

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

تقييم توافق أسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات
والتشريعات المائية الفلسطينية

أحمد محمد يونس هندي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438هـ / 2017م

تقييم توافق أسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات
والتشريعات المائية الفلسطينية

إعداد

أحمد محمد يونس هندي

بكالوريوس محاسبة جامعة حلب / سوريا

المشرف : د. عبد الرحمن التميمي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية
الريفية المستدامة - مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - المعهد
العالي للتنمية المستدامة - جامعة القدس

1438هـ / 2017م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
التنمية الريفية المستدامة

إجازة الرسالة
تقييم توافق أسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات
والتشريعات المائية الفلسطينية

إعداد الطالب: احمد محمد يونس هندي

الرقم الجامعي: 21320069

إشراف الدكتور: د. عبد الرحمن التميمي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2017 / 2 / 23 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. عبد الرحمن التميمي
2. ممتحناً داخلياً: د. عامر مرعي
3. ممتحناً خارجياً: د. مروان غانم

القدس-فلسطين

1438هـ/ 2017 م

اهداء

أهدي عملي المتواضع

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم لارضائي ... إلى من رحلوا أبي
وأمي

إلى زوجتي وأولادي الذين شجعوني ووقفوا بجانبني في دراستي

احمد محمد يونس هندي

إقرار

أقر أنا معد هذه الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس ،لنيل درجة الماجستير ، وانها نتيجة ابحاثي الخاصة باستثناء ما تمت الاشارة له حيثما ورد ذلك ، وان هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة لأي جامعة او معهد

التوقيع

احمد محمد يونس هندي

التاريخ: 2017/2/23م

شكر وعرافان

إلى زوجتي وأولادي اللذين شجعوني ووقفوا بجانبني في دراستي

إلى الدكتور عبد الرحمن التميمي

إلى الدكتور عزمي الاطرش والكادر الاكاديمي

إلى الاخ والصديق م ربحي الشيخ – نائب رئيس سلطة المياه

إلى مركز الشرق الاوسط لأبحاث التحلية (MEDRC)

إلى زملائي طلاب جامعة القدس

إلى زملائي في قطاع المياه

أهدي هذا البحث

أحمد محمد يونس هندي

ملخص الدراسة

تعتبر المياه احدى الركائز الاساسية للتطوير الاقتصادي والاجتماعي، ولهذا تلعب السياسات والتشريعات دورا أساسيا في تنظيم قطاع المياه ، وتمثل الخطوة الاولى لنجاح السياسات الاصلاحية في قطاع المياه في الاهمية في ايجاد بيئة تمكن من تحسين جودة الخدمة ومن الاستدامة المالية لمقدمي الخدمات، ولقد وفرت الهيكلية التنظيمية الجديدة لقطاع المياه الامكانية المناسبة لذلك من خلال الفصل في الصلاحيات والمسؤوليات بين كل من سلطة المياه كمخطط وراسم للسياسات وبين مجلس تنظيم قطاع المياه كمنظم ومراقب لمزودي خدمات المياه وذلك في ضوء البيئة القانونية التي نص عليها القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه .

و في حين انه لازال هناك خطوات أخرى مرتبطة في تمكين مقدمي الخدمات من الاستدامة المالية، والتأكيد على اهمية ضمان جودة الخدمات من خلال سياسة تعرفه متكاملة، مع استخدام اليات تسعير لاتعتبر هدفا بحد ذاتها بل اداة لتفعيل ادارة مصادر المياه وتقديم الخدمات مع الاخذ بعين الاعتبار العناصر المرتبطة بالمبادئ الثلاث "البيئية، المؤسسية والادوات كالأبعاد السياسية والاجتماعية والطبيعية والقانونية والخصائص الثقافية في كل منطقة " .

ان تسعير المياه يعتبر من القضايا الحساسة في فلسطين لارتباطها بالقضايا الاجتماعية والاقتصادية سواء للمستهلكين او لمقدمي الخدمات ،فتحديد تكاليف هذه الخدمة واسعارها التي يجب على المستهلك تحملها لها تأثير مباشر على كلا الطرفين، لأنه من حق المشتركين الحصول على الخدمات بجودة تتناسب مع الاسعار التي يدفعونها، وفي الوقت ذاته فإن تكاليف الخدمة تعكس التكاليف الفعلية لإنتاج المياه وايصالها لهم، وهذا يعتبر أساس قدرة مقدمي الخدمات على الاستمرارية في تقديم الخدمات.

ان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة مدى توافق أسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات والتشريعات المائية الفلسطينية من خلال تحليل مكونات اسعار الخدمة ،حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي (تحليل المضمون)، حيث تم الرجوع الى الادبيات السابقة حول الموضوع لتوضيح الخلفية النظرية للدراسة ،وفي سبيل هذا الهدف فقد تم استخدام الاستبانة والمقابلات كأداة لجمع البيانات الأولية من مصادرها، وهو مجتمع الدراسة المتكون من مشتركى خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة، وخلصت الدراسة الى نتائج أساسية:

حيث اشار (66.1%) من المبحوثين بان هناك ملائمة بين اسعار خدمات المياه والظروف الاقتصادية والاجتماعية , الا انه لا يمكن ان نغفل ان هذا يأتي من خلال اعباء متشعبة ومتشابكة مع التزامات اخرى , ومنها تباين أسعار خدمات المياه ما بين محافظة رام الله والبيرة، والمحافظات الاخرى، وأيد (82.4%) من المبحوثين قيام الجهات الرقابية بوضع اليات تضمن الاسعار العادلة، ويرى (74.8%) من المبحوثين بان تشمل هذه الاسعار العادلة كافة مصاريف مقدمي الخدمات، وابدى (72.8%) من المبحوثين تاييدا بارتباط مشكلة المياه في المحافظة بالقيود الاسرائيلية، وأيد (74.9%) باهمية الترابط بين أسعار خدمات المياه وجودة الخدمة المقدمة .

وخلصت الدراسة الى توصيات أساسية منها: ان نظام التعرفة المائية المطبق حاليا، والذي تم اقراره في العام 2013 , يحتاج الى مراجعة، وتحديد في ظل تبني السياسة والاستراتيجية المائية لعناصر جديدة، تتمثل بمسؤولية سلطة المياه بوضع سياسات عامة لتحديد تعرفة المياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات الاخرى لا يصلح خدمات المياه والصرف الصحي , بحيث تشمل هذه السياسة العناصر التالية: اعتماد مبدأ استعادة التكاليف المستدامة sustainable cost recovery كي تتناسب مع الاوضاع الاقتصادية للسلطة الفلسطينية، والاستفادة من المساعدات الدولية، والمنح الحكومية وفق استراتيجية تمويل مستدام واضحة تاخذ بعين الاعتبار المصادر الثلاث (التعرفة، التحويلات الضريبية الحكومية، والمساعدات الدولية) ، ومبدأ العدالة الاجتماعية والكفاءة الاقتصادية وضبط مكونات التكاليف التي تحدد اسعار الخدمات ، كالتكاليف المرتبطة بالفاقد ومصاريف التشغيل والصيانة ، بالاضافة الى قيام مجلس التنظيم بدوره المناط به وفق احكام قانون المياه.

Water Service Pricing at Ramallah and Al-baeirh Governorate and its Compliance with the water legislation and polices

Prepared by: Ahmad Mohammad Younis Hindi

Supervised by: Dr. Abdel Rahman Al- Tamimi

ABSTRACT

Water is one of the main pillars of economic and social development ,for that the policies and legislation play a key role in regulating the water sector, and the first step for the success of reform policies in the water sector should be through creating the environment to improve services quality and financial sustainability for service providers .that is one of the pillars of the New water Law No14 of 2014 ,the new structural for the Palestinian water sector gives the possibility through the separation of responsibilities between Palestinian water Authority”PWA” as a policy level and the water sector Regulatory Council “WSRC” as regulating and monitoring the service providers .

Whereas, there are still other steps related to enabling the service providers regarding the financial sustainability and emphasizing the importance of ensuring the quality of services through an integrated tariff policy, with using the pricing mechanisms as not an end in itself but as a tool to activate water resources management and service provision ,taking into consideration the elements associated with the three principles “Environmental , Institutional ,and the tools such as “political ,natural ,legal and cultural characteristics in each region “.

Water pricing in Palestine is a sensitive issue as it relates to social and economic impact for both costumers and service providers, while determine the cost of this services and its prices has a direct impact on both parties, since the costumers have the right to have a quality of services commensurate with the prices they pay ,which in the same time should reflect the actual costs of production and delivery to them ,and this is the principle of continuity of the service delivery .

The main objective of this study is to determine the compatibility of the water service prices in the local Governments of Rammallah and AL-Bireh with the Palestinian water polices and Legislations by analyzing the components of the water service prices,

The study relied on the descriptive and analytical approach to illustrate the theoretical background of the study, and for this purpose questionnaire and interviews were used as a

tool for collecting primary data from their sources, consisted the water services provider's costumers in the study area

66.1% of the respondents indicated that there is a correlation between the prices of water services and the economic –social conditions; however it cannot be ignored that this comes through a complex and interrelated burdens with other commitments, including the difference in prices of water services between the study area and other governorates, 82.4% of the respondents said that the regulators should set up mechanisms that guarantee fair prices ,74.8% believe that these fair prices should include all expenses of the service providers, 72.8% of the respondents believe that the water problem in the Governorate are related to the Israeli restrictions on the Palestinian water sector and 74.9% of them supported the important of the correlation between the prices of water services and the quality of services

The study concluded that the water tariff bylaw, which was approved since 2013, needs to be reviewed, specifically in view of adaptation of New water Law and the National water policy and strategy which give PWA the responsibility to set the tariff policy, which includes the following elements:

Adopt the principle of sustainable cost recovery instead of full cost recovery principle which suit with the Palestinian economy and allow benefiting from international aid through building a new sustainable financial strategy for water sector depending on 3Ts of financial sources (tariffs, Taxes and Transfers), taking into account the principal of social justice and the economic efficiency ,and controlling the components of costs that determine the prices of services such as costs of loss and operating and maintenance costs , In addition to enhance the role of Water Regulatory Council according to the Water Law .

الفصل الاول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

تحظى الاهمية الملحة لمشاكل الموارد الاهمية بادراك متزايد على نطاق العالم فلقد نتج عن زيادة السكان في القرن الحالي، زيادة الطلب على المياه ، وارتبط هذا بأهمية المياه باعتبارها حاجة انسانية لها ابعاد اقتصادية واجتماعية وبيئية ، وشكلت موافقة الدول على الاهداف الانمائية للألفية وتحديد الهدف السابع جيم على التزامها بتخفيض نسبة الاشخاص الذين لا يمكنهم الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي الاساسية الى النصف بحلول العام 2015 ، وبيان دبلن في عام 1992 والذي صدر عن الاجتماع التحضيري لمؤتمر قمة الارض في ريودي جانيرو (1992) بمثابة نقطة البداية في وضع المنظور الاقتصادي للمياه ، حيث نص المبدأ الرابع من اعلان دبلن على اعتبار الماء سلعة اقتصادية، ومن ثم ظهر مفهوم الادارة المتكاملة لمصادر المياه بوصفها جزء من النظام البيئي الشامل (الشراكة العالمية للمياه، 2002) .

ان تحقيق اهداف الالفية يتطلب توفير مبالغ ضخمة تستثمر في البنية التحتية ، حيث ترتبط عملية تزويد خدمات المياه والصرف الصحي وتوفيرها بشكل أمن وصحي بتكاليف مرتبطة بالتشغيل

والصيانة اضافة الى تكاليف الاستثمار في البنية التحتية (Rouse, 2007) مما يستدعي ضرورة تحديد مسؤوليات التمويل لهذه العملية ، حيث ارتبط هذا التحديد بما يسمى سياسات التعرفه والتي تحدد الاجراءات والمعايير التي تحدد سعر هذه الخدمات واليات تحققها والاهداف المتوخاة منها .

ان توفير خدمات المياه على اساس كفاء وعادل ومستدام يرتبط بالمبدأين الذين اعلن عنهما مؤتمر دبلن (1992) :

- ان للمياه قيمة اقتصادية في كل استخداماتها ولا بد من اعتبارها سلعة
- ان تنمية وادارة المياه لابد من ان تتم على اساس منهج المشاركة بين المستخدمين للمياه والمخططين وصانعي السياسة في كل المستويات

وبذلك فان اعتبار القيمة الاقتصادية للمياه في جميع استعمالاته لا يقلل من الاهمية لكون المياه حق اساسي لجميع الكائنات من حيث حصولها على الماء النظيف والصحة بكلفة معقولة (الشراكة العالمية للمياه، 2002)، حيث يقتضي الحق في المياه بان تكون خدمات المياه في متناول الجميع وألا يحرم احد من الحصول عليها بسبب عدم مقدرته على الدفع ،ولا ينص اطار حقوق الانسان في حد ذاته على حق الحصول على المياه دون مقابل، غير انه قد يتعين في بعض الظروف توفير امكانيات الحصول على مياه الشرب المأمونة وخدمات الصرف الصحي دون مقابل اذا عجز الشخص او الاسرة عن دفع تكلفتها حيث ان من الالتزامات الاساسية للدول ان تكفل الوفاء على اقل تقدير بالحد الأدنى من المستويات الضرورية لهذا الحق، وهي تشمل الحصول على حد ادنى لكمية المياه الضرورية (صحيفة الوقائع رقم 35 - مفوضية الامم المتحدة السامية لحقوق الانسان)، و يعتبر تسعير خدمات المياه انعكاسا للتكلفة المتحققة من انتاج المياه ومعالجتها ونقلها والتشغيل والصيانة والتكاليف الرأسمالية وتكلفة استنفاد الموارد والضرر البيئي (OECD، 2009)، من اكثر المواضيع حساسية وجدلا في مجال ادارة الموارد المائية ويعتبر وضع سياسات تعرفه لاستخدامات المياه من الادوات الاقتصادية المهمة لهذه الادارة خاصة فيما يتعلق بإدارة الطلب، والمحافظة على المياه والاستخدام الكفاء والامثل لها ، واستعادة التكاليف المستهدفة لهذه الخدمة، وأثارها على تقديم الخدمات والقدرة على الدفع ، مما سيتوجب وضع سياسات التعرفه بطريقة مرنة تحقق جميع

مصالح الاطراف ، بحيث تشمل هذه السياسات المساعدات المحددة بشكل شفاف للفئات والافراد من ذوي الدخل المنخفض بحيث تسمح لهم بتلبية حاجاتهم الدنيا، وبمعنى اوسع البعد الاجتماعي (الشراكة العالمية للمياه، 2002).

ان للمياه اهمية خاصة في فلسطين من الناحية السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، حيث ان الاراضي الفلسطينية تعاني من نقص المياه بشكل عام ، وهذه المحدودية مرتبطة اساسا بالسيطرة الاسرائيلية على موارد المياه الفلسطينية اذا تسيطر اسرائيل على ما نسبته 80 % من الاحواض المائية (جامعة الدول العربية، 2012) ، ويزيد هذا الامر تعقيدا بؤس وتدهور البنية التحتية لشبكات المياه وارتفاع نسبة الفاقد الى جانب ارتفاع نسبة الفقر مما يجعل من تسعير خدمات المياه قضية سياسية واجتماعية على درجة عالية من الحساسية .

يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة في بحث أسعار خدمات المياه في منطقة وسط الضفة الغربية (محافظة رام الله والبيرة) ومدى توافقها مع مع السياسات والتشريعات المائية الفلسطينية ، حيث ان من الاهمية وجود تشريعات وسياسات واضحة ،لكن من المهم ان تكون يتوافق ذلك مع اليات تطبيق واضحة، وان لا يكون هناك تعارض في نصوص التشريعات والسياسات المختلفة للمؤسسات الحكومية، لاسيما وان مؤسسات تقديم خدمات المياه تستند الى مرجعيات قانونية مختلفة ، بالاضافة الى اهمية الاشارة الى محدودية الخبرات لدى هذه المؤسسات في الابعاد الاقتصادية والمالية للمياه .

2.1 مشكلة الدراسة

ان إقرار نظام التعرفة المائية في شهر 2103\3 وقرار السياسة والاستراتيجية المائية بتاريخ 2014\7 فان المرجعيات التشريعية الاساسية المطلوبة لمعالجة الاختلالات والتفاوت في اليات تحديد الاسعار قد وضعت قيد التنفيذ ،ولذلك فان مشكلة الدراسة تتمثل بالإجابة على التساؤل التالي :

هل اسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة تتوافق مع السياسات والتشريعات المائية الفلسطينية وماهي الاصلاحات المؤسساتية والتنظيمية التي يجب اتخاذها لتطوير سياسة تعرفه تنسجم مع المعايير الدولية ؟

3.1 مبررات الدراسة

اختر الباحث موضوع دراسته بناء على المبررات التالية:

- المبررات الفنية: - أهمية وحساسية تسعير خدمات المياه على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي
- الصفة الاحتكارية لتقديم الخدمات وحق المواطن بتلقي الخدمات مقابل ثمن عادل ونوعية خدمات جيدة
- ارتباط هذه الاسعار بقدرة مقدمي الخدمات على الاستمرارية المالية

المبررات العلمية :

- قلة الدراسات المنجزة في هذا الموضوع ، وشح المعلومات المتوفرة
- فتح الافاق لباحث علمية تتناول اقتصاديات المياه

4.1 اهمية الدراسة

ان اهمية قطاع المياه سواء من الناحية السياسية المرتبط بالسيطرة الاسرائيلية على مصادر المياه الفلسطينية او من النواحي الاقتصادية واهمية المياه للتنمية الاقتصادية او من النواحي الاجتماعية والصحية.

بالاضافة الى حساسية موضوع الدراسة لكونه يأتي في وقت يكثر فيه الحديث عن ارتفاع أسعار المياه كباقي الخدمات الأخرى وعدم ملائمتها لقدرة المواطن على الدفع .

4.1.1 اهمية مرتبطة بالباحث

كون الباحث يعمل في قطاع المياه وهذه الدراسة ستساعد على تعميق الفهم لمبادئ التعرف واليات تحققها مما سينعكس ايجابا على خبرته ونشاطه العملي .

4.1.2 الاهمية العلمية

- تعد الدراسة استكمالاً للدراسات القليلة المنجزة في موضوع اسعار خدمات المياه .
- فتح افاق بحثية حول اقتصاديات المياه بشكل عام وحول نظام التعرف المائية سواء من حيث استرداد التكاليف و/ او العدالة الاجتماعية و/او الكفاءة الاقتصادية ،

4.1.3 الاهمية التطبيقية

من المتوقع ان تسهم التوصيات في زيادة كفاءة التطبيقات في تسعير خدمات المياه بالإضافة الى الاهمية المتوقعة لمخرجات هذه الدراسة والمتمثلة بتقديم التوصيات اللازمة لتحسين نظام التعرف المائية وصولاً لوضع سياسة تعرفه متكاملة .

5.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق هدف رئيس وهو معرفة مدى تتوافق اسعار خدمات المياه في مصلحة مياه القدس مع نظام التعرف المائية والسياسة والاستراتيجية المائية ، بالإضافة الى الهدف الرئيس للدراسة هناك عدد من الاهداف الفرعية الأخرى وهي :

- * ابراز الاجراءات التي تعزز تطبيق مقدمي الخدمات في تسعير خدمات المياه .
- * ابراز الاجراءات التي تعزز ضبط مكونات التسعير للخدمات .
- * دراسة ارتباط تسعير خدمات المياه بنوعية الخدمات المقدمة .

6.1 أسئلة الدراسة

ستحاول هذه الدراسة الاجابة على الاسئلة التالية :

- 1- ماهي المصاريف المشمولة بمبدأ استرداد التكاليف ؟
- 2- ماهي ضوابط مكونات تسعير خدمات المياه ؟
- 3- ما مدى رضى المجتمع المحلي عن اسعار خدمات المياه ؟
- 4- ما هي الاسس المعتمدة في تحديد قدرة المواطن على دفع قيمة الفاتورة ؟
- 5- هل هناك دراسة لاحتياجات جميع قطاعات المستخدمين عند وضع اسعار خدمات المياه ؟
- 6- ما مدى تأثير الكميات المتاحة للتزود في استعادة التكاليف ؟
- 7- ماهي الاجراءات المطلوبة لتتوافق الاسعار مع نظام التعرفة والسياسات المائية ؟
- 8- ماهي الاجراءات المطلوبة لحماية الفقراء من ارتفاع اسعار خدمات المياه ؟
- 9- ماهي الاجراءات المطلوبة لحماية ذوي الدخل المحدود من ارتفاع اسعار خدمات المياه ؟
- 10- هل هناك وضوح في المسؤولية الاجتماعية للحكومة ومقدمي الخدمات تجاه الفقراء فيما يتعلق باسعار خدمات المياه ؟
- 11- هل هناك علاقة ما بين جودة الخدمات المقدمة واستعادة التكاليف ؟

7.1 فرضيات الدراسة

ان الدراسة تستند الى اهمية مراعاة مجموعة المبادئ والاهداف العامة المبينة في نظام التعرفة والسياسة والاستراتيجية المائية والتزام مقدمي الخدمات بها واخذها بالاعتبار عند تحديد الاسعار حيث ان:

- 1- ان طرق التسعير تتوافق مع الاهداف العامة لنظام التعرفة المتعلقة من حيث استرداد التكاليف، العدالة الاجتماعية والكفاءة الاقتصادية
- 2- ان المجتمع المحلي راضي عن أسعار الخدمات
- 3- ان الكميات المتاحة للتزود لها علاقة بتحقيق مبادئ التعرفة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية تعزى لمتغيرات (معدل الدخل، مكان السكن، عدد أفراد الاسرة، معدل الاستهلاك الشهري، معدل الدخل)

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين تعزى لمتغيرات (معدل الدخل، مكان السكن، عدد أفراد الاسرة، معدل الاستهلاك الشهري، معدل الدخل)

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى عدالة التعرف التصادية تعزى لمتغيرات (معدل الدخل، مكان السكن، عدد أفراد الاسرة، معدل الاستهلاك الشهري، معدل الدخل)

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة في التشغيل تعزى لمتغيرات (معدل الدخل، مكان السكن، عدد أفراد الاسرة، معدل الاستهلاك الشهري، معدل الدخل)

8.1 حدود الدراسة

8.1.1 الحدود الزمانية

الفترة من 2014 الى 2015

8.1.2 الحدود المكانية

محافظة رام الله والبيرة

8.1.3 الحدود المرتبطة بالخدمات المقدمة:

تختص الدراسة بخدمة المياه ولا تشمل خدمات الصرف الصحي

9.1 معيقات الدراسة

- عدم نشر التقارير المالية لمقدمي الخدمات
- صعوبة اجراء دراسة على عينة كبيرة من مجتمع الدراسة

10.1 المخطط المبدئي للدراسة

ستشتمل الدراسة الحالية على ستة فصول على النحو الآتي :

الفصل الاول: المقدمة، موضوع الدراسة، مبررات الدراسة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة،

أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، فرضيات الدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

اولا : الاطار النظري

ثانيا : مراجعة الادبيات السابقة

الفصل الثالث : منهجية الدراسة واجراءاتها

منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق الدراسة وتحكيم

الاستبيان، ثبات الأداة، حدود الدراسة، اجراءات تطبيق الدراسة، محددات الدراسة، معيقات الدراسة

.

الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها

يشتمل على التحليل الاحصائي لعينة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة، وعرض النتائج

ومناقشتها .

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

11.1 تعريف المصطلحات

الادارة المتكاملة لمصادر المياه : تنمية وتطوير وحماية مصادر المياه و تخطيط استخدامها بشكل

متكامل و مستدام

نظام التعرف المائية : نظام يعتمد على معايير مدروسة ومعتمدة من اجل وضع تسعيرة خدمة المياه للاستخدامات المختلفة .

المياه غير المحاسب عليها " الفاقد " : هي الفرق بين المياه المزودة والمباعة للمستهلكين وتشمل التسريبات من الشبكة والتوصيلات غير القانونية .

الفقر : عدم المقدرة على الحفاظ على المستوى الأدنى من المعيشة

ادارة الاصول : هي مجموعة من الانشطة والممارسات المنهجية المنسقة والتي تقوم من خلالها المؤسسة بادارة الاصول ،وانظمة الاصول والاداء المرتبط بها والمخاطر والمصاريف على طول دورة حياة الاصول بطريق مثالية ومستدامة وهادفة الى تحقيق الخطط الاستراتيجية للمؤسسة
مقدمي الخدمات : شركة المياه الوطنية ومرافق المياه الاقليمية ، بما في ذلك الهيئات المحلية والمجالس المشتركة والجمعيات التي تقوم بتقديم خدمة المياه

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

اولا (الاطار النظري :

1.2 المقدمة:

تعاقب على ادارة قطاع المياه الفلسطيني ادارات متنوعة بدءا بالحكم العثماني ومن ثم الانتداب البريطاني الى الاحتلال الاسرائيلي خلال حربين (1948) و(1967) مرورا بالإدارة الاردنية للضفة الغربية والادارة المصرية لقطاع غزة وما رافقها من تعدد التشريعات والانماط المؤسساتية .

حيث قامت سلطات الاحتلال الاسرائيلي بعد احتلالها للضفة الغربية وقطاع غزة بإصدار عدد من الاوامر العسكرية المنظمة لشؤون المياه في المناطق المحتلة والتي هدفت الى السيطرة على جميع مصادر المياه الفلسطينية، وحصرت القضايا في منح التراخيص فيما يتعلق بحفر الابار او تشغيل منشآت المياه لضابط شؤون المياه الاسرائيلي في الادارة المدنية (سلطة المياه، 2011) .

ومنذ انشاء السلطة الفلسطينية عام 1994 يحظى موضوع المياه في فلسطين الى اهمية خاصة من الناحية السياسية والاقتصادية والاجتماعية ،حيث ان اغلب ما تواجهه الاراضي الفلسطينية من نقص حاد في الكميات المزودة يعود بالاساس الى عدم تمكين الفلسطينيين من السيطرة على مواردهم المائية بفعل السيطرة الاسرائيلية عليها والتي تم الاتفاق على بحثها "الحقوق المائية" ضمن القضايا الخمسة المرحلة للاتفاق عليها في الحل النهائي (اتفاقية اوسلو 2)، اضافة الى انها نصت في البند 40 من الملحق الثالث تحت عنوان (المياه والمجاري) - بروتوكول التعاون الاقتصادي والذي بموجبه اعترفت اسرائيل بحقوق المياه الفلسطينية التي ستخضع للمفاوضات النهائية وخصصت للجانب الفلسطيني ما مجموعه 118 مليون م3 من المصادر القائمة وتمكين الجانب الفلسطيني من حفر ابار تضيف الى مجموع ما يتم استخدامه ما مقداره 80 مليون متر مكعب اضافة من الاحواض المائية (سلطة المياه، 2011) واستت وفق هذا البند لجنة المياه الفلسطينية الاسرائيلية المشتركة والتي من خلالها سيتم التعامل مع جميع مشاريع المياه والصرف الصحي وترخيص الابار حيث تؤخذ قراراتها بالتوافق (الملحق للاتفاقية رقم 8) وما يزيد وضع الاراضي الفلسطينية تعقيدا ضعف البنية التحتية المائية (شبكات داخلية وارتفاع الفاقد، خزانات، محطات معالجة الصرف الصحي ، خطوط ناقلة) الى جانب الظروف الاقتصادية وارتفاع نسبة الفقر، وضعف البنية المؤسساتية في قطاع المياه (البنك الدولي، 2009)

منذ انشاء سلطة المياه الفلسطينية بدأ العمل الجاد والدؤوب لصياغة السياسات المائية الوطنية ولتحديد المرجعية السياسية لهذا القطاع ولتنظيم العمل فيه بالاستناد الى قانون صدر تحت رقم 3 لسنة 2013 وتم بموجبه تشكيل مجلس المياه الوطني كمرجعية سياسية عليا لاتخاذ القرار لهذا القطاع ، وقامت هيكلية قطاع المياه ضمن المبادئ التالية :

1- الفصل بين الواجبات التنظيمية والتشغيلية

2- تقسيم الهيكل المؤسسي لقطاع المياه الى ثلاث مستويات :

* المستوى اقرار السياسات المائية (مجلس المياه الوطني)

* المستوى التنظيمي (سلطة المياه)

* المستوى التشغيلي (مصلحة المياه الوطنية ومصالح المياه المكلفة بتقديم خدمات المياه والصرف

الصحي)

3- توحيد مؤسسات تقديم الخدمات المائية في مصالح مياه اقليمية على مستوى الوطن على ان تتمتع باستقلال مالي واداري

4- انشاء مصلحة مياه وطنية لتقديم خدمات المياه بالجملة ، من خلال تحويل دائرة مياه الضفة الغربية الى مصلحة المياه بالجملة .

