تمكين أصحاب الحقوق من المطالبة بالمعلومات والإجراءات التي ينبغي اتخاذها لكي يتسنى لهم التدقيق في سياسات وممارسات الدول والجهات الفاعلة الأخرى، ومن جعلها تقوم بالتغييرات اللازمة. ويتطلب ذلك وجود مجالات للمشاركة والشفافية وإمكانية الحصول على المعلومات والقيام بالرصد والتقييم والإشراف على التقدم المحرز أو الإخفاقات المحتملة في أعمال الحقوق، فضلا عن آليات الإنفاذ.

٩ - ويدعم العديد من أنواع الآليات التنفيذ الفعّال لمختلف أبعاد المساءلة. وتشمل بعض الآليات هيكل مؤسسية للرقابة وتقييمات للأداء يراد بها ضمان المساءلة الأفقية ضمن المنظمات أو المؤسسات، مما يتيح فرض أحكام وجزاءات وتوصيات ملزمة أو غير ملزمة. وتتم المساءلة أيضا بالتنفيذ العمودي بواسطة هيئات لها سلطات قضائية أو تصحيحية يستطيع أصحاب الحقوق الوصول إليها للمطالبة بحقوقهم والانتصاف من أي أثر ضار ناجم عن عدم الامتثال لحقوق الإنسان. وتشكل الإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان آلية عمودية أخرى: فالمكلفون بالولايات يتلقون الشكاوى من الأفراد المتضررين، بصرف النظر عن استنفاد سبل الانتصاف المحلية، ويمكنهم أن يخاطبوا الدول وغيرها من الجهات الفاعلة مباشرة بتوجيه رسائل تتضمن الادعاءات ليطلبوا معلومات عن الانتهاكات المزعومة والإجراءات المقبلة. ومن ثم فإن آليات المساءلة تتوافر على الصعيدين الوطني والدولي. ولأغراض هذا التقرير، يركز المقرر الخاص على الآليات المتاحة بسهولة للأفراد على الصعيد الوطني، وعند الاقتضاء، يتطرق بإيجاز إلى الآليات الدولية والإقليمية.

١٠ - وبالنظر إلى تنوع عناصر مبدأ المساءلة، فحص المقرر الخاص مفهومها من خلال نهج ثلاثي الأبعاد: فالجهات الفاعلة المشاركة في تقديم وتنظيم خدمات المياه والصرف الصحي يجب أن تكون مسؤولياتها ومعايير أدائها محددة بوضوح (الفرع الثاني)؛ ويجب على الجهات الفاعلة أن تقدم للفتات السكنية المتضررة تفسيرات وتبريرات لأفعالها أو جمودها أو قراراتها، مما يعني إمكانية الحصول على المعلومات بشفافية ووجود مجالات للتداول بين الجهات الفاعلة والسكان المتضررين (الفرع الثالث)؛ وينبغي إنشاء آليات للإشراف على الجهات الفاعلة وضمان امتثالها للمعايير القائمة، ولفرض الجزاءات وكفالة اتخاذ الإجراءات التصحيحية وإجراءات الانتصاف (الفرع الرابع)^(١٠).

ثانياً - من يخضع للمساءلة، ومن يمكنه مساءلة الجهات الفاعلة، وعمّا تتم مساءلتها؟

١١ - يقتضي مبدأ المساءلة أن تكون للجهات الفاعلة أدوار ومسؤوليات ومعايير أداء محددة بوضوح^(١١). وتتألف تلك الجهات ممن يوجدون في مواقع السلطة ومن يمكنهم أن يؤثروا سلباً أو إيجاباً

(٩) مفوضية حقوق الإنسان ومركز الحقوق الاقتصادية والاجتماعية، *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, p. ix.

(١٠) المرجع نفسه، الصفحة ١٠.

(١١) مرفق إدارة شؤون المياه التابع لبرنامج الأمم المتحدة/منظمة الأمم المتحدة للطفولة، *Accountability in WASH: Explaining the Concept*، الصفحة ١٠.

على إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بما يتخذونه أو لا يتخذونه من إجراءات أو قرارات. ويتطلب التطبيق الملائم لهذا المبدأ الوضوح في تحديد من يخضع للمساءلة، ومن له أن يُخضع الجهات الفاعلة للمساءلة، وما يجب أن تخضع الجهات الفاعلة للمساءلة بشأنه.

ألف - الجهات الفاعلة في إطار المساءلة

١ - من يخضع للمساءلة ومن يخضعه لها

١٢ - تخضع الدول للمساءلة أمام سكان أراضيها، بصرف النظر عن وضعهم من حيث الإقامة أو وضعهم القانوني في تلك الأراضي، وأمام من يتأثرون بالأنشطة العابرة للحدود التي تقوم بها الدولة. بيد أن الجهات الفاعلة المشاركة في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي أو الجهات التي يمكن أن يؤثر تصرفها على التمتع بالحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي لا تكون من الدول على سبيل الحصر. ونتيجة لمشاركتها الفعلية في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي، يجوز أن تُخضع الجهات الفاعلة من غير الدول للمساءلة عن تصرفها، ولا سيما حين تؤثر على إعمال حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي بسبب نفوذها وبسبب القرارات أو الإجراءات التي تتخذها أو لا تتخذها. ولئن كان المقرر الخاص يقتصر في هذا التقرير على العلاقة الأساسية بين الجهات الفاعلة القائمة على القانون الدولي لحقوق الإنسان، الذي يفرض التزامات حقوق الإنسان على الدول، فقد حدد كذلك كيفية قيام الأفراد مباشرة بمساءلة جهات فاعلة أخرى. وهو يتبع في ذلك النهج القائم على الحقوق، الذي يضع في الاعتبار واجبات مجموعة كاملة من الجهات الفاعلة من غير الدول، ومنها الأفراد والمنظمات المحلية والشركات الخاصة والممولون والمؤسسات الدولية.

١٣ - وتضم الجهات الفاعلة من غير الدول التي تخضع للمساءلة في قطاع المياه والصرف الصحي مقدمي الخدمات الرسميين وغير الرسميين، ويشمل ذلك الشركات الخاصة والمنظمات غير الحكومية والمنظمات المجتمعية والأفراد المشاركين في تقديم الخدمات. وتضاف إلى هذه الجهات مؤسسات الأعمال التجارية التي قد يكون لها أثر على التمتع بحقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي في سياق أعمالها. ومن شأن الشركات العامة أو الخاصة أن تؤثر بشكل إيجابي على تنمية الهياكل الأساسية وأن تعزز إمكانية الحصول على الخدمات العامة. بيد أن من شأنها أيضا أن ترتكب انتهاكات خطيرة لحقوق الإنسان أو أن تشترك في انتهاكها. ومن الأمثلة على ذلك وقف التزويد بالمياه عندما يعجز المستفيدون عن دفع الفواتير، وتلوث المياه، والإفراط في استخراج المياه، والتشريد القسري للسكان بسبب المشاريع العملاقة التي تؤثر على إمكانية الحصول على خدمات المياه والصرف الصحي بشكل ملائم. ويمكن أيضا للجهات الممولة الثنائية والمتعددة الأطراف أن تفرض أسلوبا معيناً في تقديم الخدمات أو قوائم أسعار معينة من خلال مجموعة من الشروط أو معايير التمويل، مما يكون له أثر على التمتع بحقوق الإنسان، ولا سيما فيما يتعلق بالقدرة على تحمل تكاليف الخدمات (انظر A/72/127). وفي هذا التقرير، يشار إلى تلك الكيانات بعبارة "الجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة"، أي الجهات الفاعلة من غير الدول التي تشارك في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي للأفراد والمجتمعات المحلية أو تؤثر في ذلك عن طريق القرارات والإجراءات التي تتخذها.

١٤ - وتواجه الجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة شروطاً متعددة صعبة أحياناً فيما يتعلق بالمساءلة. فعلى سبيل المثال، تطالب المنظمات غير الحكومية بإعداد تقارير لتقدمها إلى الجهات المانحة، ويتوقف استمرار تمويلها على تحقيق نتائج إيجابية في البرامج (المساءلة التصاعديّة). ويتعين على تلك المنظمات أن تكون مسؤولة أيضاً أمام المستفيدين من خدماتها وأن تقوم بتعديل برامجها عند الاقتضاء (المساءلة التنازلية). وفي بعض الأحيان، قد لا يتضح مدى خضوع المنظمات غير الحكومية للمساءلة من جانب مانحيها بدل خضوعها للمساءلة من جانب السكان الذين تمثلهم. وبالإضافة إلى ذلك، تقف الهيئات التنظيمية على واجهة التفاعل بين واضعي السياسات ومقدمي الخدمات والمستفيدين، مع ما يطابق ذلك من متطلبات المساءلة. فالشركات الخاصة تخضع للمساءلة من جانب المساهمين فيها والمستفيدين من خدماتها والأفراد الذين تؤثر عليهم أعمالها، مما قد يؤدي إلى توترات بشأن المصالح التي ينبغي حفظها.

٢ - من له أن يُخضع الجهات الفاعلة للمساءلة؟

١٥ - في إطار حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، يكون أصحاب الحقوق هم الأفراد الشرعيون الذين لهم الحق في إخضاع الجهات الفاعلة للمساءلة عن التأثير على تمتعهم بحقوقهم. ويمكن للأفراد أن يخضعوا تلك الجهات الفاعلة بصورة مباشرة للمساءلة أو أن يفوضوا ذلك الدور إلى أفراد المجتمع المدني أو كيانات أخرى (المساءلة العمودية). فعلى سبيل المثال، تكلف هيئات حقوق الإنسان، بما فيها المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان وأمناء المظالم، بالسعي إلى إقامة العدل في الشكاوى التي يقدمها أصحاب الحقوق. كما يمكن للأفراد أن يعربوا عن شواغلهم عن طريق شبكات المجتمع المدني ورابطات المستخدمين.

١٦ - وبالإضافة إلى فرادى أصحاب الحقوق، يمكن لأصحاب الحقوق الآخرين الخاضعين للمساءلة، مثل الجهات الفاعلة التابعة للدول والتي تتمتع بسلطات رسمية، أن يطلبوا إيضاحات أو أن يفرضوا عقوبات (المساءلة الأفقية). فعلى سبيل المثال، تقوم الهيئات التنظيمية بالإشراف على امتثال مقدمي الخدمات لمعايير حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وهي تملك سلطة إنفاذ القواعد التنظيمية القائمة لضمان تمتع المستفيدين بتلك الحقوق (انظر A/HRC/36/45).

١٧ - وتتاثر العلاقات بين الجهات الفاعلة في إطار المساءلة أيضاً بنوع المؤسسة التي تكلف بضمان الخضوع للمساءلة. فقد تتولى مؤسسة وطنية لحقوق الإنسان إخضاع بلدية محلية للمساءلة بشأن انتهاك أو إغفال يتعلق بالحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي، في حين أن الآليات الدولية لحقوق الإنسان تتعامل في المقام الأول مع الحكومات المركزية. وعلى الصعيد الدولي، هناك العديد من العمليات التي تكفل إشراك الدول وهيئات الرصد الدولية بطريقة تفاعلية، حيث تُلزم الدولة بتقديم معلومات عن تصرفها، ويجوز أن تواجه العواقب إذا لم تمتثل لالتزاماتها بموجب معاهدة معينة. وتشمل هذه الهيئات والعمليات الهيئات المنشأة بمعاهدات حقوق الإنسان، التي ترصد تنفيذ المعاهدات الدولية الأساسية لحقوق الإنسان، والاستعراض الدوري الشامل الذي يجري في مجلس حقوق الإنسان، وهو آلية استعراض الأقران التي تنظر في تنفيذ التزامات حقوق الإنسان، ولجنة الامتثال بموجب البروتوكول المتعلق بالماء والصحة، التي تعمل على كفالة الامتثال للالتزامات بموجب ذلك البروتوكول.

