عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

سهاد فايز حباس بعيرات

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1436هـ - 2015م

واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

إعداد:

سهاد فايز حباس بعيرات

بكالوريوس إدارة أعمال من جامعة بيرزيت

إشراف:

د.فايز فريجات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة/ مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

1436هـ - 2015

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية الريفية المستدامة

إجازة الرسالة

واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

اسم الطالبة: سهاد فايز حباس بعيرات

الرقم الجامعي: 21112030

إشراف : الدكتور فايز فريجات

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ:2015/5/10 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. **رئيس اللجنة: د. فايز فريجات** التوقيع:.....
2. **ممتحناً داخلياً: د.عامر كنعان** التوقيع.....
3. **ممتحناً خارجياً: د.أحمد رأفت** التوقيع:.....

القدس – فلسطين

1436هـ - 2015 م

الإهداء

أهدي هذا البحث المتواضع إلى:

سلطة المياه الفلسطينية

أمي الحبيبة ووالدي العزيز

وإخوتي وأخواتي الأعزاء

مشرفي وأستاذي في المعهد

سهاد فايز حباس بعيرات

إقرار:

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الاسم: سهاد فايز حباس بعيرات

التوقيع.....

التاريخ: 2015/5/10

الشكر والعرفان

أشكر الله عز وجل على ما من به علي من الصحة والعافية وتمكيني من إتمام هذا البحث.

بداية أتقدم بالشكر والتقدير إلى جامعة القدس ممثلة بكادرها الإداري والأكاديمي، وكافة موظفيها وعامليها، وأخص بالشكر والامتنان الدكتور فايز فريجات المشرف الرئيس على هذا البحث الذي قدم لي المساعدة والإرشاد والتوجيه. وللممتحنين على توجيهاتهم القيمة في انجاح الرسالة.

والشكر الموصول لسلطة المياه الفلسطينية لتوفيرهم الدعم المادي والمعنوي للبحث، كما أشكر كل زملائي في سلطة المياه.

كما أتقدم بالشكر للبلديات في منطقة الدراسة على تكرمهم بالإجابة على أسئلة الاستبانة، وإلى كل من ساهم وشارك في انجاز هذا البحث.

والـلـه ولي التوفـيق ،،،

التعريف بمصطلحات الدراسة

الحوكمة : ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات، ويشمل الآليات والعمليات والمؤسسات التي من خلالها يعبّر المواطنون والمجموعات عن مصالحهم، ويمارسون حقوقهم القانونية ويوفون بالتزاماتهم ويقبلون الوساطة لحل خلافاتهم (نوير، 2007).

حوكمة المياه : مجموعة من النظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية الملائمة لتطوير وإدارة الموارد المائية، وتقديم الخدمات المائية على مختلف المستويات المجتمعية، والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تنمية وإدارة الموارد المائية، وإيصال خدمات المياه لمختلف مستويات المجتمع (Rogers, and Hall, 2003).

الإدارة المتكاملة للموارد المائية : هي الإدارة التي تعنى بتطوير إدارة الموارد المائية والأراضي والموارد ذات الصلة بشكل منسق، بهدف تعظيم الفائدة الاقتصادية والاجتماعية وبطريقة عادلة، وذلك دون التفريط باستدامة البيئات الأساسية والتكامل في الإدارة الذي يشمل النظام الطبيعي والنظام البشري (GWP, 2000).

الهيئة المحلية : هي وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين (وزارة الحكم المحلي، 1997).

المؤسسة العامة : مرفق عام يتمتع بشخصية معنوية مستقلة، وتعد الصورة العادية لتنظيم الأشخاص الإدارية المتخصصة (شنطاوي, 1990).

الضفة الغربية : الجزء الشرقي المتبقي من فلسطين، الذي لم يسقط بعد حرب 1948 والذي يقع غرب نهر الأردن. تشكل مساحة الضفة الغربية

ما يقارب (21%) من مساحة فلسطين التاريخية. تشمل هذه المنطقة جغرافياً على جبال نابلس وجبال القدس وجبال الخليل وغربي غور الأردن (اشتية وآخرون، 2009).

السياسة المائية العامة : السياسة التي تعدها سلطة المياه ويقرها مجلس الوزراء الفلسطيني، من أجل المحافظة على الحقوق الطبيعية والسياسية والسيادية لمصادر المياه واستعمالاتها ومشاريعها في فلسطين (سلطة المياه الفلسطينية، 2014).

إدارة الطلب على المياه : كافة الآليات اللازمة لتحقيق المستويات والأنماط الأفضل لاستعمال المياه (الربيعي، 2009).

إدارة العرض على المياه : كافة الأنشطة اللازمة لتحديد مواقع المصادر الجديدة وتنميتها واستغلالها، لزيادة كمية المياه المعروضة لتلبية حاجات المجتمع من المياه (الربيعي، 2009).

إدارة الازمة منهج منطقي في التعامل مع الأزمات الحقيقية، بطريقة تجعل المؤسسة تعمل بشكل منتظم في كل الظروف غير الاعتيادية (الرازم، 1995)

التخطيط عملية تتضمن تحديد مختلف الأهداف والسياسات والإجراءات والبرامج، وكذلك طرق العمل ومصادر التمويل ومعرفة المشاكل المتوقعة وطرق معالجتها (اللوزي، 2002)

مرافق المياه الإقليمية : المؤسسات والمصالح التي تقوم بتوفير خدمات المياه والصرف الصحي ضمن نطاق جغرافي وإداري معين (سلطة المياه الفلسطينية، 2002).

مؤشر انتاجية عدد العاملين لكل 1000 مشترك يقيس هذا المؤشر مدى تناسب عدد الموظفين في قسم المياه مع عدد المشتركين. ويحسب هذا المؤشر من خلال المعادلة التالية: عدد الموظفين العاملين/عدد اشتراكات المياه الفعلية × 1000

مشترك (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

كفاءة التحصيل : هي نسبة التحصيل من ديون السنة الحالية والسنوات السابقة. ويحسب هذا المؤشر من خلال المعادلة التالية: تحصيلات المياه والصرف الصحي خلال السنة/ إجمالي المبيعات السنوية من المياه الصرف الصحي (شيكل) × 100 ٪ (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

كمية الفاقد من المياه : هي الفرق بين كمية المياه المزودة وكمية المياه المفوترة (سلطة المياه الفلسطينة، 2010).