الا انه اصبح جليا ليس لسلطة المياه فحسب وانما لكل العاملين والمستفيدين واصحاب القرار وصانعي السياسة في قطاع المياه ان الانماط السائدة التي كان ولا زال يدار فيها هذا القطاع الهام والحيوي بكل ما يحمله من ابعاد انسانية وتنموية ليس بالمستوى المطلوب (سلطة المياه، 2011) حيث اتسمت الادوار والمسؤوليات السائدة في قطاع المياه بالتشتت والتجزئة وعدم الوضوح، وقد ادى هذا الوضع الذي اختلطت فيه الادوار والمسؤوليات على مدار 30 عاما من سنوات الاحتلال الى وجود ادارة غير منسقة ، لذلك هناك حاجة ماسة لإعادة هيكلة قطاع المياه بما يمكن من تنظيم ومراقبة وضبط الاداء الفني والاداري والمالي على المستويات الوطنية والاقليمية والمحلية (التميمي، 2009)

ان المستوى التشغيلي لقطاع المياه انعكاس للمستوى القانوني والاطار المؤسساتي، ولهذا فان العلاقة بين المستوى التشغيلي والمواطن يحكمها في كثير من الاحيان مستوى تشغيلي غير مسيطر عليه من الناحية القانونية والادارية فمثلا تستطيع البلديات تحديد اسعار المياه دون محاسبة (التميمي، 2009)، كما لا توجد انظمة تعرفه او رسوم اشترك او اثمان موحدة للتمديدات والعدادات تعتمد عليها تلك البلديات والمؤسسات يتم على اساسها تحديد ثمن اثمان المياه المباعة للمواطنين للأغراض المختلفة، وانما تقوم كل بلدية او مؤسسة توفر المياه للمواطنين بتحديد اسعار المياه بناء على معايير ومحددات خاصة بها ،دون الرجوع الى مرجعية مسؤولة تكون مهمتها تحديد اسعار المياه بشكل موحد لجميع المحافظات ،وهذا يؤدي الى تجاهل الفئات الفقيرة من المواطنين والذين لا يستطيعون دفع اسعار المياه التي تضعها البلديات والمؤسسات المزودة لخدمة المياه (الرمحي، 2010)

2.2 خطة الإصلاح قطاع المياه :

في 14 ديسمبر 2009 أقر مجلس الوزراء خطة عمل لإصلاح تهدف الى تحديد وتنفيذ برنامج شامل للإصلاح المؤسسي والتشريعي حيث شملت الخطة اعادة تنظيم قطاع المياه ومؤسساته وبناء القدرات، ووضع السياسة والاستراتيجية الوطنية المائية

1.2.2 السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية

كانت هذه الوثيقة نتاج عمل اساسي لجهود دؤوبة بعد اقرار خطة الإصلاح من مجلس الوزراء ووفرت اطارا للتخطيط والادارة اللازمة لحماية المصادر المائية والمحافظة عليها وتطويرها على نحو مستدام وكذلك لتحسين امدادات خدمات المياه والصرف الصحي ضمن المعايير ذات الصلة بفلسطين (السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية)

وقد حددت مبادئ السياسة المائية عدة ركائز منها :

- المياه ذات قيمة اقتصادية واجتماعية وبيئية التخصيص العادل والمنصف والمستدام لجميع انواع الاستخدام
 - لكل مواطن الحق في الحصول على ما يكفي من المياه بأسعار معقولة وبالجودة المطلوبة لأغراض استخدامها
 - ستؤخذ احتياجات واهتمامات جميع الفئات المجتمعية في الاعتبار
 - خدمات المياه والصرف الصحي هي خدمات غير مجانية
 - الفصل المؤسسي بين مسؤوليات ادارة مصادر المياه بوصفها وظيفة تنظيمية وادارة الخدمات بوصفها وظيفة تشغيلية (ولمزيد من الاطلاع مراجعة موقع سلطة المياه www.pwa.ps)
- (السياسة والاستراتيجية المائية)

2.2.2 المرسوم بقانون بشأن المياه رقم 14 لسنة 2014

يهدف القانون الى ادارة وتطوير مصادر المياه في فلسطين وزيادة طاقتها وتحسين نوعيتها وحفظها وحمايتها من التلوث والاستنزاف وتحسين ورفع مستوى تقديم الخدمات المائية من خلال تطبيق مبادئ الادارة المتكاملة والمستدامة لمصادر المياه وحيث ان التشريعات القانونية بمثابة القوة الدافعة لوثيقة السياسة والاستراتيجية المائية حيث تم انعكاس لهذه المبادئ بصيغة قانونية ضمن المحاور التالية :

- صياغة الاطار لفصل المهام والادوار لمؤسسات القطاع
- وضع الاطار الناظم لألية تنفيذ المهام والاهداف المحددة للمؤسسات .

3.2.2 الهيكل المؤسسي لقطاع المياه الفلسطيني:

1.3.2.2 سلطة المياه:

حيث منح القانون بقرار رقم 14 لسنة 2014 السلطة صلاحيات السياسات والتخطيط وادارة قطاع المياه ومهام تنظيمية لمصادر المياه او ومهام لتطوير الازواح الاقتصادية والمالية والفنية لقطاع تزويد خدمات مياه الشرب وذلك من خلال (وضع السياسات العامة لتحديد تعرفه المياه والصرف الصحي بموجب نظام يصدر عن مجلس الوزراء) وذلك حسب نص المادة 34.

2.3.2.2 مجلس تنظيم قطاع المياه:

حدد قانون المياه في المادة 18 هدف المجلس بمراقبة كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمقدمي المياه الانتاج والنقل والتوزيع والاستهلاك وادارة الصرف الصحي ،وذلك من اجل ضمان جودة وكفاءة خدمات قطاع توفير المياه وخدمات مياه الصرف الصحي في فلسطين الموفرة للمستهلكين وبأسعار مناسبة.

وحددت مهام مجلس تنظيم قطاع المياه حسب المادة 24 من القانون بالمصادقة على اسعار المياه وبدالاتمديدات و الخدمات الاخرى لإيصال خدمات المياه والصرف الصحي ومراجعتها ومراقبتها للتأكد من مطابقتها للسياسة المعتمدة من قبل السلطة، وتحديد مهام مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بتحديد الاسعار لمختلف الاستعمالات وفق النظام (مادة 36، قانون المياه) وهذا يجب ان يترافق مع حق المواطن بالحصول على خدمات من حيث الكمية والنوعية، حيث نصت المادة 5 من قانون المياه (لكل شخص الحق في الحصول على حاجاته من المياه ذات الجودة المناسبة).

3.3.2.2 شركة المياه الوطنية

نشأت بموجب القانون رقم 14 لسنة 2014 كشركة عامة مملوكة للدولة وتتولى مهام تزويد وبيع المياه بالجملة لمقدمي الخدمات ، على ان يتم دمج دائرة مياه الضفة الغربية في مهام الشركة .

4.3.2.2 مرافق المياه الاقليمية:

وهي المصالح والمؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي ضمن النطاق الاداري والجغرافي المحدد ، وتهدف الى :

- توفير خدمات المياه والصرف الصحي وتقديمها للمستهلكين للاستخدامات المختلفة وفق الاسس الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المستدامة.

- العمل على تلبية احتياجات المياه ذات الجودة المناسبة وخدمات الصرف الصحي لأغراض استخدامها من خلال اتخاذ الاجراءات المناسبة لضمان ذلك ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتطوير هذه الخدمات.

3.2 نظام التعرفة المائية الفلسطيني:

يعتبر نظام التعرفة المائية والذي اقر من مجلس الوزراء بشهر اذار من العام 2013 استنادا الى القانون رقم 3 لسنة 2003 احد المرجعيات القانونية والتي توضح من خلال نصوصه القضايا

المرتبطة بتسعير خدمات المياه والصرف الصحي وهيكلها والمعايير الواجب اخذها في تسعير هذه الخدمات واليات احتساب التكاليف حيث انه وحسب القانون فان نظام التعرفة المائية قد عرف بانه نظام يعتمد على معايير مدروسة ومعتمدة من اجل وضع تسعيرة خدمة المياه للاستخدامات المختلفة.

وقدد حدد النظام في المادة 3 اهداف سياسة التعرف المراد تحقيقها ب :

اولا) استرداد الكلفة: بحيث تضمن التعرفة المقررة استرداد التكاليف من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، ويتم الاسترداد الكامل من خلال تحقيق ايرادات تغطي تكاليف التشغيل والصيانة واحتساب نسبة استهلاك الموجودات الثابتة بناء على القيمة الحقيقية ، والقروض وفوائدها والاستثمارات لأغراض التطوير.

ثانيا) العدالة الاجتماعية: تضع هيكلية التعرفة بالحسبان سعرا يمكن فئات الدخل المحدود من تحمله لسد حاجات الاستهلاك الاساسية

ثالثا) الكفاءة الاقتصادية: تضع هيكلية التعرفة سعرا اقتصاديا لمستويات الاستهلاك الاعلى ،لتشجيع المحافظة على المصادر المائية.

وبينت المادة " 5" خطوات تصميم التعرفة ب :

- حساب النفقات الخاصة لاسترداد التكاليف
- تقييم السعر الذي يمكن لفئات الدخل المنخفض أن تتحمله
- التكلفة الاقتصادية المستقبلية للمياه والصرف الصحي للمتر المكعب الواحد.
- تصميم هيكلية التعرفة لتنفيذ أهداف السياسات المائية التي يقرها المجلس.
- تثبيت أسعار الوحدات لفئات المستخدمين ومستويات الاستهلاك المختلفة.
- زيادة عملية استرداد التكاليف تكون من خلال تخفيض التكاليف، وذلك بتوفير كفاءات ادارية وافية أكبر، وتخفيض كمية الفاقد من المياه، ومعالجة الربط غير القانوني، وبزيادة الايرادات من خلال تحسين كفاءة الجباية
- تأخذ السلطة بالاعتبار تحقيق تقدم ملموس في تحسين الاداء الفني والمالي بما يشمل تخفيض نسبة الفاقد قبل ان تقوم بالمصادقة على اي تعرفة جديدة ،

ولهذا الغرض فإن النظام قد بين في المادة (6) حساب التكاليف بهدف استرداد التكلفة من خلال اعتماد وتبني تعرفه من الجزئيين حيث تشمل :

- تكاليف ثابتة مقابل قراءة العدادات وكتابة الفواتير والمصروفات الادارية التي لا تعتمد على الكمية المستهلكة.

- التكاليف متغيرة ومرتبطة بالتشغيل والصيانة مثل الطاقة والمواد الكيماوية والموظفين والنقل. الخ والمستخدمة في تزويد وايصال المياه الى المشتركين ومعالجة الصرف الصحي بالإضافة الى تكاليف شراء المياه بالجملة، حساب الاستهلاك للموجودات الثابتة، بالإضافة الى رسوم الفائدة على القروض الممولة لاستثمارات البنية التحتية، واعتبر النظام في المادة 8 بان موجبات التعديل لتعرفة المياه والصرف الصحي بارتفاع اسعار الكهرباء او اسعار شراء المياه بالجملة والتي تؤدي الى زيادة كبيرة غير متوقعة في تكاليف مقدمي الخدمة .

ثانياً) التجارب الدولية والدراسات السابقة في تعرفه المياه:

4.2 التعرفه المائيه :

التعرفه هي الهيكلية التي تتبناها او تعتمدها مؤسسه ما، لتقاضي اثمان الخدمات التي تؤديها لمشتركيها او للمستفيدين من هذه الخدمات ، ويمكن القول بانها الوعاء او الشكل الخارجي لأسعار هذه الخدمات (أسعد، 1998) ويرى الكثير من الخبراء بانها من الصعب تطبيق تعرفه كفوّه للمياه، دون ان ترتبط باليه تصميم التعرفه والتي يجب ان تلبي عددا من الشروط، فالهدف الرئيسي لنظام التسعير هو تحصيل ايرادات من اجل تغطيه النفقات (Porcher, 2012) ومن هذا المنطلق فان الدراسة ستاخذ الابعاد الثلاث المحدده كأهداف ينبغي تحقيقها وفق التجارب الدولية وهي :

1.4.2 استعادة التكاليف :

ان التكاليف الرئيسية في تقديم خدمات المياه يمكن ان تقسم الى ثلاث اجزاء "تكلفه الاستخراج، والمعالجه والتوزيع للمشتركين " وفي لحظه دخول المياه الى الشبكات الرئيسية وشبكات التوزيع فان حوالي 10% تسجل كفاقد، بالاضافه الى هذه التكاليف فان مرافق المياه تواجه تكاليف ثابتة وتكاليف متغيره ترتبط بقراءة العدادات واصدار الفواتير، وحجمها يختلف من مرفق الى اخر (Porcher, 2012).

ويرى بعض الخبراء انه يترتب على تزويد المشتركين بالمياه تكاليف تتحقق من ثلاث مراحل هي (مرحله التصميم ، مرحله انشاء البنيه التحتيه، مرحله التشغيل والصيانة (Rouse, 2007)، وهذا ما نص عليه نظام التعرفه بما يشمل هذه المراحل الثلاث وما نصت السياسة الوطنيه الفلسطينيه للمياه (ضمان الاستدامة الماليه لعمليات استخراج ونقل وتوزيع المياه بالاضافه الى جمع مياه الصرف الصحي ومعالجتها بما يمكن مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي من تحقيق موثوقيتهم الماليه من حيث الاسترداد الكامل لتكاليف التشغيل والصيانة والاستثمار الرأسمالي).

ويعتبر استرداد التكاليف من المبادئ الهامه اذ يتوجب على كل مقدم خدمه ان يسترد الايرادات الكافيه لتغطيه تكاليف التشغيل والصيانة على الاقل ، كي تبقى قادره على الوفاء بالتزامتها الماليه

والتشغيلية لأنظمة المياه ، وبغير ذلك ستتهار مستويات الخدمة ، فمرافق المياه القادرة على دفع فوائرها كاملة ، يكون بإمكانها جذب موظفين جيدين، وان تكون قادرة مستقبلا على اقتراض رأس المال اللازم للاستثمار وتحسين تغطية الخدمة ومستوياتها (الرمحي، 2010).

ان مبدأ استرداد التكاليف (Cost Recovery) يمكن تعريفه بشكل مبسط بأنه (استعادة كافة التكاليف المرتبطة بنظام المياه والخدمة لضمان الاستدامة على المدى الطويل)، حيث ان خدمات المياه والصرف الصحي تكون مستدامة اذا كانت :

- تعمل ويتم استخدامها
- قادرة على تقديم مستوى مناسب من المنافع "كمية، نوعية، اليسر، الاستمرارية، الصحة " للجميع بما فيهم الفقراء
- مستمرة بعملها على مدى فترة زمنية طويلة (والذي يتجاوز العمر الافتراضي للمعدات الاصلية)
- ادارتها مؤسسية
- تكاليف التشغيل والصيانة والادارة والاستبدال مغطاة ذاتيا
- طريقة تشغيلها وصيانتها ذاتية مع دعم خارجي محدود وذا جدوى (IRC,2003) ،

فاستراتيجية استعادة التكاليف هي استراتيجية قصيرة النظر وتركز على قضايا الاستدامة بشكل جزئي فالتركيز على استعادة تكاليف التشغيل والصيانة يمكن ان يؤدي الى تدهور نظام التشغيل وفشل في موثوقية الخدمات (IRC,2003)، وبالنسبة للاقتصاديين فقد عرفوا التكلفة الكلية للخدمات بانها تكلفة التشغيل والاستبدال الرأسمالي للموجودات ، وتوسعة انظمة تزويد الخدمة، بالاضافة الى تكلفة الفرصة الضائعة من خلال استخدام المياه بدلا من توفيرها للمستقبل أو استخدامها في مكان اخر "مثل : الزراعة، البيئة "

(zetland and Gasson, 2012)، حيث يمكن بيان مجموع تكاليف تزويد الخدمات حسب

الجدول (1)

جدول (1.2) توزيع تكاليف تزويد الخدمات

| التكاليف المالية | التكاليف الاقتصادية | تكاليف استدامة الخدمة |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| تكاليف التشغيل والصيانة | تكاليف البيئة | التطوير المؤسسي والتدريب |
| التكاليف الرأسمالية | تكلفة الفرصة البديلة / الضائعة | الرقابة والتنظيم |
| تكاليف الخدمات الاستثمارية | | السياسة والتمكين البيئي |

المصدر: IRC, 2003

ان من المهم الاشارة الى أن المبالغ المدفوعة من المواطنين /المشاركين مقابل تحسين خدمات المياه والصرف الصحي ستفيد التطوير الاقتصادي للمجتمع ككل، حيث قدرت منظمة الصحة العالمية ان كل 1 دولار يستثمر في تزويد خدمات المياه والصرف الصحي يولد ما مقداره 4-12 دولار امريكي، لصالح الصحة العامة وحدها (WHO, 2008)، بالإضافة الا ان الاصول المستثمرة من قبل المجتمع لتحسين خدمات المياه تزيد من قيمة الاراضي المملوكة من الافراد، والذين يحصلون على منافع متعددة OECD--B,2009، فاستعادة التكاليف من التعرفة يعتبر من الناحية النظرية حل مثالي، ولكنها من الناحية الواقعية هدف بعيد المنال (OECD, 2009)

ومن المتعارف عليه ان انخفاض معدل استعادة التكاليف من المشاركين والمصادر المالية الاخرى تقودان الى تدفق غير كاف للدخل في مرافق المياه مما يؤثر على فعالية وكفاءة ادارة تشغيل الخدمات (IRC, 2003)

وقد بينت توصيات لجنة خبراء استعادة تكاليف في الاجتماع الذي عقد في دلفت في 2001 على ان هناك العديد من المشاكل التي تعترض تطبيق مبدأ استعادة التكاليف منها :

- عدم توفر قاعدة بيانات صحيحة لخدمات المياه والصرف الصحي .
- عدم التفرقة بين التكاليف الرأسمالية والتكاليف الدورية
- المشاكل المرتبطة بمنهجية الدراسات المرتبطة بالاستعداد للدفع والطلب على المياه
- المعرفة بكيفية ادارة التعرفة العادلة من خلال دراسات الاستعداد للدفع والطلب
- التعرفة لا يمكن ان تغطي جميع التكاليف

-الاهداف المرتبطة بالعدالة نادرا ما تؤخذ بالحسبان في مبادئ استعادة التكاليف

-الافتقار الى التشريعات وتطبيقها

-احتكار الخدمات وثقافة عدم الدفع

-ضعف القدرات الادارية

-سوء استخدام التمويل

وهناك بعض الدراسات تشير على ان من اكبر تحديات تطبيق مبدأ استعادة التكاليف، هو الحاجة الى الاستثمارات الكبيرة في توسع تغطية خدمات المياه لتحقيق متطلبات الالفية (IRC, 2003)، مع ان الكثير من البلدان لديها مستوى عال من التغطية لشبكات المياه " نسبة المشبوكين على خدمة المياه " لكنها تواجه ترديا في البنية التحتية، نوعية المياه، وانخفاض في مستوى جودة الخدمات. (OECD, 2009)

حتى انه في البلدان الفقيرة تستطيع هذه الدول الوصول الى هدف استعادة التكلفة جزئيا "تغطية مصاريف التشغيل والصيانة وتكاليف الاستثمار في خدمات المياه للمناطق الحضرية، او استعادة تكاليف التشغيل والصيانة في خدمات المياه للمناطق الريفية فزيادة الايرادات من التعرفة يتطلب اتباع نهج شامل، بحيث لا يشمل اصلاح مستويات التعرفة وهيكلتها وزيادة مستويات التحصيل، بل يشمل تحسين مستويات الخدمة ووضع التدابير اللازمة للحماية الاجتماعية (, OECD- B, 2009)

1.1.4.2 التمويل المستدام لقطاع المياه :

لقد تم اقتراح مناهج كثيرة لوضع هيكل لوسائل التدخل المالية، يؤيد احدها فكرة ان يكون التمويل الكامل لتكلفة توريد المياه على حساب المنتفعين (التسعير الكامل)، اما الاخر فيؤيد اتخاذ منهج التسعير الجزئي للمياه فتوفير امدادات المياه والصرف الصحي هي من الاعمال التجارية (السياسة والاستراتيجية المائية، 2014) وهي تحتاج الى وجود اساس مالي سواء في تشغيل وصيانة خدمات

البنية التحتية وتوسيعها وتطويرها لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والبيئية وان اكثر المتضررين من نقص التمويل هم الفقراء (OECD, 2009)

وفي هذه الحالة فان الاهمية تكمن في وضع استراتيجية للتمويل المستدام للمياه والصرف الصحي، وتحديدًا لمواجهة الاثار المترتبة على تحقيق اهداف الالفية الانمائية، بحيث تهدف الى اتخاذ منظور طويل الاجل للاحتياجات المالية للقطاع والعوامل المؤثرة فيه ومصادر التمويل والتوازن بينهما، اخذة بعين الاعتبار التزام المجتمع الدولي باسره لدعم تحقيق اهداف الالفية في الدول النامية والتي بحاجة الى استثمارات ضخمة تقدر ب 18 بليون دولار سنويا (OECD, 2009) .

فاسترداد التكاليف هو اساس ايرادات التعرفة ، واستعادة تكاليف التشغيل والصيانة هو مبدأ هام وال فشل في تحقيقه يؤدي الى تدهور الخدمات والبنية التحتية (Rouse, 2007)، لكن استعادة تكاليف التشغيل والصيانة بالإضافة الى التكاليف الرأسمالية غير ممكن في الدول النامية (OECD, 2009).

ويرى البعض (جابر، 2006) انه يجب استعادة التكاليف كاملة وفق عدة مراحل:

- المرحلة الاولى : ان تغطي الايرادات تكاليف التشغيل والصيانة
- المرحلة الثانية : ان تغطي الايرادات تكاليف التشغيل والصيانة ونسبة اهلاك الموجودات الثابتة بناء على القيمة الحقيقية
- المرحلة الثالثة : ان تغطي الايرادات تكاليف التشغيل والصيانة ونسبة اهلاك الموجودات الثابتة بناء على القيمة الحقيقية،بالاضافة الى فوائد القروض

الا انه يجب ادراك اهمية احداث الترابط بين بناء التخطيط المالي الفعال لقطاع المياه واستعادة التكاليف، الذي يتطلب ايجاد المزج الصحيح بين الايرادات المتأتية من ثلاث مصادر "التعرفة، التحويلات الضريبية الحكومية، المساعدات الدولية" وهو ما يطلق عليه 3Ts (OECD) 2009-B-
ولذلك فان هناك ثلاث خيارات رئيسية لمواجهة فجوة التمويل:

- توفير التكاليف من خلال تحسين الكفاءة في التشغيل والصيانة التي تتأثر بتكاليف الطاقة المرتفعة وفاقد المياه المرتفع في شبكات المياه والبنية التحتية، حيث ان هناك فرصة لتوفير التكاليف وتستطيع مرافق المياه ان تستهدفها لتحقيق توفير التكاليف.
- توفير التكاليف من خلال التكيف مع مستويات الخدمة والخيارات التكنولوجية لاسيما في تأهيل شبكات المياه وتوسعتها من خلال واقعية الافتراضات حول الاستدامة في عمليات تشغيل هذه التكنولوجيا.
- زيادة التمويل المالي من خلال مصادر التمويل الثلاثي "3Ts" لتغطية الفجوة المالية (OECD, 2009)

فهذا التوجه :

- يؤسس لسياسات واقعية فيما يخص الوصول الى خدمات المياه والصرف الصحي تستند الى القدرة على تحمل التكاليف للمواطن وبشكل يعود بالفائدة على الموازنة العامة والمواطن.
- الحد من الطلب الزائد على المياه وتحسين فعالية التكاليف لاستخدام مصادر المياه
- توضح فرص تخفيض التكاليف بحيث تشمل تحسين الكفاءة التشغيلية لمرافق المياه، وتحسين العلاقات التعاقدية لها، بالاضافة الى الاستفادة من التكنولوجيا في خفض التكاليف، مع تحديد الحدود الدنيا المقبولة لجودة الخدمات.

1.1.1.4.2 استعادة التكاليف المستدامة:

- ان استعادة التكاليف المالية المرتبطة بالتشغيل والصيانة للنظام المائي وكذلك المرتبطة بالبيئة ،لا تضمن باستمرار التشغيل لانظمة المياه بعد بنائها ، فلا بد ان تتكامل هذه الاساليب مع :
- تطوير مهارات العاملين في مرافق المياه لضمان جودة الخدمات المقدمة
 - وجود ادارة مالية وانظمة محاسبية
 - ان تقوم مرافق المياه بالاجراءات الادارية لضمان تنفيذ الانظمة المتعلقة بتمويل السكان الفقراء على ارض الواقع (IRC, 2003)

فاستراتيجية التمويل المستدام لخدمات المياه والصرف الصحي لها هدفان :

- تغطية الاستثمارات في توسعة شبكات المياه والصرف الصحي في المناطق غير المخدومة .
- تمويل تكلفة التشغيل والصيانة للشبكات الموجودة والخدمات بما يشمل الاصلاحات الكبيرة للنظام المائي وتحديثه (OECD, 2009)

خصائص الاستعادة المستدامة للتكلفة :

- مزج ملائم من مصادر التمويل الثلاثة 3Ts لتمويل التكاليف الدورية والتكاليف الرأسمالية ، والاستفادة من اشكال التمويل الاخرى .
- امكانية تقدير الدعم الحكومي والتنبؤ به لتسهيل الاستثمار (التخطيط)
- اسعار المياه تكون معقولة للجميع بما فيهم الاشد فقرا، مع ضمان الاستدامة المالية لمرافق المياه (OECD, 2009)

2.1.1.4.2 ماهي استراتيجية التمويل المستدام

هي الاستراتيجية التي تضمن بان السياسة المائية الوطنية واقعية وان هناك تمويل لتنفيذها (OECD, 2009) ومن غير الواقعي الاستناد في استراتيجية التمويل المستدام على مبدأ الاستعادة الكاملة للتكاليف من التعرفة .

فيجب العمل على ايجاد اليات دعم تضمن :

- أن التعرفة تزداد بالتدرج بدلا من الارتفاع في الارتفاع الى المستوى الاقتصادي المعين وتجنبنا لرد الفعل العكسي من المشتركين .
- تقديم الخدمات بأسعار اقل من التكلفة العادية كاستحقاق لمجموعة من المشتركين (مثال: العائلات الاشد فقرا ، العائلات الكبيرة ..)
- شبكة الامان الاجتماعي لحماية العائلات الاشد فقرا والضعفاء من المشتركين (OECD, 2009) ويتم ذلك من خلال :

اولا - الدعم الموجه من الحكومة لمرافق المياه لمعالجة العجز الحاصل

ثانيا- الدعم في التكاليف الراسمالية الاستثمارية (من المنح، القروض) ولتحقيق مبدأ استعادة التكاليف كاملة او التشغيل والصيانة، فيجب ان يؤخذ بعين الاعتبار ضبط المكونات المؤثرة على ذلك، من خلال وضع معايير جودة الخدمات .

3.1.1.4.2 المياه غير المحاسب عليها (NRW) :

يقصد بفاقد المياه تلك الكميات غير المحسوبة او الضائعة، حيث تكون الكميات المباعة للمستهلكين حسب الفواتير اقل من الكميات التي يتم ضخها في الشبكة (تقرير مراقبة الاداء، 2016)، ويضم نوعين رئيسيين:

- الفاقد الفني او الفيزيائي: يقصد بهذا النوع من الفاقد ما يضيع من المياه بسبب كسور الانابيب، خصوصا في الشبكات القديمة، التركيب الخاطئ للشبكات والوصلات والعدادات، عدم دقة العدادات في قياس الكمية الحقيقية المستهلكة
- الفاقد التجاري: وهو كميات المياه التي تضيع بفعل السرقات، الوصلات غير الشرعية، والكميات التي لا يتم اصدار فواتير بها (الاطفائية ...)

يصنف الفاقد كجزء من التكاليف التشغيلية (IRC , 2003)، ورغم ان مقدم الخدمة يتحمل في العادة تكاليف الفاقد التجاري الا انه في الاراضي الفلسطينية يتم تحميل الفاقد بنوعيه في اسعار المياه للمستهلك (الجمعية العربية لمرافق المياه) حيث (تتراوح نسبة الفاقد ما بين 24% الى 26% في الضفة الغربية وما بين 41% الى 46% في قطاع غزة) والتي تشمل النوعين، وبالتالي فان ادخالها في اسعار المياه للمستهلك امر يتعارض مع ابسط المبادئ القانونية والدستورية القاضية بان العقوبة شخصية ولا يجوز تحميل المسؤولية وتبعاتها القانونية الا على من يحملها له القانون (سالم، 2014)، فالفاقد الفني من مسؤولية مقدم الخدمات ان يتحمل مسؤوليته كونه غالبا ما ينتج عن اعطال واخلل في تمديدات المياه يتوجب على مقدم الخدمة نفسه اصلاحه خصوصا وان تحميل هذا الفاقد للمستهلك سيجعل مقدمي الخدمات يتقاعسون عن تحمل مسؤولياتهم في الاصلاحات والصيانة المطلوبة (الرمحي، 2010) .

اما فيما يتعلق بالفاقد التجاري فان تحميله على المستهلكين يمثل عقوبة جماعية تساوي بين السارق والملتزم، (سالم، 2014)، وتتعارض مع ما ورد في المادة 15 من القانون الاساسي (العقوبة شخصية، وتمنع العقوبات الجماعية ، ولا جريمة ولا عقوبة الا بنص قانوني ولا توقع عقوبة الا بحكم قضائي، ولا عقاب على الافعال اللاحقة لنفاذ القانون)، اضافة الى انه يشكل عائقا في تحقيق رفع معدل حصة الفرد ويصعب تحقيق مبدأ استعادة التكاليف (OECD, 2009).