باء - توزيع الأدوار والمسؤوليات

١ - المؤسسات الحكومية

١٨ - في الإطار المؤسسي الحكومي، كثيرا ما تكون الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بالحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي مجزأة بين وزارات مختلفة. ففي السلفادور، يتولى إدارة الموارد المائية ما يزيد عن ٢٠ هيئة، منها السلطات البلدية، ومجلس إدارة المياه في المناطق الريفية، ووكالات تنمية مرافق الإسكان. وتشترك تلك الهيئات في المسؤولية عن توزيع الموارد المائية والإشراف عليها (انظر A/HRC/33/49/Add.1، الفقرة ٢٥). وفي مصر، تقع المسؤولية عن مياه الشرب وخدمات الصرف الصحي على عاتق عدة مؤسسات (انظر A/HRC/15/31/Add.3، الفقرة ١٢، و A/HRC/15/31/Add.3/Corr.1). وينتج عن الطابع المجزأ الذي يتسم به توزيع الأدوار والمسؤوليات خليط من السبل التي تتناول بها الدول إطار حقوق الإنسان، وبمع ذلك الطابع الأفراد من مساءلة الدول عن التزاماتها في مجال حقوق الإنسان على نحو فعال.

١٩ - كما تشترك في المسؤولية الحكومة المركزية والحكومات دون الوطنية والحكومات المستقلة. فالحكومات المركزية تتولى على العموم المسؤولية الرئيسية عن التخطيط لخدمات المياه والصرف الصحي وبرمجتها وتنظيمها وتمويلها، في حين تتولى البلديات المسؤولية الرئيسية عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي للسكان. وعلى سبيل المثال، في منغوليا، تتولى كل إدارة محلية مسؤولية تقديم الخدمات إلى الأسر المعيشية، ولكن وزارة الأغذية والزراعة والصناعات الخفيفة تشرف على توفير المياه في الأراضي الرعوية، ولا سيما للسكان الرحل المنتشرين في جميع أنحاء البلد (انظر A/HRC/39/55/Add.2). وفي بعض البلدان، كالبرتغال مثلا، تشمل الحكومة المركزية حكومات مستقلة لها آلياتها الخاصة في المجال التنظيمي وفي تقديم الخدمات (انظر A/HRC/36/45/Add.1).

٢٠ - ويعد تطبيق اللامركزية في تقديم الخدمات وتجزؤ المسؤوليات من دواعي القلق عند نقل المسؤوليات من الحكومات المركزية دون أن يصاحب ذلك نقل الموارد والمعارف والقدرات وآليات المساءلة ذات الصلة. وعندما تنفذ اللامركزية دون توزيع واضح للأدوار والمسؤوليات، يمكنها أيضا أن تحجب آليات المساءلة الوطنية وأن تمنع الوضوح بشأن من يخضع للمساءلة. وقد أفادت حكومة إسبانيا أن إضفاء الطابع اللامركزي على المسؤولية عن خدمات المياه والصرف الصحي بحيث تتولى البلديات تقديمها أسفر عن تباين كبير في كيفية مراقبة جودة تلك الخدمات. ويمكن أن يسبب هذا التباين مشاكل في مجال المساءلة عندما لا يتم التخطيط لضوابط أو تقييمات أخرى على الصعيد الوطني^(١٢).

٢١ - ويرتبط أحد التحديات الأخرى بقدرات الحكومات المحلية. ففي جمهورية جنوب أفريقيا، على الرغم من أن خدمات المياه والصرف الصحي من اختصاص الحكومات المحلية، فإن الكثير من البلديات، ولا سيما في المناطق الفقيرة أو الريفية، تفتقر إلى المهارات أو القدرات اللازمة للاضطلاع بالولاية المنوطة بها^(١٣). وتنتج عن ذلك حالات تتجاوز فيها جهات التمويل آلية المساءلة التي أنشأتها الحكومة وتقييم نظما منفصلة للرصد والمراقبة^(١٤)، مما يضيف طبقات جديدة من التعقيد ويجعل تحديد الجهات الخاضعة للمساءلة أكثر صعوبة.

(١٢) مشاركة إسبانيا ردا على السؤال ٥ من الاستبيان.

(١٣) لجنة جنوب أفريقيا لحقوق الإنسان، *Report on the Right to Access Sufficient Water and Decent Sanitation in South Africa: 2014* (٢٠١٤)، الصفحة ١٦).

(١٤) شبكة النزاهة في إدارة المياه، *Water Integrity Outlook 2016* (برلين، ٢٠١٦)، الصفحتان ٨٨ و ١٠٨.

٢٢ - ونتيجة للتجزؤ وتطبيق اللامركزية والافتقار إلى التنسيق، يمكن أن يُسبب عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات صعوبات للناس في معرفة من يلجؤون إليه لطلب المساعدة ومن ينبغي أن يخضع للمساءلة فيما يتعلق بإعمال حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. ففي طاجيكستان، وفي حين يمكن تقديم الشكاوى على الإنترنت وبالبريد الإلكتروني وبالاتصال بأرقام هاتفية مخصصة لحالات الطوارئ، يبدو أن معرفة من ينبغي الاتصال به عندما يواجه المستعملون مشاكل في خدمات المياه والصرف الصحي عملية شديدة التعقيد (انظر A/HRC/33/49/Add.2، الفقرة ٣٩).

٢٣ - وعلاوة على ذلك، يتنامى الفساد في بيئة تكون فيها الأدوار والمسؤوليات غير واضحة أو مشتركة بين عدة مؤسسات يمكن أن يُلقب بعضها اللوم على البعض الآخر في حالات الفشل أو عدم الامتثال. وإن مظاهر التجزؤ المؤسسي وترتيبات التمويل المعقدة، وهي من سمات قطاع المياه والصرف الصحي، تجعل القطاع عرضة لسوء الإدارة والفساد^(١٥).

٢ - مقدمو الخدمات

٢٤ - في سياق تقديم الخدمات، تشكل عدة عناصر تحديات في تحديد الجهات التي ينبغي أن تخضع للمساءلة. فأولا، يعتمد تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على نماذج متنوعة تشمل الخدمات المباشرة التي تديرها الحكومة، والخدمات المفوضة التي تديرها جهات من القطاع الخاص أو جهات تابعة للدولة، وصغار مقدمي الخدمات الذين ليس لهم تفويض من الدولة، مما يطرح الكثير من التحديات في تحديد الجهة التي ينبغي أن تخضع للمساءلة. وبالإضافة إلى ذلك، هناك بلدان ينتظم فيها قطاع المياه على مستويين رئيسيين: أولا، مستوى الجملة، الذي يشمل أنشطة استخراج المياه ومعالجتها وتخزينها ونقل المياه المستعملة ومعالجتها؛ وثانيا، مستوى التجزؤ، الذي يشمل توزيع إمدادات المياه علىفرادي المستعملين وجمع المياه المستعملة منهم (وحالة البرتغال تجسد هذا الوضع، انظر A/HRC/36/45/Add.1). وعلاوة على ذلك، تكون لكبار مقدمي الخدمات من القطاع الخاص أحيانا هياكل إدارية معقدة يمكن أن تجعل الأدوار والمسؤوليات غير واضحة للسكان المتضررين أو أن تحجبها عن أنظارهم.

٢٥ - ومن التحديات الأخرى المتعلقة بتقديم الخدمات، هناك أساليب التزويد غير الرسمية الواسعة الانتشار وأساليب التزويد الذاتي، التي تؤدي إلى حالات يعجز فيها المستعملون على التماس المساعدة وعلى مساءلة أي جهة فاعلة. فعلى سبيل المثال، في توفالو، حيث تعتمد إمدادات المياه العذبة أساسا على مياه الأمطار، تقع مسؤولية جمع وتخزين تلك المياه وصيانة خزاناتها على عاتق الأفراد والمجتمعات المحلية. وبالإضافة إلى ذلك، ليس من الواضح من هو المسؤول عن خدمات الصرف الصحي، وكثيرا ما يعتبر الأفراد مسؤولين عن بناء وصيانة خزانات الصرف الصحي الخاصة بهم (انظر A/HRC/24/44/Add.2، الفقرة ٩). كما إن أساليب الإمداد أو الإمداد الذاتي هي السائدة في المناطق التي يصعب الوصول إليها والتي تقيم فيها الفئات السكانية الضعيفة. وبالتالي لا تستفيد من معايير الخدمات التي توضع عن طريق القواعد التنظيمية إلا المناطق التي تستفيد بالفعل من الخدمات الرسمية، ويتخلف عن تلك الفوائد من هم في أوضاع أكثر ضعفا. وقد تطرح الأساليب غير الرسمية في تقديم الخدمات مشاكل من حيث المساءلة، إذ يميل مقدمو الخدمات غير الرسميين إلى الخضوع لمساءلة المستهلكين وحدهم بناء على توافر الخدمات وأسعارها. ويشمل ذلك على سبيل المثال الأسر المعيشية

(١٥) المرجع نفسه، الصفحة ٢٦.

التي تتزود بالمياه من مصادر تديرها جهات من القطاع الخاص، حيث تشهد الأسعار تغييرات حسب الندرة والطلب^(١٦). وتوجد أيضا من بين مقدمي الخدمات غير الرسميين منظمات تقدم خدمات مجانية، لأن ذلك قد يثني المستفيدين عن إبداء رأيهم جهرًا عندما يتلقون خدمات غير مرضية خوفا من الوصف بإنكار الجميل^(١٧).

٢٦ - وتحال المسؤولية عن تقديم الخدمات في بعض الأحيان إلى المجتمعات المحلية، على النحو الملحوظ في مرافق الصرف الصحي الشامل التي تديرها المجتمعات المحلية، وهي تقوم على مفهوم وُضع للتصدي لممارسات التغطية في العراء السائدة في بعض المجتمعات المحلية، ولحث الناس على تشييد تلك المرافق بأنفسهم. ويتسم تنفيذ هذا النهج بأكثر قدر من الفعالية حين تلتزم الحكومات بالمساءلة وبناء القدرات^(١٨). وعلاوة على ذلك، فإن التشجيع على استخدام "العار" أو "الوصم الاجتماعي" كأداة تدفع إلى تغيير السلوك يضع المسؤولية عن جعل منطقة كاملة "تخلو من التغطية في العراء" على أفراد المجتمع المحلي. ومما يثير الانزعاج أن ذلك أدى إلى تصعيد ممارسات الوصم وإلى حالات قصوى أفيد فيها عن رفض التحقيق في أعمال العنف المرتكبة ضد الأشخاص المتهمين بالتغطية في العراء وعن عدم معاقبة مقترفي تلك الأعمال، مما يشكل انتهاكا لحقوق المتهمين في الانتصاف والوصول إلى العدالة بشأن ذلك^(١٩). فعلى سبيل المثال، تتسم حملة Clean India Mission بالتركيز بقوة على الأهداف والأداء، وقد حددت إطارا زمنيا قصيرا جدا بالنظر إلى نطاق النتائج المتوقعة. ويشمل التنفيذ منافسة شديدة على جميع المستويات. وكنتيجة غير مقصودة للرجبة في الحصول على مكافآت مثل صفة "منطقة خالية من التغطية في العراء"، فقد نشأت بعض الممارسات العدوانية والتعسفية (انظر [A/HRC/39/55/Add.1](#)، الفقرة ١٦). ولئن كان المقرر الخاص يدرك قيمة وضع المجتمعات المحلية في صميم مشاريع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي، فإنه يشدد على أن القائمين على مشاريع الصرف الصحي الشامل التي تديرها المجتمعات المحلية يجب أن يكفلوا المساءلة عن أي انتهاكات لحقوق الإنسان.