معدل استهلاك الفرد اليومي : كميات المياه اللازمة لسد حاجات المياه الأساسية لكل شخص. ويحسب هذا المؤشر من خلال المعادلة التالية : كمية المياه المباعة للاستهلاك المنزلي بالمتر المكعب خلال الفترة قيد الدراسة/ مجموع عدد السكان المخدومين×365/1000 (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

التلوث البيولوجي : إحتواء المياه على الكائنات الحية كالبكتريا والفيروسات والطفيليات والطحالب (Metcalf, and Eddy, 2003).

الأساس النقدي : تسجيل كافة الإيرادات والمصروفات عند إتمام عملية التحصيل الإيرادات وسداد المصروفات الفعلي (الفار، 2008).

أساس الإستحقاق: : تسجيل كافة الإيرادات والمصرفات للسنة المالية سواء حصلت أو لم تحصل أو دفعت أو لم تدفع (الفار، 2008).

سلطة المياه الفلسطينية : مؤسسة عامة تتمتع بالشخصية الإعتبارية، وتدخل موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة وتتبع مجلس الوزراء الفلسطيني (سلطة المياه الفلسطينة، 2014).

مجلس المياه الوطني مجلس تشكل بموجب قانون رقم (2) لسنة 1996 بشأن إنشاء سلطة المياه الفلسطينية، عضويته من رئيس السلطة الوطنية رئيساً للمجلس، وزير الزراعة عضواً، وزير العدل عضواً، وزير التخطيط

والتعاون الدولي عضواً، وزير الحكم المحلي عضواً، وزير الصناعة عضواً، وممثل من الجامعات الفلسطينية عضواً، من أبرز مهامه وضع السياسات المائية (سلطة المياه الفلسطينة، 1996).

دائرة مياه الضفة الغربية مؤسسة عامة تزود المياه بالجملة لتجمعات الضفة الغربية تتبع لسلطة المياه الفلسطينية (سلطة المياه الفلسطينية، 2012).

مجلس تنظيم قطاع المياه : مجلس يتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، يتكون مجلس الإدارة من رئيس وستة أعضاء من ذوي النزاهة والكفاءة والاختصاص، يمثلون القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع الأهلي، يتم تعيينهم بقرار من رئيس الدولة بناءاً على تنسيب من مجلس الوزراء الفلسطيني (سلطة المياه الفلسطينة، 2014).

قرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه : القانون المصادق عليه من رئيس دولة فلسطين بناءاً على تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 2014/05/13، يهدف إلى إدارة وتطوير مصادر المياه في فلسطين وتحسين مستوى تقديم الخدمات المائية بتطبيق مبادىء الإدارة المتكاملة والمستدامة لمصادر المياه (سلطة المياه الفلسطينة، 2014).

قائمة المختصرات:

FAO	Food and Agriculture Organization
GWP	Global Water Partnership
PHG	Palestinian Hydrology Group
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
UNDP	United Nations Development Program
UNESCO	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization
USA	United States of America
UNTERM	United Nations Multilingual Terminology Database
WB	World Bank
WGF	Water Governance Facility
WHO	World Health Organization

الملخص

أجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين شهري نيسان 2013 وحزيران 2014، وهدفت الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية، وتقديم الآليات التي يمكن أن تساهم وتدعم تبني المؤسسات الفلسطينية لمبادئ الحوكمة المائية، والتعرف على واقع الحوكمة المائية في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية، ومستوى تطبيق مبادئ الحوكمة المائية في هذه المؤسسات، والتعرف على واقع إدارة خدمات المياه في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية. والفرضية الرئيسية التي ترتكز عليها الدراسة هي أن تطبيق مبادئ الحوكمة المائية يمكن أن يكون له أثر ايجابي على إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والفنية والادارية.

ركزت هذه الدراسة على حالة البلديات التي تزود بالمياه من دائرة مياه الضفة الغربية وعددها 54 بلدية، وجمعت البيانات والمعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة من خلال مراجعة التقارير والوثائق المتعلقة بقطاع المياه في فلسطين والأدبيات العلمية التي نشرت في هذا المجال. كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان وذلك بهدف جمع المعلومات والبيانات من مصادرها الأولية ضمن إطار منطقة الدراسة ومجتمعها. واستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات والمعلومات التي سبق جمعها، وذلك بالاعتماد على أساليب التحليل التي تأخذ البيانات والمعلومات بطريقة معمقة، حتى تتمكن الباحثة من الوقوف على واقع الحال وبلوغ غايات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أبرزها أن مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون والشفافية والكفاءة والفعالية متوسط، أما مستوى تطبيق مبدأ العدالة والمساواة فهو ضعيف، ومستوى الخدمة المقدمة للمواطنين ضعيف من الناحية المالية والفنية والإدارية، وإن تطبيق مبادئ الحوكمة المائية يمكن أن ينعكس إيجابا على إدارة خدمات المياه مالياً وفنياً وإدارياً.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تشكيل لجنة من المؤسسات المعنية في قطاع المياه تقوم بصياغة استراتيجية للحوكمة المائية، وضرورة نشر ثقافة الحوكمة المائية في كافة المؤسسات العاملة في قطاع المياه، ومراجعة التشريعات التي تنظم قطاع المياه وتوضيح هذه المهام لكافة المعنيين، والعمل على تعزيز مبدأ الشفافية من خلال المنشورات والمواقع الالكترونية الموحدة للبلديات بحيث توضح الوضع المائي لكل تجمع، وتحقيق العدالة الاجتماعية في التوزيع والتخصيص للمياه وتحقيق العدالة في مجال توفير المياه، وتخصيصها على مستوى الأفراد، واعتماد دليل لمجموعة من مؤشرات الأداء لاستخدمها كأداة لتقييم أداء مزودي خدمة المياه على المستوى الوطني، وإيجاد آلية تلزم الهيئات المحلية بدفع أثمان خدمة المياه ورفع كفاءة التحصيل بالتعاون مع وزارة الحكم المحلي والوزارات ذات العلاقة، وعدم اعتماد مبدأ الديون المتراكمة، والفصل بين حساب عوائد المياه والعوائد الأخرى، وتطبيق نظام الاستحقاق بدلاً من النظام النقدي، والمباشرة في تطبيق نظام التعرفة من خلال خطة عمل تضمن تطبيقه، وتقديم الدعم للبلديات من الناحية المؤسسية والإدارية والفنية وذلك بتوفير الكوادر القادرة على الخدمة والمعدات وتزويدها بالتدريب اللازم الذي من شأنه أن يعمل على تحسين التزود والخدمة.