ان نظام التعرفة المائية قد اشار الى التكاليف الواجب استردادها بشكل واضح ، فقد حدد نظام التعرفة ان توزيع تكاليف خدمات امدادات المياه يتم وفق كميات المياه المستهلكة (المادة 4-2) مما يعني ان احتساب متوسط تكلفة المتر المكعب تكون من خلال تقسيم مجموع التكاليف على كمية المياه المباعة من قبل مقدم الخدمة "المفوترة"، وهذا يعني ان تكلفة المتر المكعب تشمل الكميات غير المفوترة، في حين اشار الى(انه سيتم الاخذ بعين الاعتبار تحقيق تقدم ملموس في تحسين الاداء الفني والمالي، بما يشمل تخفيض نسبة الفاقد قبل المصادقة على اي تعرفة جديدة)، في حين اشارت الاستراتيجية المائية الوطنية ان الوصول الى نسبة تخفيض الفاقد الى 20% هو هدف استراتيجي في العام 2032.

ويبين الجدول (2.2) نموذج مقارنة افتراضي بين عدة مقدمي خدمات لاطهار تأثير تكلفة المياه غير المحاسب عليها من اجمال تكلفة متوسط المتر المكعب ،

جدول (2.2) تأثير تكلفة المياه غير المحاسب عليها في تكلفة متوسط المتر المكعب

| مرفق المياه | الكميات المتاحة للتوزيع م ³ | تكلفة المتر المكعب/شيكل | الفاقد | الكميات الموزعة م ³ | الخسارة التشغيلية /شيكل |
|-------------|--|-------------------------|--------|--------------------------------|-------------------------|
| مرفق ا | 1000000 | 2 | 20% | 800000 | 400000 |
| مرفق ب | 1000000 | 2 | 10% | 900000 | 200000 |

المصدر : الباحث

وفي نفس السياق نجد في بعض سياسات التعرف الدولية، كما في سياسة التعرف الاسرائيلية بانه قد تم تحديد نسبة التكلفة التي يتحملها المواطن من الكميات غير المحاسب عليها استنادا الى طبيعة مؤسسة الخدمة، بالإضافة الى تحديد فترة زمنية لتخفيض تكلفة تحميل المواطن لهذه التكلفة ، كما يظهر في الجدول (3.2)

جدول (3.2) نسبة التكلفة من الفاقد المحتسبة في تكلف المتر المكعب

| السنة | نسبة الفاقد المعترف بها لشركة مياه قوية | نسبة الفاقد المعترف بها لشركة مياه متوسطة | نسبة الفاقد المعترف بها لشركة مياه ضعيفة |
|-------|---|---|--|
| 2010 | %11 | %13 | %15 |
| 2011 | %10.25 | %11.75 | %13.25 |
| 2012 | %9.50 | %10.50 | %11.50 |
| 2013 | %8.75 | %9.25 | %9.75 |
| 2014 | %8 | %8 | %8 |

المصدر: سلطة المياه الاسرائيلية، 2010

ملاحظة: تم اعتماد تصنيف شركات المياه الاسرائيلية الى ثلاث استنادا الى معايير ترتبط بقيمة راس المال المستثمر (قوية، متوسطة، ضعيفة)

4.1.1.4.2 المصاريف الادارية والتشغيلية :

يعد الحساب الدقيق لتكاليف التشغيل لكل متر مكعب امرا هاما في احتساب السعر المناسب (تقرير مراقبة الاداء، 2016) اضافة الى الكفاءة في التشغيل والكفاءة في ادارة المصادر البشرية من قبل مزود الخدمات، ولكن ذلك يعتمد على سلوك ادارة مقدمي الخدمات وعلى سياسات واجراءات الموارد البشرية المتبعة، وتشكل تكلفة العمالة في منظومة مقدمي خدمات المياه اكثر من 20% من مجموع تكاليف التشغيل.

5.1.1.4.2 توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة "الحجم الاقتصادي الكبير" :

ان مهام مرافق المياه هو تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ان امتلاكها شبكات وخطوط وخزانات ومحطات ضخ المياه باهظة التكاليف، والقضية المرتبطة باستعادة التكاليف ترتبط بتوسيع نطاق خدمات المرفق، بحيث يمكن ربط أكبر عدد من المشتركين بخدماتها، وبذلك تتوزع التكاليف الراسمالية ويؤدي ذلك الى تقليل تكاليف التشغيل والصيانة ، ووضع خطط تطوير الصيانة الوقائية، وتطبيق انظمة الحد من الفاقد، وتطوير اليات رقابة مالية فعالة .

ان الحجم الاقتصادي الكبير لمقدمي الخدمات يجب ان يتضمن ادارة تتصف بالفعالية والكفاء ، تقوم وفق مبادئ ادارية وعلى اسس تجارية وينبغي ان تقوم المرافق بتحديث بياناتها وسجلاتها بحيث تتضمن هذه السجلات معلومات عن الاستهلاك والرسوم والدفعات بشكل مناسب لدعم ادارة نظام المياه، ان مثل هذه السجلات والاحتفاظ بها بطريقة تسهل الوصول اليها وتحليلها يعتبر من الاهمية لدراسة التعرف واسترداد التكاليف والتنبؤ بالطلب المستقبلي ودراسة ادارة الطلب، فهذه الدراسات والتحليلات مهمة في وضع سياسات تعرفه افضل وتحسين تلك السياسات مع مرور الوقت (جمعية مرافق المياه العربية، 2014).

2.4.2 العدالة الاجتماعية :

كلمة العدل لغويا تعني "القصد في الامور، أو عبارة عن الامر المتوسط بين الافراط والتفريط، ومقابلها الظلم والجور، ومصطلح العدل يرمي الى المساواة في اعطاء الحقوق والالتزام بالواجبات دون تفرقة لأي سبب من الاسباب سواء كان دين او جنس او لون ، والعدالة الاجتماعية مفهوم يشير الى المساواة في تطبيق الأحكام والقوانين على الجميع بالتساوي ،وفي سبيل تحقيق الصالح العام، وتصنف الى :

- عدالة توزيعية بمعنى توزيع موارد المجتمع على الافراد مع مراعاة قدراتهم ومؤهلاتهم العلمية ، ومنح الناس الخدمات التعليمية والتربوية والصحية والاجتماعية التي يحتاجونها بالتساوي

- عدالة اصلاحية بمعنى تصحيح الضرر الذي يتعرض له الفرد والناجم عن اعتداء على حقوقه من قبل فرد أو جماعة من خلال العدل الذي يشرف عليه القضاة
- عدالة تبادلية بمعنى المساواة والموازنة في القيمة التبادلية ،اي الاخذ والعطاء بين الافراد والجماعات والدول (نظمي، 2006)

فالقضية المرتبط بكون المياه حق انساني والجدل الدائر لدى الكثير من المهتمين باقتصاديات المياه حول كون هذه الخدمات مجانية ام لا، وانعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية على المواطن الفلسطيني ومقدمي الخدمات معا، قد تم معالجتها في النصوص التشريعية الفلسطينية حيث نص قانون المياه رقم المادة 5 على (لكل شخص الحق في الحصول على حاجاته من المياه ذات الجودة المناسبة لاستعمالها وعلى كل مؤسسة رسمية او اهلية تقدم الخدمات ان تقوم باتخاذ الاجراءات المناسبة لضمان هذا الحق ووضع الخطط اللازمة لتطوير هذه الخدمات بما ينسجم والسياسة المائية العامة) وحيث اشارات السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية (ستؤخذ احتياجات واهتمامات جميع الفئات المجتمعية (المهمشين والفقراء والمقيدة تحركاتهم، والمرأة وغير ذلك في الاعتبار)، مما يعني ان المشرع الفلسطيني قد حسم عدم مجانية تزويد خدمات المياه انما هناك تكاليف لإيصال الخدمات يجب استعادتها ومراعاة البعد الاجتماعي .

وهذا يتوافق مع اعلان دبلن 1992 بشأن المياه اضافة الى ان القانون اعتمد مبادئ الادارة المتكاملة كهدف اساسي ونجد الكثير من الخبراء (Rouse, 2007) والذي بين ان من حق المواطن ان يحصل على المياه مجانا اذا قام بالذهاب الى مصادر المياه في الجبال وقام بتعبئتها ونقلها بشكل شخصي، لا ان تنقل اليه بواسطة مواسير ومحطات ضخ وصولا الى منزله فهناك تكاليف دفعت ويجب ان تسترد، وحيث اعطى القانون سلطة المياه وضع السياسات العامة لتحديد تعرفه المياه والصرف الصحي (مادة 34) بحيث تشمل هذه السياسات سعر التزويد بالجملة، واسعار الخدمات للمستهلكين، واناط بمجلس التنظيم مراقبة تنفيذ هذه السياسات، حيث ان التعرفة بذلك يجب ان تحقق عدة اهداف متباينة "مالية،اقتصادية بيئية (OECD- B, 2009)، مع التاكيد على ان تحديد تصميم هيكل التعرفة لإيجاد التوازن المطلوب بين الاهداف الثلاث يواجه تحديات

كبيرة، بسبب التناقض بينها (ماس، 2013) مما يتطلب ايجاد طريقة لاحداث التوازن بين هذه الاهداف.

ان استعراض مفهوم العدالة الاجتماعية وما ينطوي عليه من مضامين انما يعكس توفير العدالة الاجتماعية كاحد اهداف نظام التعرفة المائية بما يتلائم مع حق المواطن في الحصول على المياه ، فالقانون الدولي نص على (اما في تعرفة المياه فان العدالة الاجتماعية تتعلق بقدرة المشتركين على دفع التكاليف وبوجوب ان تكون الاسر ذات الدخل المحدود قادرة على تحمل اسعار الخدمات لسد حاجاتها الاساسية) (البوكارك،2014) في حين نصت السياسة المائية على (ان المياه تحظى بقيمة فريدة لبقاء الانسان وصحته ولكل مواطن الحق في الحصول على ما يكفي من المياه بأسعار معقولة وبالجودة المطلوبة)، وقد تبنت السياسة والاستراتيجية الحد الأدنى الموصى به من منظمة الصحة العالمية والبالغ 100 لتر /يوم للفرد و قد اقر نظام التعرفة المائية تصميم هيكل التعرفة على اساس التعرفة التصاعديّة بحيث تكون اسعار الفئة الاولى منخفضة مقارنة مع الفئات الاعلى مما يعني ان الاسر ذات الاستهلاك العالي ستدفع نسبيا اكثر من الاسر ذات الاستهلاك الاقل .

وعلى الرغم من نبل الغاية، لا يعتبر في الحقيقة تطبيق هذا الحل كافيا لخدمة شريحة غير المقننين في المجتمع، فوضع هذه التسعيرة لا يخدم الفقراء، بل هو فقط مفيد لأولئك القادرين على ضبط استهلاكهم من المياه، وخصوصا العائلات الصغيرة، وهذا بالطبع ليس الحال في معظم العائلات الفقيرة التي تضم اعدادا كبيرة من الافراد (ادارة مرافق المياه في المنطقة العربية . الدروس المستفادة، جمعية مرافق المياه العربية، 2014) و تقترح احدى الدراسات (جابر، 2005) الى تقسيم فئات الاستهلاك الى اربع فئات:

الفئة الاولى (الحد الأدنى)، من 0- 10 متر مكعب/شهري /منزلي، بحيث تحقق هذه الكمية حاجات الفرد الاساسية، بسعر اقل من سعر التكلفة، ويمثل هذا الاستهلاك حوالي 40-50 لتر/الفرد/اليوم، على فرض ان متوسط عدد افراد الاسرة 7 افراد .

الفئة الثانية من 11 - 20 م³/شهري/ منزلي وتمثل هذه الفئة الطبقة الاجتماعية الفقيرة حيث يكون عدد افراد الاسرة مرتفع وبالتالي ارتفاع الاستهلاك الشهري وهذا يعني ان الاستهلاك سوف يكون اكثر من 50 لتر /الفرد/اليوم، واقل من 100 لتر/الفرد/اليوم

الفئة الثالثة: من 21- 30 م³/شهري/منزلي، وتمثل الاستهلاك الطبيعي بحيث تغطي اسعار هذه الفئة التكلفة، ويكون مجموع الاستهلاك اكثر من 90لتر/الفرد/اليوم ، وتشكل هذه الفئة النسبة الاعلى من استهلاك المياه

الفئة الرابعة: الاستهلاك الزائد 31 م³ فما فوق بحيث ترتفع اسعار المياه في هذه الفئة بشكل كبير لتعوض انخفاض الاسعار في الفئات السابقة ويتم بذلك استرداد جزء كبير من التكاليف، بحيث تدعم عادة هذه الفئة الفئات الاخرى.

وإذا ما نظرنا الى ذلك من زاويتين :

اولا (من زاوية توفير الحد الادنى من الكميات بسعر معقول : فنجد ان عائلة من خمسة افراد، مع ضمان الحد الادنى الموصى به من منظمة الصحة العالمية 100 لتر للفرد باليوم سيبلغ متوسط استهلاكها الشهري 15 م³ وهي بذلك تدخل ضمن استهلاك الفئة الثانية، وهو يتماشى نظريا مع ما نص عليه نظام التعرف كهدف متعلق بالعدالة الاجتماعية من حيث الكميات التي توفر الحد الادنى للاستهلاك الذي يجب تحقيقه، والذي تم التأكيد عليه فالسياسة والاستراتيجية المائية (25 مواصلة السعي كي يحصل كل مواطن على حقه من مياه الشرب الكافية ذات التكلفة المعقولة (متى كان متاحا) وبالجودة المطلوبة للاستخدام، (34) وضع وتنفيذ نظم تعرفه عادلة وتصاعديا بهدف تسهيل حصول الفئات الفقيرة والضعيفة على الخدمة وضمان قدرة المرافق العامة على استرداد التكاليف ولكن من الناحية العملية فان ما هو متوفر للفرد الفلسطيني للاستهلاك في عام 2012 يبلغ بالمتوسط 96 لترا للفرد في اليوم الواحد في قطاع غزة (95% من المياه ذات جودة غير مقبولة)، و72 لترا للفرد الواحد في الضفة الغربية (سلطة المياه، 2012)

ثانيا) اذا نظرنا لذلك اما من ناحية القدرة الاقتصادية والمستوى المعيشي: فان المعطيات المبينة في الملحق (1.1) تشير الى تذبذب الاوضاع الاقتصادية للسكان الفلسطينيين مما يتطلب اجراء دراسات دقيقة حول تقييم القدرة على الدفع وحماية الاسر الفقيرة، حيث تشير دراسات الى ان معدل الانفاق على خدمات المياه يشكل 8% من دخل المواطنين، وهذا يساوي ضعف المعيار المقبول عالميا 4% (ماس، 2013) .

حيث اشارت بعض الدراسات في تحديد القدرة على تحمل تكاليف خدمات المياه والصرف الصحي في البلدان النامية بنطاق 3-5% من دخل الاسرة (OECD-B, r2009)

- الا ان قياس القدرة على تحمل التكاليف يجب ان يتم على المستوى المحلي بحيث تأخذ بعين الاعتبار دراسات لكيفية انفاق فئات الدخل المحدود من المشتركين للاموال مقابل الخدمات، والرغبة بالدفع لتحسين الخدمات (OECD-B , 2009)، الا انه يجب الاشارة الى ضرورة التفريق بين المشتركين ذوي الدخل المحدود والمشاركين الفقراء من حيث قدرتهم على الدفع وتحمل التكاليف، بحيث اشارت بعض الدراسات الى اهمية توفر الدعم لاسعار المياه ، ويمكن تقسيم انواع الدعم :
- الدعم المباشر: يستهدف الفقراء من خلال التمويل الحكومي لتغطية جزء من فواتير المياه لهؤلاء الفقراء ، مثال : في تشيلي يقدم الدعم للفقراء من الحكومة ، ومن موازنة البلديات لمرافق المياه مقابل استهلاكهم للمياه
 - الدعم القطاعي: وهو الدعم من خلال فئات الاسعار حيث يتم دعم اصحاب الدخل المحدود من المشتركين من فئات الاستهلاك العالي .

الدعم لمرافق المياه في تمويل الفجوة المالية الناتجة من التدرج في رفع الاسعار لاستعادة التكاليف. فالدعم ضروري لتغطية الحاجات الاساسية من المياه للمشاركين الفقراء (IRC, 2003)، ومحدودية القدرة على الدفع، وحجم البنية التحتية تجعل الموارد المالية من خلال دعم فئات الاستهلاك ، والاموال الحكومية ضرورة ملحة في افريقيا (OECD, 2007)

الا ان البعض يرى ان الدعم يكون فعالا اكثر عندما يتعلق بزيادة الوصول الى انظمة تزويد المياه والصرف الصحي مثال: الدعم في رسوم التوصيل : هذا الدعم يخصص لتعزيز وصول الفقراء الى شبكات المياه وليس لاستهلاك المياه (IRC, 2003) ويجب ان يتم الدعم بطريقة شفافة قابلة للتحديد والتنبؤ ومحددة الاهداف (IRC, 2003) .

فالدعم الموجه للفقراء عادة ما يتم من خلال الحكومة أو من خلال فئات الاستهلاك العالي من المشتركين ، والدعم التمويلي الحكومي يمكن ان يقدم من خلال الدعم المالي المقدم لمرافق المياه

مقابل التزاماتها بتحديد أسعار أقل للمشاركين ،من ذوي الدخل المحدود (OECD, 2007)، ففي اطار التنمية المستدامة فان الحاجة الى وجود دعم لتقديم خدمات المياه للفقراء هو اجراء مقبول ومهم (IRC, 2003).

ان الدعم يجب ان يقدم كجزء من اطار مكافحة الفقر، ويجب ان يستخدم لتعزيز وصول الفقراء لخدمات المياه والصرف الصحي اكثر من توجيه الدعم لدعم الاستهلاك (IRC, 2003)، حيث ترى العديد من الدراسات بان تكلفة الخدمة (المياه والكهرباء) لا تتلائم ومستوى الدخل لدى المواطن الفلسطيني ، وهي بالإجمال تكلفة عالية الثمن وتشكل عبئا اقتصاديا كبيرا تحديدا على الاشخاص ذوي الدخل المحدود (شبكة المنظمات الاهلية ومركز بيسان، 2012).

وبالعودة الى ما نصت عليه السياسة والاستراتيجية المائية تحت بند "تنفيذ تعرفه المياه التي تراعي الفقراء على ان دولة فلسطين ستتيح للفقراء الحصول على المياه باسعر يمكنهم تحملها من اليات الدعم المتبادل من فئات التعرفه وليس من خلال الدعم المباشر من الحكومة او السلطات المحلية"، الى انها اعطت اشارة واضحة فيما يتعلق بتمويل الاحتياجات الاستثمارية اللازمة للبنية التحتية (او ما يسمى الاستثمار في توسعة نطاق الخدمات) حيث نصت تحت اطار مبدأ دفع ثمن الماء بالماء "سيتم تمويل الاحتياجات الاستثمارية اللازمة للتعامل مع الاحتياجات الاساسية للشعب الفلسطيني اكبر بكثير من قدرة البلديات وقدره دولة فلسطين على الاستثمار، سيتم تمويل جانب كبير من الاستثمار في قطاع المياه والصرف الصحي بدعم دولي"، في حين ذهبت في اطار تنفيذ الاستراتيجية ورصدها وتقييمها على "يتطلب تنفيذ الاستراتيجية ما يلي :

- زيادة التعرفه من اجل تغطية النفقات التشغيلية والراسمالية ،،،،،، ، واذا ما قررت الحكومة عدم رفع التعرفه، فانها ستقوم بتنفيذ اليات تمويل بديلة وموثوقة لضمان الجدوى المالية لمرافق المياه
- تبني اليات مواجهة لاتاحة خدمات المياه والصرف الصحي باسعار معقولة للفقراء ،بما في ذلك الدعم بين مستخدمي المياه وتقديم الاعانات المباشرة للاسر الفقيرة "

في حين نجد ان خطة التنمية الوطنية 2011-2013 قد اشارت الى "اتخاذ مجموعة من الاحتياطات التي تضمن استمرار حصول المواطنين/ات الذين يعانون من الفقر المدقع على

الخدمات الضرورية، وسيتم تحديد تلك الفئة الواقعة في ادنى سلم الفقر من خلال عملية موضوعية وشفافة تنفذها وزارة الشؤون الاجتماعية بحيث يتم توفير احتياجاتهم الاساسية من المياه والكهرباء، ويهدف هذا الاجراء الى ضمان عدم حرمان الفقراء والاسر المهمشة من هذه الخدمة، ان تعزيز العدالة الاجتماعية من خلال تعرفه تصاعدي بحيث يكون سعر المتر المكعب من استهلاك الحاجات الاساسية أقل من سعر المتر المكعب من الاستهلاك العالي، وفي هذه الحالة فان أسر الدخل العالي والاستهلاك العالي ستدفع نسبيا أكثر من الاسر ذات الدخل المحدود، والتي تختار ان تحد من استهلاكها، وهذا يفيد بانه يتوجب على مستخدمي المياه ان يدفعوا تكاليف تشغيل ومعالجة وصيانة شبكات تزود المياه، ولكن لا بد من الالتفات بوجه خاص الى مستخدمي المياه من ذوي الدخل المنخفض الذين لا يملكون القدرة على الدفع، والى مستخدمي المياه الذين ينبغي أن توفر الدعم لهم لتسديد ثمنها (الجبوسي 2002، جابر 2006، الشنار، 2007) .

وفي هذا الصدد يرى البعض انه يجب تتضمن اللوائح تحديد الاليات التي من شأنها ضمان القدرة على تحمل تكاليف الخدمات للجميع، وفي وضع تعاريف القدرة على تحمل التكاليف، فالتوجهات الدولية تختلف ولا يناسب معيار واحد الجميع حتى في داخل الدولة الواحدة (G.hutton, 2012).

ولا ينبغي تطبيق هذا المعيار من القدرة على تحمل التكاليف على القطاعات الاقفر من السكان ، فقد يكون في غير متناولهم، ويمثل عائقا للوصول الى هذه الخدمات، فيجب مراعاة ان تكون الخدمات مدعومة أو مجانية للاسر الفقيرة (البوركارك، 2014)، حيث من المهم وجود ضمانات عامة في القانون بخصوص القدرة على تحمل تكاليف خدمات المياه والصرف الصحي لجميع المستخدمين، بما في ذلك الافراد الاقل قدرة على الدفع، فتحقيق هدف استرداد التكاليف على نحو فعال لضمان الاستدامة المالية للخدمات، يجب ان لا يؤدي الى مواقف يعجز فيها الافراد عن تحمل تكاليف الخدمات (كاتارنيا دي البوركارك، 2014) .

وفي بعض دول العالم نجد نصوصا في القوانين، كالقانون العام لخدمات مياه الشرب والصرف الصحي في نيكارغوا في المادة 40 على (تنشئ الدولة نظاما رشيدا لدعم استهلاك الماء وخدمات الصرف الصحي للفقراء الذين لا يستهلكون أكثر من الكمية الاساسية ، ويؤسس لتمويل هذا الدعم

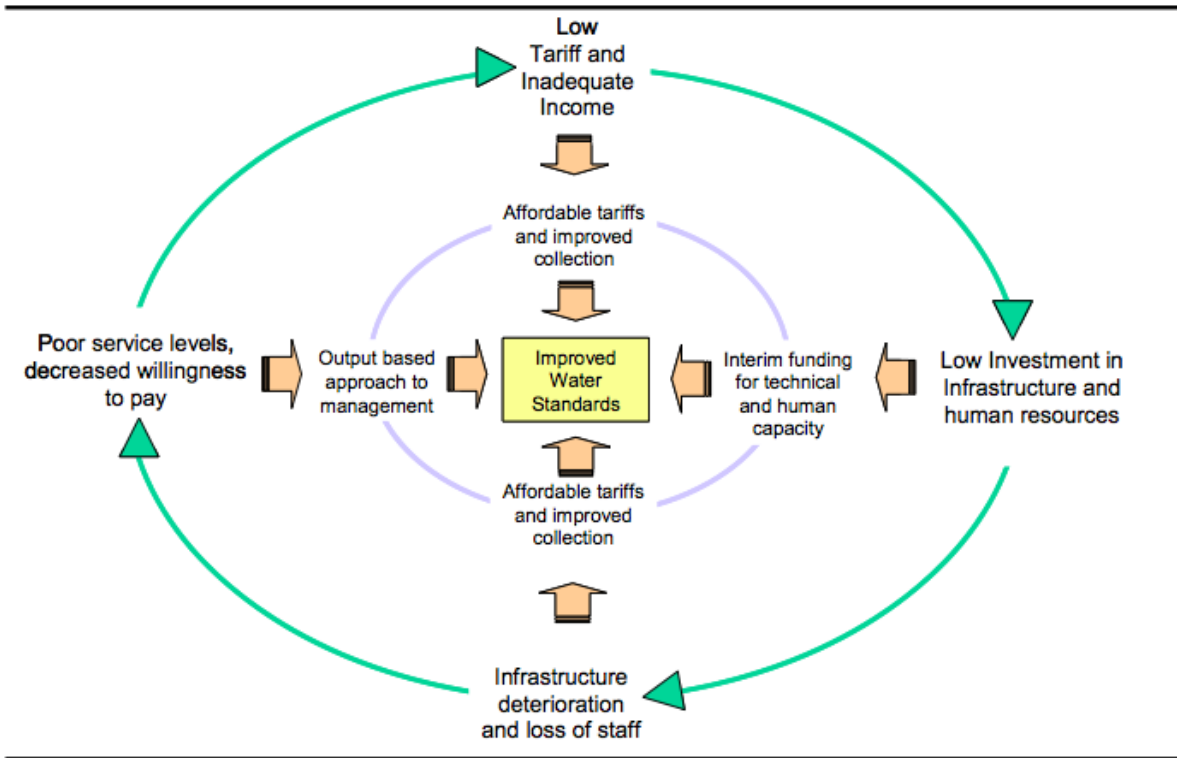
في قانون الموازنة (البوكارك، 2014)، و ما نص قانون المياه رقم 18778 في تشيلي في المادة 10 على "في استثمارات أنظمة المياه الريفية، قد تمنح اعانة لتغطية الفرق بين التكاليف والاموال التي يدفعها المستخدمون حسب قدرتهم على الدفع (البوكارك، 2014) .

ان اليات احتساب اسعار المياه تفتقر للبعد الاجتماعي والاقتصادي، حيث لا يتم اجراء المسوح والدراسات حول اوضاع الاسر المعيشية وقدرتها على الدفع، ولا يتم الاستفادة بالتالي من قاعدة البيانات الخاصة بالأسر المحتاجة المتوفرة لدى وزارة الشؤون الاجتماعية (ماس، 2013) .

(ان تنفيذ تعرفه المياه التي تراعي الفقراء والتي تم حصرها برفع تسعيرة فئات التعرفة، تقليل رسوم اقبال المياه للأسر ذات الدخل المنخفض، تحصيل رسوم الايصال على اقساط شهرية، من اجل الاكتفاء الذاتي للقطاع بأكمله وسيتم تمويل هذه الاليات بواسطة التعرفة نفسها (اي من خلال اليات الدعم المتبادل)، وليس من خلال الدعم المباشر من الحكومة المركزية او المحلية) (السياسة والاستراتيجية المائية، 2014)، فان ذلك كهدف استراتيجي يتماشى مع نص نظام التعرفة المائية، لكن انخفاض مستوى جودة الخدمات وانخفاض نوعية المياه المقدمة تقلل من رغبة المشتركين بالدفع والتي تؤدي الى انخفاض مستويات الخدمة ، ضعف استعادة التكاليف، مما يؤدي الى هدر المصادر المائية النادرة والى عدم القدرة والعجز في صيانة المعدات والشبكات، وبالتالي مخاطر صحية على المواطنين ، وغالبا مصادر مياه غير امنة (IRC, 2003).

مما يؤدي الى ظهور الحلقة المفرغة من ضعف استعادة التكاليف ومضمونها بان المستويات المتدنية من استعادة التكاليف من خلال المشتركين ومصادر التمويل الاخرى، تقود الى ايرادات غير كافية لادارة وتشغيل الانظمة المائية للخدمات بكفاءة وفعالية، مما يعني ضعف في قدرة الاستثمار في القطاع سواء كان بالاستثمار في الرأسمال البشري او البنية التحتية. وكنتيجة لذلك سيكون سوء جودة في الخدمات تقود الى عدم رضا المشتركين عن ذلك مما يقلل رغبتهم في الدفع (الشكل 3.2) (IRC, 2003)

الشكل (3.2) الفقر المائي والطريق الى التغيير (الحلقة المفرغة)



المصدر: IRC، 2003

4.4.2 الكفاءة الاقتصادية:

عرفت بعض الأدبيات الكفاءة الاقتصادية بأنها العملية التي يتم فيها توجيه التعرفة المائية للمستهلكين لاستخدام المياه باعتبارها مورد طبيعي ونادر في الفئات والقطاعات التي تحقق أكبر مكاسب ممكنة وان يتم فرض اسعار مرتفعة لمستويات الاستهلاك المرتفعة من المياه بهدف المحافظة عليها وترشيد استهلاكها (porcher, 2012) ونظام التعرفة المائية نص على تضع هيكلية التعرفة سعرا اقتصاديا لمستويات الاستهلاك الاعلى لتشجيع المحافظة على الموارد المائية، ووفقا للتعريف الوارد في العديد من الأدبيات المختصة بشؤون المياه فان الكفاءة الاقتصادية تهدف الى تقديم اشارات واضحة للمستهلكين حول القيمة النسبية للمياه التي يستهلكونها، بهدف تعزيز افضل توزيع للموارد الاقتصادية الشحيحة ، وذلك للوصول بالفوائد الى المستوى الامثل بالنسبة للمجتمع بأكمله، استنادا الى استخدام الاساليب الحديثة لتسعير التكاليف بافتراض ان تكلفة المتر

المكعب الاخير من المياه الذي يرغب المستهلكون باستهلاكه مساويا للسعر الذي يرغبون في دفع ثمنه له وبغض النظر عن كيفية استخدامه (ماس، 2013).