٣ - الجهات الفاعلة في مجالي التنمية والعمل الإنساني

٢٧ - يشمل التعاون الإنمائي في قطاع المياه والصرف الصحي جهات فاعلة متنوعة منها الجهات الممولة والدول الشريكة والكيانات المنفذ، إن وجدت. وتتولى الجهات الممولة دورا هاما لأن قراراتها يمكن أن تؤثر على أعمال الحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي بطرق تختلف باختلاف مدى استناد تلك القرارات إلى معايير ومبادئ حقوق الإنسان (انظر [A/72/127](#)). ويختلف دور الكيانات المنفذة باختلاف الدور والمسؤولية المحددين لها وباختلاف ما تنص عليه وثائق الأحكام والشروط. ففي المشاريع الإنمائية، تكون الأدوار والمسؤوليات مشتركة بين تلك الجهات الفاعلة في كثير من الأحيان، وكثيرا ما يكون من غير الواضح

(١٦) ج. كوهلر وآخرون، "A cultural theory of drinking water risks, values and institutional change", *Global Environmental Change*, vol. 50 (أيار/مايو ٢٠١٨).

(١٧) مشاركة منظمة End Water Poverty ردا على الاستبيان.

(١٨) منظمة الأمم المتحدة للطفولة، ومنظمة الخطة الدولية، ومنظمة مياه ومساعدات، *Second Review of Community-led Total Sanitation in the East Asia and Pacific Region*, p. ix (بانكوك، كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥).

(١٩) ج. بارترام وآخرون، "Commentary on community-led total sanitation and human rights: should the right to community-wide health be won at the cost of individual rights?", *Journal of Water and Health*, vol. 10, No.4 (كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢).

من ينبغي أن يخضع للمساءلة، ولا سيما في الأجل الطويل. ويشترك كل من إعلان باريس بشأن فعالية المعونة وبرنامج عمل أكرا في استخدام عبارة "المساءلة المتبادلة" لوصف الالتزام المشترك بأن تكون لكل من الدولة والجهة الفاعلة الإنمائية حصة في المساءلة عن عملية التنمية. ولهذا السبب، من المهم أن تشارك المشاريع المجتمعات المستهدفة وأن تصمّم بتوزيع واضح للأدوار والمسؤوليات.

٢٨ - وتوجد تحديات مماثلة في قطاع العمل الإنساني، حين تشترك مجموعة من الجهات الفاعلة، منها الدول والمنظمات الدولية على اختلاف مراكزها القانونية والمنظمات غير الحكومية، في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي كجزء من مساعداتها الإنسانية (انظر A/HRC/39/55). وفي حالات الأزمات، كثيرا ما تكون أدوار ومسؤوليات الجهات الفاعلة ذات الصلة، أي الحكومة المحلية والجهات الفاعلة الإنسانية والجهات الفاعلة الإنمائية، أدوارا ومسؤوليات غير واضحة وتتسم حدودها بالغموض من حيث النقطة التي تصبح فيها تلك الجهات الفاعلة خاضعة للمساءلة. وفي الحالات التي يطول أمدتها على الخصوص، كثيرا ما لا تكون الحدود الفاصلة بين التدخلات الإنسانية والتدخلات الإنمائية حدودا واضحة، ولذلك يحتمل أن تنشأ ثغرات أو تداخلات عن أدوار ومسؤوليات تلك الجهات الفاعلة.

جيم - ما الذي تخضع الجهات الفاعلة للمساءلة بشأنه؟

٢٩ - يمكن للفئات السكانية المتضررة أن تخضع الجهات الفاعلة للمساءلة عن عدم التقيد بمعايير الأداء المحددة سلفا أو عدم الامتثال لالتزامات حقوق الإنسان. ومن الضروري أن يكون المضمون المعايير لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي ومبادئ حقوق الإنسان الركيزة الأساسية لمعايير أداء جميع الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة.

٣٠ - فأولا، ترد المعايير التي يتعين أن تخضع الجهات الفاعلة للمساءلة بشأن الامتثال لها في الصكوك القانونية والسياساتية بحكم قيام الدولة بإدماج إطار حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في القوانين والسياسات والقواعد التنظيمية الوطنية. ويكفل إدماج تلك الحقوق في الإطار القانوني والتنظيمي الوطني وضوح معايير الأداء للجهات الفاعلة المشاركة في تقديم الخدمات، ويتيح لأصحاب الحقوق أساسا قانونيا للمطالبة بحقوقهم.

٣١ - وقد أدمجت عدة جهات فاعلة إنمائية المضمون المعايير لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في أطر سياساتها وأدواتها التقنية التي تقدم التوجيهات (انظر A/72/127). وإثر تحليل ست من دراسات الحالات الفردية، خلص المقرر الخاص إلى أن سياسات الممولين تشكل خليطا غير متجانس. ففي حين تراعي بعض سياسات الجهات الممولة إطار حقوق الإنسان، ولا سيما حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، تتناول سياسات أخرى تلك الحقوق بتقطع وتبدي درجات متفاوتة من الوضوح بشأن تطبيقها في التعاون الإنمائي.

٣٢ - وثانيا، يمكن وضع معايير الأداء في طائفة واسعة من الترتيبات التعاقدية بين الحكومات، التي تفوض رسميا تقديم الخدمات والأطراف الثالثة. فعلى غرار القواعد التنظيمية، تشكل العقود أدوات بديلة يحدّد فيها صلح التفويض العلاقة بين الجهة التي تملك الأصول العامة والجهة التي تقدم الخدمات، ويضع معايير تلك الخدمات (انظر A/HRC/36/45). وفيما يتعلق بمعايير الأداء المحددة التي يخضع المتعاقد للمساءلة عنها، فمن المهم أن تتيح العقود، التي عادة ما تظل صالحة لعشرات من السنين، إمكانية مراجعتها وتكييفها على مر الزمن. ويمكن ذلك الدول من الوفاء بالتزامها بتوفير الحماية، بشكل مباشر

أو عن طريق الهيئات التنظيمية، ومن إخضاع مقدمي الخدمات للمساءلة. ففي البرتغال على سبيل المثال، أصدر ديوان مراجعي الحسابات تقريراً عن الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تقديم خدمات المياه في البلديات خلص فيه إلى أن القطاع الخاص استفاد من معظم الامتيازات على حساب الميزانيات البلدية وفرادى المستهلكين (انظر A/HRC/36/45/Add.1، الفقرات ٣٨-٤١).

٣٣ - وثالثاً، ترد معايير الأداء ضمن السياسات الداخلية التي يتبناها مقدمو الخدمات المتممون للقطاع الخاص، وفقاً للمبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، التي تنص على أن الشركات ينبغي أن تدمج الالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان في سياساتها. ومن الأمثلة على ذلك مدونة الأخلاقيات التي وضعتها منظمة أكوافيد، الاتحاد الدولي الذي يمثل المؤسسات الخاصة للإمداد بالمياه، وهي مدونة تشجع أعضاء المنظمة على احترام حق الإنسان في الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي وعلى الالتزام بوضع سياسات بشأن حقوق الإنسان، من بين أمور أخرى^(٢٠). وفي حين أن بعض المنظمات الإنمائية لا تستند استناداً تاماً إلى إطار حقوق الإنسان، فإنها وضعت صكوكاً لإعادة التأكيد على التزامها بالمساءلة، منها على سبيل المثال ميثاق استدامة برامج توفير المياه وخدمات الصرف الصحي والنظافة الصحية للجميع^(٢١). وقد التزمت منظمات أخرى التزاماً واضحاً بالمساءلة، ومنها منظمة مياه ومساعدات، التي تذكر في استراتيجيتها العالمية للفترة ٢٠١٥-٢٠٢٠ أنها تخضع للمساءلة أمام من تأمل أنها ستحدث تحولاً في حياتهم، وأمام الذين تعمل معهم ومن يقدمون لها الدعم^(٢٢).

ثالثاً - تقديم التوضيحات والتبريرات

٣٤ - يتطلب مبدأ المساءلة أن تكون الدول وغيرها من الجهات "مسؤولة" أمام السكان المتأثرين بالإجراءات والقرارات التي تتخذها أو لا تتخذها والتي لها تأثير على التمتع بحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. ويشير "تحمل المسؤولية" إلى اشتراط أن تقدم الجهات الفاعلة توضيحات وتبريرات معلة بشأن الإجراءات والقرارات التي تتخذها أو لا تتخذها إلى الأشخاص المتأثرين بها وإلى عامة الناس. ويمكن للجهات الفاعلة أن تنفذ مبادئ "تحمل المسؤولية" بطريقتين هما: الإجابة على الأسئلة وتقديم المعلومات بناء على طلبات الأفراد؛ وتوفير المعلومات بشكل استباقي لجعل المعلومات ذات الصلة متاحة بشفافية وإنشاء فضاءات مفتوحة للتفاعل مع أصحاب الحقوق.

٣٥ - ويضمن الأسلوب الأول في تطبيق مبدأ "تحمل المسؤولية" حق الأفراد في إخضاع الدول وغيرها من الجهات الفاعلة للمساءلة عن طريق طلب التوضيحات والمعلومات بشأن مسائل تشمل مستويات المياه وخدمات الصرف الصحي والتغطية بها وإمكانية الحصول عليها، وأسعار مياه الشرب وجودتها، والآثار البيئية، وأسباب القرارات المتخذة بشأن السياسات والبرامج. ويجب أن تلي الردود طلبات التوضيح والمعلومات بما يكفي من الوضوح وحسن التوقيت. فالتوضيحات الصادقة تستلزم استخدام لغة واضحة ومفهومة ونشر معلومات مفيدة. وهي تلي كذلك الحاجة إلى الحوار مع أصحاب الحقوق وتفصح

(٢٠) انظر www.aquafed.org/MediaAndPublications/CorporateDocuments.sls.

(٢١) انظر <https://washcharter.wordpress.com/charter>.

(٢٢) انظر www.wateraid.org/uk/our-global-strategy.

لهم مجال الاعتراض على الردود التي تقدمها الجهات الفاعلة المعنية. وعلاوة على ذلك، يجب أن يتمكن أصحاب الحقوق من تقييم ما إذا كانت تلك التبريرات معقولة ومن إبداء آرائهم بشأنها.