Status of Water Governance in View of the Water Service Providers in the West Bank

Prepared by: Suhad Fayez Habbas Buirat
Supervised by: Dr.Fayez Freijeat

Abstract:

This study has been conducted in the period between April 2013 and June 2014.The main aim of this study was to status of water governance in view of the water service providers in the west bank, and the providing mechanisms that may contribute to and support adopting the principles of water governance by the Palestinian institutions, and identifying the status of the water governance in the institutions that deal with water in the West Bank, the level of applying these principles of water governance in these institutions, and the identification of the situation of water service management in the institutions that deal with water in the West Bank. The main assumption of this study is that the implantation the water governance principles may have a positive financial, technical and administrative impact on the management of water service.

The study mainly focused on the 54 municipalities that supplied with water by the West Bank Water Department. The data used in this study have been collected by reviewing reports and documents pertaining to the water sector in Palestine as well as the scientific literature that has been published in this field. The study was also based on a questionnaire that was aimed at collecting data from its primary source within the frame work of the study area and within the community of that area. Data was analyzed statistically using SPSS in order to evaluate the situation and to achieve the goals of the study.

The study concluded among which are that firstly the level of implementation of law enforcement, transparency, effective and efficiency is moderate, secondly and the level of implementation of the principle of justice and equity was poor, thirdly the level of services providing of citizen was poor in term of financial, technical and administrative aspects, and lastly the implantation the of water governance principles may have a positive impact on financial, technical and administrative aspects of the management water service.

The study recommended to:

- Establish a committee from the institutions that deals with water sector whose goals are to formulate a strategy for water governance.
- Propagate the water governance culture in all institutions of the water sector.
- Review of all legislations that regulate the water sector, and explain that to every one working in water sector.
- Promote transparency through publications and a unified website for all municipalities that illustrates the water situation of each water cluster.
- Achieve social justice in terms of water distribution and water quotas and achieve justice in water providing and water quotas among consumers.
- Find a mechanism in cooperation with the Ministry of Local Governance and other related ministries that would oblige the local bodies to pay for the water services, and raise the collection efficiency and not to adopt the principles of accumulated debts, and separation between the bank account of water and other revenue returns, and implementation the tariff system with accrual basic instead of the monetary basic.
- Provide necessary institutional, administrative and technical support to municipalities by creating teams capable of providing services and equipment and provide the necessary training that insures better productivity and better services.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة الدراسة:

تزايد الاهتمام بمفهوم الحوكمة في السنوات الأخيرة في العديد من البلدان، باعتباره من أهم الأدوات اللازمة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة والارتقاء بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي والبيئي للمجتمعات، وذلك من خلال تطبيق منظومة من المبادئ التي يجب على جميع المؤسسات أن تتبناها من أجل ضمان بناء مؤسسي كفؤ وفعال وقادر على تأمين حاجات المجتمع وتقديم الخدمات بالمستوى المطلوب.

يعتبر شح الموارد المائية في العالم وفي العديد من الدول العربية أحد المعيقات التي تواجه خطط التنمية العالمية والعربية، إذ تشكل المياه المتمثلة بالبحار والمحيطات (75%) من مساحة الكرة الأرضية، ويقدر الحجم الكلي لها بحدود (1360) مليون كيلو متر مكعب، وأن المياه المالحة في البحار والمحيطات تشكل (97%) من المياه في العالم أي (1319.2) مليون كيلو متر مكعب، بينما الباقي (40.8) مليون كم مكعب والذي يشكل (3%) يمثل المياه العذبة متمثلة بالجليد والأنهار والبحيرات والمياه الجوفية وغيرها، وتمثل الأنهار والجبال الجليدية (75%) منها أما المياه العذبة للأنهار والبحيرات فهي لا تشكل سوى (1%) من إجمالي حجم المياه في الكرة الأرضية (البخيت،2006).

إن ندرة المياه وشحها في الوطن العربي من المشاكل الآخذة في التفاقم مع مرور الزمن نظراً لمحدودية كميات المياه الصالحة للشرب والاستخدامات الأخرى وتزايد معدلات النمو السكاني، إذ أن (18) بلداً عربياً تقع تحت خط الفقر المائي في عام 2013 ومتوسط نصيب الفرد من المياه السنوي في هذه الدول يقل عن (1000) متر مكعب سنوياً (فرحات،2013).

ونتيجة التحديات الجسيمة التي تواجه هذا القطاع من حيث شح الموارد وتزايد الطلب على المياه وقصور أداء أنظمة التزود توجهت الدول للبحث عن أدوات لتحسين إدارة الموارد المائية، الأمر الذي أدى إلى ظهور مصطلح حوكمة المياه في أواخر القرن العشرين وزادت أهميته منذ طرح هذا المصطلح لأول مره في لاهاي خلال المنتدى العالمي الثاني للمياه عام 2000، حيث أقرت جميع الأطراف (الدول المشاركة في المنتدى) أن مشكلة المياه عالمياً هي مشكلة في الإدارة إضافة إلى شح المصادر، لذلك أصبحت الحاجة ملحة للعمل ضمن مبادئ الحوكمة (طايع، 2009).

وفي فلسطين يعتبر قطاع المياه من أهم القطاعات التنموية، وهو أيضا محل جدل سياسي واقتصادي واجتماعي، وذلك نظراً لأن هذا القطاع تعرض للتشويه الإداري والتشريعي في فترة الاحتلال الإسرائيلي.

بعد قيام السلطة الفلسطينية جرت محاولات لمراجعة منظومة إدارة هذا القطاع، ولكن كون الاحتلال الإسرائيلي لا زال يسيطر على مصادر المياه في الأراضي الفلسطينية فإنه مستمر في إعاقة إمكانية تنظيم هذا القطاع بشكل لا يخدم الأهداف الإستراتيجية للشعب الفلسطيني.