ان المقصود في الكفاءة الاقتصادية هو توظيف الموارد الطبيعية " المياه " واستخدامها بشكل امثل ، باعتبارها سلعة اقتصادية ، ويكون هذا الاستخدام من خلال فرض أسعار مرتفعة على المياه كلما زاد حجم الاستهلاك منها لحث المستهلكين على الترشيد في استهلاك المياه والمحافظة على الموارد المائية

الا ان الكفاءة الاقتصادية تعرف على عدة مستويات مختلفة

- الكفاءة على مستوى المؤسسة
- الكفاءة في تخصيص السلعة او الخدمة بين مختلف المشتركين
- الكفاءة في تخصيص المصادر بين مختلف القطاعات

فعندما تكون جميع شروط الكفاءة الاقتصادية على هذه المستويات قد اجتمعت فانه يمكن القول بان الكفاءة الاقتصادية قد تحققت (porcher, 2012).

كما هو معروف فان الاسر محدودة الدخل يكون عدد أفرادها مرتفع نسبيا، وبالنظر الى الحجم الكبير للأسرة، فان حجم الاستهلاك من المياه للاغراض المنزلية يكون مرتفعا في هذه الحالة، فيمكن ان يصطدم تحقيق الهدف المرتبط بالكفاءة الاقتصادية بالهدف الاخر المتعلق بالعدالة الاجتماعية (ماس، 2013)

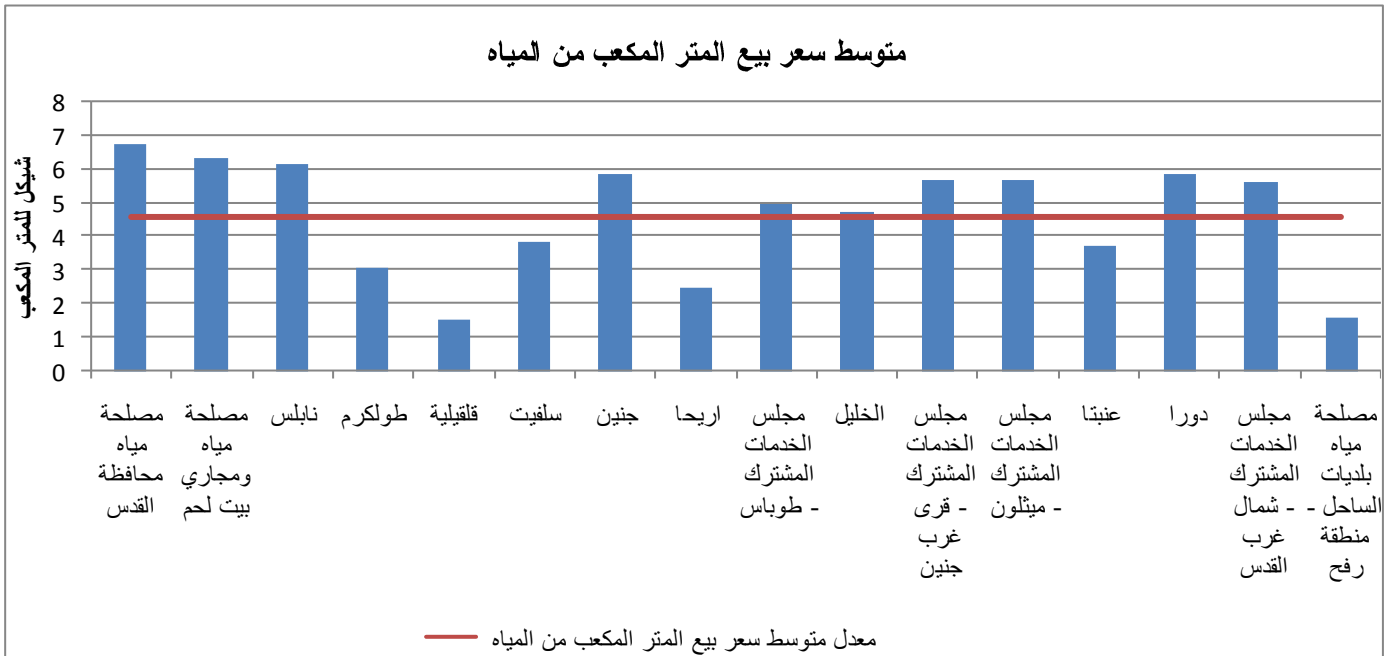
5.2 واقع تعرفه المياه في الاراضي الفلسطينية:

تناولت عدة دراسات واقع تعرفه المياه في الاراضي الفلسطينية، حيث يلاحظ تباين اسعار المياه بين المناطق المختلفة، ويعود ذلك لأسباب كثيرة اهمها اختلاف مصادر المياه، واختلاف تكلفة الانتاج والنقل والتوزيع، اضافة الى التباين في كفاءة مقدمي الخدمات من حيث الاداء الاداري والمالي، ونسبة الكميات غير المحاسب عليها لدى كل مقدم خدمة بشكل ينعكس على احتساب اسعار المياه المقدمة للمستهلكين (الرمحي، 2010)، ويوضح تقرير مؤشرات الاداء الرئيسية للعام 2013 عن سلطة المياه ومجلس تنظيم قطاع المياه الحقائق التالية :

1.5.2 متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه:

هناك تفاوت بين مقدمي الخدمات بتكلفة سعر البيع للمتر المكعب للعام 2013 كما يظهر في الشكل (2.2) ويعود ذلك التفاوت الى اسباب تتعلق باختلاف مصادر الحصول على المياه (ابار وينابيع في الضفة الغربية ، والتزود من الشبكة الاسرائيلية ميكروت) اضافة الى الاختلاف في المصاريف التشغيل والصيانة ونسبة الفاقد ، اذ يمتلك عدد من مقدمي الخدمات ابار جوفية خاصة بها، الامر الذي ينعكس في انخفاض التكلفة مقارنة بتكلفة شراء المياه من الجانب الاسرائيلي، ففي حين تبلغ تكلفة شراء المتر المكعب من المياه المنقولة من الجانب الاسرائيلي عبر دائرة مياه الضفة الغربية (2.6 شيكل /متر مكعب) ونجد انها لا تتجاوز (1 شيكل /متر مكعب) من الابار الخاصة ببلديات اريحا وقلقيلية، مع الاشارة الى ان تكلفة استخراج المياه من الابار الارتوازية تعتمد بالأساس على عمق البئر وتكاليف الطاقة المستخدمة للاستخراج ونوعها (كهرباء ، ديزل)، مما يؤدي في بعض الحالات الى ارتفاع تكاليف الاستخراج كما هو الحال في ابار بلدية نابلس وبلدية طوباس (دراسة ماس، 2013) .

الشكل (2.2) متوسط سعر بيع المتر المكعب



المصدر: مراقبة اداء مزودي خدمات المياه، 2013

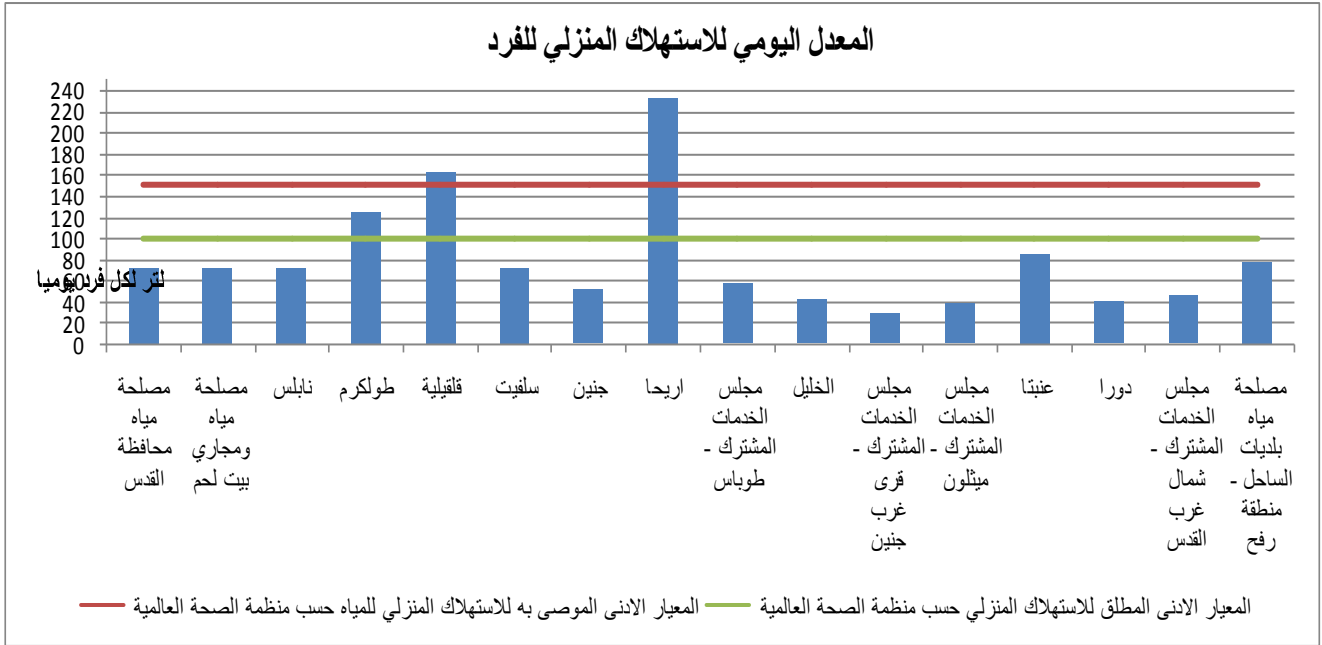
يضاف الى ذلك التباين الكبير بين مقدمي خدمات المياه فيما يتعلق برسوم الاشتراك والربط بشبكة المياه وفي طريقة احتساب هذه الرسوم وتحديد قيمتها، ففي حين تصل رسوم الاشتراك في بلدية الخليل الى 1250 شيكل تضاف لها رسوم كالتامين، فان رسوم الاشتراك في بلدية نابلس لا تتجاوز 30 دينار يضاف اليها رسوم التامين وثمان العداد، اما في مصلحة مياه محافظة القدس فتصل رسوم الاشتراك الى 445 دينار للاشتراك الجديد و250 دينار للعداد الاضافي عدا عن رسوم تكاليف مساحة البناء، ويلاحظ ايضا عدم وجود صيغة موحدة للبنود المتعلقة برسوم التامين ورسوم قراءة العدادات، فبعضها يفرض لمرة واحدة كرسوم التامين وثمان العدادات، وبعضها الاخر يفرض بشكل دوري على كل فاتورة كرسوم قراءة العدادات، ولا تفرض بعض البلديات مثل جنين وقلقيلية هذه الرسوم، (سالم، 2014) ومن المتعارف عليه ان النقص في الكميات المزودة لمقدمي الخدمات، يؤدي الى صعوبات في تقديم خدمات مستمرة لمتلقي الخدمة في العديد من الدول العربية، وهذا يتمثل في تزويد المياه على فترات متقطعة "الاردن، فلسطين، لبنان، العراق...." مما ينجم عنه ظروف تشغيل وصيانة مجهدة تؤثر على كمية ونوعية المياه المزودة ومستوى الخدمات المقدمة، وكنتيجة لذلك على رضا متلقي الخدمة، وسلامة مكونات البنية التحتية، كما ان هذه الصعوبات والظروف تؤدي الى زيادة في الانفاق الرأسمالي للمرفق لاعادة تأهيل المشاريع واستبدال الأصول التي تتلف بسرعة نتيجة التزود المتقطع للمياه (جمعية مرافق المياه العربية، اصلاح مرافق المياه، 2014).

2.5.2 حصة الفرد من المياه :

وفيما يتعلق بحصة الفرد من المياه فان الشكل (3.2) يظهر التفاوت بين المناطق الفلسطينية المختلفة، حيث ترتفع حصة الفرد في مناطق، قلقيلية، اريحا في العام 2013 لتصل الى 163 لتر/يوم، 280 لتر/يوم على التوالي (مراقبة اداء مزودي الخدمات، 2013) ، وذلك يعود الى توفر مصادر المياه من الابار الخاصة لهذه البلديات، بينما تنخفض حصة الفرد في المناطق الاخرى في نفس السنة لتصل الى 52 لتر/يوم في جنين و 38 لتر/يوم في ميثلون و73لتر/يوم في مصلحة مياه محافظة القدس بسبب ارتباطها بالتزود من شبكة المياه الاسرائيلية عبر دائرة مياه

الضفة الغربية، وهذا ناتج عن القيود والاجراءات الاسرائيلية على تزويد مناطق السلطة الفلسطينية بالمياه وعلى تطوير البنية التحتية فيها (البنك الدولي، 2009)

الشكل (3.2) المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه (لتر/فرد/يوم)

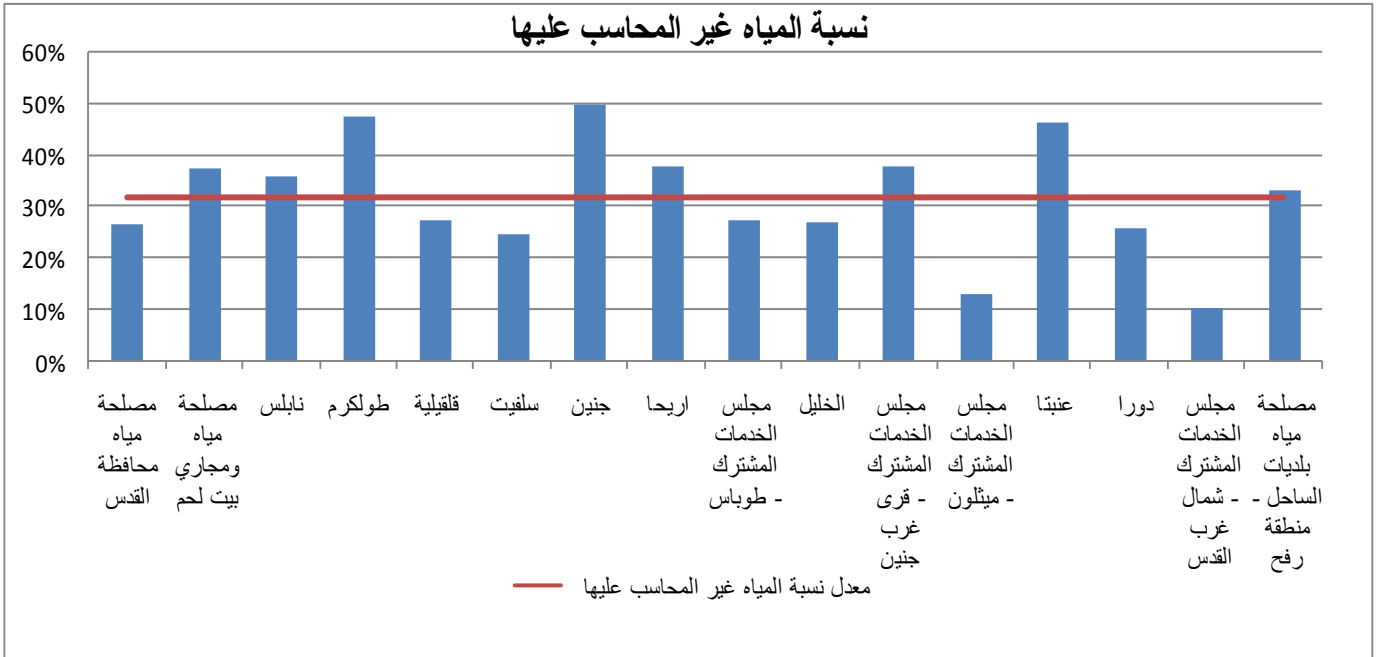


المصدر : مراقبة اداء مزودي خدمات المياه ، 2013،

3.5.2 المياه غير المحاسب عليها :

تمثل نسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد) الفرق بين المياه المزودة والمباعة للمستهلكين، وتشمل المياه غير المحاسب عليها التسريبات من الشبكة (الفاقد في التوزيع) والتوصيلات غير القانونية، وكمية المياه غير المحاسب عليها هي مجموع المياه الفاقدة وتلك المزودة والتي لم تصدر بها فواتير (على سبيل المثال، المياه المزودة للمساجد والكنائس، والمستخدمه لاطفائية الدفاع المدني)، ويلاحظ من الشكل (4.2) تفاوت هذه النسبة بين مقدمي الخدمات، (مراقبة اداء مزودي الخدمات ، 2013)، ويشكل الفاقد في الضفة الغربية وقطاع غزة احد اهم المشاكل الرئيسية، حيث وصل معدل الفاقد الكلي في العام 2010 الى 40% ، ويبلغ الفاقد التجاري ما نسبته 30% (الجمعية العربية لمرافق المياه ، ادارة مرافق المياه)

الشكل (4.2) نسبة المياه غير المحاسب عليها



المصدر : مراقبة اداء مزودي خدمات المياه، 2013

4.5.2 السكان والمستوى المعيشي :

1.4.5.2 الحالة الاقتصادية والفقر والبطالة :

يرتبط تحديد اسعار السلع والخدمات بمستويات المعيشة، وتكمن اهمية وضرورة مراعاة ذلك عند تحديد مستويات اسعار السلع والخدمات وفقا للظروف المالية للمواطنين في اي دولة، وهذا ينطبق على اراضي السلطة الفلسطينية، والتي بلغت نسبة البطالة فيها عام 2013 (24.3%) من معدل البطالة من بين المشاركين في القوى العاملة، حيث بلغ عدد العاطلين عن العمل حسب تعريف منظمة العمل الدولية حوالي 271 الف شخص، خلال الربع الثالث من العام 2012 (الجهاز المركزي للإحصاء، 2013).

كما بلغ معدل الاجر اليومي (87.5 شيكل) في الضفة الغربية، مقابل 66.1 شيكل في قطاع غزة، وبلغ معدل الانفاق على الغذاء في العام 2013 ما نسبته (45-100%) من مجموع الاجر او الدخل الكلي للأسرة (الجهاز المركزي للإحصاء، 2013). ووفقا للمفهوم الوطني للفقر والذي يستند

الى التعريف الرسمي للفقر الذي تم وضعه في العام 1997 ويضم ملامح مطلقة ونسبية تستند الى موازنة الاحتياجات الاساسية لاسرة تتالف من خمس افراد (بالغين اثنين وثلاثة اطفال)، تم اعداد خطي فقر وفقا لانماط الاستهلاك الحقيقية للاسرة، فقد قدر معدل الفقر بين السكان وفقا لانماط الاستهلاك الحقيقية 25.8% خلال العام 2011 بواقع 17.8% في الضفة الغربية و38.8% في قطاع غزة، كما تبين أن حوالي 12.9% من الافراد يعانون من الفقر المدقع ،بواقع 7.8% في الضفة الغربية و21.1% في قطاع غزة (الجهاز المركزي للإحصاء ، 2015).

حيث ان المساعدات النقدية التي تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية بشكل دوري كل ثلاثة شهور، يستفيد منها أكثر من 119 الف اسرة في الضفة الغربية وقطاع غزة (75 الف اسرة في قطاع غزة، وأكثر من 43 الف اسرة في الضفة الغربية، بمبلغ اجمالي يزيد عن 139 مليون شيكل (تصريح صحفي لوزير الشؤون الاجتماعية د.ابراهيم الشاعر وكالة معا .2016/4/13)،

5.5.2 خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة :

تقع محافظة رام الله والبيرة على مساحة تبلغ 843 كم² ، ويبلغ تعدادها السكاني ما مجموعه 328811 نسمة (الجهاز المركزي للإحصاء، 2013) ،وتضم المحافظة 75 تجمعا منها 6 مخيمات للاجئين، في حين بلغ عدد مقدمي خدمات المياه في المحافظة (22) مقدم خدمة، موزعين على تصنيفات حسب مؤسسات تقديم الخدمات الى مصلحة مياه محافظة القدس، بلديات، مجالس قروية، وتشكل المناطق الحضرية 34.1% والمناطق الريفية 59.5% والمخيمات 6.4%، وتشكل مدينتا رام الله والبيرة مركزا هاما لمؤسسات الحكومة وشركات القطاع الخاص (الجهاز المركزي للإحصاء، 2013).

1.5.5.2التزويد بالجملة :

يتم تزويد البلديات ومؤسسات تقديم الخدمات في محافظة رام الله من قبل دائرة مياه الضفة الغربية بما يبلغ (20163086) متر مكعب سنويا ، بينما يبلغ الانتاج من الابار المحلية في المحافظة ما مقداره (2.20 مليون متر مكعب) متر مكعب سنويا (سلطة المياه، 2014).

بلغت اسعار المياه المباعة بالجملة من دائرة مياه الضفة الغربية 2.6 شيكل / م³ ، للمقدمي الخدمات بحيث ان هذا السعر باقل من التكلفة وتقوم الحكومة الفلسطينية بدعم اسعار المياه المباعة لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية بما مقداره 0.5 شيكل /متر مكعب (رئيس سلطة المياه ،مازن غنيم في مقابلة مع تلفزيون فلسطين بتاريخ 2016/4/10).

2.5.5.2 تزويد خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة :

يظهر المسح الذي اجرته سلطة المياه والصادر في شهر 9 / 2014 بان مجموع المياه المزودة في محافظة رام الله والبيرة (المشتراة من الجانب الاسرائيلي والمنتجة من ابار يملكها بعض مقدمي الخدمات) تبلغ 20163086 م³ ، والكميات المستهلكة (المفوترة من مقدمي الخدمات) تبلغ لنفس الفترة ما مجموعه 14784516 م³، حيث تعتبر الكميات غير المحاسب عليها ما مقداره 5378570 م³ وتشكل ما نسبته 26.7% من الكمية المزودة، يلخص الجدول رقم (4.2) كميات المياه المزودة لكل بلدية ومجلس قروي بما فيها التجمعات المزودة ضمن امتياز مصلحة مياه القدس، والكميات المباعة وحصاة الفرد ونسبة الفاقد.

ونظرا للسيطرة الاسرائيلية على اغلب مصادر المياه الفلسطينية ، والعجز الحاصل بين الطلب على المياه والكميات المزودة ، فان الاراضي الفلسطينية تصل الى ما يطلق عليه مستوى الندرة والتي تعتبر اقل معايير الاجهاد المائي (حيث تم وضع كمية 1700 متر مكعب كمعيار لكل شخص باعتباره قاعدة لتوفر المياه لكافة الاستخدامات، حيث ان البلد او المنطقة التي تعاني من الاجهاد المائي لتصل الى درجة الندرة، تكون الكمية 1000 متر مكعب للشخص الواحد, OECD-B, 2009 .

جدول (4.2) مؤشرات الاداء الفنية لمقدمي خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة

| الجهة المستفيدة | كمية المياه المزودة م ³ | كمية المياه المستهلكة م ³ | عدد السكان المخدمين /نسمة | حصة الفرد لتر/باليوم | كمية المياه غير المحاسب عليها م ³ |
|-------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|----------------------|--|
| مصلحة مياه محافظة القدس | 15957736 | 11733402 | *330000 | 73 | %26.5 |
| بيتونيا | 965760 | 722694 | 17125 | 96 | %25.2 |
| بلدية الاتحاد | 268611 | 1648066 | 8219 | | %38.9 |
| بني زيد الغربية | 359817 | 246247 | 539,14 | 52 | %31.6 |
| عابود | 190169 | 110327 | 3171 | 67 | %41 |
| الطيرة | غير متوفرة | غير متوفرة | 2121 | 52 | غير متوفرة |
| بيت نوبا | 34608 | 29187 | 377 | 18 | %16 |
| بيت سيرا | 103000 | 73000 | 3665 | 58 | %29 |
| بيت عور التحتا | 145510 | 100088 | 5693 | 54 | %31 |
| بدرس | 108200 | 75740 | 1951 | 181 | %30 |
| دير قديس | 1000086 | 75577 | 12538 | 91 | %24 |
| خربتا المصباح | 125000 | 92000 | 6767 | 39 | %26 |
| خربتا بني حارث | 88889 | 62222 | 3749 | 51 | %30 |
| قبية | 170496 | 141490 | 6395 | 76 | %17 |
| رننيس | 97999 | 73544 | 3733 | 76 | %25 |
| راس كركر | 71529 | 61680 | 2449 | 89 | %14 |
| صفا | 147513 | 125029 | 5213 | 69 | %15 |
| شبتين | 34608 | 29187 | 1127 | 20 | %16 |
| شقبا | 256481 | 174237 | 5593 | 91 | %32 |
| بيت عور الفوقا | 39850 | 25750 | 1196 | 68 | %35 |
| دير ابو مشعل | 187244 | 100244 | 4438 | 67 | %46 |
| نعلين | 243196 | 195896 | 6129 | 87 | %19.4 |

سلطة المياه، 2014

- عدد السكان المخدمين في مصلحة مياه محافظة القدس يشمل منطقة الامتياز في محافظة القدس

1.2.5.5.2 مصلحة مياه محافظة القدس:

اسست مصلحة مياه محافظة القدس وفق القانون الاردني رقم 6 لسنة 1966 كمؤسسة اهلية مستقلة غير ربحية يديرها ويشرف عليها مجلس ادارة مؤلف من ممثلين عن البلديات الرئيسية الثلاث "رام الله، البيرة، دير دبوان" اضافة الى ممثل عن بلدة كفر مالك وممثل عن الحكومة ، واسندت اليها عدة مهام واهمها تزويد سكان المنطقة بخدمات المياه (قانون رقم /1966) ويشمل منطقة خدماتها هذه الايام مدينة رام الله والبيرة الى جانب قرابة 58 قرية ومخيم لاجئين والجزء الشمالي لمنطقة القدس، وتمتد منطقة الخدمة على رقعة مساحتها 600 كم2 ، ويبلغ عدد الاشتراكات حوالي 53138 مشترك ويصل عددهم تقريبا حوالي 310000 نسمة (www.jwu.org).

1.1.2.5.5.2 اسعار خدمات المياه في مصلحة مياه محافظة القدس :

خلال الفترة من العام 2005 ولغاية العام 2011 تحملت المصلحة عجزا تشغيليا تراكميا بلغ حوالي 40 مليون شيكل ، ويعود السبب في ذلك بشكل اساسي الى ان التعرفة المطبقة منذ العام 2005 لم تمكن مصلحة المياه من استرداد التكاليف وتوفير ايرادات تشغيلية كافية لمقابلة المصاريف التي استمرت بالارتفاع خلال الفترة الماضية ، مما استدعى لتقديم مقترح تعديل لاسعار المياه لاقاراره من سلطة المياه بتاريخ (مقابلة مع عمر ابو قطيش، 2016)، مع التاكيد بان نظام التعرفة يعتمد المعلومات المالية التاريخية لوضع اسس التعرفة المستقبلية، ولا يعالج القضايا المرتبطة بالخسائر المالية عن سنوات سابقة (مقابلة محمد سعيد الحميدي ، 2016).

2.1.2.5.5.2 مشركي مصلحة مياه محافظة القدس

يبين الجدول (5.2) كمية ومعدل استهلاك المياه حسب الفئات والاستهلاك والمبيعات وعدد المشتركين

جدول (5.2) عدد مشتركى مصلحة مياه محافظة القدس حسب الفئات والاستهلاك والمبيعات لعام 2012

| المبيعات م ³ | النسبة من الاستهلاك | النسبة من المشتركين | عدد المشتركين | مجموع الاستهلاك م ³ | المعدل 2010 |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------|--------------------------------|-------------|
| 2384567 | 3.77 | 28.64 | 15211 | 73276 | 10-0 |
| 1493065 | 9.83 | 23.13 | 12286 | 191034 | 20-11 |
| 1730140 | 21.30 | 26.94 | 14316 | 416556 | 40-21 |
| 1953791 | 27.84 | 17.26 | 9178 | 548512 | 101-41 |
| 3542426 | 37.26 | 4.04 | 2146 | 731742 | اكثر من 101 |
| 11103991 | 999.9 | 100.00 | 53138 | 1961122 | المجموع |

المصدر : مصلحة مياه محافظة القدس، 2012،

3.1.2.5.5.2 اسعار خدمات المياه لمصلحة مياه القدس المعتمدة من سلطة المياه :

اقرت سلطة المياه مقترح تعديل اسعار خدمات المياه المقترحة من مصلحة مياه محافظة القدس قبل اقرار مجلس الوزراء لنظام التعرفة المائية (مقابلة مع يوسف عوايص، 2016)، كما هو موضح بالجدول (6.2) ، وهدفت هذه الاسعار الجديدة ل :

- استرداد التكاليف الفعلية لمصلحة مياه القدس (التشغيل والصيانة وجزء من استهلاك الموجودات)

- تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال وضع اسعار تمكن فئات الدخل المحدود من تحملها لسد حاجات الاستهلاك الاساسية

تحقيق الكفاءة الاقتصادية من خلال تبني أسعار تصاعديّة لفئات الاستهلاك العليا لتشجيع المستهلكين على تخفيض الاستهلاك، والمحافظة على المياه مع التمييز بين فئات الاستخدام المختلفة (منزلي، صناعي، تجاري، سياحي، مؤسسات)

جدول (6.2) اسعار المياه بالشيكل المعتمدة لمصلحة مياه محافظة القدس، 2011

| فئة الاستهلاك | منزلي | صناعي | سياحي | تجاري | مؤسسات عامة | جملة |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------------|------|
| 5-0 | 4.50 | 5.60 | 5.60 | 5.60 | 4.50 | |
| 10-5.1 | 4.50 | 5.60 | 5.60 | 5.60 | 4.50 | |
| 20-10.1 | 5.60 | 6.80 | 6.80 | 6.80 | 5.60 | |
| 30-20.1 | 6.80 | 8.10 | 8.10 | 8.10 | 6.80 | |
| 30.1 فما فوق | 9.00 | 9.90 | 10.80 | 9.00 | 9.00 | |
| بالجملة | | | | | | 4.20 |

المصدر : سلطة المياه

حيث شملت الموافقة على اعتماد رسوم الفاتورة الثابتة شهريا : 8.5 شيكل (دورة الفاتورة كل شهرين وتصبح الرسوم 17 شيكل)، واعتماد الحد الأدنى: 4.5 * 5 م 3 + 8.5 = 31 شيكل شهريا للاستهلاك المنزلي (مقابلة مع كمال عيسى ، 2016)

وبالعودة الى اهداف التعرفة المنصوص عليها في نظام التعرفة المائية نجد ان :

1- مبدأ استرداد التكاليف:

تعتمد المصلحة بشكل كامل على إيراداتها الذاتية في تغطية مصاريفها التشغيلية وتتركز مصادر الإيرادات لديها من مصدرين رئيسيين :

- مبيعات المياه والتي تشكل ما يقارب 88% من إجمالي إيرادات المؤسسة .