٣٦ - أما الأسلوب الثاني في تطبيق مبدأ تحمل المسؤولية، فهو النهج الاستباقي الذي تبادر فيه الدول وغيرها من الجهات الفاعلة إلى جعل المعلومات ذات الصلة تتسم بالشفافية وسهولة المنال. فالدول تلتزم بأن تتيح للأفراد والمجموعات إمكانية الوصول الكامل وعلى قدم المساواة إلى المعلومات المتعلقة بالمياه وخدمات المياه والبيئة، سواء كانت تلك المعلومات بحوزة السلطات العامة أو الأطراف الثالثة (انظر الفقرة ٤٨ من التعليق العام رقم ١٥ (٢٠٠٢) بشأن الحق في الماء، الصادر عن اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية). وبالإضافة إلى ذلك، ومن أجل تبرير الكيفية التي تعالج بها كيانات الأعمال التجارية الأثر الذي تحدثه على حقوق الإنسان، ينبغي لتلك الكيانات أن تكون مستعدة لإبلاغ الجهات الخارجية بتلك المعلومات، خاصة عندما يثير أصحاب الحقوق المتأثرون أو من ينوب عنهم شواغلهم (انظر A/HRC/17/31، الفقرتان ١٨ و ٢١).

ألف - البيئة الملائمة لتحمل المسؤولية

١ - الرصد وإعداد التقارير

٣٧ - يجب على الجهات الفاعلة أن تقدم تبريرات وتوضيحات معللة لتصرفاتها وقراراتها إلى من يتأثرون بها، مما يستتبع إنشاء آليات لجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة عن طريق الرصد والإبلاغ. وباعتبارها عوامل تمكينية لمبدأ تحمل المسؤولية، فإن على الدول وغيرها من الجهات الفاعلة أن ترصد الإجراءات والقرارات التي تتخذها وأن تبلغ عنها بانتظام وتقدم تبريرات لها.

٣٨ - ويتمثل الغرض من الرصد الداخلي على الصعيد الوطني في إظهار التقدم المحرز في تقليص الفجوات بين المناطق التي تقدم لها الخدمات، وذلك في إطار مبدأ الأعمال التدريجي لحقوق الإنسان باستخدام الحد الأقصى من الموارد المتاحة، فضلا عن تتبع الأداء من خلال التقييم الدوري. وينطوي الرصد الداخلي أيضا على عملية توثيق انتهاكات حقوق الإنسان للتمكين من التحقق من المعلومات واستخدامها بفعالية.

٣٩ - وعلى الرغم من أن رصد حقوق الإنسان هو أساسا مسؤولية الدولة، فإن الرصد الذي تقوم به الجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة يمكن أيضا أن يتيح منظورا هاما لتهيئة بيئة تمكينية لتحمل المسؤولية. ومن أجل تحديد كيفية معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تحدثها مؤسسات الأعمال والحيلولة دون حدوث هذه الآثار والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها، ينبغي أن تتوخى مؤسسات الأعمال بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان (المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، المبدأ التوجيهي ١٧). ويمكن لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي وغيرهم من المؤسسات أن ينشعوا نظما داخلية لضمان الاستعراض الفعال للقرارات والإجراءات. ويجوز أن تشمل هيكل الرصد والتقييم الداخليين هجعا تمكن مقدمي الخدمات من تقييم الأداء وإعداد التقارير بشأنه عن طريق الحوار مع الجهات المعنية. وهذه الأدوات والنظم الداخلية تشمل التقارير السنوية التي يعدها مقدمو الخدمات من القطاع الخاص والعام بشأن أساليبهم في التخطيط والأداء والإنفاق.

٤٠ - وقد أنشئت بعض الآليات على الصعيد الدولي لرصد الالتزامات المتعلقة بحقوق الإنسان التي تقطعها دول أطراف في معاهدة بعينها. فعلى سبيل المثال، تقوم هيئات المعاهدات، مثل اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، برصد أعمال الدول الأطراف للحق في الحصول على المياه استناداً إلى التعليق العام رقم ١٥ الصادر عن تلك اللجنة. وتشرف آليات أخرى على تنفيذ الالتزامات السياسية، ومنها برنامج الرصد المشترك بين منظمة الصحة العالمية واليونسف لإمدادات المياه والمرافق الصحية، والاستعراضات الوطنية الطوعية التي تتم في إطار المنتدى السياسي الرفيع المستوى المعني بالتنمية المستدامة، وذلك لرصد التقدم المحرز في تنفيذ خطة التنمية المستدامة. ولا بد من الإشارة مع ذلك إلى أن المفاوضات بشأن آليات المساءلة عند وضع أهداف التنمية المستدامة اتسمت بالتوتر، وأنها أفضت في نهاية المطاف إلى استخدام عبارة "المتابعة والاستعراض" بدلا من عبارة "الرصد والمساءلة" في الوثيقة الختامية^(٢٣).

٤١ - غير أن هناك العديد من التحديات التي تعرقل القيام بالرصد والإبلاغ على النحو المناسب. ففي حين أن مقدمي الخدمات الرسميين، أي الذين يوفر عادة سبل الحصول على المياه المنقولة بالأنابيب والوصول إلى شبكات المجاري، قادرون على جمع البيانات، فإن مقدمي الخدمات غير الرسميين قد لا يُقبَلون على توفير البيانات بشأن تقديم الخدمات. وبالتالي، فإن البيانات الواردة من مقدمي الخدمات الرسميين لا تتضمن معلومات كاملة وشاملة عن التقدم المحرز في أعمال الحقوق، وهذا النوع من المعلومات وحده لا يكفي لكي تستند إليه الدول في شرح وتبرير قراراتها في مجال السياسة العامة لأغراض المساءلة. ولا بد من تقديم الدعم إلى صغار مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات غير الرسميين لتمكينهم من جمع وتوفير بيانات موثوق بها عن هذه الخدمات، بحيث يمكن توسيع نطاق المساءلة عن تقديم الخدمات أيضا ليشمل المناطق التي يخدمها مقدمو الخدمات غير المنظمون.

٤٢ - وفي إطار الرصد والإبلاغ، يكتسي جمع وتبويب وتحليل البيانات المصنفة أهمية حاسمة لكفالة الجانب المتعلق بتحمل المسؤولية الذي يشكل أحد جوانب المساءلة عن تمتع المجموعات المهمشة والفئات السكانية التي تعيش أوضاعا هشة بالحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وينبغي للدول والجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة أن تعتمد مؤشرات تغطي كامل المضمون المعياري لهذه الحقوق وتصنفها بحسب الأسس المحظورة للتمييز.

٢ - تمكين الأفراد

٤٣ - تشكل القدرة على ممارسة حقوق الإنسان الأساسية شرطا مسبقا أساسيا لكي يتمكن أصحاب الحقوق من مساءلة الجهات الفاعلة عن طريق طلب المعلومات منها. ويمكن للمشاركة والوصول إلى المعلومات أن يمكّن أصحاب الحقوق من التأثير على القرارات أو الاستفسار بشأنها والتعبير عن احتياجاتهم، والمطالبة بالمساءلة عن حقوق الإنسان التي يجب أن تكون مكفولة لهم. وتعزّز حرية التعبير المساءلة، فتجبر صانعي السياسات على الاستجابة إلى ناخبهم بحيث يمكن استخلاص الدروس من أوجه القصور التي حصلت في الماضي وتحسين تقديم الخدمات^(٢٤).

(٢٣) ك. دونالد و س. أ. واي، "Accountability for the Sustainable Development Goals: A Lost Opportunity?"، *Ethics & International Affairs*, vol. 30, No. 2 (١٠ حزيران/يونيه ٢٠١٦) الصفحة ٢٠٥.

(٢٤) OHCHR and Centre for Economic and Social Rights: *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda* p 14.

٤٤ - وثمة شرط أساسي آخر يتمثل في إزالة الحواجز التي تحول دون ممارسة الأفراد لحقهم في المطالبة. فالأفراد يواجهون العديد من التحديات عند تقديم الشكاوى، بما في ذلك عراقيل تتصل باللغة ودرجة الإلمام بالقراءة والكتابة. وكثيراً ما يفيد أصحاب الحقوق في العديد من البلدان بأنه من الأسهل المطالبة بمساءلة الحكومة وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة على المستوى المحلي أكثر منه على المستوى الوطني، وذلك لأسباب مختلفة، من بينها المعرفة بالمنتديات التشاركية المحلية وتكاليف السفر والوقت الذي تستغرقه هذه العملية^(٢٥).

٤٥ - ويمكن للأشطة التي يباشر بها المجتمع المدني أن تمكن الأشخاص الذين عادة ما يُستبعدون أو يهتَشون من المطالبة بحقوقهم على نحو أكثر فعالية. فالدعوة من جانب المجتمع المدني قد تولد في حد ذاتها عملية مساءلة وذلك من خلال زيادة الضغط على الدول والجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة لكي تشرح وتبرر سياساتها وإجراءاتها^(٢٦).

٣ - مكافحة الفساد

٤٦ - في سياق تحمل المسؤولية، يؤدي الحصول على المعلومات والشفافية إلى منع الفساد ويمكن أن يضغطا على المسؤولين الحكوميين ليتحملوا المسؤولية. ومن ناحية أخرى، فإن الفساد يقيّد الشفافية، ويمكن أن تعرقل آليات المساءلة بشكل خطير عندما يعيق الفساد تبادل المعلومات الموثوقة فيما بين الجهات الفاعلة.

٤٧ - وتشكل الحماية من الانتقامات جانباً آخر ذا صلة بالعملية. ويجب وضع آليات للإبلاغ عن المخالفات على مستوى المؤسسات الحكومية ومقدمي الخدمات بحيث تتم معالجة الفساد وانتهاكات الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. فعلى سبيل المثال، في عام ٢٠١٤، أنشأت عمدة مدينة المكسيك خط اتصال مباشر للمواطنين، فأسس بذلك آلية حماية للمبلغين عن المخالفات^(٢٧).

باء - سبل تنفيذ تحمل المسؤولية

٤٨ - بغية تنفيذ تحمل المسؤولية، ينبغي إنشاء فضاء وآليات تتيح التفاعل بين السكان المتضررين والدول أو الجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة، ويتم في إطارها شرح القرارات المتخذة والاستفسار بشأنها وتبريرها.

International Council on Human Rights Policy, Local Rule: Decentralisation and Human Rights (Versoix, (٢٥) Switzerland, 2002), pp. 19–22 ; and End Water Poverty and others, Global Review of National Accountability Mechanisms for SDG6

OHCHR and Centre for Economic and Social Rights, Who will be accountable? Human Rights and the Post- (٢٦) 2015 Development Agenda, p. 44

Water Integrity Network, *Water Integrity Outlook 2016*, p. 155, quoting Citiscope, 2015 (see (٢٧) <http://archive.citiscope.org/story/2015/mexico-citys-miguel-angel-mancera-cracks-down-corruption>). See also Organization for Economic Cooperation and Development, *Integrity Review of Mexico: Taking a Stronger Stance Against Corruption* (Paris, 2017)

١ - الحصول على المعلومات والمشاركة

٤٩ - يمكن للأفراد، من خلال ممارسة حقهم في الحصول على المعلومات، أن يطلبوا إلى الجهات الفاعلة تبرير تداييرها أو قراراتها. ولكفالة التنفيذ الملائم، يجب أن يستند الحق في الحصول على المعلومات إلى أساس قانوني في الأطر الوطنية وينبغي أن يكون مكفولا في الأنظمة والعقود المبرمة مع مقدمي الخدمات. وينبغي تخصيص الموارد الكافية بحيث يمكن إتاحة المعلومات للجميع، بما في ذلك من خلال تدابير خاصة من قبيل الترجمات والمواد السمعية ولغة الإشارة. ويجب أن تكفل القوانين واللوائح استجابة فعالة وآنية لطلبات المعلومات المتعلقة بالحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، ونشر تلك المعلومات من خلال قنوات يسهل الوصول إليها.