بالإضافة إلى ذلك تعتبر إدارة كميات المياه المتاحة من كبرى التحديات التي تواجه قطاع المياه الفلسطيني، وبناءاً على إحصائيات سلطة المياه الفلسطينية للعام 2011 تُقدر كميات المياه في كافة مناطق الضفة الغربية بحوالي (139.6) مليون متر مكعب لكافة الاستخدامات، ولكن رغم ارتفاع عدد السكان في الضفة الغربية إلى (2.58) مليون نسمة حسب إحصائيات الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني للعام 2011، إلا أن كميات المياه المتاحة للشرب لا تتجاوز (88.3) مليون متر مكعب في السنة أي بمعدل لا يتجاوز (73) لتر للفرد في اليوم، وهذا أقل من الحد الأدنى لاحتياجات الإنسان اليومية للمياه وفق معايير منظمة الصحة العالمية وهو (120) لتر للفرد في اليوم (سلطة المياه الفلسطينية، 2012). بالإضافة إلى ذلك يعد الضعف المؤسسي من أكبر الإشكاليات التي يعاني منها قطاع المياه في الضفة الغربية، وقد أدى ذلك إلى انعكاسات سلبية تتمثل بالضعف الفني والإداري والمالي وبالتالي التأثير على أداء مزودي الخدمة وعلى مستوى خدمات المياه المقدمة للمواطنين، وهذه الإشكاليات تتطلب إدارة سليمة لخدمات المياه بتبني منهجاً شاملاً تعتبر الحوكمة المائية موجهاً رئيساً

لضمان ديمومة المشاريع المائية وإدارة شاملة ومتكاملة لخدمة تزويد المياه.

في ضوء ما تقدم ونظراً لطبيعة الدراسة قامت قسمت الدراسة إلى خمسة فصول، حيث يعرض الفصل الأول خلفية الدراسة، والفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، أما الفصل الثالث فيتضمن منهجية وإجراءات الدارسة، أما الفصل الرابع فيعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، والفصل الخامس يناقش الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة، والمراجع والملاحق بعد الفصل الخامس.

1.2 مشكلة الدراسة

تعد الحوكمة من المفاهيم الحديثة شائعة التداول، والتي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تتبناها المؤسسات وخاصة المؤسسات العاملة في قطاع المياه، ولكن الضعف في تطبيق مبادئ الحوكمة المائية أثر على مستوى إدارة خدمات المياه سلباً في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية.

1.3 مبررات الدراسة

تعد النقاط التالية مبررات لهذه الدراسة:

1. الحاجة الملحة لإدارة سليمة لقطاع المياه.
2. تعزيز الإطار المؤسسي الناظم لإدارة خدمة تزويد المياه.
3. قلة الدراسات التي تعالج موضوع الحوكمة المائية حسب علم الباحثة.

1.4 أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في ما يلي:

1. تستمد أهميتها من تطبيق مبادئ الحوكمة كأحد أهم شروط تحقيق التنمية المستدامة، والتي يجب على جميع المؤسسات العاملة في قطاع المياه أن تتبناها ليكون لها مساهمة فاعلة في دفع عجلة التنمية.
2. الدراسة مكملة لعدد قليل من الدراسات في الموضوع، والتي تضاف إلى المكتبة العربية عامة وإلى المكتبة الفلسطينية خاصة، كما يمكن أن تكون توصيات هذه الرسالة مفيدة لإجراء دراسات وأبحاث أخرى.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية، وتقديم الآليات التي يمكن أن تساهم وتدعم تبني مؤسسات قطاع المياه لمبادئ الحوكمة المائية، أما الأهداف الثانوية فهي:

1. دراسة واقع تطبيق مبادئ الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية، لمعرفة مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة المائية في هذه المؤسسات.
2. دراسة واقع إدارة خدمات المياه للتعرف على متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة.
3. دراسة العلاقة بين مبادئ الحوكمة المائية كمتغير مستقل وإدارة خدمات المياه كمتغير تابع.

1 .6 أسئلة الدراسة

السؤال المحوري الذي قامت عليه الدراسة: "واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية "؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية كالآتي:

1. ما مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية؟
2. ما مستوى تطبيق مبدأ الشفافية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ؟
3. ما مستوى تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية؟
4. ما مستوى تطبيق مبدأ العدالة من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية؟
5. ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية المالية؟
6. ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الفنية؟
7. ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الإدارية؟
8. ما هو أثر تطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والفنية والإدارية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية؟
9. ما هي أهم الآليات التي يمكن أن تسهم وتدعم تبني المؤسسات العاملة في قطاع المياه لمبادئ الحوكمة المائية؟

1.7 الفرضيات:

النقاط التالية هي فرضيات الدراسة:

1. مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ضعيف.
2. مستوى تطبيق مبدأ الشفافية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ضعيف.