- إيرادات التمديدات الجديدة ورسوم المساحة والتي تشكل 12% من الإيرادات

اما فيما يتعلق بالمشاريع الاستثمارية المرتبطة بإعادة تأهيل شبكات المياه وتطويرها ،فان المصلحة تواجه مشكلة بتوفير الأموال اللازمة للاستثمار كون تعرفة المياه لا تسمح بتغطية المشاريع الاستثمارية ، وتعتمد المصلحة على المنح المقدمة من الممولين ، خاصة من بنك التنمية الألماني (مقابلة مع عمر ابو قطيش ، 2016) ، واستنادا الى تقرير مراقبة الاداء للعام 2013 فقد بلغ

متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه ما مقداره 6.8 شيكل للمتر المكعب ، ومقدار تكاليف التشغيل لكل متر من المياه 7 شيكل ، والذي يشمل :

- تكاليف المصاريف الادارية بلغت 2.1 شيكل في المتر المكعب المباع
- تكاليف شراء و انتاج المياه بلغت 3.4 شيكل في المتر المكعب المباع
- تكلفة الطاقة بلغت 0.7 شيكل في المتر المكعب المباع
- تكاليف التشغيل الاخرى بلغت 0.8 شيكل في المتر المكعب المباع

ومن هنا نلاحظ ان العوامل الرئيسية التي تؤثر بارتفاع هذه التكاليف لدى مصلحة مياه القدس هي :
اولا (تكاليف شراء و انتاج المياه

ثانيا) تكلفة المياه غير المحاسب عليها ، حيث بلغت هذه النسبة (27%) من الكميات المتاحة للتوزيع (المنتجة والمشتراة) ، حيث ان ارتفاع نسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد) ترتفع معها تكلفة المياه المباعة، في حين ان كتاب المصادقة على تعرفه مصلحة مياه القدس من قبل سلطة المياه بتاريخ (2011/11/13) كان قد اشترط تخفيض الفاقد والذي كان في العام 2011 ما نسبته 27.2% ، وفي العام 2013 ما نسبته 27%

2- مبدأ العدالة الاجتماعية :

تم تصميم التعرفة في مصلحة مياه القدس لمراعاة ان لاتزيد قيمة الفاتورة الشهرية لاول شريحتين من الفئة المنزلية عن 4% من متوسط دخل الاسرة في هاتين الفئتين ، والذي تم تقديره بمبلغ 200 شيكل، بحيث بلغ متوسط قيمة الفاتورة عند استهلاك 10م3 ما مجموعه 54 شيكل (45.5 شيكل + 8.5 شيكل رسوم ثابتة شهريا)، حيث يلاحظ ان دراسة مقدار التحمل لم تأخذ بعين الاعتبار عدد افراد الاسرة، والحد الادنى الموصى به للاستهلاك حسب السياسة المائية الفلسطينية ومنظمة الصحة العالمية والبالغ 100 لتر/يوم، علما بان متوسط عدد الاسرة قد بلغ 5.2 فرد (الجهاز المركزي للإحصاء، 2015) وبالتالي فان مجموع الاستهلاك الشهري للاسرة يجب ان لا يقل عن 15 متر مكعب، حيث ان تقديم التعرفة لسلطة المياه في ذلك الوقت لم يتطلب اعداد دراسة اجتماعية لحالات الفقر في منطقة امتياز مصلحة مياه القدس (مقابلة مع عمر ابو قطيش ، كمال عيسى، 2016)

وقد لوحظ بالمصادفة الرسمية على تعرفه المياه في مصلحة مياه القدس ، ما تم اعتباره الحد الأدنى، والذي يعني تحميل اي مشترك شيكل منزلي ما قيمته 31 شيكل /شهري (4.5 مضرورية ب5 م³ ومضاف اليها الرسوم الثابتة الشهرية وبالغة8.5 شيكل) ، سواء قام باستهلاك كميات الفئة الاولى ام لا ، والذي لا يعتبر جزءا من نظام التعرفة المعتمد من مجلس الوزراء (مقابلة مع د . محمد سعيد الحميدي، 2016)

على الجانب الاخر تقوم مصلحة مياه القدس بتنظيم جدول توزيع المياه على مناطق الامتياز، وتحديثه بشكل دوري، وقد بلغ متوسط حصة الفرد في منطقة الامتياز 73 لتر/يوم (سلطة المياه/ مجلس التنظيم ، 2013)، الا انه وبالرجوع للمسح الذي قامت به سلطة المياه في العام 2014، يتم ملاحظة الاختلاف والتذبذب في حصة الفرد مابين المدن والقرى داخل منطقة الامتياز، حيث نجد انه في مدينة رام الله والبيرة تبلغ 177 لتر/يوم ، 115 لتر /يوم على التوالي، في حين بلغت في قرى دورا القرع ، وعبوين الى 32 لتر/يوم، 42 لتر/يوم على التوالي، وهذا يخلق مشكلة لدى المشتركين وخاصة في ايام الصيف ، حيث تكثر شكاوي انقطاعات المياه كما هو مبين في الجدول (7.2) (مقابلة عمر ابو قطيش، 2016)

جدول (7.2) تقرير شكاوي المشتركين لدى مصلحة مياه محافظة القدس - 2015

| نوع الشكاوى | عدد الشكاوي | نسبة علاج الشكاوي |
|--|-------------|-------------------|
| استمرارية تزويد المياه | 2198 | 99% |
| جودة المياه | 10 | 99% |
| ابلاغ عن كسورات او سيلان عداد ، او تعطل عداد | 5688 | 99% |
| المجموع | 7896 | |

3- مبدأ الكفاءة الاقتصادية :

ان التعرفة الحجمية والمبينة في الجدول (6.2) جاءت كنتيجة لاعتماد عوامل هيكلية التعرفة التصاعدية قياسا على التعرفة الدنيا (4.5 شيكل) حيث تمثلت معاملات التعرفة التصاعدية وفق الجدول (8.2) ، مع الاشارة الى ان الاستهلاك للقطاعات الصناعية والسياحية والتجارية استند الى بيانات مصلحة مياه محافظة القدس، ولم يكن هناك اي متطلب من سلطة المياه لاجراء دراسة حول احتياجات هذه القطاعات او توجيهات معينة بالنسبة للاسعار (مقابلة مع عمر ابو قطيش، 2016)

جدول(8.2) معاملات التعرفة التصاعدية قياسا على التعرفة الابتدائية للفئة الدنيا

| جملة | مؤسسات عامة | تجاري | سياحي | صناعي | منزلي | فئة الاستهلاك |
|------|----------------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | 1.00 | 1.25 | 1.25 | 1.25 | 1.00 | 5-0 |
| | 1.00 | 1.25 | 1.25 | 1.50 | 1.00 | 10-5.1 |
| | 1.25 | 1.50 | 1.50 | 1.50 | 1.25 | 20-10.1 |
| | 1.50 | 1.80 | 1.80 | 1.80 | 1.50 | 30-20.1 |
| | 2.00 | 2.00 | 2.40 | 2.20 | 2.00 | 30.1 فما فوق |
| 1.00 | | | | | | بالجملة |

المصدر : سلطة المياه

2.2.5.5.2 بلدية بني زيد الغربية :

تضم بلدية بني زيد الغربية خمس قرى هي (بيت ريماء، دير غسانة، كفر عين، قراوة بني زيد، والنبي صالح)، ويبلغ مجموع عدد السكان ما يقارب 14539 (الجهاز المركزي للإحصاء، 2013) ، ويتولى المجلس البلدي مسؤولية ادارة خدمات المياه من خلال وحدة المياه ، والتي يبلغ عدد موظفيها (مهندس، سباك، محاسب، وجباه عدد 2) (مجموعة الهيدرولوجيين ، 2010)، ويتم تزويد البلدية بالمياه من شبكة المياه الاسرائيلية التابعة لشركة ميكروت من خلال دائرة مياه الضفة الغربية بمعدل سنوي يبلغ 359817 متر مكعب، وبسعر يبلغ 2.6 شيكل للمتر المكعب ، وتقوم البلدية بفوترة ما مجموعه 246247 متر مكعب سنوي، ويشكل الفرق ما بين المياه المشتراة

والمباعة كمية المياه غير المحاسب عليها وتبلغ 113570 متر مكعب ، اي ما نسبته 31% (سلطة المياه، 2014)، ولن تقم سلطة المياه بمراجعة اي تعرفه واقرارها في محافظة رام الله والبيرة سوى لمصلحة مياه القدس (مقابلة كمال عيسى، 2016) و كذلك مجلس التنظيم المؤسس حديثا وفق قانون المياه الجديد لم يتم بدراسة اي تعرفه في محافظة رام الله والبيرة (د.محمد سعيد الحميدي، 2016)

وبلغت حصة الفرد في منطقة امتياز بلدية بني زيد (دير غسانة، بيت ريماء، قراوة بني زيد، كفر عين، النبي صالح على التوالي ما نسبته 52%، 52%، 47%، 39%) (سلطة المياه، 2014)

وتمثل تعرفه اسعار خدمات المياه والتي تم اقرارها من المجلس البلدي وفق الجدول (9.2) حيث تم تصميمها دون الاعتماد على اي معايير او مبادئ (استرداد التكاليف ، العدالة الاجتماعية ، الكفاءة الاقتصادية) (مقابلة مع كمال عيسى) ، ويدفع السكان ما نسبته 2-4.2% من دخلهم لفاتورة المياه ، اضافة الى ما نسبته 4-6% من دخلهم لشراء صهاريج المياه ، لعدم كفاية امدادات المياه المزودة عبر الشبكات(الشنار، 2007) .

جدول (9.2) اسعار المياه في بلدية بني زيد

| فئات الاستهلاك - متر مكعب | السعر / شيكل |
|---------------------------|--------------|
| 0 - 10 | 48 معدل ثابت |
| 11 - 21 | 4 |
| 22 - 40 | 4.5 |
| 41 - 60 | 5 |
| ما يزيد عن 60 | 5.5 |

مجموعة الهيدرولوجيين ، 2010

6.2 انواع التعرفة المائية :

هناك عدة انواع من التعرفة المائية المطبقة في دول العالم وتشمل نوعين من التعرفة :

- فرض سعر واحد على جميع كميات الاستهلاك
- اعتماد تعرفة من جزئين تشمل جزءا ثابتا و اخر متغير حسب كمية الاستهلاك ، بحيث يتكون السعر من رسوم ثابتة تهدف الى تغطية التكاليف التي لاتعتمد على الكمية المستهلكة والجزء الثاني هو رسوم متغيرة تعكس التكلفة الحدية لتزويد متر مكعب من المياه ، ويتم تقسيم التكاليف الثابتة بالتساوي بين المشتركين ، وتحمل التكلفة الحدية كلها على جميع الوحدات المستهلكة

7.2 الدراسات السابقة والفجوة المعرفية :

1.7.2 الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت القضايا المرتبطة بتعرفة المياه في الأراضي الفلسطينية وتسعير الخدمات من جوانبها المختلفة واهمها :

دراسة الباحث ابراهيم جابر 2006 بعنوان "التعرفة المائية في بلديات قطاع غزة ، دراسة نقدية هدفت الدراسة الى التعرف على الفرق بين تعرفه المياه وتسعيرة المياه اضافة الى بيان اهمية القطاع الخاص في ادارة المرافق ، وابرار اهداف سياسات التعرفه ، وتقييم للتعرفه المطبقة في بلديات قطاع غزة واهمية وجود نظام موحد لتعرفه المياه ، وتوصلت الدراسة الى وجود 16 تعرفه مائية مختلفة في قطاع غزة على الرغم من تشابه الظروف الاجتماعية والاقتصادية لسكان القطاع ، كما اوضحت الدراسة اهم الاسس العلمية الواجب اتباعها عند بناء تعرفه مائية جديدة او تغييرها ، اضافة الى ان التعرفه المستخدمة لا تاخذ البعد الاجتماعي وتفاوت مستويات الدخل لدى المشتركين، اعتمدت الدراسة منهج التحليل الوصفي القائم على اساس جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالدراسة بواسطة استبيان تم توزيعه على البلديات المعنية ، واجريت الدراسة على 16 بلدية في قطاع غزة تغطي خدماتها 80% من سكان القطاع .

دراسة (الرمحي، 2010) بعنوان : "دراسة تبيان تعرفه المياه في مناطق السلطة الفلسطينية "

حيث هدفت الدراسة الى بيان اهداف سياسة التعرفه وبيان عملية استرداد التكاليف ووضع تسعيرة تناسب العائلات ذات الدخل المحدود ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان التفاوت والتباين في الاسعار يعود الى اختلاف مصادر المياه المزودة والطاقة المستخدمة وكفاءة الوسائل المستخدمة في الانتاج والتوزيع وادارة منظومة المياه لدى مقدمي الخدمات ، وخلصت الى عدة توصيات تشمل وضع نظام تعرفه موحد يضمن حصول المواطن على خدمة المياه باسعار معقولة ومتساوية واهمية اعتماد تسعيرة الفئات المتصاعدة وتوفير قاعدة بيانات .

دراسة معهد ابحاث السياسات الاقتصادية ماس (2013) ، نظام تعرفه جديد للمياه في الاراضي الفلسطينية بين الكفاءة الاقتصادية والعدالة الاجتماعية :

تناولت الدراسة بالتحليل نظام التعرفه المائيه من خلال اهداف التعرفه المتمثله باسترداد التكاليف، العدالة الاجتماعيه ، الكفاءه الاقتصاديه واستعرضت البناء المؤسسي لقطاع المياه ، واطهرت نتائج الدراسه ان تعرفه المياه تختلف بشكل كبير بين المناطق الفلسطينيه المختلفه ، و عدم اعتماد مقدمي الخدمات على اسس موضوعيه في العديد من الاحيان ،عند تحديد اسعار المياه ، واهمها اغفال مبدأ استرداد التكاليف، وضعف قدرات التحصيل لديهم اوصت الدراسه الى استكمال التشريعات المائيه اللازمه لمعالجه الفجوات والاختلالات المرتبطه بتحديد اسعار المياه

دراسة التميمي 2009 بعنوان " بيئة النزاهة والشفافية في قطاع المياه الفلسطيني

هدفت الدراسه الى مكافحه الفساد في قطاع المياه والإشارة إلى غياب الإدارة الرشيدة ونقصان جودة الحكم في المؤسسات العامة والتركيز على الإجراءات لمكافحة الفساد والبيئة التي تولد الفساد والعوامل التي تشجع على الفساد.

أما نتائج الدراسه فكانت انه لم يتم تطبيق القوانين والأنظمة المتعلقة بقطاع المياه وان التعليمات الإداريه والسياسات المائيه غير متكامله، وعدم الوضوح في استخدام مياه الشرب والزراعه وغياب الرقابه على قطاع المياه سواء من مجلس المياه ومجلس الوزراء ووزارة الماليه وديوان الرقابه والمجلس التشريعي مما أدى إلى ضياع من المسؤول المباشر.

أما التوصيات التي قدمتها الدراسه فكانت ضروره مراجعة كافة القوانين المتعلقة بالمياه وإصدار الأنظمة التي تحدد الصلاحيات لكل طرف، وتفعيل سلطة المياه كجسم منظم وليس منفذا وان يكون هذا بالممارسه وتفعيل مجلس المياه وتشكيل لجان فنيه وتفعيل دور الرقابه والموافقه على التقرير السنوي لسلطة المياه من المجلس التشريعي والمراجعة الدوريه لمحاضر لجنة المياه المشتركه وإعادة النظر في النظام الداخلي لسلطة المياه وان تتبع سلطة المياه لرئيس الوزراء مباشرة وتم المساءلة أمام المجلس التشريعي.

إن تحديد المسؤوليات والمهام وتفعيل دور الرقابه وتفعيل المجلس الوطني تعطي الفرصه أمام إدارة رشيدة يمكن من خلالها التعامل بكل مهنيه وإدارة.

دراسة الشنار (2007) بعنوان " دراسة مقدرة السكان على دفع تكاليف خدمات المياه والمجاري في محافظة رام الله والبيرة "

هدفت الدراسة إلى تقييم سياسات تسعير المياه الحالية في رام الله و البيرة، والتي لا تقي مبدأ الاسترداد الكامل للتكلفة، إضافة إلى تقييم من التعرف الحالية لخدمات المياه والصرف الصحي، اقتراح تعديلات إذا لزم الأمر، والعثور على العوامل التي تؤثر على التعريفات. وأجريت الدراسة على الضفة الغربية، وتحديدًا رام الله والبيرة من خلال مصلحة مياه محافظة القدس، وقد استخدم الباحث منهج البحث الوصفي من خلال استبانة أجريت على (400) أسرة في محافظة رام الله والبيرة.

وكشف تحليل النتائج أن التعرف الحالية تحتاج إلى تعديل وأن المتغيرات المقترحة ذات أهمية للاستعداد المستهلكين لدفع رسوم المياه والصرف الصحي. ويمكن القول أن الوضع الاجتماعي والاقتصادي للسكان لم يكن لها تأثير كبير على استعدادهم لدفع ثمن مياه الصرف الصحي أو المياه بشكل كبير. ومع ذلك كان هناك العديد من العوامل الأخرى التي تؤثر في استعداد المستهلكين لدفع ثمن خدمات المياه، مثل: معرفة الثمن المدفوع لكل متر مكعب من المياه، وتكلفة تفريغ الحفر الامتصاصية للسكان الذين يعتمدون على الحفر الامتصاصية لجمع مياه الصرف الصحي، وتوافر المياه من دولة أخرى ، وطرق الدفع المستخدمة لتسوية الفواتير. تراوحت نسبة ما تم دفع لفواتير المياه إلى إجمالي الدخل من 4.99% إلى 5.89%، والتي لم تتعارض مع فرضية تنص على أن 3-5% من الدخل ينفق على فواتير المياه ، كما كان لديها قيمة الثقة لا تقل عن 0.05 والتي كانت على عكس الفرضية.

الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء ، دراسة مشتركة لشبكة المنظمات الاهلية ومركز بيسان للبحوث والانماء .2012

هدفت الدراسة للكشف عن اثر تركيب عدادات الدفع المسبق على العائلات الفلسطينية الفقيرة ، وتناولت سياسات السلطة الوطنية الفلسطينية الاقتصادية والاجتماعية ، وخلصت الى عدة استنتاجات منها :

- ان تركيب عدادات الدفع المسبق قد فاقمت العبء المعيشي على الاسر ذات الدخل المنخفض ، وموظفي القطاع العام الذين يعانون من عدم انتظام رواتبهم .

- ان تطبيق نظام الدفع المسبق لم يخضع لموافقة المستهلكين /المشركين بل تم فرضه عليهم
- عدم ملائمة نظام الدفع المسبق للظروف الاقتصادية والاجتماعية للفلسطينيين .

دراسة محمود حسني سالم ، نظام تعرفه المياه من منظور العدالة الاجتماعية ، مصلحة مياه رام الله والبييرة نموذجاً ، 2014:

هدفت الدراسة للتعرف على مدى العدالة الاجتماعية (التعرفة التصاعدية ،المساواة في الاسعار بين جميع المناطق ، ومدى الملائمة لمعدل الدخل للمواطنين) التي يحققها نظام التعرفة المائية ، المطبق في اسعار المياه لدى مصلحة مياه رام الله والبييرة .

اعتمدت الدراسة على المنهاج الوصفي الذي يستند الى الظاهرة ،موضوع الدراسة ، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف ،فقد تم استخدام الاستبانة والمقابلات كأداة لجمع البيانات الاولية من مصادرها ، واطهرت نتائج الدراسة ان اسعار المعتمدة من قبل المصلحة في مدينة رام الله والبييرة غير ملائمة بمدى كبير جدا وبما يتنافى ومفهوم العدالة الاجتماعية ، ويتوجب تعديله بشكل علمي ومدروس ،وان مدخولات المصلحة أعلى من الخدمات المقدمة في نواحي متعددة ، وانها مناسبة في نواح اخرى ، وعلى ضوء ذلك يجدر بالمصلحة تقديم الخدمات الافضل والاكمل ، طالما ان المشركين ملتزمين بما عليهم ، وهذا ابسط قواعد العدالة .

دراسة عودة الجبوسي(2002) ، الادارة الاسلامية للمياه وبيان دبلن ، IDRC

هدفت الدراسة للمقارنة بين المبادئ الاسلامية في ادارة المياه وما اعلنه صراحة مؤتمر دبلن ، حيث خلصت الدراسة الى ان الاسلام يشكل مرجعية للناس وشرعة للسلوك يسترشدون بها في ادارة الموارد المائية ،ويعتبر الناس في نظر الاسلام مستخلفين تنحصر مهمتهم ومسؤوليتهم في ضمان استخدام جميع الموارد ،بما فيها المائية استخداما منطقياً وعادلاً ومستداماً ، وهذا يلتقي في جوهره مع جميع مبادئ بيان دبلن ، حيث يقر الفكر الاسلامي بان الموارد المائية حساسة وذات اهمية لجميع نواحي الحياة ، ولكن بالنسبة للمبدأ الرابع القائل ان للمياه منفعة اقتصادية ،ثمة حاجة الى مزيد من البحوث لاستجلاء اقتصاديات المياه وحقوق المياه وقيمة المياه .

دراسة تباين اسعار الكهرباء في مناطق السلطة الفلسطينية (2004) ، الهيئة المستقلة لحقوق

الانسان

هدفت الدراسة الى التعرف على اسباب التباين في اسعار الكهرباء في مناطق السلطة الفلسطينية وعلى شكل هذا التباين ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال وصف اسعار الكهرباء في كل المناطق واسباب تباينها ، والبحث في التشريعات التي تحكم عمل قطاع الكهرباء .
وخلصت الدراسة الى اهمية المصادقة على قانون الكهرباء والتكامل بين المؤسسات الحكومية فيما يتعلق بتعرفة الكهرباء .

دراسة عبد الغني سلامة ، الصراع على المياه في فلسطين واقع وحلول ، مجلة شؤون فلسطينية،

العدد 257

تناولت الدراسة اهمية المياه في التنمية ، وركزت على قضية الحقوق المائية الفلسطينية في اطار الصراع الفلسطيني الاسرائيلي ، والهيمنة الاسرائيلية على مصادر المياه الفلسطينية ، وتناولت ابعاد ازمة المياه في فلسطين والاتفاقية المرحلية بالاضافة الى المواقف الاسرائيلية
وخلصت الدراسة الى ان البحث عن البدائل لايلغي حق الفلسطينيين في موارد المياه كاملة

دراسة الحسين (2013) ، العدالة المائية من منظور القانون الدولي

هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم العدالة المائية وبحثت في ضرورة عدم اخضاع المياه لاليات العرض والطلب واعتبار المياه عنصرا اساسيا للبقاء على قيد الحياة
وخلصت الدراسة الى الاعتماد على مقاربة صارمة تطمح الى تعظيم فوائد الانصاف والاستدامة وتجاوز المعوقات اعتمادا على قاعدة المسؤولية المشتركة وتدبير الموارد المائية بعقلانية وتوفير الارادة السياسية المشتركة الفاعلة للوقاية من الازمات والنزاعات المائية .

Improving water and sanitation services in the MENA Region, 2015, chemonics International –USAID

تناولت الدراسة اهمية تطوير ادارة مرافق المياه ومسؤوليتها في الصيانة والتشغيل ، وتحديدًا في ظل الازمات المائية التي يعاني منها الشرق الاوسط ، ونقص التمويل اللازم لتطوير البنية التحتية

وخلصت الدراسة الى انه لتعظيم الاستفادة من الدول المانحة في تمويلها لقطاع المياه ومشاريع البنية التحتية فلا بد من تطوير الكادر العامل في المرافق من خلال وضع برامج تأهيل للمشغلين كما حصل في الاردن ومصر .

Water pricing Reforms: issues and challenges of implementation

Luiz Azevedo & Baltar, water Resources Development , Routledge, 2005

ركزت الدراسة على ان تسعير المياه يجب ان يتم ضمن اعتبار ندرة مصادر المياه ، وان الحوافز والمبادئ الاقتصادية يجب ان يتم تطبيقها بما يتناسب مع اهداف تحسين التخصيص وتعزيز العدالة، وان آليات التسعير ليست هدفا بحد ذاتها بقدر ماهي اداة تهدف الى زيادة كفاءة ادارة مصادر المياه بما يشمل تقديم الخدمات .

ان تطبيق خطط اصلاح التعرفة يمتاز بالصعوبة ويجب ان ياخذ التصورات المحلية والاقليمية للنشاط الاجتماعي -الاقتصادي ، بناء المؤسسات، قرارات السياسيين ،القوانين والخصائص الثقافية.

Policy implication from water pricing experiences in various countries

Ariel Dinnar & Ashok Subramnian, water policy, 1998

تناولت الدراسة أهداف تصميم التعرفة لتحقيق الاهداف المتعددة ومنها السياسية وذلك من خلال مراجعة تجارب تسعير خدمات المياه في 22 دولة في العالم، وعمل مقارنة بين التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة لقطاعات التزويد المنزلي، الزراعي، والصناعي. وخلصت الدراسة على ان بعض دول العالم الثالث تفضل التسعير على اساس متوسط التكلفة وليس على اساس التكلفة الحدية، وان رغبتها في الشروع في اصلاحات التسعير غير مرتبط بمستوى ندرة المياه أو العجز في الموازنات المالية وأن الدول المتطورة تعد منفتحة نسبيا على اصلاح سياسات التسعير .