٥٠ - ويمكن إتاحة المعلومات بطرق عدة. ففي زامبيا، نفذت الشركة الجنوبية لخدمات المياه والصرف الصحي (Southern Water and Sewerage Company) تدابير لقياس استخدام المياه عن طريق تطبيق محمول، بحيث تكون فواتير المياه أكثر شفافية وأقل عرضة للتلاعب بها من جانب الموظفين الفاسدين^(٢٨). وفي البرازيل، وضعت المنظمة غير الحكومية Article 19 دليلا لتشجيع مستخدمي المياه وخدمات الصرف الصحي على الوصول إلى آليات المعلومات. ويقدم الدليل معلومات عن الكيفية التي يمكن بها للمواطنين أن يشاركوا وأن يطلبوا معلومات عن طريق جملة أمور، من بينها المشاورات العامة وجلسات الاستماع واللجان التشاركية^(٢٩).

٥١ - ويمكن للآليات التشاركية أن توفر سبيلا آخر لتنفيذ تحمل المسؤولية (انظر A/69/213). وينبغي للدول وغيرها من الجهات الخاضعة للمساءلة إنشاء آليات تشاركية تتيح للأفراد التعبير عن شواغلهم أو المشاركة في مناقشات بشأن السياسات والممارسات التي تؤثر على إمكانية الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وينبغي لتلك الآليات أن توفر فرصة حقيقية للتعبير عن الشواغل كما ينبغي أن تكون مصممة بطريقة تمنح المشاركين القدرة على التأثير في القرارات.

٥٢ - وتشكل الاجتماعات العامة المادية مثالا محمدا على الآليات التشاركية. وفي بوركينا فاسو، يُدعى مشاهدو التلفاز خلال برنامج شهري إلى الدخول في مناقشات مع وزير ما أو مع رئيس البلد بشأن المسائل المتعلقة بالمياه والصرف الصحي، ويجمع البرنامج الإبلاغ الإلكتروني ورصد التقدم المحرز مع جمهور موجود في الاستوديو أثناء البث الحي وذلك من أجل الاطلاع على رأي الجمهور أو تقديم إيضاحات بشأن التقدم المحرز أو بشأن عدم إحراز تقدم^(٣٠). وتقدم نيبال مثالا آخر، إذ يمكن للمجتمعات المحلية المشاركة في الاجتماعات العامة مع مقدمي الخدمات، فتطرح عليهم أسئلة بشأن الرسوم وعدم توافر الخدمات وتطالبهم بأجوبة. ودفع ذلك بالعديد من مقدمي الخدمات إلى أخذ الشكاوى المقدمة من السكان في الاعتبار، وتعديل سياساتهم وفقا لذلك^(٣١). وتشمل الآليات الابتكارية الأخرى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي الاتحاد الأوروبي، اقترح مؤخرا استصدار أمر توجيهي جديد بشأن

(٢٨) انظر www.waterintegritynetwork.net/2017/11/30/swsc-promotes-integrity-zambia.

(٢٩) Article 19, *Guia Prático de Acesso à Informação em Água e Saneamento* (Sao Paulo).

(٣٠) مشاركة من ائتلاف "إنهاء فقر المياه" (End Water Poverty) ردا على الاستبيان.

(٣١) على نحو ما ورد في حلقة دراسية شبكية للشراكة العالمية من أجل المساءلة الاجتماعية (انظر <http://gpsknowledge.org/events/what-is-the-role-of-citizens-in-demanding-the-delivery-of->

equitable-water-services-wins-experience/#.WpQuGBPwOS).

مياه الشرب، فبات يتعين توفير المعلومات على شبكة الإنترنت وعبر التطبيقات الذكية، مما يتيح إجراء تحليل منهجي لمستويات التنفيذ والإنجازات^(٣٢).

٥٣ - ومع ذلك، لا يزال هناك العديد من التحديات العملية التي تقف أمام مشاركة الناس مشاركةً مجدية (انظر A/69/213). وحتى عندما يكون الحق في المشاركة وحرية التعبير عن المعارضة موجودين رسمياً في بلد ما، فإن الناس قد لا يتمتعون بهذه الحقوق على صعيد الممارسة العملية. ففي المكسيك مثلاً، قام عدد من ممثلي المجتمعات المحلية والمدافعين عن حقوق الإنسان ومنظمات المجتمع المدني بإبلاغ المقرر الخاص أنهم قد تعرضوا للمضايقة أو التهريب أو التهديدات أو حتى الاعتقال نتيجة للشكاوى أو الاحتجاجات المتعلقة بالحصول على المياه وتلوث مصادر المياه (انظر A/HRC/36/45/Add.2، الفقرة ٦٢).

٢ - آليات تقديم الشكاوى

٥٤ - تُستخدم آليات تقديم الشكاوى على نطاق واسع كأداة للوفاء بالبعد المتعلق بتحمّل المسؤولية ضمن أبعاد المساءلة، ألا وهو طلب المعلومات والتفسيرات والمبررات. ويمكن للأفراد اللجوء إلى آليات تقديم الشكاوى التي يتيحها لهم مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي عندما يودون الاستفسار عن بعض الإجراءات والقرارات التي أثرت على حقوقهم في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي.

٥٥ - وينبغي للجهات الفاعلة التي تؤثر على التمتع بالحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي أن تتيح، من خلال سلوكها، آليات لتقديم الشكاوى ليلجأ إليها أصحاب الحقوق. وتشمل هذه الجهات كيانات القطاع الخاص التي تؤثر على نوعية المياه أو توافرها في منطقة معينة، أو المنظمات غير الحكومية التي تقدم الخدمات أو تؤثر في عملية اتخاذ القرارات بشأن مشاريع المياه والصرف الصحي. ويجب أن تستجيب لطلبات أصحاب الحقوق وشواغلهم المقدمة من خلال آليات تقديم الشكاوى.

٥٦ - ويمكن للحكومات أن تنفذ آليات مختلفة لتقديم الشكاوى في إطار المشاركة العامة. فعلى سبيل المثال، في القطاع الإنمائي، تعمل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي مع مستشارين لشؤون النزاهة وأمين مظالم خارجي ونظام للإبلاغ يتضمن موظفين لمراقبة الامتثال يمكن لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الجمهور، الاتصال بهم دون الكشف عن هوية المتصل، عندما تتم الإفادة عن قيام الوكالة الألمانية للتعاون الدولي بخرق القواعد.

٥٧ - وقد تنوع آليات الشكاوى الفعالة من الأشكال الإلكترونية إلى الأكشاك المحلية حيث يمكن للناس تقديم الشكاوى شفهيًا. وفي طاجيكستان، دعم برنامج الحوكمة والدعوة والقيادة من أجل توفير المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية الذي ينفذه مرفق إدارة شؤون المياه التابع لبرنامج الأمم المتحدة ومعهد ستوكهولم الدولي للمياه إنشاء المجالس الاستشارية العامة، وأثناء الاجتماعات المخصصة، تقدم الشكاوى والطلبات الواردة من المستهلكين بشكل علني إلى إدارة شركات الإمداد بالمياه، التي تقوم بدورها بتقديم تفسيرات والالتزام بحل القضايا^(٣٣). وثمة مثال آخر هو شركة Aguas de Comayagua في

(٣٢) European Commission, Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the quality of water intended for human consumption (recast), COM(2017) 753 final 2017/0332(COD) (1 February 2018), p. 13, art. 14 and annex IV

(٣٣) انظر www.watgovernance.org/programmes/goal-wash/tajikistan

هندوراس، التي أنشأت روابط مباشرة لتلقي الشكاوى والمطالبات المقدمة إما شخصياً أو عن طريق الهاتف أو عبر شبكة الإنترنت وكذلك من خلال شبكات التواصل الاجتماعي^(٣٤).

٥٨ - وينبغي لآليات تقديم الشكاوى وآليات التظلم غير القضائية الأخرى المتصلة بحقوق الإنسان أن تستوفي المبادئ التالية لضمان المصدقية والفعالية: الشرعية، وإمكانية الوصول، وإمكانية التنبؤ، والإنصاف، والتوافق مع الحقوق، والشفافية^(٣٥).

رابعاً - الامتثال من خلال كفالة إمكانية الإنفاذ

٥٩ - يشتمل البعد المتعلق بكفالة إمكانية الإنفاذ ضمن أبعاد المساءلة على منظورين. فأولاً، يشير هذا البعد إلى عملية تقوم الهيئات والآليات في إطارها بالإشراف على امتثال الجهات الفاعلة للمعايير التي تتماشى مع المضمون المعياري لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي ومبادئ حقوق الإنسان. وفي حالة عدم استيفاء المعايير، فإن آليات كفالة إمكانية الإنفاذ تفرض عقوبات وتكفل اتخاذ إجراءات تصحيحية وعلاجية. وثانياً، من منظور الأفراد، توفر كفالة إمكانية الإنفاذ سبيلاً للمطالبة بالحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي عن طريق إنفاذ امتثال الجهات الفاعلة وممارسة الحق في الحصول على سبيل انتصاف فعال.

ألف - الرقابة كشرط مسبق لكفالة إمكانية الإنفاذ

٦٠ - بما أن الإنفاذ يشير إلى القدرة على الإشراف على الجهات الفاعلة وتطبيق العقوبات عندما تقدم هذه الجهات إجابات غير مرضية، فإن الإشراف على سلوك الجهات الفاعلة من أجل تقييم ما إذا كانت تستوفي معايير الأداء هو شرط مسبق للقرارات المتخذة بشأن تطبيق العقوبات.

٦١ - ويتم إنشاء آليات الرقابة داخل الدول - فيما بين السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية - من خلال مبدأ الفصل بين السلطات، حيث تحاسب كل مؤسسة المؤسسات الأخرى باسم الشعب. وتكلف المؤسسات بولاية الإشراف على الوكالات الحكومية الأخرى والجهات الفاعلة في القطاع الخاص. وتشمل هذه المؤسسات الجهات التنظيمية، ولجان ومؤسسات حقوق الإنسان، وأمناء المظالم، ووكالات مكافحة الفساد ومؤسسات مراجعة الحسابات التابعة للدولة. وقد تكلف هذه الهيئات بإنفاذ المعايير القانونية العامة فتحوّل صلاحيات كبيرة في مجال تقصي الحقائق وتحدد سبل الانتصاف بمبادرة منها. وقد تصدر أخرى توصيات بشأن الإجراءات العلاجية والتصحيحية. فعلى سبيل المثال، قامت مؤسسة حقوق الإنسان الكولومبية Defensoría del Pueblo بنشر دراسة استعرضت فيها التقدم المحرز في مجال أعمال الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في جميع أنحاء البلد، وأصدر توصيات إلى الحكومة^(٣٦).