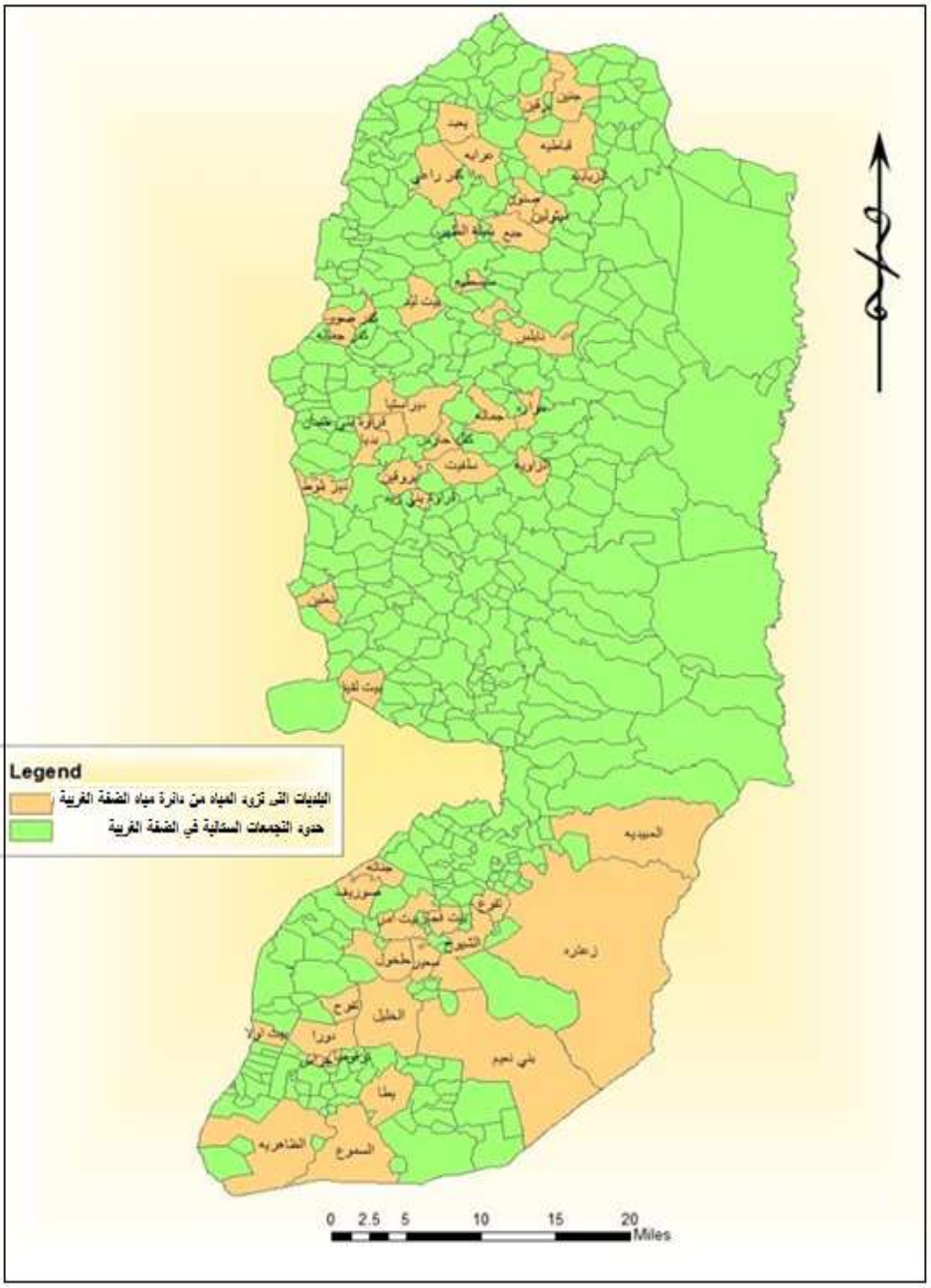
3. مستوى تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضـــفة الغربيـــة ضعيف.
4. مستوى تطبيق مبدأ العدالة من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ضعيف.
5. مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية المالية ضعيف.
6. مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الفنية ضعيف.
7. مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الإدارية ضعيف.
8. لا يوجد أثر لتطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والفنيـــة والإدارية.

1.8حدود الدراسة

1. الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة وجمع بياناتها في الفترة الواقعة بين 1/4/2013 حتى 30/6/2014.

2. الحدود البشرية: مديراً إن وجد أو رئيس قسم إن وجد أو موظفاً إن وجد في قسم المياه في البلديات التي تقوم بتزويد خدمة المياه والتي تحصل على المياه من دائرة مياه الضفة الغربية.

3. الحدود المكانية: تشمل هذه الدراسة كافة محافظات الضفة الغربية التي يوجد فيها بلديات تقوم بتزويد خدمة المياه للمواطنين، والتي تحصل على المياه من خلال دائرة مياه الضفة الغربية وتتواجد هذه البلديات في كل من محافظة جنين وطولكرم ونابلس وسلفيت ورام الله وبيت لحم والخليل، والخريطة التالية توضح التوزيع الجغرافي لعينة الدراسة.



الشكل (1.1): التوزيع الجغرافي لعينة الدراسة في الضفة الغربية (المصدر: سلطة المياه الفلسطينية)

1.9 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسة على خمسة فصول على النحو الآتي:

الفصل الأول: المقدمة والمبررات وأهمية الدراسة ومشكلة الدراسة وأهداف الدراسة وأسئلة الدراسة وفرضيات الدراسة وحدود الدراسة وهيكلية الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة وإجراءات الدراسة.

الفصل الرابع: النتائج ومناقشتها.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 المبحث الأول: الإطار النظري للحوكمة والحوكمة المائية

2.1.1 الحوكمة وأهميتها ومبادئها:

تناولت الأدبيات موضوع الحوكمة من خلال عدة مسميات. فقد سميت أحياناً بالحكم الرشيد أو الحاكمية أو الحكمانية أو إدارة رشيدة أو حكم صالح أو إدارة جيدة .. الخ. وبناء عليه اختلفت التعريفات: إلا أن الاتفاق كان حول نقطة واحدة وهي أن جميع هذه المصطلحات هي الترجمة العربية للتسمية الإنجليزية (Governance) التي تعني الحكم، وكان أول ظهور لكلمة الحاكمية ضمن بحث للباحث رونالد كوس وعام 1937، وتطور المفهوم منذ ذلك الوقت وظهر تعريف اقتصادي له في السبعينيات من القرن الماضي بحيث عرفت الحاكمية أو الحكم الرشيد. كما وردت في الأخضر 2008 على أنها" إجراءات مختلفة وضعت محل التطبيق ضمن إطار مؤسساتي، ما من أجل إيجاد تنسيقات داخلية بهدف خفض التكاليف والأعباء الحاضرة في السوق، أي أن الهدف من الحاكمية هو تثبيت وتحديد القواعد الجديدة للعلاقة بين أطراف السوق" (الأخضر، 2008).

فكما وردت في نوير 2007 فقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي الحوكمة على أنها عبارة عن " ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون الدولة على كافة المستويات، ويشمل الآليات والعمليات والمؤسسات التي من خلالها يعبّر المواطنون والمجموعات عن مصالحهم، ويمارسون حقوقهم القانونية ويوفون بالتزاماتهم ويقبلون الوساطة لحل خلافاتهم " (نوير، 2007).