Egypt: water Sector Public Expenditure

**The International Bank of ,Ahmad shawky & N.vijay Jagannthan
Roconstruction and development /The World Bank, 2009**

قامت الدراسة بتقييم توجهات الانفاق العام لمشاريع المياه وتحديدًا في قطاع الري، وتزويد خدمات المياه والصرف الصحي،بالاضافة الى البحث في المصادر المختلفة للاجهاد المالي والتمويل ، وتوضيح اثر الكفاءة والعدالة في طرق التمويل ، وخلصت الدراسة :

- لايزال التمويل الحكومي سواء للنفقات الراسمالية والتشغيلية كبيرا مع ضعف في استرداد التكاليف.
- تحتاج طرق التمويل الى اعادة ترتيب من حيث تخطيط الموازنات

2.7.2 الفجوة المعرفية ونقد الدراسات السابقة :

يظهر من خلال استعراض الدراسات السابقة انها في مجموعها قد تناولت القضايا المرتبطة بالتعرفة من حيث الاثار المرتبطة بالقدرة على استرداد التكاليف، وتباين الاسعار بين المناطق الفلسطينية ، وعدالة الاسعار من النواحي الاجتماعية ، والاشكاليات المؤسسية والتشريعية في قطاع المياه الفلسطيني ، وهو ما يتشابه مع ما نقوم به في هذه الدراسة ، الا ان هذه الدراسة تختلف عن سابقتها من حيث ان انها سلطت الاضواء على تقييم الاسعار المطبقة في محافظة رام الله والبيرة ومدى توافقها مع التشريعات والسياسات المائية الوطنية ، حيث تم خلالها تحليل لما تضمنته التشريعات المرتبطة بالتعرفة المائية (نظام التعرفة وقانون المياه الجديد) والسياسة والاستراتيجية المائية الوطنية من اهداف وغايات بالاسعار المطبقة حاليا وفق المعايير الموضوعية ومن ثم تم تحديد الفجوات فيما يتعلق بالسياسات والاستراتيجيات المطلوبة لاستكمال وضع سياسة تعرفه متكاملة لتسعير خدمات المياه وفق اسس اقتصادية واجتماعية ، وما يتطلبه العمل في هذا الاتجاه من الجهات المسؤولة في القطاع لضمان وضعها وانفاذها وفق مخرجات خطة الاصلاح وفصل المهام السياسية عن المهام التنظيمية من خلال احداث رقابة تشغيلية على مقدمي الخدمات بما يضمن احداث التوازن مابين الاستدامة الماليه وحقوق المشتركين ، وربطها باهمية وضع معايير لجودة الخدمات المقدمة والرقابة عليها وفق سياسة واضحة ومن خلال الادوات الرقابية الممنوحة بموجب التشريعات ، وقد شملت الدراسة عينة ،ضمت المدن والقرى والمخيمات ، في حين ان :
دراسة الباحث ابراهيم جابر 2006 : فقد ركزت على تقييم التعرفة المائية المطبقة في قطاع غزة وابرار اهداف سياسة التعرفة ، ووضع الاسس العلمية لتصميم التعرفة المائية ، اما الدراسة الحالية فقد بحثت في السياسات الواجب اقرارها كجزء من سياسة التعرفة للوصول الى الاهداف المحددة

دراسة الشنار (2007) : والتي هدفت الى دراسة مقدرة السكان على دفع تكاليف خدمات المياه والمجاري في محافظة رام الله والبيرة ، والتي لاتفي بتحقيق مبدأ الاسترداد الكامل ، اما الدراسة الحالية فقد تعمقت باهمية وجود سياسات تعرفه واضحة فيما يخص استرداد التكاليف واستراتيجيات لتحقيق ذلك

دراسة (الرمحي، 2010) : هدفت الدراسة الى بيان اهداف سياسة التعرفه وبيان عملية استرداد التكاليف ووضع تسعيرة تناسب العائلات ذات الدخل المحدود ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان التفاوت والتباين في الاسعار يعود الى اختلاف مصادر المياه المزودة والطاقة المستخدمة وكفاءة الوسائل المستخدمة في الانتاج والتوزيع وادارة منظومة المياه لدى مقدمي الخدمات ، في حين ركزت هذه الدراسة على اهمية التخطيط من قبل الجهات المختصة للوصول الى تحقيق اهداف التعرفه وتحديد الغجوات فيما يتعلق بالسياسات والاستراتيجية المطلوب

دراسة معهد ابحاث السياسات الاقتصادية ماس (2013) : والتي ركزت على القضايا المرتبطة بنماذج فئات التسعير والاطار المؤسسي والقانوني لقطاع المياه ، اما الدراسة الحالية فقد اخذت بعين الاعتبار التشريعات واسياسات المائية المقررة من قبل الجهات المختصة ، واهمية تنفيذ فصل المهام مابين الجهات التي تضع السياسات والجهات التي تراقب انفاذها

الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء ، دراسة مشتركة لشبكة المنظمات الاهلية ومركز بيسان للبحوث والانماء .2012 : هدفت الدراسة للكشف عن اثر تركيب عدادات الدفع المسبق على العائلات الفلسطينية الفقيرة ، وتناولت سياسات السلطة الوطنية الفلسطينية الاقتصادية والاجتماعية من الممكن النظر الى تطبيق انظمة عدادات الدفع المسبق كاحد الادوات التي تستخدم في تحسين جباية رسوم الخدمات ، في حين ركزت هذه الدراسة على : وجود سياسة تعرفه تاخذ بعين الاعتبار حماية الفقراء، توفر كميات تزود كافية ومستمرة في شبكات التزويد

وضع الشروط المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المقدمة

دراسة التميمي "بيئة النزاهة والشفافية في قطاع المياه الفلسطيني : ركزت الدراسة على بيئة الشفافية والنزاهة في قطاع المياه والادوار المؤسساتية والقانونية المطلوبة ، في حين ركزت هذه

الدراسة على اهمية التكامل في وضع السياسات والاستراتيجيات والفصل في المهام استنادا الى قانون المياه الجديد والسياسة والاستراتيجية المائية الوطنية

دراسة محمود حسني سالم ، نظام تعرفه المياه من منظور العدالة الاجتماعية ، مصلحة مياه رام الله والبييرة نموذجاً ، 2014 : هدفت الدراسة للتعرف على مدى العدالة الاجتماعية (التعرفة التصاعديّة ، المساواة في الاسعار بين جميع المناطق ، ومدى الملائمة لمعدل الدخل للمواطنين) التي يحققها نظام التعرفة المائية، المطبق في اسعار المياه لدى مصلحة مياه رام الله والبييرة ، في حين ركزت هذه الدراسة على اهمية وجود سياسات تتعلق بادارة الطلب ، والدعم والحماية للفقراء والمهمشين ، والادارة العادلة بتوزيع المياه لجميع المشتركين

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافق اسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات والتشريعات المائية الفلسطينية. ولتحقيق ذلك سيتناول الباحث وصفاً لمنهجية الدراسة، ومجتمع الدراسة، والطريقة التي اتبعتها لاختيار عينة الدراسة، كما سنتناول وصف الأداة المستخدمة فيها والإجراءات التي اتبعت في تنفيذها، وكذلك الخطوات اللازمة للتأكد من صدق وثبات هذه الأدوات بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل النتائج.

1.3 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي (تحليل المضمون)، حيث رجع إلى الأدبيات السابقة حول الموضوع لتوضيح الخلفية النظرية للدراسة، وبالاستناد إلى الدراسات السابقة، تم تصميم استبانة تستهدف جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، التي قام بتحكيماها من قبل مختصين وتوزيعها على العينة المنتقاء، هذا الى جانب اجراء

المقابلات ،كأداة لجمع البيانات الاولية من مصادرها، بعد ذلك تم جدولة وتحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً لاستخراج النتائج ومقارنتها وفهم العلاقات بين المحاور والمتغيرات.

2.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من سكان محافظة رام الله والبيرة المستفيدين من خدمات المياه، تشمل سكان المدينة والقرى والمخيمات. وتم تحديد العينة الإحصائية بطريقة العينة الطبقية العشوائية البسيطة، أي تم تقسيم المجتمع إلى طبقات استناداً على فئات مكان السكن مع الاخذ بعين :

- مؤشرات التوزيع السكاني (المناطق الحضرية 34% , 59.5% المناطق الريفية , 6.4% المخيمات) ,

- زيادة عدد المبحوثين في المخيمات نظرا للخصوصية الاجتماعية والسياسية

- زيادة عدد المبحوثين في المدن نظرا لتركز المؤسسات العامة والخاصة فيهما

وهي:

الفئة الأولى وتشمل سكان المدينة بعدد 69.

الفئة الثانية وتشمل سكان المخيمات بعدد 49.

والفئة الثالثة وتشمل سكان القرى بعدد 83 مشتركاً.

3.3 عينة الدراسة

تم جمع وادخال ومعالجة بيانات (201) استبانة مكتملة من أصل 225 تم توزيعها على افراد العينة، حيث كانت خصائص مجتمع الدراسة (العينة) على النحو التالي:

جدول رقم (10.3): خصائص مجتمع الدراسة (المتغيرات المستقلة)

| النسبة المئوية | التكرار | المتغير |
|----------------|---------|------------------|
| %60.7 | 122 | موظف |
| %15.4 | 31 | عمل خاص |
| %22.9 | 46 | عامل |
| %1.0 | 2 | عاطل عن العمل |
| %3.5 | 7 | اقل من 1000 |
| %27.9 | 56 | (1000-1999) |
| %14.9 | 30 | (2000- 2999) |
| %19.4 | 39 | (3000- 3999) |
| %34.3 | 69 | 4000 فأكثر |
| %34.3 | 69 | مدينة |
| %41.3 | 83 | قرية |
| %24.4 | 49 | مخيم |
| %31.8 | 64 | (اقل من 5 افراد) |
| %57.2 | 115 | (5-9) افراد |
| %10.9 | 22 | (10 افراد فاكثر) |
| %59.2 | 119 | الاب |
| %3.0 | 6 | الام |
| %36.3 | 73 | كلاهما |
| %1.5 | 3 | غير ذلك |
| %7.5 | 15 | اقل من 5 |
| %44.3 | 89 | (5-10) |
| %48.3 | 97 | اكثر من 10 |

حيث أن ما يزيد عن نصف العينة هم من الموظفين بنسبة 60.7%، وأن ما نسبته 34.3% من أفراد العينة كان معدل دخلهم يزيد عن 4 آلاف شيكل، وبلغت نسبة سكان المدن 34.3% من العينة مقابل 41.3% من سكان القرى. كما بلغت نسبة عينة المشتركين الذين لديهم حجم الاسرة من 5-9 افراد 57.2%، وان 31.8% من العينة كانت حجم اسرهم يقل عن 5 أفراد.

غالبية المستجوبين كان الاب هو العامل في الاسرة بنسبة 59.2%، يليه الاب والام معاً بنسبة 36.3%. اما من حيث معدل الاستهلاك الشهري للمياه فقد كانت غالبية العينة وبنسبة 48.3% من المستهلكين لأكثر من 10 متر مكعب شهرياً.

4.3 أداة الدراسة

قام الباحث بتطوير استبانة، وذلك من خلال الإطلاع على والدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة، وتكونت الاستبانة من جزئين:

1. الجزء الأول: عبارة عن معلومات عامة عن عينة الدراسة من حيث:
- المهنة: موظف، عمل خاص، عامل، عاطل عن العمل، غير ذلك.
 - معدل الدخل الشهري (بالشيكل): اقل من 1000، (1999-1000)، (2000-2999)، (3000-3999)، و 4000 فأكثر.
 - مكان السكن: مدينة، قرية، مخيم.
 - عدد/فئات أفراد الأسرة : (اقل من 5 افراد) ، (5-9) افراد، (10 افراد فاكثر).
 - الافراد العاملين في الاسرة: الاب، الام، كلاهما، غير ذلك.
 - معدل الاستهلاك الشهري للمياه: اقل من 5 متر مكعب ، من (5-10)، اكثر من 10 متر مكعب.

2. الجزء الثاني: مجالات الدراسة، كل محور يتضمن فقرات من 5 الى 17 بند (سؤال)، وهذه المجالات هي:

- ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية.
- ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين.
- عدالة التعرفة التصاعدية.
- الكفاءة في التشغيل.

5.3 صدق الأداة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام صدق المحتوى، حيث تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين. انظر ملحق (2.1)

6.3 ثبات الأداة

قام الباحث بالتأكد من ثبات الأداة بحساب معامل ثباتها من خلال معادلة (كرونباخ ألفا)، حيث ان اسلوب كرونباخ الفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة الى اخرى، ويشير الى قوة الارتباط والتماسك بين الفقرات، حيث بلغت قيمة معامل الثبات على الدرجة الكلية وفق معادلة كرونباخ ألفا (0.93)، وهي قيمة عالية، بالمقارنة مع القيمة المقبولة في الابحاث الاكاديمية التي يجب ان لا تقل عن 0.60.

جدول رقم (11.3): معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستمارة

| المجالات | عدد الفقرات | قيمة ألفا |
|--|-------------|-----------|
| 1. مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية | 9 | 0.66 |
| 2. مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين | 17 | 0.90 |
| 3. مدى عدالة التعرفة التصاعدية | 7 | 0.67 |
| 4. الكفاءة في التشغيل | 5 | 0.89 |
| المجموع الكلي | 38 | 0.93 |

7.3 إجراءات الدراسة

قام الباحث بالإجراءات التالية:

- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية.
- تحكيم أدوات الدراسة من قبل محكمين مختصين والأخذ بتعديلاتهم.
- تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة.
- رصد النتائج في جداول خاصة وتحليلها.
- عرض النتائج ومناقشتها وإصدار التوصيات في ضوءها.

8.3 متغيرات الدراسة

تضم الدراسة المتغيرات التالية:

أ- المتغيرات التعريفية، وتشمل:

المهنة، معدل الدخل الشهري، مكان السكن، عدد أفراد الأسرة (فئات)، الأفراد العاملين في الأسرة، معدل الاستهلاك الشهري للمياه.

ب- المتغيرات المستقلة:

وهي المجالات المذكورة في اداة الدراسة، وتشمل:

1. مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية.
2. مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين.
3. مدى عدالة التعرفة التصاعدية.
4. الكفاءة في التشغيل

ج-المتغيرات التابعة:

وتمثل اجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الأداة، حيث اشتملت الاستمارة (الاداة) على (38) فقرة موزعة على مجالات الدراسة، ويتم الاجابة على هذه الفقرات من خلال مقياس ليكرت الخماسي، ويبدأ بالدرجة (أوافق بشدة) وتُعطى قيمة (5) درجات، ثم (أوافق) وتُعطى قيمة (4) درجات، ثم (لا اعلم) وتُعطى قيمة (3) درجات، ثم (أعارض) وتُعطى قيمة درجتان ثم (أعارض بشدة) وتُعطى قيمة درجة واحدة.

9.3 المعالجات الإحصائية

من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) والتحليلات الإحصائية التالية:

- حساب معامل كرونبيخ ألفا (α Cronbach's) لقياس ثبات الاستبانة.
- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- استخدام اختبار (ONE SAMPLE T TEST).
- استخدام اختبار (Pearson Correlation)
- استخدام اختبار (ONE WAY ANOVA TEST)
- إختبار (Chi-Square Tests)

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يحتوي هذا الفصل على عرض لنتائج الدراسة حول تقييم توافق أسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة مع السياسات والتشريعات المائية الفلسطينية، والتعرف على اتجاهات وآراء المبحوثين فيما يتعلق بهذه السياسات والتشريعات. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم تحليل البيانات الإحصائية التي جمعها الباحث من الميدان.

1.4 تصحيح الأداة

وليتيم تحديد مستوى الاستجابة على مجالات الأداة من قبل أفراد عينة الدراسة، تم اعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً لطريقة ليكرت الخماسية التالية:

| البند | أوافق بشدة | أوافق | لا اعلم | أعارض | أعارض بشدة | المجموع |
|--------------------------------|------------|-------|---------|-------|------------|---------|
| القيمة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 15 |
| النسبة المكافئة | %100 | %80 | %60 | %40 | %20 | %100 |
| متوسط القيم/النسب ¹ | 3 = %60 | | | | | |

¹ سيتم الاستعانة بقيمة المتوسط الحسابي (3) في اختبار فرضيات متوسطات قيم المحاور في توزيع T الاحادي، ONE SAMPLE T

مفتاح التصحيح: كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي عن العدد 3 للإجابة (أو 60%)، كلما اقترب توجه المبحوث من الموافقة بشدة، والعكس صحيح.
جدول رقم (12.4): معيار تقدير استجابات المبحوثين على المحاور

| الدرجة | المتوسط الحسابي |
|------------|-----------------|
| منخفض جداً | 50% فأقل |
| منخفض | من 50.1% - 60% |
| متوسط | من 60.1% - 70% |
| مرتفع | من 70.1% - 80% |
| مرتفع جداً | أكثر من 80% |

2.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

قام الباحث باستخراج النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية للمجالات الرئيسية للدراسة، وهي أربعة مجالات كما يبينها الجدول رقم (13.4).

جدول رقم (13.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال الدراسة حسب استجابات أفراد العينة.

| الرقم | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التبني |
|-------|---|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| 1 | مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية | 3.30 | 0.51 | 66.1 | متوسط |
| 2 | مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين | 2.96 | 0.66 | 59.3 | منخفض |
| 3 | مدى عدالة التعرفة التصاعديّة | 3.19 | 0.53 | 63.9 | متوسط |
| 4 | الكفاءة في التشغيل | 2.86 | 0.88 | 57.2 | منخفض |

يبين الجدول رقم (13.4) بشكل عام، ان آراء مفردات العينة على محوري " مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين" و " مدى عدالة التعرفة التصاعديّة" منخفضة بشكل عام، حيث كان الوسط الحسابي لكل منها اقل من الوسط الحيادي (3). فيما كان المحورين الآخرين تقديرهما متوسط.

والجداول (13.4) يبين مستوى الرضى بشكل تفصيلي على كافة فقرات المجالات الأربعة، ومدى علاقة هذه النتائج مع المتغيرات الشخصية للمشاركين.

جدول رقم (14.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الاول:
مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية حسب استجابات أفراد العينة،
مرتبة ترتيباً تنازلياً.

| الرقم في الاستبانة | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التنبؤ |
|--------------------|--|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| 5 | أويد تحديد تعرفه تفضيلية للفقراء | 4.31 | 0.89 | 86.2 | مرتفع جداً |
| 10 | أويد ان يقوم مجلس التنظيم بتحديد حد أعلى للتكاليف التي يجب ان تشتمل في السعر | 4.12 | 0.81 | 82.4 | مرتفع جداً |
| 3 | أويد ان تكون اسعار خدمات المياه كافية لتغطية مصاريف مقدم الخدمة بشكل عادل وضمن رقابة صحيحة | 3.74 | 0.91 | 74.8 | مرتفع |
| 7 | لدي اطلاع على اليات تحديد الاسعار | 3.15 | 0.71 | 63.0 | متوسط |
| 8 | يوجد وضوح في تسعير خدمات المياه | 3.11 | 0.79 | 62.2 | متوسط |
| 2 | اقوم بدفع مبلغ معقولة مقابل خدمات المياه | 3.01 | 1.11 | 60.2 | متوسط |
| 1 | ان اسعار خدمات المياه تتناسب مع معدل الدخل الشهري المتحصل | 2.95 | 1.12 | 59.0 | منخفض |
| 6 | اسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة تتوافق مع اسعار المياه في المحافظات الاخرى | 2.76 | 0.90 | 55.1 | منخفض |
| 4 | أويد ان يتحمل المشترك نسبة معينة من تكاليف فاقد المياه في الشبكات | 2.60 | 1.12 | 51.9 | منخفض |
| | المجموع الكلي | 3.30 | 0.51 | 66.1 | متوسط |

يتضح من الجدول (13.4) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية اكبر من الوسط الحياضي (3) وهو (3.30)، وانحراف معياري مقداره (0.51) وبنسبة مئوية 66.1%، وبلغت التقدير فإن عناصر ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية تعتبر متوسطة من وجهة نظر المبحوثين.

حيث كان للفقرات "أويد تحديد تعرفه تفضيلية للفقراء" أعلى تقدير بمتوسط حسابي بلغ (4.31) وبنسبة مئوية 86.2%، ثم "أويد ان يقوم مجلس التنظيم بتحديد حد أعلى للتكاليف التي يجب ان تشتمل في السعر" بمتوسط حسابي بلغ (4.12) وبنسبة مئوية 82.4%، وتقدير مرتفع جداً.

اما أقل تقدير فكان لكل " اسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة تتوافق مع اسعار المياه في المحافظات الاخرى " بمتوسط حسابي (2.76) وبنسبة مئوية 55.1%، يليه فقرة "أويد ان

يتحمل المشترك نسبة معينة من تكاليف فاقد المياه في الشبكات " وذلك بمتوسط حسابي (2.60) وبنسبة مئوية 51.9%، وتقدير منخفض.

جدول رقم (15.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثاني: مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الرقم في الاستبانة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التبني |
|--------------------|---|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| 11 | أويد ان ترتبط أسعار المياه بجودة الخدمات المقدمة | 3.75 | 0.87 | 74.9 | مرتفع |
| 2 | مشكلة تزويد المياه في المحافظة مرتبطة بالقيود الاسرائيلية | 3.64 | 0.95 | 72.8 | مرتفع |
| 5 | نوعية المياه المقدمة ذات نوعية جيدة | 3.42 | 0.86 | 68.5 | متوسط |
| 13 | لدي اطلاع كامل على جدول توزيع المياه | 3.24 | 0.89 | 64.8 | متوسط |
| 14 | لدي اطلاع ومعرفة على كافة بنود الفاتورة الشهرية | 3.24 | 0.93 | 64.8 | متوسط |
| 7 | هناك اليات واضحة لتقديم الشكاوي في مؤسسات تقديم الخدمات | 3.09 | 1.07 | 61.9 | متوسط |
| 1 | ان انتظام المياه للمنازل يتم بانتظام | 3.04 | 1.13 | 60.9 | متوسط |
| 3 | اجراءات الحصول على ربط الخدمة سهلة وبسيطة | 3.01 | 1.12 | 60.3 | متوسط |
| 10 | لا يتم فرض مبالغ عالية على فاتورة المياه كرسوم ثابت | 2.98 | 1.02 | 59.5 | منخفض |
| 12 | أشعر بالرضا عن خدمات المياه المقدمة | 2.93 | 1.03 | 58.6 | منخفض |
| 8 | يتم التعامل باهتمام مع الشكاوي المقدمة من المواطنين | 2.91 | 1.02 | 58.2 | منخفض |
| 6 | يوجد اهتمام بتطوير الخدمة وشبكات المياه | 2.90 | 1.07 | 57.9 | منخفض |
| 4 | جودة الخدمات المقدمة تناسب سعر الخدمات | 2.73 | 0.99 | 54.5 | منخفض |
| 9 | لايوجد تمييز بين منطقة واخرى في تقديم الخدمة | 2.73 | 1.08 | 54.5 | منخفض |
| 17 | لدي اطلاع على السياسات المائية المرتبطة بتحديد اسعار المياه | 2.40 | 1.06 | 48.0 | منخفض جدا |
| 16 | يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بدوره كاملا في الرقابة على اسعار خدمات المياه | 2.26 | 1.05 | 45.3 | منخفض جدا |
| 15 | لدي استعداد لدفع ثمن أعلى للخدمة من التسعيرة الحالية | 2.13 | 1.13 | 42.6 | منخفض جدا |
| | المجموع الكلي | 2.96 | 0.66 | 59.3 | منخفض |

في مجال مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه، بينت النتائج ان المشتركين في محافظة رام الله والبيرة، بشكل عام، لا يتفوقوا على ملائمة الخدمة، حيث كان ادنى تقييم للفقرة " لدي استعداد لدفع ثمن أعلى للخدمة من التسعيرة الحالية " بمتوسط (2.13) وبنسبة (42.6%)، يليها فقرة " يقوم

مجلس تنظيم قطاع المياه بدوره كاملاً في الرقابة على اسعار خدمات المياه" بمتوسط (2.26) وبنسبة (45.3%)،

جدول رقم (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثالث مدى عدالة التعرفة التصاعدية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الرقم في الاستبانة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التبني |
|--------------------|--|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| 7 | يجب دراسة الاوضاع الاقتصادية للمواطنين قبل تحديد الاسعار | 4.19 | 0.83 | 83.9 | مرتفع جداً |
| 4 | امارس ترشيد الاستهلاك بالمياه حتى لا ترتفع قيمة الفاتورة | 4.16 | 0.71 | 83.3 | مرتفع جداً |
| 6 | اسعار الخدمات تساهم في ترشيد استهلاك المياه | 3.64 | 1.05 | 72.8 | مرتفع |
| 1 | اسعار الخدمات تتناسب بمعدل دخلي الشهري | 2.89 | 1.19 | 57.8 | منخفض |
| 2 | التسعيرة التصاعدية عادلة | 2.62 | 1.15 | 52.4 | منخفض |
| 3 | الحد الادنى لاستهلاك المياه الشهري يتناسب مع عدد افراد الاسرة | 2.50 | 1.09 | 50.0 | منخفض |
| 5 | التعرفة المعتمدة تاخذ البعد الاجتماعي وتفاوت الدخل بين المشتركين | 2.34 | 1.12 | 46.9 | منخفض جدا |
| | المجموع الكلي | 3.19 | 0.53 | 63.9 | متوسط |

في مجال مدى عدالة التعرفة التصاعدية، يلاحظ ان ما يزيد عن نصف الفقرات كان تقييمها منخفض، بالرغم من ان تقييم المجال الكلي هو متوسط، حيث ان الفقرات الرئيسية في محور عدالة التعرفة التصاعدية تقييمها منخفض، وبمتوسط حسابي اقل من 3، ادنى هذه الفقرات هي " التعرفة المعتمدة تاخذ البعد الاجتماعي وتفاوت الدخل بين المشتركين " بمتوسط (2.34) وبنسبة (46.9%).

جدول رقم (17.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الرابع: الكفاءة في التشغيل حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الرقم في الاستبانة | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التبني |
|--------------------|---|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| 4 | اجراء الحصول على الخدمات سهل | 3.01 | 1.03 | 60.2 | متوسط |
| 1 | يوجد اهتمام كافي من مقدم الخدمة بصيانة شبكات توزيع المياه | 2.96 | 1.06 | 59.2 | منخفض |
| 5 | اجراء تحصيل الديون يتم بكفاءة وفعالية | 2.92 | 1.11 | 58.3 | منخفض |
| 2 | تعالج الكسورات في الشبكات بكفاءة | 2.76 | 1.01 | 55.1 | منخفض |
| 3 | تعالج السرقات في الشبكات بكفاءة وحزم | 2.65 | 1.02 | 53.0 | منخفض |
| | المجموع الكلي | 2.86 | 0.88 | 57.2 | منخفض |

يبين الجدول رقم (17.4) أن معظم فقرات المجال الرابع كانت آراء مفردات العينة فيها سلبية حيث كان الوسط الحسابي لكل منها اقل من الوسط الحيادي (3)، باستثناء "اجراء الحصول على الخدمات" التي تجاوزت المتوسط الحيادي، مما يعني أن المشتركين بشكل عام لا يرون كفاءة في التشغيل، حيث كان تقديرهم لهذا محور منخفض.

3.4 أثر البيانات الشخصية على اتجاهات المبحوثين

جدول رقم (18.4): المؤشرات الرئيسية حول مدى ملائمة نظام التعرف المائبة* حسب المتغيرات الشخصية.

| المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | تقدير مدى التبني |
|----------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|------------------|
| مكان السكن | مدينة | 0.84 | 64.7 | متوسط |
| | قرية | 0.84 | 52.7 | منخفض |
| | مخيم | 0.70 | 45.0 | منخفض جدا |
| المهنة | موظف | 0.87 | 58.5 | منخفض |
| | عمل خاص | 0.91 | 64.1 | متوسط |
| | عامل | 0.29 | 39.1 | منخفض جدا |
| | عاطل عن العمل | 0.0 | 60.0 | منخفض |
| معدل الدخل الشهري المتحصل | اقل من 1000 | 0.82 | 40.0 | منخفض جدا |
| | (1000-1999) | 0.61 | 44.5 | منخفض جدا |
| | (2000- 2999) | 0.86 | 50.7 | منخفض |
| | (3000- 3999) | 0.89 | 51.5 | منخفض |
| | 4000 فأكثر | 0.64 | 68.8 | متوسط |
| عدد افراد الاسرة. | اقل من 5 افراد | 0.80 | 56.0 | منخفض |
| | (5-9) افراد | 0.96 | 56.3 | منخفض |
| | 10افراد فاكثر | 0.61 | 44.5 | منخفض جدا |
| الافراد العاملين في الاسرة | الاب | 0.87 | 51.1 | منخفض |
| | الام | 1.03 | 66.7 | متوسط |
| | كلاهما | 0.81 | 61.1 | متوسط |
| | غير ذلك | 0.58 | 33.3 | منخفض جدا |
| معدل الاستهلاك الشهري (متر مكعب) | اقل من 5 | 1.13 | 60.0 | متوسط |
| | (5-10) | 0.85 | 55.0 | منخفض |
| | اكثر من 10 | 0.89 | 54.2 | منخفض |

*تعريف: مدى ملائمة مبادئ التعرفة المائية: هو متغير مشتق من ثلاثة مؤشرات يشمل: مدى عدالة التعرفة التصاعدية، والمساواة في الاسعار بين جميع المناطق، ومدى ملائمة أسعار الخدمة لمعدل الدخل للمواطنين، ومتغيراته حسب طريقة ليكرت الخماسي.

يبين الجدول رقم (18.4) أن جميع آراء أفراد العينة حول مدى ملائمة مبادئ التعرفة المائية كانت تتراوح ما بين متوسطة ومنخفضة جداً، وحسب مكان السكن، فإن سكان المدة يرون انها متوسطة وسكان القرى يرون انها منخفضة، اما سكان المخيمات فيرون انها منخفضة جداً. ومن يستهلك أقل من 5 متر مكعب من المياه يرون انها متوسطة، في حين من يزيد استهلاكه عن ذلك، يرى ان مبادئ التعرفة المائية غير ملائمة بمتوسط حسابي دون ال (3)، وتقديرهم لها منخفض.

جدول رقم (19.4): ارتباط بيرسون بين مجالات الدراسة والبيانات الشخصية لأفراد العينة

| المجال* | | | | المؤشر | المتغير |
|---------|--------|--------|-------|------------------|----------------------------|
| الرابع | الثالث | الثاني | الأول | | |
| -0.2 | -0.1 | -0.3 | -0.3 | ارتباط بيرسون | المهنة |
| 0.00 | 0.06 | 0.00 | 0.00 | الدالة الاحصائية | |
| 201 | 201 | 201 | 201 | عدد الحالات | |
| 0.4 | 0.4 | 0.5 | 0.6 | ارتباط بيرسون | معدل الدخل الشهري المتحصل |
| 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | الدالة الاحصائية | |
| 201 | 201 | 201 | 201 | عدد الحالات | |
| -0.3 | -0.3 | -0.3 | -0.3 | ارتباط بيرسون | مكان السكن. |
| 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | الدالة الاحصائية | |
| 201 | 201 | 201 | 201 | عدد الحالات | |
| 0.3 | 0.2 | 0.3 | 0.2 | ارتباط بيرسون | الأفراد العاملين في الاسرة |
| 0.00 | 0.03 | 0.00 | 0.00 | الدالة الاحصائية | |
| 201 | 201 | 201 | 201 | عدد الحالات | |

* المجالات تشمل:

الاول: مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية.
الثاني: مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين.
الثالث: مدى عدالة التعرفة التصاعدية.