(٣٤) انظر servicioaguasdecomayagua.com.

(٣٥) انظر www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP_II.aspx.

(٣٦) Defensoría del Pueblo, *Acciones para el Impulso del Derecho Humano al Agua en Colombia: una Mirada al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico* (Bogotá, February 2014).

٦٢ - وعلى الصعيد الوطني، تؤدي الجهات التنظيمية دورا رئيسيا في الإشراف على امتثال مقدمي الخدمات مع المضمون المعياري لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. والجهات الفاعلة التنظيمية، بوصفها هيئات عامة، تقيّد بالتزامات حقوق الإنسان الدولية التي تتعهد بها الدول ويجب أن تكون قادرة على جمع وتحليل ونشر معلومات دقيقة عن الامتثال من جانب مقدمي الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، تكلف المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان بالإشراف على إنفاذ حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي والامتثال لها، كما تضطلع منظمات المجتمع المدني أيضا بدور هام في التحقق من الامتثال لمعايير حقوق الإنسان من قبل الدول وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة. وعلاوة على ذلك، يمكن لوسائل الإعلام أن تضطلع بدور رئيسي في الإشراف على الإجراءات التي تتخذها مختلف الجهات الفاعلة في قطاع المياه والصرف الصحي. ويمكنها أن تؤدي وظيفة المراقبة وإعادة التوازن للسلطة، على الرغم من عدم قدرتها على إنفاذ أي نتائج قد تنبثق عن عملية الإشراف التي تؤديها.

٦٣ - ويمكن لعمليات تدقيق الأداء الاجتماعي باعتبارها آليات للرقابة أن تستعرض الوثائق الرسمية وأن تتيح تحديد ما إذا كانت النفقات المبلغ عنها تعكس النفقات الفعلية على أرض الواقع، ويمكن استخدامها كأداة للكشف عن الفساد. ومثال على ذلك بطاقات رأي المواطنين أو الآليات المماثلة التي تمكن المستخدمين من إعطاء علامات للخدمات التي يحصلون عليها. وهذه الآليات تستخدم أيضا لتبيين مستويات الفساد المتصورة للعمليات ولأغراض تتبع النفقات وتدقيق الأداء الاجتماعي والاجتماعية ورصد العقود. ويمكن للمجتمع المدني أن يقيم الامتثال لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي من جانب مقدمي الخدمات من كل من الدولة والقطاع الخاص. فعلى سبيل المثال، يقوم مرصد المواطن للخدمات العامة de Servicios Observatorio Ciudadano Publicos، الموجود في غواياكوبيل، بإكوادور، بتشجيع مساءلة الجهات الخاصة المقدمة للخدمات، وذلك لرصد مدى امتثال ممارساتها لالتزاماتها التعاقدية وللقانون. وفي حالة حصول انتهاكات مشتبه فيها، يقدم المرصد شكاوى إلى مجموعة من المحافل، مع الإعلان عن هذه الانتهاكات في الأخبار المحلية (انظر A/HRC/18/33/Add.1، الفقرة ٨٤).

٦٤ - وفيما يتعلق بالمشاريع الإنمائية، في الحالات التي لا تتمكن فيها الدولة المضيفة من توفير الرقابة الكافية، ينبغي للممولين تحسين مساءلة المنظمات المنفذة من خلال تحديد الرقابة كميّار للمشاريع. وينبغي للتمويل المقدم من الممولين أن يتوقف بدرجة أقل على التقييمات المبسطة للنجاح وأن يرتبط بشكل أو ثقل بمعايير بناء القدرات والتعلم^(٣٧).

باء - آليات كفالة إمكانية الإنفاذ

٦٥ - هناك العديد من السبل التي يمكن في إطارها تطبيق عقوبات على الدول وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة بسبب عدم امتثالها لمعايير الأداء ويمكن أن يطلب الأفراد إجراءات انتصاف أو إجراءات تصحيحية. وبالإضافة إلى الآليات القضائية الوطنية التي تكفل تنفيذ الامتثال القانون، يمكن لآليات أخرى غير قضائية على المستوى الوطني أن تؤثر بشكل إيجابي على الدول وغيرها من الجهات

(٣٧) Alnoor Ebrahim, "Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs", *World Development*, vol. 31, No. 5 (٣٧) (May 2003), p. 818.

الخاضعة للمساءلة، مثل وسائل الإعلام ومجموعات حماية المستهلك. ويصف هذا التقرير الآليات القضائية وشبه القضائية على الصعيد الوطني التي يمكن أن يلجأ إليها الأفراد عندما يريدون إنفاذ بعض الإجراءات أو القرارات المتعلقة بمشاكلهم اليومية المتصلة بالمياه وخدمات الصرف الصحي.

١ - الآليات القضائية الوطنية

٦٦ - على الرغم من أن الآلية القضائية كثيرا ما لا تكون الطريقة المفضلة لأصحاب الحقوق، فإنها خيار هام لالتماس الانتصاف عند استنفاد الآليات الأخرى. فالتقاضي لا يمكن أن يوفر فقط سبل الانتصاف لضحايا انتهاكات الحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي، بل يمكن أن يؤدي الوظيفة الوقائية المتمثلة في المساءلة، وأن يحدّ على إجراء مناقشات أوسع نطاقا بشأن الكيفية التي ينبغي بها صون هذه الحقوق في المجتمع، وأن يُحدِث المزيد من التغييرات التحويلية في السياسات العامة^(٣٨). ولكي يحدث هذا، من المهم أن يشمل اختصاص المحاكم تقييم الحالات المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، والتمكين من إقامة دعاوى المصلحة العامة والدعاوى الجماعية.

٦٧ - وتؤدي المحاكم دورا حاسما في ضمان قيام أصحاب الحقوق بمساءلة الجهات الفاعلة من غير الدول المسؤولة عن انتهاكات حقوقهم في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، ولا سيما عندما وضع التشريعات ذات الصلة. وفي قضية في الأرجنتين، منعت محكمة شركة خاصة من قطع إمدادات المياه بسبب عدم السداد، واستندت في حكمها إلى المادة ١١ من العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيره من صكوك حقوق الإنسان الواجبة التطبيق بصورة مباشرة في ذلك البلد^(٣٩).

٦٨ - وعلى الرغم من أن هناك زيادة في أعداد الأحكام الصادرة بشأن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في العديد من الولايات القضائية هناك بعض الأحكام بل وحتى العديد من الأحكام التي لم تنفذ بعد^(٤٠). وفي محاولة لكفالة الامتثال، يمكن أن تحتفظ المحاكم بالاختصاص الإشرافي على إنفاذ أحكامها وتوصياتها. ويمكنها أن تنشئ عمليات رصد وأن تطلب من الحكومات تقديم تقارير دورية عن الخطوات المتخذة لتنفيذ القرارات. فعلى سبيل المثال، في جنوب أفريقيا، بعد تلقي شكوى بشأن وجود مراحيض على الشاطئ يتعذر وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها، أمرت محكمة البلدية المحلية بتكثيف الحالة المتعلقة بإمكانية الوصول إلى هذه المراحيض ومقبوليتها في غضون ٣٠ يوما وتقديم تقرير إلى لجنة حقوق الإنسان بجنوب أفريقيا في غضون شهرين^(٤١).

(٣٨) OHCHR and Centre for Economic and Social Rights, *Who will be accountable? Human Rights and the Post-2015 Development Agenda*, p. 40

(٣٩) Justice of the Peace (Moreno, Buenos Aires), *Usuarios y Consumidores en Defensa de sus Derechos* (٣٩) *Asociación Civil v. Aguas del Gran Buenos Aires SA*, 21 August 2002

(٤٠) انظر <https://www.escr-net.org/node/365113>

(٤١) South African Human Rights Commission, *Boogard vs Kouga Local Municipality, EC*, file reference number: EC/1415/2048, Report, 10 August 2016

٢ - الآليات شبه القضائية

٦٩ - بالإضافة إلى الآليات القضائية، تشكل الآليات شبه القضائية منتدى آخر لكفالة إمكانية الإنفاذ. وتشير الآليات شبه القضائية إلى محكم أو وكالات من وكالات الإدارة العامة تتمتع بسلطة تحديد الوقائع موضوعيا واستخلاص الاستنتاجات التي ستوفر الأساس للإجراءات الرسمية.

٧٠ - ويمكن لآليات تقديم الشكاوى وتسوية المنازعات التي تعتمد على المؤسسات المالية الدولية أن تُستخدم من جانب الأفراد والمجتمعات المحلية التي تعتبر أنها قد تضررت، أو يُحتمل أن تضرر، من مشروع ما. ويؤكد المقرر الخاص أن الدول الممثلة في مجالس البنك الدولي والمصارف الإنمائية الأخرى ينبغي أن تتأكد من أن ضماناتها الداخلية تسترشد بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان، بما في ذلك حق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. فمن شأن ذلك أن يتيح للسكان المتضررين التماس سبل انتصاف فعالة للمشاريع التي تنتهك حقوقهم.

٧١ - وتوفر الهيئات التنظيمية سبيلا آخر للحفاظ على عملية تقديم الشكاوى عند تقويض التمتع بالحقوق في الحصول على المياه والصرف الصحي. فقد أنشأ عدد متنامٍ من الهيئات التنظيمية المستقلة آليات لتقديم الشكاوى لتسوية المنازعات بين مقدمي الخدمات والمستعملين (انظر A/HRC/36/45، الفقرة ٨١). وكثيرا ما تكون هذه الهيئات موجودة على الصعيد المحلي، ومن ثم يكون الوصول إليها أسهل من الوصول إلى المحاكم عموما. وعند حل الشكاوى الموجهة ضد مقدمي الخدمات، يجب أن تكفل الجهات الفاعلة التنظيمية الكشف الكامل عن المعلومات المتعلقة بالتدابير المقترحة، وإرسال إخطار في وقت معقول عن الإجراءات المقترحة، وتوفير إمكانية اللجوء بصورة قانونية إلى المحاكم وسبل الانتصاف القانونية للأشخاص المتأثرين (انظر اللجنة المعنية بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، التعليق العام رقم ١٥، الفقرة ٥٦).

٧٢ - ويمكن للجهات التنظيمية أن تستخدم آليات مختلفة لإنفاذ المعايير، بما في ذلك الحوافز والإنذارات والعقوبات التي تفرض في حالات عدم الامتثال (كالغرامات) ورفض إصدار التراخيص، وإصدار أوامر زجرية، وزيادة عمليات التفتيش، وإمكانية إلغاء العقود (انظر A/HRC/15/31، الفقرة ٥٢). فعلى سبيل المثال، في كينيا، قد يوصي مجلس تنظيم خدمات المياه بجلّ مجالس الإدارة والإدارة العليا، وفي نهاية المطاف سحب التراخيص^(٤٢). ولكن مما يثير القلق أن تكون هيكل الحكومة في الدولة ضعيفة وأن تفتقر الهيئات التنظيمية إلى القدرة أو الوسائل التي تكفل اتباع القواعد.