أما لجنة الحاكمية وهي مؤسسة غير ربحية أسست في السويد عام 1992 تعنى بالمواضيع ذات العلاقة في الحوكمة على المستوى العالمي، وتتكون عضوية اللجنة من 27 بلداً (UNTERM,2013) فقد

عرفت الحوكمة أنها " مجموعة من الطرق المتعددة لتسيير الأعمال المشتركة من طرف الأفراد والمؤسسات العمومية والخاصة " (لجنة الحاكمية، 1995).

بينما عرف تقرير التنمية الإنسانية العربية الحوكمة كما ورد في فرجاني (2002) على أنها عبارة عن " الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاه الإنسان ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحرّياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويسعى إلى تمثيل كافة فئات الشعب تمثيلاً كاملاً وتكون مسؤولة أمامه لضمان مصالح جميع أفراد الشعب " (فرجاني، 2002).

تعتبر الحوكمة أحد اشتراطات المانحيين الدوليين من أجل تمويل مشاريع تنموية في دول العالم الثالث، لهذا ليس بالغريب أن نجد أكثر تعريفات الحوكمة وردت في نصوص وتقارير البنك الدولي وبرنامج الأمم المتحدة وغيرها من المؤسسات الدولية المانحة .

تتطلب الحوكمة الاستناد إلى مجموعة من المبادئ التي يجب على جميع المؤسسات تطبيقها بما يحقق الأهداف المرجوة من الحوكمة وهي: ضمان حق جميع فئات المجتمع المشاركة في عملية اتخاذ القرار سواء كان ذلك بطرق مباشرة أو غير مباشرة، وكذلك سيادة القانون واعتباره المرجعية للجميع دون استثناء بما يكفل حقوق الأفراد، وضرورة مساءلة أصحاب القرار في المؤسسات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني، كما تتطلب الحوكمة شفافية نقل المعلومات بين كافة الجهات وأن تكون هذه المعلومات متاحة لجميع المعنيين، وتحقيق العدالة بحيث تكون الفرصة متاحة لكافة أفراد المجتمع على اختلاف أنواعهم وأجناسهم، مع ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المادية والمالية والطبيعية بما يحقق الكفاءة والفعالية، الاستجابة والفعالية وأن تسعى المؤسسات إلى خدمة جميع المعنيين (UNDP, 1997).

نلاحظ مما تقدم أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) قد أكد على مجموعة من المبادئ الهامة والضرورية مثل المشاركة وحكم القانون والمساءلة والشفافية والعدالة والكفاءة والفعالية والاستدامة، وهي مبادئ شاملة وأقرب إلى المؤسسات العامة وخاصة مؤسسات قطاع المياه.

2.1.2 تعريف الحوكمة المائية:

يعتبر مصطلح حوكمة المياه مصطلحاً حديثاً، حيث أخذ صداه خلال أعمال المنتدى العالمي الثاني للمياه المنعقد في لاهاي عام 2000، وكانت " الشراكة العالمية للمياه " تشير نحو التشديد على أن الأصل في أزمة المياه عالميا ما هي إلا أزمة حوكمة " (عبد الدايم وآخرون،2010).

تعرف الحوكمة المائية على " أنها مجموعة النظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في تنمية وإدارة الموارد المائية، وإيصال خدمات المياه لمختلف مستويات المجتمع " (Rogers and Hall, 2003).

ويعرفها مونش وآخرون 2003 على أنها " مجموعة الأنظمة التي تحكم عملية اتخاذ القرارات ذات العلاقة بإدارة وتطوير المصادر المائية، أو ببساطه هي تحديد من يحصل على المياه ومتى يحصل عليها وكيف؟ " (Moench and Others, 2003).

كما يعرفها شنوير 2008 على أنها " مجموعة العمليات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تقوم بها المؤسسات الدولية والحكومية والمجتمع المحلي والقطاع الخاص، لتحديد أفضل الطرق لاتخاذ القرارات لتطوير وإدارة مصادر المياه " (Shnurr, 2008).

أما التعريف الإجرائي من جهة نظر الباحثة للحوكمة المائية هو ممارسة السلطات الحكومية والمحلية والمجتمع المحلي والقطاع الخاص لمجموعة من المبادئ هي المشاركة والمساءلة وسيادة القانون والشفافية والعدالة والكفاءة والفعالية والاستجابة والاستدامة عند إدارة واتخاذ القرارات ذات العلاقة في قطاع المياه.

2.1.3 أبعاد الحوكمة المائية:

تتمثل أبعاد الحوكمة في الآثار التي تتحقق إذا ما تم تطبيق الحوكمة سواء من ناحية اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو بيئية، وكما وردت في جمعية مرافق حوكمة المياه 2013 أربعة أبعاد للحوكمة المائية هي (WGF, 2013):

1. البعد الاجتماعي: العدالة في توزيع المياه على مختلف الطبقات الاجتماعية والاقتصادية.
2. البعد السياسي: حق جميع الجهات المعنية والمواطنين في المشاركة في عملية اتخاذ القرار.
3. البعد الاقتصادي: للمياه أهمية كبيرة في تطوير كافة القطاعات الاقتصادية.
4. بعد الاستدامة البيئية: تعزيز الاستخدام المستدام للموارد المائية وسلامة النظام البيئي.

هذه الأبعاد أعلاه تبرز أهمية تطبيق الحوكمة المائية، التي يمكن أن يكون لتطبيقها العديد من الآثار الإيجابية على كافة النواحي من حيث ضمان حق الجميع في كافة القطاعات الحصول على كميات المياه الكافية وبالأسعار المناسبة، وكذلك ضمان المشاركة في اتخاذ القرارات بناء على أولويات المجتمع، والحد من الهدر واستنزاف المصادر المائية، وضمان استدامة مؤسسات قطاع المياه والخدمات والمشاريع التي تنفذها.