الرابع: الكفاءة في التشغيل .

نلاحظ وجود ارتباط قوي ذو دلالة احصائية أقل من 0.05 بين المتغيرات الشخصية للمشاركين من افراد العينة وبين اجاباتهم على كافة مجالات الدراسة، (باستثناء علاقة المهنة مع المجال الثالث) حيث يمكن تلخيص ذلك بما يلي:

- **حسب المهنة:** علاقة عكسية مع المجالات الأول والثاني والرابع، أما العلاقة مع المجال الثالث (مدى عدالة التعرف التصادعية)، فهي ليست ذات دلالة إحصائية. أي ان اجابات المشترك على المجالات الثالث تميل باتجاه الموافقة اذا كانت مهنة الفرد بالترتيب: موظف، فالعمل الخاص، والعام، وأدناها اجابات العاطل عن العمل.
- **معدل الدخل الشهري:** علاقة طردية، أي كلما زاد معدل الدخل الشهري للمشارك، كلما اقترب من الاجابات نحو الموافقة على كل من مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية، و مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشاركين، و مدى عدالة التعرف التصادعية وكذلك على الكفاءة في التشغيل.
- **مكان السكن:** علاقة عكسية: فسكان المدينة أولاً، ثم سكان القرى ثانياً، فسكان المخيمات، تكون اجاباتهم باتجاه الموافقة على مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية، و مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشاركين، و مدى عدالة التعرف التصادعية وكذلك على الكفاءة في التشغيل.
- **الافراد العاملين في الاسرة:** علاقة طردية، أي في حال كان كلاً من الاب والام يعمل، كلما كانت الاجابات اقرب للموافقة من الأم لوحدها، ثم الأم أقرب من الأب لوحده. وذلك على كافة المجالات.

4.4 فرضيات الدراسة:

إعتماداً على المتغيرات التي يتضمنها نموذج الدراسة، وإنطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة عدد من الفرضيات بهدف قياس وجود فروقات في المتوسطات وأثر المتغير المستقل على المتغير التابع، وهي كما يلي بصيغتها العدمية (H0).

سيتم استخدام اختبار (ت) الاحادي ONE SAMPLE T TEST، لاختبار الفرضيات من (1.4.4) الى (5.4.4). واختبار (Chi-Square Tests) للفرضية 6.4.4 لقياس وجود علاقة بين المتغيرين، اضافة لإختبار التباين الأحادي ONE WAY ANOVA Test لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية بين المتغيرات.

جدول (20.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين حول مجالات الدراسة

One-Sample T Test.

| الخطأ المعياري | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المجال |
|----------------|-------------------|-----------------|-------|---|
| .033 | 0.47 | 3.28 | 201 | مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية |
| .0437 | 0.62 | 2.94 | 201 | مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين |
| .035 | 0.49 | 3.18 | 201 | مدى عدالة التعرفة التصاعديّة |
| .060 | 0.85 | 2.84 | 201 | الكفاءة في التشغيل |
| 0.06 | 0.89 | 2.74 | 201 | مدى ملائمة نظام التعرفة المائية |

جدول (20.4) تابع

| الاختبار عند القيمة =3 | | | | | | المجال |
|--|---------|--|---------------|--------------|--------|---|
| فترة الثقة للفرق بين الوسط و القيمة الافتراضية 95% | | الفرق بين الوسط الحسابي والقيمة الافتراضية | مستوى الدلالة | درجات الحرية | قيمة ت | |
| حد أعلى | حد أدنى | | | | | |
| .356 | .223 | .290 | .000 | 200 | 8.62 | مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية |
| .036 | -.137 | -.050 | .251 | 200 | -1.15 | مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين |
| .248 | .110 | .179 | .000 | 200 | 5.11 | مدى عدالة التعرفة التصاعديّة |
| -.037 | -.275 | -.156 | .010 | 200 | -2.59 | الكفاءة في التشغيل |
| -.1281 | -.3761 | -.25207 | .000 | 200 | - | مدى ملائمة نظام التعرفة المائية |

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

1.4.4 الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين بخدمة المياه نحو توافق سياسة تسعير خدمات المياه مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمشاركين عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H0: متوسط الإجابات للمشاركين = 3 عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: متوسط الإجابات للمشاركين $\neq 3$ عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

من خلال استخدام نتائج اختبار ONE SAMPLE T TEST (t) في جدول (20.4)، تم اختبار متوسط اجابات المبحوثين، عند القيمة 3، والتي تمثل متوسط قيم الاجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي. وكانت النتائج على النحو التالي:

قيمة الاختبار $t = 8.62$ ، المتوسط الحسابي = 3.28، درجات الحرية = 200، مستوى المعنوية = 0.00.

القرار مع التعليق :

نرفض الفرضية الصفرية.

أي أن متوسط اجابات المشتركين لا يساوي 3، وانما يزيد عن 3 عند مستوى دلالة احصائية $< 0.05 \alpha$. وذلك لأن قيمة t موجبة، بمعنى ان هناك اتفاقاً بين المشتركين على ان سياسة تسعير خدمات المياه تتوافق مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمشاركين عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين بخدمة المياه نحو ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه.

من خلال استخدام نتائج اختبار ONE SAMPLE T TEST (ت) في جدول (20.4)، تم اختبار متوسط اجابات المبحوثين، عند القيمة 3، والتي تمثل متوسط قيم الاجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي. وكانت النتائج على النحو التالي:

H0: متوسط الإجابات للمشاركين = 3 عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: متوسط الإجابات للمشاركين $\neq 3$ عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

قيمة الاختبار $t = -1.15$ ، المتوسط الحسابي = 2.94، درجات الحرية = 200، مستوى المعنوية = 0.00.

القرار مع التعليق :

نقبل الفرضية الصفرية.

أي أن متوسط اجابات الموظفين يساوي 3، وهذا يعني ان اراء المستجوبين لم تحسم ان كانت سياسة تسعير خدمات المياه تتوافق مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية ام لا.

3.4.4 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين نحو عدالة التعرفه التصاعدي.

H0: متوسط الإجابات للمشاركين = 3 عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: متوسط الإجابات للمشاركين $\neq 3$ عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

قيمة الاختبار $t = 5.11$ ، المتوسط الحسابي = 3.18، درجات الحرية = 200، مستوى المعنوية = 0.00.

القرار مع التعليق :

نرفض الفرضية الصفرية.

أي أن متوسط اجابات المشتركين لا يساوي 3، وانما تزيد عن 3 عند مستوى دلالة احصائية $\alpha < 0.05$. وذلك لأن قيمة t موجبة، بمعنى ان هناك اتفاقاً بين المشتركين على ان هناك عدالة في التعرفه التصاعدي عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

4.4.4 الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين بخدمة المياه نحو كفاءة مقدم الخدمة في التشغيل.

H0: متوسط الإجابات للمشاركين = 3 عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: متوسط الإجابات للمشاركين $\neq 3$ عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

قيمة الاختبار $t = -2.59$ ، المتوسط الحسابي = 2.84، درجات الحرية = 200، مستوى المعنوية = 0.01.

القرار مع التعليق :

نرفض الفرضية الصفرية.

أي أن متوسط اجابات المشتركين لا يساوي 3، وانما يقل عن 3 عند مستوى دلالة احصائية $\alpha < 0.05$. وذلك لأن قيمة t سالبة، بمعنى ان هناك اتفاقاً بين المشتركين على عدم وجود كفاءة في التشغيل عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

5.4.4 الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha < 0.05)$ في اتجاهات المشتركين نحو مدى ملائمة نظام التعرف المائية.

H_0 : متوسط الإجابات للمشاركين = 3 عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

H_1 : متوسط الإجابات للمشاركين $\neq 3$ عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

قيمة الاختبار $t = -4.008$ ، المتوسط الحسابي = 2.74، درجات الحرية = 200، مستوى المعنوية = 0.00.

القرار مع التعليق :

نرفض الفرضية الصفرية.

أي أن متوسط اجابات المشتركين لا يساوي 3، وانما يقل عن 3 عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$. وذلك لأن قيمة t سالبة، بمعنى ان هناك اتفاقاً بين المشتركين على عدم ملائمة نظام التعرف المائية يعزى لمتغير لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول الكفاءة في التشغيل تعزى لمتغيرات (معدل الدخل، مكان السكن، عدد أفراد الاسرة، معدل الاستهلاك الشهري، معدل الدخل)

6.4.4 الفرضية السادسة: لا توجد علاقة تأثيرية للكميات المتاحة للتزود في تحقيق مبادئ التعرف المائبة عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$).

H0: لا توجد علاقة تأثيرية للكميات المتاحة للتزود في تحقيق مبادئ التعرف عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة تأثيرية للكميات المتاحة للتزود في تحقيق مبادئ التعرف عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$).

الحل:

يبين جدول رقم (21.4) أن قيمة اختبار **Chi-Square** تساوي 109.0 والقيمة المعنوية (مستوى الدلالة) يساوي 0.00 وهي اقل من 0.05، مما يدل على وجود تفاعل (علاقة) بين المتغيرين.

جدول (21.4): اختبار **Chi-Square** بين الكميات المتاحة للتزود وتحقيق مبادئ التعرف

| نوع الاختبار | قيمة الاختبار | df | مستوى الدلالة |
|------------------------------|----------------------|----|---------------|
| Pearson Chi-Square | 109.000 ^a | 20 | .000 |
| Likelihood Ratio | 101.825 | 20 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 69.792 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 201 | | |

القرار مع التعليق :

نرفض الفرضية الصفرية، أي توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية للكميات المتاحة للتزود في تحقيق مبادئ التعرف.

7.4.4 الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائبة تعزى لمتغيرات (مكان السكن، المهنة، معدل الدخل الشهري، عدد أفراد الاسرة، عدد الافراد العاملين).

وينفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائبة تعزى لمتغير مكان السكن.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير المهنة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير معدل الدخل الشهري.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير عدد افراد الاسرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير عدد الافراد العاملين.

الحل: من خلال نتيجة اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA Test) في جدول (22.4)، حول الاجابة على سؤال "مستوى الرضى عن نظام التعرف المائى"، نلاحظ قيمة الدالة المحسوبة لفروقات كل متغير من المتغيرات الشخصية، وعليه فإن نتيجة الاختبار تكون كما يلي:

القرار مع التعليق :

1. الفرضية الفرعية الاولى: قيمة الدالة المحسوبة = 0.00، وعليه نرفض الفرضية الصفرية. أي توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير مكان السكن.
2. الفرضية الفرعية الثانية: قيمة الدالة المحسوبة = 0.00، وعليه نرفض الفرضية الصفرية. أي توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير المهنة.
3. الفرضية الفرعية الثالثة: قيمة الدالة المحسوبة = 0.00، وعليه نرفض الفرضية الصفرية. أي توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير معدل الدخل.
4. الفرضية الفرعية الرابعة: قيمة الدالة المحسوبة = 0.12، وعليه نقبل الفرضية الصفرية. أي لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير عدد افراد الاسرة.
5. الفرضية الفرعية الخامسة: قيمة الدالة المحسوبة = 0.00، وعليه نرفض الفرضية الصفرية. أي توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائى تعزى لمتغير عدد افراد الاسرة العاملين.

جدول (22.4) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى الرضى عن نظام التعرف المائبة يعزى للمتغيرات الشخصية

| المتغير | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة Sig. |
|----------------------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------|--------------------|
| مكان السكن | بين المجموعات | 24.108 | 5 | 4.822 | 10.231 | .000 |
| | داخل المجموعات | 91.902 | 195 | .471 | | |
| | المجموع | 116.010 | 200 | | | |
| المهنة | بين المجموعات | 24.247 | 5 | 4.849 | 7.507 | .000 |
| | داخل المجموعات | 125.962 | 195 | .646 | | |
| | المجموع | 150.209 | 200 | | | |
| معدل الدخل الشهري المتحصل | بين المجموعات | 112.661 | 5 | 22.532 | 19.155 | .000 |
| | داخل المجموعات | 229.378 | 195 | 1.176 | | |
| | المجموع | 342.040 | 200 | | | |
| عدد افراد الاسرة | بين المجموعات | 3.330 | 5 | .666 | 1.758 | .123 |
| | داخل المجموعات | 73.894 | 195 | .379 | | |
| | المجموع | 77.224 | 200 | | | |
| الافراد العاملين في الاسرة | بين المجموعات | 23.214 | 5 | 4.643 | 5.239 | .000 |
| | داخل المجموعات | 172.826 | 195 | .886 | | |
| | المجموع | 196.040 | 200 | | | |

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

ان مشكلة شح المياه اصبحت السمة الابرز لما تعانيه الكثير من دول العالم ، والتغلب على هذه الازمة هو من اكبر التحديات التي تواجه التنمية البشرية في القرن الواحد والعشرين ، ويزيد الاحتلال الاسرائيلي المسيطر على المصادر المائية الفلسطينية من هذه المشكلة بالنسبة للشعب الفلسطيني ، من خلال القيود المباشرة وغير المباشرة على الاقتصاد والحياة الفلسطينية ، فالنجاح بالنسبة لنا في ظل هذه القيود والتحديات يتطلب احداث الترابط والتكامل مابين السياسات والتشريعات واليات التنفيذ ،

وقد شكل مصادقة مجلس الوزراء في العام 2013 على نظام التعرف المائية ، قبل الانتهاء من المخرجات الاساسية لخطة اصلاح قطاع المياه ، والتي شكلت السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية وقانون المياه الجديد والذان تم اقرارهما والمصادقة عليهما في العام 2014 ، اساسا تشريعيا لاعتماد اسس جديدة لاقتصاديات المياه في فلسطين ، الا ان عدم توافق بعض النصوص فيما بين هذه التشريعات ، يتطلب العمل على احداث التعديلات المطلوبة لمعالجة هذا الخلل ،

بالإضافة الى وضع الاليات اللازمة لانفاذ التشريعات والقوانين ، والتي ظهرت من خلال استعراضنا في الفصل الثاني - التعرف في الاراضي الفلسطينية ، حيث على الرغم من اقرار نظام التعرف في العام 2013 الا انه لم يتم تطبيقه على مقدمي الخدمات في محافظة رام الله والبيرة ، على اعتبار ان ما تم اعتماده في مصلحة مياه محافظة القدس في نهاية العام 2011 من خلال الاسترشاد بمشروع نظام لم يقر حسب الاصول القانونية(مقابلة مع كمال عيسى ،2016) ،لايرقى الى الانفاذ الصحيح له ، اضافة الى ان ما نص عليه قانون المياه فيما يتعلق بالسعر الموحد لاسعار الجملة لم يتم تطبيقه (القانون تم اقراره في العام 2014) ، ولازال مجلس تنظيم قطاع المياه في طور البناء ولم يمارس صلاحياته كاملة (د.محمد سعيد حميدي ،2016)

وسيقوم الباحث في هذا الفصل بعرض الاستنتاجات التي خلصت اليها الدراسة بالإضافة الى المقترحات التي يوصي بها ، وذلك على ضوء ما تم استنتاجه من اجابات المبحوثين ،افراد عينة الدراسة من سكان محافظة رام الله والبيرة ، وقد حرص الباحث على ربط تلك الاستنتاجات والتوصيات بالوضع الاقتصادي العام ، وبمنتهى الموضوعية.

2.5 الاستنتاجات : يلاحظ من خلال الدراسة

1- أن هناك شعورا متوسط لمدى ملائمة أسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة، حيث أشار(66.1%) من المبحوثين بان هناك ملائمة بين أسعار خدمات المياه والظروف الاقتصادية والاجتماعية، الا انه لا يمكن ان نغفل ان هذا يأتي من خلال اعباء متشعبة ومتشابكة مع التزامات اخرى، ومنها تباين اسعار خدمات المياه ما بين محافظة رام الله والمحافظات الفلسطينية الاخرى، وغياب اشراك المجتمع في حملات التوعية حول تسعير الخدمات.

2- وجود شعور مرتفع باهمية ايجاد تعرفه مائتية تضمن للفقراء تزودا امنا باحتياجاتهم، حيث أيد 86.2% من البحوثين بتأييدهم لذلك، أيد 82.4% من البحوثين قيام الجهات الرقابية بوضع اليات تضمن الاسعار العادلة، والتي يرى 74.8% بان تشمل هذه الاسعار العادلة كافة مصاريف مقدمي الخدمات .

- 3- وجود شعور منخفض بتحميل المشتركين نسبة معينة من الفاقد حيث أيد ذلك 51.9% من المبحوثين ، ويرتبط ذلك بشعور منخفض لدى المبحوثين (57.2%) فيما يتعلق برؤيتهم لكفاءة التشغيل ،حيث يستدل من ذلك ان هناك قناعة لدى المبحوثين بعدم عدالة تحميل الفاقد بشكل كلي للمشارك (التجاري والفني)، و ضعف قدرات مقدمي الخدمات على صيانة شبكات التوزيع ومعالجة الكسورات في الشبكات بكفاءة ،بالاضافة الى معالجة السرقات بكفاءة وحزم
- 4- ان هناك شعورا مرتفعا بالمسؤولية الاسرائيلية المباشرة عن ازمة المياه حيث أيد 72.8% من المبحوثين أن مشكلة تزويد المياه في المحافظة مرتبطة بالقيود الاسرائيلية ، مع اهمية الاشارة الى عدم اغفالهم المشكلة الداخلية والتي لاعلاقة للاحتلال بها ،بحيث لايرى المشاركون كفاءة في التشغيل حيث كان تقديرهم لها منخفض (57.2%)،
- 5- أيد المبحوثين بنسبة مرتفعة (74.9%) على الترابط بين أسعار خدمات المياه وجودة الخدمات المقدمة ، وانعكس ذلك انخفاض الشعور بالرضى عن الخدمات المقدمة (58.6%) اضافة على انخفاض التأييد للأسعار الحالية مقارنة مع جودة الخدمات المقدمة (54.5%) حيث انهم لا يرون بان الاسعار المدفوعة تتناسب مع خدمة جيدة ، وتطلع المبحوثين بنسبة عالية (86.2%) لاهمية الرقابة على جودة الخدمات والاسعار من قبل مجلس التنظيم على الرغم من ضعف الدور الذي يمارس من قبل المجلس
- 6- ان هناك شعورا منخفض فيما يخص خدمات المشتركين ومعالجة الشكاوي ، حيث يرى 58.2% بان هناك اهتمام بالتعامل مع الشكاوي ، ويرى (54.5%) بانه ليس هناك تمييز بين المناطق في تقديم الخدمات
- 7- ان الشعور منخفض ويدل على عدم رضا فيما يتعلق بالرسوم الشهرية الثابتة التي تفرض على فواتير المياه حيث أيد (59.5%) من المبحوثين بانه لا يتم فرض مبالغ عالية على فاتورة المياه ،
- 8- هناك فجوة كبيرة ما بين المشتركين والمؤسسات المسؤولة عن قطاع المياه وتحديد سلطة المياه ومجلس تنظيم قطاع المياه حيث ان من لديهم اطلاع على السياسات المائية بلغ (48%) ،في حين يرى (45.3%) من المبحوثين بان مجلس التنظيم يقوم بدوره كاملا في الرقابة على الاسعار

9- هناك عدم قبول لرفع اسعار خدمات المياه باكثر مما هي حاليا حي يرى (42.6%) من المبحوثين بان لديهم استعداد لدفع ثمن اعلى للخدمة من التسعيرة الحالية ،وان هناك شعورا قويا باهمية دراسة الازواض الاقتصادية قبل تحديد الاسعار حيث يرى (83.9%) بوجوب دراسة الازواض الاقتصادية للمواطنين قبل تحديد الاسعار، وان هذه الاسعار الحالية لم تاخذ بعين الاعتبار البعد الاجتماعي وتفاوت الدخل بين المشتركين ، وهذا ينبع من الاحساس الواضح بالعبء الناجم عن الاسعار الحالية حيث يرى فقط (46%) من المبحوثين بان التعرف المعتمدة تاخذ البعد الاجتماعي وتفاوت الدخل بين المشتركين .

ان التعرف الحالية تساهم بشكل كبير على ترشيد الاستهلاك بالمياه ، حيث ان تؤثر التعرف التصاعدية بذلك بشكل مباشر حيث يقوم (83.3%) من المبحوثين بممارسة ترشيد الاستهلاك بالمياه حتى لا ترتفع الفاتورة الشهرية ، ، مع اهمية الاشارة الى ان هناك عدم قبول عالي لها حيث ايد التعرف التصاعدية (52.4%) من المبحوثين ، وعبر (50%) منهم بان الحد الادنى يتناسب مع افراد الاسرة .

3.5 التوصيات :

ان خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين من خلال الهيئات المحلية والمجالس ومصالح المياه لا تحكمها القوانين الاقتصادية التقليدية المتعارف عليها من عرض وطلب ونسبة عائد على راس المال، حيث يجد المواطن نفسه امام مؤسسة وحيدة تقدم خدماتها له نظير مقابل معين لهذه الخدمات ، ولنجاح سياسة الاصلاح في قطاع المياه الفلسطيني والتي بدأت باقرار خطة اصلاح قطاع المياه من مجلس الوزراء في نهاية عام 2009 ، وما وفرته هذه الخطة من هيكلية جديدة لقطاع المياه من خلال الفصل في الصلاحيات والمسؤوليات بين كل من سلطة المياه كمخطط وراسم للسياسات وبين مجلس تنظيم قطاع المياه كمنظم ومراقب لمقدمي خدمات المياه وبين مرافق تقديم الخدمة وفق القانون بقرار رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه فلا بد من ايجاد البيئة التي تمكن من تحسن جودة الخدمة ومن استدامة مرافق المياه وعليه من خلال ما تم التوصل اليه من نتائج بحثية ، يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات والتي تتمثل فيما يلي :

اولا) في مجال السياسات المائية : ان نظام التعرف المائي المطبق حاليا والذي تم اقراره في عام 2013 ،اي قبل البدء بخطة اصلاح قطاع المياه يحتاج الى مراجعة وتحديد في ظل تبني السياسة والاستراتيجية المائية لعناصر جديدة ، تتمثل بمسؤولية سلطة المياه بوضع سياسات عامة لتحديد تعرفه المياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الاخرى لايصال خدمات المياه والصرف الصحي بحيث تشمل هذه السياسة العناصر التالية :

- استعادة التكاليف: يجب اعادة النظر باعتماد مبادئ استعادة التكاليف الكاملة Full cost recovery ، واعتماد مبدأ استعادة التكاليف المستدامة sustainable cost recovery كي تتناسب مع الاوضاع الاقتصادية للسلطة الفلسطينية، والاستفادة من المساعدات الدولية ، والمنح الحكومية وفق استراتيجية تمويل مستدام واضحة تاخذ بعين الاعتبار المصادر الثلاث (التعرفة ، التحويلات الضريبية الحكومية ، والمساعدات الدولية)
- العدالة الاجتماعية: وما تشمله من ايجاد دور حكومي فعال ومتكامل بين الوزارات والمؤسسات المعنية (وزارة المالية، وزارة الشؤون الاجتماعية، مجلس تنظيم قطاع المياه ومقدمي الخدمات) فيما يتعلق بايجاد اليات دعم مباشر للعائلات الفقيرة لضمان حصولها على المياه اللازمة، ويتم ذلك من خلال التطرق الى احتياجات الفقراء عند وضع سياسات المياه والصرف الصحي ، وتحديد العوائق التي تعترض تقديم الخدمات الى الشرائح الفقيرة وتوضيح الاستراتيجيات اللازمة لازالة هذه العوائق، والاخذ بعين الاعتبار تقليل التفاوت بين المناطق الفلسطينية بحصص التزويد والعمل على رفع معدل حصة الفرد لتصل الى المعدلات الموصى بها من قبل منظمة الصحة العالمية، مع ايلاء اهمية للدراسات المتعلقة بالقضايا الاجتماعية والاقتصادية لكل مقدم خدمة قبل اعتماد اي تعرفه او تعديل التعرف القائمة ، والاعتماد على قياس القدرة على تحمل التكاليف استنادا الى المعطيات الاقتصادية والاجتماعية لكل منطقة، وعدم اعتماد الارقام الدولية لذلك (3-5% من دخل الاسرة) ، واستعداد المشتركين للدفع .

- الكفاءة الاقتصادية : يجب النظر الى تحقيق الكفاءة الاقتصادية وبشكل تكاملي على المستويات المختلفة

- الكفاءة على مستوى المؤسسة

- الكفاءة في تخصيص السلعة او الخدمة بين مختلف المشتركين

- الكفاءة في تخصيص المصادر بين مختلف القطاعات المختلفة

حيث فرض اسعار مرتفعة لمستويات الاستهلاك المرتفعة من المياه ، يعمل على ترشيد الاستهلاك والمحافظة على المياه من جهة ويعتبر من جهة اخرى توزيع للدخل ، وهذا يجب ان يتكامل مع المستويات الاخرى المشار اليها من جهة ، وان ياخذ بعين الاعتبار عدد افراد الاسرة من جهة اخرى بحيث تكون الزيادة في الاسعار على الكميات التي تزيد عن الحد الادنى الموصى به لمجموع افراد الاسرة .

- ضبط مكونات التكاليف التي تحدد اسعار الخدمات كالفوائد ومصاريف التشغيل والصيانة بحيث يتم وضع حد اعلى وادنى وفقا لتصنيفات مقدمي الخدمات وضع جدول زمني لتقليل تكاليف الفاقد عبر برامج تحفيز لمقدمي الخدمات ، بحيث يتولى مجلس تنظيم قطاع المياه تحديد الاولويات لذلك، حيث ان حجم مشكلة الفاقد واثارها ليست فقط على جودة الخدمة المقدمة ورضى المشتركين، بل ايضا على التكاليف التي يتم تكبدها بسبب عدم فورة هذه المياه ،اضافة الى الايرادات المفقودة نتيجة عدم الفورة .
- دراسة احتياجات فئات الاستهلاك الاخرى غير الفئة المنزلية كالصناعية ، التجارية ، السياحية ، ووضع سياسة واضحة باتجاه تسعير الخدمات لها .
- وضع معايير لرسم الربط وتكاليف التمديدات والخدمات الاخرى المرتبطة بايصال الخدمات ، واعتبارها ايرادات رأسمالية لمقدم الخدمة .
- وضع اساس التحاسب مع المشتركين على كمية المياه المستهلكة وفق عدادات المياه ، والغاء الحد الادنى الذي يتم فرضه من قبل مقدمي الخدمات على المشتركين سواء قاموا باستهلاك هذه الكمية ام لا .

- وضع استراتيجية واضحة لادارة اصول مقدمي الخدمات بحيث تهدف الى استخدام افضل للاصول باعتبارها عملية مستمرة لدى مقدمي خدمات المياه للتأكد من ان الصيانة المخطط لها يمكن اجراءها ، وأن الموجودات الرأسمالية (خطوط، مضخات ... الخ) يمكن اصلاحها، استبدالها أو تطويرها في الوقت المناسب ،وأن هناك مخصصات مالية لذلك. ان تطبيق ممارسات ادارة الاصول والصيانة عند مقدمي الخدمات يؤدي الى عدة فوائد على الصعيد المالي، والتشغيلي، وتقديم الخدمة ،

ثانياً (في مجال الرقابة على تقديم الخدمات :

ان الهدف الذي انشأ مجلس تنظيم قطاع المياه لتحقيقه يتمثل بمراقبة كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمقدمي خدمات المياه بما يشمل الانتاج والنقل والتوزيع والاستهلاك وادارة الصرف الصحي ، وذلك من اجل ضمان جودة وكفاءة خدمات قطاع توفير المياه وخدمات الصرف الصحي في فلسطين الموفرة للمستهلكين وباسعار مناسبة حيث انه مطالب ب :

- وضع الشروط والمتطلبات والمؤشرات الواجب تطبيقها من قبل مقدمي الخدمات في الرخصة التشغيلية الممنوحة بما فيها معايير جودة الخدمات الفنية والادارية المقدمة للمستهلكين ومراقبة وفحص مدى الامتثال لها من قبل المرخص لهم .
- وضع استراتيجية الامتثال والالتزام لمقدمي الخدمات بحيث توضح الطريقة والاجراءات التي سيقوم بها المجلس في سبيل تنفيذ مهامه الرقابية
- وضع دليل تحديد الاسعار بما يشمل متطلبات دراسة التعرفة مثل القيام بدراسة الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية في منطقة امتياز مقدم الخدمات ودليل خدمات المشتركين الواجب على مقدمي الخدمات الالتزام بها .

ثالثاً (مشاركة المجتمع المدني والجمعيات والمستخدمين:على سلطة المياه ومجلس تنظيم قطاع المياه ومقدمي الخدمات وضع الاليات اللازمة لضمان وتعزيز مشاركة المجتمع المدني والجمعيات والمستخدمين، وتوفير المعلومات اللازمة لتعزيز الفهم الشعبي لقضايا المياه ، ووضع خطط بناء القدرات وبرامج التثقيف وحملات التوعية، حيث ان ذلك يهدف الى ضمان سماع اراء الفقراء وغير المقندين عند القيام بالتخطيط ووضع السياسات، مع اهمية التركيز على المرأة ، باعتبارها المدير الحقيقي للموازنة البيئية واستهلاك المياه.