٧٣ - وكثيرا ما تتلقى المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان شكاوى، فتتحقق فيها وتوصي بإجراء تغييرات عندما يتكشف عن وقوع انتهاكات منهجية للحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. غير أن فحص التزام الدولة بالوفاء بتلك الحقوق يمكن أن يشكل تحديا. وفي بعض الحالات، تكون المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان مكلفة بمعالجة الشكاوى المتعلقة بمؤسسات الأعمال ذات الصلة بالحقوق في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٤٣). وفي دولة بوليفيا المتعددة القوميات، يجوز لأمين المظالم معالجة الشكاوى المقدمة ضد مقدمي الخدمات من القطاع الخاص، بما في ذلك خدمات المياه

(٤٢) Kenya, Water Act, 2002 No. 8 of 2002, Licence for Provision of Water Services, clause 10.3, para. 3

(٤٣) OHCHR, "Business and Human Rights: A Survey of NHRI Practices, Results from a Survey Distributed by the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights", 2008

والصرف الصحي. وفي حالة إجراء تحقيق، يصدر أمين المظالم توصيات ويقدم اقتراحات، ويطلب إلى السلطات أن تبلغه بالتدابير التي اتخذتها لمعالجة المشكلة. ويجب أن تكون لدى مؤسسات حقوق الإنسان القدرة على رصد الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي وتطبيق إطار تحليلي محكم عند تقييم امتثال الدولة لالتزامها بالوفاء بتلك الحقوق. وفي عام ٢٠١٥، قام منتدى المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان في آسيا والمحيط الهادئ بإعداد دليل لتعزيز قدرات المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان على أن تخضع الدولة ومؤسساتها للمساءلة عن أعمال الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي^(٤٤).

جيم - البيئة المؤاتية والتحديات

٧٤ - كثيرا ما يفتقر الأشخاص المهمشون والأشخاص الذي يعيشون أوضاعا هشة إلى القدرات والفرص لمساءلة الجهات الفاعلة عن عدم أعمال الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي أو عن الانتهاكات والتجاوزات التي تتعرض لها هذه الحقوق. وغالبا ما تُستخدم آليات كفالة إمكانية الإنفاذ من جانب الأفراد الذين هم على علم بالفعل بوجود هذه الآليات والذين يستطيعون تحمل تكاليفها والوقت الذي يستغرقه استخدامها.

٧٥ - ومن الأهمية بمكان أن يتم إعلام أصحاب الحقوق أنه، في حالة عدم حل الشكاوى من خلال آليات تقديم الشكاوى التي يتيحها مقدم الخدمات، ثمة فرص أخرى يمكنهم اللجوء إليه مباشرة بعد ذلك. وينبغي للجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة أن تنشط في إحالة الأشخاص إلى الآليات الأخرى، بما في ذلك الآليات القضائية وشبه القضائية، إذا تعذر حل الشكاوى من جانب الجهة الفاعلة الخاضعة للمساءلة. وتشرح هيئة Ofwat، وهي هيئة تنظيم قطاع المياه في إنكلترا وويلز، على موقعها الشبكي أن المستهلكين غير الراضين عن إجراءات تقديم الشكاوى يمكنهم اللجوء إلى لجناتهم المحلية التابعة لمجلس المستهلكين لشؤون المياه، وتوفر بيانات الاتصال ذات الصلة^(٤٥).

٧٦ - وبالإضافة إلى ذلك، ونظرا للطابع الجماعي للخدمات المياه والصرف الصحي، من المهم أن تتيح الهيئات القضائية وشبه القضائية عرض جميع الحالات ذات الصلة عليها من قبل الأفراد وممثلهم والأطراف الثالثة والمنظمات غير الحكومية ورابطات النقابات العمالية أو أي منظمات ممثلة أخرى. وكثيرا ما يكون من الأسير على أصحاب الحقوق التعبير عن شواغلهم ومساءلة الجهات الفاعلة بشكل جماعي، على سبيل المثال من خلال منظمات المجتمع المدني، ومجموعات حماية المستهلك، ومنظمات مستخدمي المياه. ففي كينيا مثلا، عُرضت قضية على المحكمة العليا بدعم من منظمة Hakijamii، وهي منظمة لحقوق الإنسان موجودة في نيروبي، بناء على طلب من أكثر من ١٠٠٠ شخص طردوا من ديارهم، ونتيجة لذلك، عانوا من نقص في المياه وخدمات الصرف الصحي^(٤٦). وفي السويد، وُجدت في مياه

Asia Pacific Forum of National Human Rights Institutions and the Center for Economic and Social Rights, (٤٤) *Defending Dignity: A Manual for National Human Rights Institutions on Monitoring Economic, Social and Cultural Rights* (Asia Pacific Forum of National Human Rights Institutions, Sydney. Center for Economic and Social Rights, Brooklyn, New York, January 2015)

(٤٥) انظر <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/investigations/ofwat-regulating-the-industry-monitoring-and-casework-whistleblowing-whistleblowing>

(٤٦) Kenya High Court, Constitutional Petition No. 2 of 2011 (Garissa), 23 June 2011

الشرب مادتا البيروفلوروأكيل والبوليفلوروأكيل الناشئتان أساسا عن رغبة إطفاء الحريق. ونتيجة لذلك، رفعت إحدى المنظمات غير الحكومية دعوى قضائية على الجهة الخاصة التي توفر إمدادات المياه وطالبت بتعويضات عن آثار هذه المواد على صحة المستهلكين^(٤٧).

٧٧ - كما تشكل الاستراتيجيات المتعلقة بالإنفاذ المرن أداة هامة لكفالة الإنفاذ الرسمي. وتؤدي مؤسسات حقوق الإنسان وأمناء المظالم والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني دورا حاسما في ضمان الامتثال للأحكام والتوصيات، بضغطها على الحكومات من أجل توفير سبل للانتصاف^(٤٨).

٧٨ - وثمة تحديات عدة متبقية تتعين مواجهتها. ويتمثل أحد التحديات أمام ضمان فعالية آليات كفالة إمكانية الإنفاذ في أن حقوق الإنسان في الحصول المياه وخدمات الصرف الصحي، في إطار بعض الولايات القضائية، لا تتمتع بأهلية المقاضاة، أي أنها غير قابلة للفصل بشأنها في المحافل القضائية أو شبه القضائية. ومن الأهمية بمكان أن توفر القوانين الوطنية ضمانات واضحة للأفراد والجماعات الذين يمكن أن يكونوا ضحايا انتهاك حقوقهم في المياه وخدمات الصرف الصحي، بحيث يستطيعون تقديم شكاوى أمام هيئة قضائية، وطلب الانتصاف القانوني، وكفالة إنفاذ سبل الانتصاف تلك. وتشكل كفالة أهلية المقاضاة بشأن حقوق الإنسان في المياه وخدمات الصرف الصحي شرطا أساسيا مسبقا لضمان فعالية الآليات القضائية وشبه القضائية في إطار البعد المتصل بكفالة إمكانية الإنفاذ ضمن أبعاد المساءلة.

٧٩ - ويتمثل أحد التحديات الأخرى في عدم الثقة في الآليات المتاحة. وعلى نحو ما لوحظ في تقرير المقرر الخاص عن زيارته المكسيك، فإن العديد من الأفراد، ولا سيما أولئك الذين يعيشون أوضاعا هشّة، لا يثقون بالسلطات، ذلك أن العديد من حالات انتهاك حقوق الإنسان في المياه والصرف الصحي لا يصل إلى المحاكم، كما أن الاجتهادات القضائية الموضوعية بشأن هذه الحقوق محدودة بالمقارنة مع الحقوق الأخرى (انظر A/HRC/36/45/Add.2، الفقرة ٦٠). ويجب إيلاء الاهتمام لتعزيز متابعة الأحكام وضمن توفير سبل الانتصاف، بحيث لا يفلت مرتكبو الانتهاكات والتجاوزات من العقاب، وليتسنى استعادة الثقة.

٨٠ - ويؤدي فرض بعض العقوبات مثل سحب التراخيص، إلى نشوء تحديات في قطاع لا يوجد فيه في كثير من الأحيان جهات بديلة لتقديم الخدمات، حيث قد تؤثر العقوبات في حماية المطاف على المستخدمين^(٤٩). وتم السعي لحل لهذه المسألة في بيرو حيث ينص قانون جديد على أن مقدمي الخدمات الذي لا يحققون مستوى معين من الأداء ولا يستوفون مؤشرات الحكم الرشيد يتم التعامل معهم في إطار نظام انتقالي، تشرف فيه مؤسسة منفصلة على مقدم الخدمات الذي يتلقى دعما كبيرا لتيسير تحسين أدائه بشكل سريع^(٥٠).

(٤٧) مشاركة من السويد ردا على الاستبيان.

(٤٨) B. Cali and N. Bruch, *Monitoring the implementation of judgments of the European Court of Human Rights: A Handbook for Non-Governmental Organisations* (May 2011), p. 6. وتشمل الأمثلة على ذلك، الشبكة الدولية للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (انظر <https://www.escr-net.org/monitoring>).

(٤٩) مشاركة من ألمانيا ردا على الاستبيان.

(٥٠) بيرو، القانون الإطاري المتعلق بالإدارة وتقديم خدمات الصرف الصحي، بصيغته المعدلة بموجب المرسوم السامي رقم 008-2018-VIVIENDA المؤرخ ١٨ أيار/مايو ٢٠١٨.

خامسا - الاستنتاج والتوصيات

٨١ - إن مبدأ المساواة هو مبدأ أساسي وشامل لعدة قطاعات من مبادئ حقوق الإنسان. ويمكن استخدام مبدأ المساواة، الذي يتمثل الهدف الأساسي منه في موازنة القدرة على حماية الفئات الأكثر تهميشا والذين يعيشون في أوضاع هشة، باعتباره آلية لمساواة الدول والجهات الفاعلة من غير الدول عما تنفذه أو تتقاعس عن تنفيذه من إجراءات وعما تتخذه من قرارات تؤثر على التمتع بحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وعلى غرار مفهوم حقوق الإنسان، فإن مفهوم المساواة دينامي ومتغير بطبيعته، ويتطلب تحليلا سياقيا.

٨٢ - وآليات المساواة في قطاع المياه والصرف الصحي قائمة على الصعد المحلي والوطني والإقليمي والدولي. وبعض الآليات قد يكون متاحا مباشرة للسكان المتضررين، في حين أن بعضها الآخر قد يتطلب من الممثلين التصرف بالنيابة عن هؤلاء السكان. وفي هذا التقرير، ركز المقرر الخاص على الآليات التي يمكن لفرادى المستخدمين الوصول مباشرة إليها من أجل معالجة شواغلهم اليومية المتعلقة بالمياه وخدمات الصرف الصحي. وبالنظر إلى تعقيد الجهات الفاعلة في قطاع المياه والصرف الصحي وطبيعته الخاصة، فإن الإطار التقليدي لحقوق الإنسان الذي يركز على الدولة يترك ثغرات في آليات المساواة القائمة. وعلاوة على ذلك، لاحظ المقرر الخاص أن آليات المساواة غالبا ما تواجه تحديات، وأنها في الممارسة العملية، كثيرا ما لا تكون موجودة أصلا. ونتيجة لذلك، عندما تتأثر الحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، لا يكون من الواضح دائما من هي الجهة التي يمكن تحميلها مسؤولية الإجراءات ذات الصلة، ولا أسباب اتخاذ هذه الإجراءات، ولا كيفية إنفاذ العقوبات ضد أولئك الذين ألحقوا الضرر أو كيفية تصحيح الوضع.