2.1.4 دواعي الحوكمة المائية:

هنالك مجموعة من الأسباب التي تستدعي وجود حوكمة وإدارة رشيدة للمياه كما وردت في ماريا جاكبسون وآخرون 2013 هي: تزايد الطلب على المياه، وتلوث المياه، والتغير المناخي، وانعدام المساءلة والشفافية، وضرورة الإنصاف في تزويد الخدمات والموارد المائية. وفيما يلي توضيح لهذه الدواعي (Jacobson and Others, 2013):

1. **تزايد الطلب على المياه:** ينمو سكان العالم والمقدر عددهم (6.6) مليار نسمة بما يقارب (80) مليون فرداً سنوياً، وهو نمو سكاني سريع ويتطلب هذا زيادة في الطلب على المياه العذبة حيث تصل الزيادة السنوية لهذا الطلب إلى (64) مليار متر مكعب، الأمر الذي من شأنه أن يسبب انخفاضاً في الموارد المائية في أنحاء العالم. ويجعل تجديدها أقل فرصة للتنبؤ به. وبالتالي أصبحت الدول مجبرة للبحث عن تكنولوجيا للمواجهة، إلا أن ذلك لا يكفي، فهنالك ضرورة لإدارة متكاملة لهذه المصادر (اليونيسكو، 2009).

2. **تلوث المياه:** يعتبر تلوث المياه من أشد أنواع التلوث خطورة، إذ يرتبط تلوث مياه الشرب في التسبب بالموت ل (20) طفل كل ثانية أي حوالي (1.8) مليون طفل سنوياً تحت سن (5) سنوات بسبب الأمراض المرتبطة بمياه الشرب، وذلك حسب إحصاءات منظمة الأمم المتحدة للطفولة 2009، ويحدث تلوث الماء في معظمه نتيجة لتسرب مياه الصرف الصحي إلى مصادر المياه العذبة المستمر والبالغ أكثر من ملياري طن يومياً (Emily,and Others, 2010).

3. **انعدام المساءلة والشفافية:** تعاني الدول في مختلف أنحاء العالم من الفساد في قطاع المياه، إذ أظهرت تقارير البنك الدولي أن (20–40%) من الأموال المخصصة لتمويل قطاع المياه على مستوى العالم يتم استغلالها بطرق خاطئة، الأمر الذي انعكس سلباً على خدمات المياه ونوعية المياه، فحرم أكثر من مليار شخص من الحصول على مياه آمنة وصالحة للاستخدام البشري في عام 2008 (Kenneth, 2013).

4. **تغير المناخ:** إن تزايد في درجة الحرارة وبواقع درجتين مئويتين عما كنت عليه قبل الثورة الصناعية سيؤثر بشكل كبير على الأحوال الجوية، مما يعني حدوث كوارث عالمية مثل تغيرات في الأحوال الجوية وفيضانات نتيجة للمد الساحلي، وسيتعرض ما بين (100–400) مليون شخص للجوع بالإضافة إلى النقص الشديد في المياه، فحوالي ملياري شخص لن يجدوا الكميات الكافية من المياه لسد احتياجاتهم من المياه وخصوصاً للاستهلاك المنزلي (WB, 2010).

5. **ضرورة الإنصاف في تزويد الخدمات والموارد المائية:** إن المياه من أبسط الحقوق التي يجب على كل دولة أن توفر لمواطنيها بالنوعية والكميات الكافية. إذ بينت منظمة الصحة العالمية أن (1.1) بليون شخص حول العالم لا تتوفر لديهم مياه صالحة للشرب، كما أن (2.6) مليون شخص لا يتوفر لديهم خدمات صرف صحي في عام 2002. كما يتوقع في عام 2025 أن يصبح حوالي (3.5) بليون شخص في مناطق شحيحة المياه (WHO,2008).

2.1.5 مبادئ الحوكمة المائية:

للحوكمة المائية مجموعة من المبادئ التي تضبط سير الإدارة المؤسساتية المائية، ومن أشهر الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع بيتر روجرز وآلان هول (Peter Rogers and Alan Hall) وأكدوا على أنه لا يوجد نموذج وحيد للحوكمة المائية، وإنما تكون نظم الحوكمة فعالة وتتلاءم مع طبيعة كل مجتمع، وتتلخص هذه المبادئ كما جاءت في بيتر روجرز وآلان هول 2003 كالتالي:

1. الانفتاح والشفافية باستخدام لغة مفهومة للجمهور، كما ركز على أهمية الشفافية في المعاملات المالية.
2. الشمولية إذ يتطلب عمل وتنفيذ وتقييم السياسات المائية، ومشاركة بين كافة المعنيين في قطاع المياه.
3. التماسك والتكامل مع القيادة السياسية، وتحمل المسؤولية من قبل المؤسسات على مختلف المستويات.
4. العدالة والإنصاف أي ضرورة الإنصاف بين جميع أصحاب المصلحة، وتطبق العقوبات على الممارسات الخاطئة.
5. المساءلة من خلال توضيح الأدوار والمسؤوليات للمعنيين في قطاع المياه، ووجود عقوبات عند مخالفة ذلك.
6. الكفاءة وضرورة التوازن بين الكفاءة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالموارد المائية.
7. الاستجابة والاستدامة طويلة الأجل للموارد المائية وينبغي أن يكون المبدأ الموجه للسياسات

المائية.

كما أكد أندريو فينمور وآخرون 2011 على المبادئ نفسها عند بيتر روجرز وآلان هول وأضافوا لها المبادئ التالية (Fenemor, and others, 2011):

1. المشاركة؛ في تحديد السياسيات واتخاذ القرارات المائية ضروري بين كافة المعنيين في القطاع والاتصال في الاتجاهين.
2. التكيف؛ إذ أن التعقيد والتغيير المستمر يتطلب تعلم كيفية الاستجابة للضغوط والقيم المتغيرة، وإدارة التهديدات وتوقع المخاطر البيئية الداخلية.
3. التخصص؛ وهذا يتطلب تنمية لقدرات المورد البشري على جميع المستويات والمهارات والقيادة والخبرة والموارد والمعرفة والتعلم الاجتماعي.

2.2 المبحث الثاني: إدارة خدمات المياه

2.2.1 مرافق المياه وأهميتها:

تعرف خدمات المياه على " أنها جميع خدمات المياه في إطار المنازل السكنية أو المُنشآت العامة أو الأعمال الاقتصادية بكل أنواعها، والتي يلزم لإنجازها توافر واستخلاص وحجز وتخزين ومُعالجة وتوزيع المياه الجوفية أو السطحية " (الإتحاد الأوروبي، 2000).