- دراسة وضع معادلات اقتصادية لتعديل التعرفة وفق المتغيرات المرتبطة بارتفاع اسعار الكهرباء وجدول غلاء المعيشة او نقصانها
- نشر المعلومات والبيانات المالية لمقدمي الخدمات :ان من المتطلبات الاساسية لضمان حق المواطن "المشارك" هي نشر القوائم المالية والحسابات الختامية لمقدمي الخدمات ، وتسهيل الوصول الى هذه المعلومات ،

رابعاً (استراتيجية بناء وتطوير مقدمي الخدمات :

• يجب العمل على تطوير مقدمي الخدمات وفق مستويين وذلك للاستفادة من الحجم الاقتصادي الكبير لمؤسسات تقديم الخدمات وان يتم انشاء مرافق المياه الاقليمية باعتبارها الجهات التي يجب ان تكون مسؤولة عن تقديم خدمات المياه والصرف الصحي للمستهلكين وفق الاسس الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المستدامة .

• انشاء شركة المياه الوطنية : وفق ما نص عليه القانون حيث تمثل هذه الشركة الجسم المؤسساتي المسؤول عن الانتاج والنقل بالجملة ، والتي نص قانون المياه "مادة 35" على ان يقر مجلس تنظيم قطاع المياه سعرا موحد لتزويد المياه بالجملة لمقدمي الخدمات في جميع انحاء فلسطين .

خامساً (وضع الاستراتيجيات اللازمة لمساعدة مقدمي الخدمات على تحصيل اثمان الخدمات .
من الضروري العمل على ايجاد سياسات وتعليمات مناسبة من جهات الاختصاص ، لضمان تحصيل مقدمي الخدمات لاثمان خدمات المياه ، باعتبار ذلك احد العوائق التي تمنع تطوير هذه الخدمات ،
واستدامتها

المراجع في اللغة العربية :

- 1- الاحصاء المركزي الفلسطيني، (1997): كتاب فلسطين الاحصائي السنوي، رام الله
- 2- الاحصاء المركزي الفلسطيني، (2013) : كتاب فلسطين الاحصائي السنوي، رام الله
- 3- الاحصاء المركزي الفلسطيني، (2015) : أحوال السكان الفلسطينيين المقيمين في فلسطين، رام الله
- 4- الامم المتحدة ومكتب المفوض السامي لحقوق الانسان : الحق في المياه، صحيفة الوقائع العدد 35
- 5- أسعد، عبد الكريم، (1998): استرداد تكاليف المياه في مؤسسات المياه، رام الله
- 6- جابر، ابراهيم (2006) : التعرف المائي في بلديات قطاع غزة، الجامعة الاسلامية
- 7- الجبوسي ، عودة (2002) : الادارة الاسلامية وبيان دبلن ، جامعة الامم المتحدة
- 8- جامعة الدول العربية، (2011) : الموارد المائية في الاراضي العربية المحتلة، القاهرة
- 9- جمعية مرافق المياه العربية ، (2014) : ادارة مرافق المياه، الدروس المستفادة، عمان
- 10- جمعية مرافق المياه العربية : ادارة مرافق المياه ، حالات دراسية من المنطقة العربية ، لا يوجد تاريخ نشر ، عمان
- 11- الحسين ، شكراني (2013) : العدالة المائية من منظور القانون الدولي، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت
- 12- دي ألبوكارك، كاتارينا (2014) : الاطر التشريعية والسياسية بحق الانسان في الحصول على مياه الشرب المأمون وخدمات الصرف الصحي
- 13- الهيئة المستقلة لحقوق الانسان (2004): دراسة تباين أسعار الكهرباء في مناطق السلطة الفلسطينية، رام الله
- 14- نظمي ، فارس (2006) : مفهوم العدالة في الفكر الاجتماعي، الحوار المتمدن العدد 1671 ، بغداد ،
- 15- معهد ابحاث السياسات الاقتصادية (ماس)، (2013) : تطوير نظام تعرفه جديد للمياه في الاراضي الفلسطينية بين الكفاءة الاقتصادية والعدالة الاجتماعية ، رام الله
- 16- مصلحة مياه القدس، (2013) جداول واحصائيات

- 17- مصلحة مياه القدس ، قانون انشاء مصلحة مياه محافظة القدس
- 18- مجموعة الهيدرولوجيين (2010) ، دراسة اقتصادية اجتماعية في بني زيد ، رام الله
- 19- سالم ، محمود (2014) : دراسة نظام تعرفه المياه من منظور العدالة الاجتماعية ، مصلحة مياه القدس نموذجاً ، جامعة القدس ، رسالة ماجستير
- 20- سلامة ، عبد الغني : الصراع على المياه في فلسطين - افاق وحلول ، مجلة شؤون فلسطينية ، العدد 257
- 21- سلطة المياه (2011) : تقرير خطة الاصلاح ، رام الله
- 22- سلطة المياه (2012) : تقرير مراقبة اداء مزودي خدمات المياه ، رام الله
- 23- سلطة المياه ومجلس التنظيم (2016): تقرير مراقبة اداء مزودي الخدمات للعام 2013، رام الله
- 24- سلطة المياه ، دائرة بنك المعلومات (2014) : تقرير مسح مزودي الخدمات ، رام الله
- 25- سلطة المياه (2014) : السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية ، رام الله
- 26- الرمحي ، حنان (2010) : دراسة حول تباين تعرفه المياه في مناطق السلطة الفلسطينية ، مركز القدس للمساعدة القانونية وحقوق الانسان
- 27- شبكة المنظمات الاهلية ومركز بيسان (2012) دراسة مشتركة : الدفع المسبق في قطاعي المياه والكهرباء ، رام الله
- 28- الشنار ،بيسان (2007) : دراسة مقدرة السكان على دفع تكاليف خدمات المياه والمجاري في محافظة رام الله والبيرة ، جامعة بيرزيت ، رام الله ، دراسة ماجستير
- 29- الشراكة العالمية للمياه (2002): الادارة المتكاملة للموارد المائية في منطقة البحر المتوسط
- 30- الوقائع الفلسطينية ،2014 . قانون بمرسوم رقم 14 بشأن المياه
- 31- الوقائع الفلسطينية ،(2002) ،قانون المياه رقم 2
- 32- الوقائع الفلسطينية ،(2013) نظام التعرفه المائية

- 1- Ahmad shawky & N vijav jaganthan (2009): Water in Arab World, Management Perspectives and Innovation, World Bank,
- 2- Chemonics International (2015): improving water and sanitation services in Mena Region ,Jordan
- 3- Michael Rouse (2007):Institutional Governance and Regulation of Water Service, , IWA,
- 4- World Bank (2009),Assessment of restrictions on Palestinian water sector development,
- 5- OECD, (2009) :Strategic Financial Planning for water supply and sanitation, ,
- 6- OECD, 2007, policy Insights, pro –poor design of subsidies for drinking water and sanitation services in Africa
- 7- OECD, 2009, Managing Water for All, An OECD Perspective on Pricing and Financing
- 8- Israeli Water Authority (2010): The water and sewage Tariff Reform, ,
- 9- Rachel Cardone and Catarina Fonseca , (2003): Financing and cost recovery ,IRC
- 10- M. scoullas and others, GWP- MED ,(2002): Water integrated resources management
- 11-Zetland & Gasson, 2012, Aglobal survey of urban water tariffs, international journal of water Resources development
- 12-World Health Organization (, 2008,) report
- 9- Simon porcher ,2012,Efficiency and equity in two part tariffs
- 10- G.hutton ,monitoring affordability of water and sanitation services
Water pricing Reforms: Issues and challenges of implementation
- 11- Luiz Azevedo & Baltar(2005) , Water Resources Development ,Routledge
- 12- Dinnar and Subramnian ,water policy ,1998

المواقع الالكترونية :

موقع سلطة المياه الفلسطينية الالكتروني (<http://www.pwa.ps>)

موقع مصلحة مياه محافظة القدس الالكتروني (10.10.2014، <http://www.jwu.org>)

وكالة معا الاخبارية www.maannnews.net - تصريح صحفي / د.ابراهيم الشاعر ، وزير

الشؤون الاجتماعية 2016/4/13

تلفزيون فلسطين ، مقابلة مع م مازن غنيم - رئيس سلطة المياه ، 2016/4/10

الملحق (1.1)

| الرقم | السكان والمستوى المعيشي | العدد والمبالغ | البيان | النسبة |
|-------|--|----------------|------------|--------|
| 1 | عدد السكان في الاراضي الفلسطينية منتصف عام 2011 | 4.17 | مليون نسمة | |
| 2 | عدد السكان في الضفة الغربية | 2.58 | مليون نسمة | |
| 3 | عدد السكان في غزة منتصف عام 2011 | 1.59 | مليون نسمة | |
| 4 | عدد السكان في محافظة رام الله والبيرة منتصف عام 2011 | 31021 8 | الف نسمة | 7.40% |
| 5 | معدل الاجر اليومي في الضفة الغربية | 84.46 | شيكل | |
| 6 | معدل الاجر اليومي في غزة | 60.56 | شيكل | |
| 7 | نسبة مشاركة القوى العاملة في الاراضي الفلسطينية 2010 | | | 41.10% |
| 8 | نسبة مشاركة القوى العاملة في الاراضي الفلسطينية 2010 - ذكور | | | 66.80% |
| 9 | نسبة مشاركة القوى العاملة في الاراضي الفلسطينية 2010 - اناث | | | 14.70% |
| 10 | معدل البطالة بين القوى العاملة سنة 15 فاكثر في الاراضي الفلسطينية 2010 | | | 23.70% |
| 11 | معدل البطالة بين القوى العاملة سنة 15 سنة فاكثر في الضفة الغربية | | | 17.20% |
| 12 | معدل البطالة بين القوى العاملة سنة 15 سنة فاكثر في غزة | | | 37.80% |
| 13 | معدل البطالة بين القوى العاملة سنة 15 سنة فاكثر في محافظة رام الله والبيرة | 5.3 | فرد | 16.10% |
| 14 | متوسط حجم الاسرة في محافظة رام الله والبيرة | 5.3 | فرد | |
| 15 | نسبة القوى العاملة المشاركة 15 سنة فاكثر في | | | 41.10% |

| % | | | الاراضي الفلسطينية 2010 | |
|------------|-------------|--------|--|----|
| 43.70 % | | | نسبة القوى العاملة المشاركة 15 سنة فاكثر في الضفة الغربية | 16 |
| 36.4% | | | نسبة القوى العاملة المشاركة 15 سنة فاكثر في قطاع غزة | 17 |
| 25.70 % | | | نسبة الفقر بين الافراد وفقا لنمط الاستهلاك الشهري في الاراضي الفلسطينية 2010 | 18 |
| 18.30 % | | | نسبة الفقر بين الافراد وفقا لنمط الاستهلاك الشهري في الضفة الغربية | 19 |
| 38.00 % | | | نسبة الفقر بين الافراد وفقا لنمط الاستهلاك الشهري في غزة | 20 |
| 48.60 % | | | من يقل دخلهم الشهري عن خط الفقر الوطني في الاراضي الفلسطينية | 21 |
| 36.20 % | | | من يقل دخلهم الشهري عن خط الفقر الوطني في الضفة الغربية | 22 |
| 69.30 % | | | من يقل دخلهم الشهري عن خط الفقر الوطني في غزة | 23 |
| | دينار اردني | 174 | متوسط انفاق الفرد الشهري في الضفة الغربية 2010 | 24 |
| | دينار اردني | 195 | متوسط انفاق الفرد الشهري في رام الله والبيرة 2010 | 25 |
| | دينار اردني | 284.3 | متوسط انفاق الفرد الشهري في القدس 2010 | 26 |
| | دينار اردني | 993.8 | متوسط انفاق الاسرة الشهري في الضفة الغربية 2010 | 27 |
| | دينار اردني | 1098 | متوسط انفاق الاسرة الشهري في محافظة رام الله والبيرة 2010 | 28 |
| | دينار اردني | 1460.9 | متوسط انفاق الاسرة الشهري في القدس 2010 | 29 |

الجهاز المركزي للإحصاء، 2013

ملحق (2.1) : قائمة باسماء المختصين ذوي الخبرة في تحكيم الاستبيان :

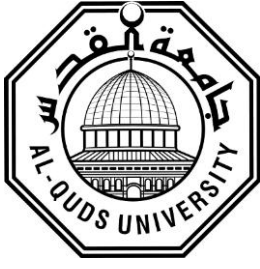
د .عبد الرحمن التميمي ، مدير عام مجموعة الهيدرولوجيين

م ربحي الشيخ - نائب رئيس سلطة المياه

د .ماهر ابو ماضي ، جامعة بيرزيت

د .محمد سعيد الحميدي ، المدير التنفيذي لمجلس تنظيم قطاع المياه

الاخ زياد الفقهاء ،مدير عام التدريب - سلطة المياه



الملحق (3.1) الاستبانة

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة - برنامج بناء المؤسسات والتنمية البشرية

أخي الفاضل /أختي الفاضلة

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان :

تقييم توافق اسعارخدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة وتوافقها مع السياسات والتشريعات

المائية الفلسطينية ،دراسة تحليلية للفترة من 2014- 2015 .

وذلك كمتطلب للمعهد من جامعة القدس /ابو ديس ، برنامج التنمية المستدامة - بناء المؤسسات

،فانني ارجو منك/ي التفضل بتعبئة الاستبيان الذي تم اعداده لهذا الغرض ، املا تحري الدقة

والموضوعية في الاجابة ، علما بأن الاجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث

العلمي ومن خلال رزم احصائية .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث : احمد محمد يونس هندي

باشراف: د عبد الرحمن التميمي

القسم الاول : معلومات شخصية

الرجاء وضع دائرة على الاجابة حسب ما ينطبق عليك .

| | |
|----|---|
| A1 | المهنة. 1-موظف 2- عمل خاص 3- عامل 4- عاطل عن العمل 5- غير ذلك |
| A2 | معدل الدخل الشهري المتحصل (بالشيكل) 1- اقل من 1000 2-(1000-1999) 3- (2000-2999) 4- (3000-3999) 5- 4000 فأكثر |
| A3 | مكان السكن. 1- مدينة 2- قرية 3- مخيم |
| A4 | عدد افراد الاسرة. 1- (اقل من 5 افراد) 2- (5-9) افراد 3- (10 افراد فأكثر) |
| A5 | الافراد العاملين في الاسرة. 1- الاب 2- الام 3- غير ذلك |
| A6 | معدل الاستهلاك الشهري (متر مكعب). 1- اقل من 5 2- (5-10) 3- اكثر من 10 |

القسم الثاني : يرجى وضع اشارة (X) امام الخيار الذي يتناسب مع وجهة نظركم مقابل الفقرات الاتية:

المجال الاول : مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية

| B | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | لا أعلم | أعارض بشدة | أعارض |
|---|--|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1 | ان اسعار خدمات المياه تتناسب مع معدل الدخل الشهري المتحصل | | | | | |
| 2 | اقوم بدفع مبلغ معقول مقابل خدمات المياه | | | | | |
| 3 | أؤيد ان تكون اسعار خدمات المياه كافية لتغطية مصاريف مقدم الخدمة بشكل عادل وضمن رقابة صحيحة | | | | | |
| 4 | أؤيد ان يتحمل المشترك نسبة معينة من تكاليف فاقد المياه في الشبكات | | | | | |
| 5 | أؤيد تحديد تعرفه تفضيلية للفقراء | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | اسعار خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة تتوافق مع اسعار المياه في المحافظات الاخرى | 6 |
| | | | | | لدي اطلاع على اليات تحديد الاسعار | 7 |
| | | | | | يوجد وضوح في تسعير خدمات المياه | 8 |
| | | | | | أويد ان يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بتحديد حد أعلى للتكاليف التي يجب ان تشتمل في السعر | 10 |

المجال الثاني : مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين

| C | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | لا أعلم | أعارض بشدة | أعارض |
|---|---|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1 | ان وصول المياه للمنازل يتم بانتظام | | | | | |
| 2 | مشكلة تزويد المياه في المحافظة مرتبطة بالقبود الاسرائيلية | | | | | |
| 3 | اجراءات الحصول على ربط الخدمة سهلة وبسيطة | | | | | |
| 4 | جودة الخدمات المقدمة تناسب سعر الخدمات | | | | | |
| 5 | نوعية المياه المقدمة ذات نوعية جيدة | | | | | |
| 6 | يوجد اهتمام بتطوير الخدمة وشبكات المياه | | | | | |
| 7 | هناك اليات واضحة لتقديم الشكاوي في مؤسسات تقديم الخدمات | | | | | |
| 8 | يتم التعامل باهتمام مع الشكاوي المقدمة من المواطنين | | | | | |
| 9 | لا يوجد تمييز بين منطقة واخرى في تقديم الخدمة | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | لا يتم فرض مبالغ عالية على فاتورة المياه كرسوم ثابت | 10 |
| | | | | | أويد ان ترتبط أسعار المياه بجودة الخدمات المقدمة | 11 |
| | | | | | أشعر بالرضا عن خدمات المياه المقدمة | 12 |
| | | | | | لدي اطلاع كامل على جدول توزيع المياه | 13 |
| | | | | | لدي اطلاع ومعرفة على كافة بنود الفاتورة الشهرية | 14 |
| | | | | | لدي استعداد لدفع ثمن أعلى للخدمة من التسعيرة الحالية | 15 |
| | | | | | يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بدوره كاملا في الرقابة على اسعار خدمات المياه | 16 |
| | | | | | لدي اطلاع على السياسات المائية المرتبطة بتحديد اسعار المياه | 17 |

المجال الثالث : مدى عدالة التعرفة التصاعدية

| D | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | لا أعلم | أعارض بشدة | أعارض |
|---|---|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1 | اسعار الخدمات تتناسب بمعدل دخلي الشهري | | | | | |
| 2 | التسعيرة التصاعدية عادلة | | | | | |
| 3 | الحد الأدنى لاستهلاك المياه الشهري يتناسب مع عدد افراد الاسرة | | | | | |
| 4 | امارس ترشيد الاستهلاك بالمياه حتى لا ترتفع قيمة الفاتورة | | | | | |
| 5 | التعرفة المعتمدة تاخذ البعد الاجتماعي | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | وتفاوت الدخل بين المشتركين | |
| | | | | | اسعار الخدمات تساهم في ترشيد استهلاك المياه | 6 |
| | | | | | يجب دراسة الاوضاع الاقتصادية للمواطنين قبل تحديد الاسعار | 7 |

المجال الرابع : الكفاءة في التشغيل

| E | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | لا أعلم | أعارض بشدة | أعارض |
|---|---|------------|-------|---------|------------|-------|
| 1 | يوجد اهتمام كافي من مقدم الخدمة بصيانة شبكات توزيع المياه | | | | | |
| 2 | تعالج الكسورات في الشبكات بكفاءة | | | | | |
| 3 | تعالج السرقات في الشبكات بكفاءة وحزم | | | | | |
| 4 | اجراء الحصول على الخدمات سهل | | | | | |
| 5 | اجراء تحصيل الديون يتم بكفاءة وفعالية | | | | | |

الملحق (4.1) المقابلات

1. د محمد سعيد الحميدي ، المدير التنفيذي لمجلس تنظيم قطاع المياه
2. م يوسف عوايص - مدير عام التخطيط - سلطة المياه
3. م كمال عيسى - مدير دائرة التعرف - سلطة المياه
4. عمر ابو قطيش - محلل مالي ومدير دائرة التخطيط في مصلحة مياه محافظة القدس

فهرس الملاحق

| | |
|-----|---|
| 95 |(1.1) الملحق |
| 97 | : قائمة باسماء المختصين ذوي الخبرة في تحكيم الاستبيان : |
| 98 |الاستبانة (3.1) الملحق |
| 103 |المقابلات (4.1) الملحق |

فهرس الجداول

- جدول (1.2) توزيع تكاليف تزويد الخدمات.....20
- جدول (2.2) تأثير تكلفة المياه غير المحاسب عليها في تكلفة متوسط المتر المكعب.....26
- جدول (3.2) نسبة التكلفة من الفاقد المحتسبة في تكلف المتر المكعب27
- جدول (4.2) مؤشرات الاداء الفنية لمقدمي خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة.....44
- جدول(5.2) عدد مشتركى مصلحة مياه محافظة القدس حسب الفئات والاستهلاك والمبيعات لعام 2012.....46
- جدول (6.2) اسعار المياه المعتمدة لمصلحة مياه محافظة القدس، 2011.....47
- جدول (7.2) تقرير شكاوي المشتركين لدى مصلحة مياه محافظة القدس - 2015.....49
- جدول(8.2) معاملات التعرفه التصاعديه قياسا على التعرفه الابتدائيه للفئة الدنيا.....50
- جدول (9.2) اسعار المياه في بلدية بني زيد.....51
- جدول رقم (10.3): خصائص مجتمع الدراسة (المتغيرات المستقلة).....64
- جدول رقم (11.3): معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستماره.....66
- جدول رقم (12.4): معيار تقدير استجابات المبحوثين على المحاور.....69
- جدول رقم (13.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال الدراسة حسب استجابات أفراد العينة.....69
- جدول رقم (14.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الاول: مدى ملائمة اسعار خدمات المياه للظروف الاقتصادية والاجتماعية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً.....70

- جدول رقم (15.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثاني:
مدى ملائمة خدمة تقديم خدمات المياه من وجهة نظر المشتركين حسب استجابات أفراد العينة،
مرتبة ترتيباً تنازلياً71
- جدول رقم (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثالث
مدى عدالة التعرف التصاعدي حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً72
- جدول رقم (17.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الرابع:
الكفاءة في التشغيل حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازلياً72
- جدول رقم (18.4): المؤشرات الرئيسية حول مدى ملائمة نظام التعرف المئوية* حسب المتغيرات
الشخصية.....73
- جدول رقم (19.4): ارتباط بيرسون بين مجالات الدراسة والبيانات الشخصية لأفراد العينة....74
- جدول (20.4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين.....76
- 76..... حول مجالات الدراسة. **One-Sample T Test**
- 76..... جدول (20.4) تابع)
- جدول (21.4): اختبار **Chi-Square** بين الكميات المتاحة للتزود.....80
- جدول (22.4) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول
مستوى الرضى.....82

فهرس الاشكال

- الشكل (3.2) الفقر المائي والطريق الى التغيير (الحلقة المفرغة) 36
- الشكل (2.2) متوسط سعر بيع المتر المكعب 38
- الشكل (3.2) المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه (لتر/فرد/يوم) 40
- الشكل (4.2) نسبة المياه غير المحاسب عليها 41

فهرس المحتويات

| | |
|--------|--------------|
| أ..... | اقرار |
| ب..... | شكر و عرفان |
| ج..... | ملخص الدراسة |
| ه..... | ABSTRACT |

1..... الفصل الاول: خلفية الدراسة

1..... 1.1 المقدمة

3..... 2.1 مشكلة الدراسة

4..... 3.1 مبررات الدراسة

4..... 4.1 اهمية الدراسة

5..... 4.1.1 اهمية مرتبطة بالباحث

5..... 4.1.2 الاهمية العلمية

5..... 4.1.3 الاهمية التطبيقية

5..... 5.1 أهداف الدراسة

6..... 6.1 أسئلة الدراسة

6..... 7.1 فرضيات الدراسة

7..... 8.1 حدود الدراسة

7..... 8.1.1 الحدود الزمانية

| | |
|---------|---|
| 7..... | 8.1.2 الحدود المكانية |
| 7..... | 8.1.3 الحدود المرتبطة بالخدمات المقدمة: |
| 8..... | 9.1 معيقات الدراسة |
| 8..... | 10.1 المخطط المبدئي للدراسة |
| 8..... | 11.1 تعريف المصطلحات |
| 10..... | الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة |
| 10..... | اولا (الاطار النظري : |
| 13..... | 2.2 خطة الاصلاح قطاع المياه : |
| 13..... | 1.2.2 السياسة والاستراتيجية المائية الوطنية |
| 14..... | 2.2.2 المرسوم بقانون بشأن المياه رقم 14 لسنة 2014 |
| 14..... | 3.2.2 الهيكل المؤسسي لقطاع المياه الفلسطيني: |
| 14..... | 1.3.2.2 سلطة المياه: |
| 14..... | 2.3.2.2 مجلس تنظيم قطاع المياه: |
| 15..... | 3.3.2.2 شركة المياه الوطنية |
| 15..... | 4.3.2.2 مرافق المياه الاقليمية: |
| 15..... | 3.2 نظام التعرف المائية الفلسطيني: |
| 18..... | ثانيا) التجارب الدولية والدراسات السابقة في تعرفه المياه: |
| 18..... | 4.2 التعرف المائية : |

- 18.....1.4.2 استعادة التكاليف :
- 21.....1.1.4.2 التمويل المستدام لقطاع المياه :
- 23.....1.1.1.4.2 استعادة التكاليف المستدامة:
- 24.....2.1.1.4.2 ماهي استراتيجية التمويل المستدام
- 25.....3.1.1.4.2 المياه غير المحاسب عليها (NRW) :
- 27.....4.1.1.4.2 المصاريف الادارية والتشغيلية :
- 28.....5.1.1.4.2 توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة "الحجم الاقتصادي الكبير " :
- 28.....2.4.2 العدالة الاجتماعية :
- 36.....4.4.2 الكفاءة الاقتصادية :
- 37.....5.2 واقع تعرفه المياه في الاراضي الفلسطينية:
- 38.....1.5.2 متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه:
- 39.....2.5.2 حصة الفرد من المياه :
- 40.....3.5.2 المياه غير المحاسب عليها :
- 41.....4.5.2 السكان والمستوى المعيشي :
- 41.....1.4.5.2 الحالة الاقتصادية والفقير والبطالة :
- 42.....5.5.2 خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة :
- 42.....1.5.5.2التزويد بالجملة :
- 43.....2.5.5.2 تزويد خدمات المياه في محافظة رام الله والبيرة :
- 45.....1.2.5.5.2 مصلحة مياه محافظة القدس:

| | |
|---------|--|
| 45..... | 1.1.2.5.5.2 اسعار خدمات المياه في مصلحة مياه محافظة القدس : |
| 45..... | 2.1.2.5.5.2 مشتركى مصلحة مياه محافظة القدس |
| 46..... | 3.1.2.5.5.2 اسعار خدمات المياه لمصلحة مياه القدس المعتمدة من سلطة المياه : |
| 50..... | 2.2.5.5.2 بلدية بني زيد الغربية : |
| 52..... | 6.2 انواع التعرفة المائية : |
| 53..... | 7.2 الدراسات السابقة والفجوة المعرفية : |
| 53..... | 1.7.2 الدراسات السابقة |
| 59..... | 2.7.2 الفجوة المعرفية ونقد الدراسات السابقة : |
| 62..... | الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات |
| 62..... | 1.3 منهج الدراسة |
| 63..... | 2.3 مجتمع الدراسة |
| 63..... | 3.3 عينة الدراسة |
| 64..... | 4.3 أداة الدراسة |
| 65..... | 5.3 صدق الأداة |
| 65..... | 6.3 ثبات الأداة |
| 66..... | 7.3 إجراءات الدراسة |
| 66..... | 8.3 متغيرات الدراسة |
| 67..... | 9.3 المعالجات الإحصائية |

| | |
|---------|--|
| 68..... | الفصل الرابع: نتائج الدراسة |
| 68..... | 1.4 تصحيح الأداة..... |
| 69..... | 2.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة..... |
| 73..... | 3.4 أثر البيانات الشخصية على اتجاهات المبحوثين..... |
| 76..... | 4.4 فرضيات الدراسة:..... |
| 76..... | حول مجالات الدراسة. One-Sample T Test. |
| | 1.4.4 الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين بخدمة المياه نحو توافق سياسة تسعير خدمات المياه مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمشاركين عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$ |
| 77..... | |
| | 3.4.4 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين نحو عدالة التعرفة التصاعدية..... |
| 78..... | |
| | 4.4.4 الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات المشتركين بخدمة المياه نحو كفاءة مقدم الخدمة في التشغيل..... |
| 78..... | |
| | 5.4.4 الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha < 0.05)$ في اتجاهات المشتركين نحو مدى ملائمة نظام التعرفة المائية..... |
| 79..... | |
| | 6.4.4 الفرضية السادسة: لا توجد علاقة تأثيرية للكميات المتاحة للتزود في تحقيق مبادئ التعرفة المائية عند مستوى دلالة احصائية $(\alpha \leq 0.05)$ |
| 80..... | |
| 80..... | وتحقيق مبادئ التعرفة..... |

| | |
|------|--|
| 0.05 | الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة احصائية (0.05) |
| 80 | $\alpha \leq$ بين المبحوثين حول مدى ملائمة التعرف المائبة تعزى لمتغيرات (مكان السكن، المهنة، معدل الدخل الشهري، عدد أفراد الاسرة، عدد الافراد العاملين). |
| 82 | عن نظام التعرف المائبة يعزى للمتغيرات الشخصية |
| 83 | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات |
| 83 | 1.5 مقدمة. |
| 84 | 2.5 الاستنتاجات : يلاحظ من خلال الدراسة |
| 86 | 3.5 التوصيات : |
| 91 | المراجع في لغة العربية : |
| 105 | فهرس الجداول |
| 107 | فهرس الاشكال |
| 108 | فهرس المحتويات |