٨٣ - وبناء على ذلك، حدد المقرر الخاص الحاجة إلى تعزيز الأبعاد الثلاثة للمساواة في قطاع المياه والصرف الصحي، ألا وهي: الأدوار والمسؤولية ومعايير الأداء؛ وتقديم التوضيحات والتبريرات؛ وآليات الإنفاذ من أجل تحقيق الامتثال. ومن أجل وضع إطار مساواة مناسب للسكان المتضررين، قدم المقرر الخاص مجموعة من التوصيات للدول وأخرى لجميع الجهات الفاعلة الخاضعة للمساواة، أي الدول وغيرها من الجهات الفاعلة المشاركة في تقديم خدمات المياه والصرف الصحي، أو التي يؤثر ما تنفذه أو تتقاعس عنه تنفيذه من إجراءات وما تتخذه من قرارات في الحصول على خدمات المياه والصرف الصحي.

٨٤ - أولا، إن التنفيذ المناسب للمساواة يستلزم وضع تعريف واضح لمن يخضع للمساواة، ومن يخضع الجهات الفاعلة للمساواة، وعما تُساءل الجهات الفاعلة عنه. ويمكن للفئات السكانية المتضررة مساواة الدول وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساواة عن عدم التقيد بمعايير الأداء المحددة سلفا أو الامتثال لالتزامات حقوق الإنسان. غير أن التحدي يكمن في صعوبة التحقق من الجهة المسؤولة عن توفير سبل الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، ولا سيما بالنظر إلى هيكل المؤسسات الحكومية الذي كثيرا ما يتسم بالتعقيد في هذا القطاع، ومشاركة مقدمي الخدمات من القطاعين الخاص وغير الرسمي، ووجود هيئات تنظيمية وحالات لا يتم فيها تحديد أي جهة خاضعة للمساواة.

٨٥ - وبالنسبة للبعد الأول المتعلق بالأدوار والمسؤوليات ومعايير الأداء، يوصي المقرر الخاص جميع الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة، بما في ذلك الدول والمنظمات الدولية والجهات الممولة الثنائية والمتعددة الأطراف، والمنظمات غير الحكومية، ومقدمو الخدمات من القطاع الخاص والقطاع غير الرسمي، والهيئات التنظيمية المستقلة، والشركات العابرة للحدود والوطنية، بما يلي:

- (أ) التحديد الواضح لأدوار ومسؤوليات الكيانات التي يؤثر ما تتمتع به من سلطة وما تنفذه أو تتقاعس عن تنفيذه من إجراءات وما تتخذه من قرارات على توفير خدمات المياه والصرف الصحي، مما يجعل تلك الأدوار والمسؤوليات واضحة وشفافة بالنسبة للأفراد المتضررين؛
- (ب) كفاءة نقل الموارد والمعارف والقدرات وآليات المساءلة المتعلقة بها على النحو الواجب عند نقل الأدوار والمسؤوليات من جهة فاعلة إلى أخرى؛
- (ج) اعتماد المضمون المعياري لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي ومبادئ حقوق الإنسان بوصفها الأساس الجوهرية لمعايير الأداء؛
- (د) إعطاء الأولوية لتوفير المياه وخدمات الصرف الصحي بما يتماشى مع حقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي في الحالات التي تتعدد فيها طلبات المساءلة.

٨٦ - وينبغي للدول تحديداً أن تقوم بما يلي:

- (أ) وضع آليات تنسيق واضحة داخل المؤسسات الحكومية بحيث لا يحتاج الأفراد إلى اللجوء إلى العديد من الجهات الفاعلة في الحكومة للمطالبة بحقوقهم؛
- (ب) تعزيز قدرة الحكومات المحلية ومقدمي الخدمات على تنفيذ ولاياتهم عن طريق آلية مساءلة واضحة؛
- (ج) القيام على نحو واضح بتخصيص وتعريف وإسناد مسؤوليات جميع أصحاب المصلحة المعنيين في قطاع المياه والصرف الصحي وفقاً لإطار العمل المتعلق بحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وتنظيم تنفيذ تلك المسؤوليات؛
- (د) تحديد الجهات غير النظامية التي تقدم خدمات المياه والصرف الصحي للأفراد والمجتمعات المحلية ووضع ضوابط لهذه الجهات، مع كفاءة إتاحة آليات المساءلة؛
- (هـ) عندما يتم نقل المسؤوليات عن تقديم الخدمات إلى المجتمعات المحلية، كفاءة وجود تدابير للمساءلة عن أي انتهاكات لحقوق الإنسان قد تحدث بسبب ممارسات عدوانية وتعسفية.

٨٧ - ثانياً، إن توفير التوضيحات والتبريرات يتطلب، من ناحية، أن تكون الدول وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة قادرة على الإجابة على الأسئلة وتوفير المعلومات التي يطلبها الأفراد، ولا سيما الأشخاص المهمشون والذين يعيشون أوضاعاً هشّة والذين يجب تمكينهم من طلب المعلومات وطرح الأسئلة على نحو فاعل. ومن ناحية أخرى، ينبغي للدول وغيرها من الجهات

الفاعلة الخاضعة للمساءلة أن تقوم بشكل استباقي ومنهجي، بتوفير المعلومات، بطريقة شفافة، فضلا عن توفير المساحات المفتوحة للتفاعل مع السكان المتضررين. ويعتمد كلا الجانبان على وجود إطار فعال وواضح لحقوق الإنسان يكفل الحق في الحصول على المعلومات والمشاركة والرصد والإبلاغ، بالاقتران مع الدعوة إلى الشفافية والمبادئ الأخرى لمكافحة الفساد.

٨٨ - وبالنسبة للبعد الثاني المتعلق بتقديم التوضيحات والتبريرات، يوصي المقرر الخاص بجميع الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة، بما في ذلك جميع الدول، والمنظمات الدولية، والجهات الممولة والثنائية والمتعددة الأطراف، والمنظمات غير الحكومية، ومقدمو الخدمات من القطاع الخاص وغير الرسمي، والهيئات التنظيمية المستقلة، والشركات عبر الوطنية والشركات الوطنية، بما يلي:

(أ) أن تحيط علما بالإجراءات والقرارات المتخذة والمبررات المقدمة لها وأن تسجلها بانتظام، بما في ذلك من خلال وضع نظم داخلية لإجراء مراجعة فعالة للقرارات وللامتثال لمعايير الأداء؛

(ب) الحفاظ على آليات واضحة وفعالة للاستجابة لطلبات وشواغل السكان المتضررين، وتقديم أجوبة آنية لطلبات الحصول على المعلومات والإيضاحات وكفالة الوضوح (عن طريق استخدام لغة مفهومة وبسيطة) وكفالة أن تكون المعلومات المقدمة مفيدة؛

(ج) تيسير تبادل المعلومات في شكل حوارات أو مشاركة حيث يمكن للسكان المتضررين أن يقيّموا ما إذا كانت المعلومات التي تلقوها معقولة، وأن يعربوا أن آرائهم وأن يكونوا قادرين على التأثير على القرارات ذات الصلة دون أن تعيقهم عن ذلك حواجز لغوية؛

(د) القيام بانتظام بنشر معلومات بشأن عمليات صنع القرارات المتعلقة بالمياه والصرف الصحي؛

(هـ) اعتماد مؤشرات تغطي كامل المضمون المعياري للحقوق في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي، وتكون مصنفة حسب أسباب التمييز المحظورة، مع وضع معايير محددة فيما يتعلق بكل مؤشر.

٨٩ - وينبغي على وجه التحديد للدول أن تقوم بما يلي:

(أ) تقديم الدعم إلى صغار مقدمي الخدمات ومقدمي الخدمات غير الرسميين لتمكينهم من رصد تقديمهم للخدمات؛

(ب) توفير الضمانات القانونية لممارسة حقوق الإنسان الأساسية، مثل حرية التعبير، والحق في الحصول على المعلومات والمشاركة، من بين حقوق أخرى، مما يشكل شرطا مسبقا لكي يتمكن السكان المتضررون من مساءلة الجهات الفاعلة؛

(ج) ضمان عملية وضع آليات لتقديم الشكاوى في الأطر التنظيمية و عقود الامتياز عند تفويض توفير الخدمات.

٩٠ - ثالثاً، إن كفالة إمكانية الإنفاذ بالغة الأهمية لكفالة مساءلة الجهات الفاعلة من خلال فرض العقوبات والإجراءات التصحيحية على الجهات الفاعلة التي ترتكب انتهاكات وتجاوزات. ويسبق هذا عملية تقوم الهيئات والآليات في إطارها بالإشراف على امتثال الجهات الفاعلة لمعايير الأداء التي تتماشى مع المضمون المعياري لحقوق الإنسان في الحصول على المياه وخدمات الصرف الصحي. وعلى الصعيد الوطني، تشكل الآليات القضائية وشبه القضائية وسيلة يستخدمها السكان المتضررون لمساءلة الدول وغيرها من الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة. بيد أن ذلك يجب أن تكتمل بيئة مواتية تمكن السكان المتضررين من تقديم المطالبات وتبني الثقة والفعالية في آليات المساءلة.

٩١ - وفيما يتعلق بالبعد الثالث، ألا وهو الامتثال من خلال كفالة إمكانية الإنفاذ، يوصي المقرر الخاص جميع الجهات الفاعلة الخاضعة للمساءلة، بما في ذلك جميع الدول، والمنظمات الدولية، والجهات الممولة والشائبة والمتعددة الأطراف، والمنظمات غير الحكومية، ومقدمو الخدمات من القطاع الخاص وغير الرسمي، والهيئات التنظيمية المستقلة، والشركات عبر الوطنية والشركات الوطنية، بما يلي:

(أ) إنشاء نظام رقابة فعال لتتبع سلوك الجهات الفاعلة في قطاع المياه والصرف الصحي، وتقييم ما إذا كانت معايير الأداء تُستوفى؛

(ب) تقييم ومعالجة الحواجز التي تواجهها الفئات المهمشة والفئات التي تعيش أوضاعاً هشّة عند اللجوء إلى الآليات القضائية أو شبه القضائية، وإلغاء الحواجز المؤسسية أو المادية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو غيرها من الحواجز؛

(ج) كفالة أن تكون الفئات السكانية المتضررة على علم بأنه عندما لا تحل الشكاوى عن طريق الآليات المتاحة عن طريق الجهة التي تزوّدها بالخدمات، فثمة آليات إنفاذ أخرى متاحة.

٩٢ - وينبغي على وجه التحديد للدول أن تقوم بما يلي:

(أ) كفالة أن تكون جميع عناصر حقوق الإنسان في الحصول على المياه والصرف الصحي ومبادئ حقوق الإنسان مدرجة في الإطار القانوني، بحيث تُكفل أهلية التقاضي بشأن حقوق الإنسان في الحصول على المياه والصرف الصحي وبحيث يكون هناك أساس قانوني للمطالبات التي تقدمها الفئات السكانية المتضررة؛

(ب) وضع آلية من شأنها كفالة فرض إنفاذ القرارات على الجهات الفاعلة الأخرى الخاضعة للمساءلة من خلال تفسير القوانين الوطنية بطريقة تتيح اتخاذ إجراءات ضد الجهات الفاعلة المسؤولة عن انتهاكات وتجاوزات حقوق الإنسان.