تعتبر خدمات المياه من أهم الخدمات والمرافق العامة وأكثرها إلحاحاً، والتي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة وتلبية احتياجات الأفراد أي تقديم خدمة عامة. وتعتبر واجباً على الدولة تقديمها وإنشاء مرافقها. كما يفترض أن يكون هذا المرفق منظماً ويتمتع بإدارة جيدة. وخاضعاً للإشراف والمراقبة، وقابلاً للتوجيه لضمان عدم انحرافه عن المصلحة العامة لصالح المصلحة الخاصة (المصري، 2007).

ونظراً لأهمية مرافق المياه باعتبارها مرافق عامة فقد أصبحت الحاجة ملحة للتغيير في الأساليب الإدارية بسبب التطور المتزايد والمتسارع في التكنولوجيا، كما أصبح الكادر بحاجة إلى تدريب متواصل لمواكبة التطور المتزايد في التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإدارية العلمية وإدارة الموارد البشرية، وأصبح لهذه الأدوات دور في استخدام وإدارة مرافق المياه لضمان استمرارية مرافق المياه على المدى البعيد وتحقيق الفعالية اللازمة لضمان ديمومة هذه الخدمة، وتحسين خدمة المياه وتقديمها للمواطنين بالمستوى المطلوب، وتساعد مرافق المياه والصرف الصحي على تعزيز الإشراف على بنيتها التحتية، وتحسين الأداء في العديد من المجالات الحيوية التي تقدمها هذه المرافق، والاستجابة للتحديات الحالية والمستقبلية (Anastasio and Others,2008).

2.2.2 فعالية إدارة مرافق المياه:

المرافق العامة هي أجهزة أو هيئات تقوم بالنشاط الإداري لتحقيق المصلحة العامة، ولها قانون ينظمها وتخضع للسلطة العامة ولإدارة الدولة، وبالتالي نجد المرفق العام ما هو إلا أداة في يد الدولة لتحقيق النفع العام، والذي يخضع لتنظيم وإشراف ورقابة الدولة (الشرع، 2010).

من شروط نجاح مرافق المياه أن يكون لديها الفعالية المطلوبة لإدارة هذه الخدمة، وهذا يتطلب عشرة خصائص تهدف إلى مساعدة المرافق في الحفاظ على التوازن في جميع الأنشطة التشغيلية العامة، بدلاً من الانتقال بسرعة من مشكلة واحدة إلى أخرى، والخصائص كما تراها جوليا أناستاسيو وآخرون 2008 (Anastasio and Others,2008):

1. جودة المنتج وضرورة الالتزام الكامل بمتطلبات التنظيم والاحتياجات المائية ومعايير الصحة والسلامة.
2. إرضاء الزبون بتقديم خدمات بالمستوى المطلوب وعلى درجة عالية من الجودة والسرعة والحصول على تغذية راجعة.
3. تطوير الموظفين والقيادة من خلال إعداد برامج لتدريب، وبناء القدرات للموظفين وخلق بيئة عمل مناسبة.

4. الارتقاء بالتشغيل ويتطلب ذلك إدخال تحسينات ومواكبة تطورات عملية التشغيل والتقليل من الاستهلاك والفاقد.
5. قابلية الاستمرار من الناحية المالية وفهم دورة حياة مرفق المياه وإعداد موازنة توضح الديون والأصول والعوائد وتكاليف التشغيل والصيانة.
6. استقرار البنية التحتية والمحافظة على الموجودات وتطويرها وصيانتها بشكل مستمر وإعادة تأهيلها بأقل التكاليف.
7. المرونة التشغيلية والعمل ضمن فريق عمل متكامل مما يؤدي إلى تفادي المشاكل والتقليل منها وإدارة المخاطر بكافة جوانبها.
8. الاستدامة لمصادر المياه وهذا يتطلب بنية تحتية واستثمارات واتخاذ قرارات تضمن ذلك وتأخذ بعين الاعتبار الاستدامة البيئية .
9. مصادر مياه كافية وتأمين الاحتياجات الحالية والمستقبلية بناء على تحليلات للعرض والطلب وإعداد برامج توعية للجمهور.
10. تفاهم ودعم أصحاب المصلحة من خلال إيجاد آلية للتعاون والشراكة بين كافة الجهات المعنية لاتخاذ قرارات وإيجاد حلول.

2.2.3 مفاتيح نجاح إدارة خدمات المياه:

مفاتيح نجاح إدارة مرافق المياه عبارة عن النظم التي تعزز نجاح إدارة مرافق المياه وتتمثل في النقاط التالية (Chery and Others,2008):

1. القيادة: تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية يتطلب إدارة سليمة لمرفق المياه، من خلال إدارة عليا وقيادة قادرة على توجيه وتحفيز الموظفين.
2. التخطيط الإستراتيجي للأعمال: هي أداة الوصول إلى الأهداف بعيدة الأجل، وتحقيق التكامل والانسجام بين المؤسسة ورسالتها وغايتها وأهدافها.

3. النهج التنظيمي: إدارة خدمات المياه تتطلب إتباع نُهج تنظيمية، وخلق بيئة عمل تقوم على أساس المشاركة والشفافية وذلك بهدف تحسين وتطوير مرافق المياه.
4. أدوات القياس: اعتماد مؤشرات أداء تقيس جودة الخدمة ومدى فعالية وكفاءة مزودي خدمة المياه.
5. التحسين المستمر للإطار الإداري: يتطلب تحسين وتطوير مرافق المياه، وضع خطط وأهداف واضحة والتوجيه والتنظيم والمراقبة المستمرة للأداء.

2.2.4 إدارة خدمات المياه في الضفة الغربية:

تعتبر سلطة المياه الفلسطينية هي المنظم لقطاع المياه في فلسطين بناءاً على ما جاء في قانون المياه 1996 و2002، إذ أن مهمة توصيل مياه الشرب والاستخدام المنزلي إلى جميع المواطنين وبالكميات المطلوبة، وبأسعار مناسبة ومعقولة هي مهمة أساسية لسلطة المياه الفلسطينية. وفيما يلي بعض المهام والصلاحيات لسلطة المياه الفلسطينية كما بينت في قانون المياه رقم (3) للعام 2002 وهي كالتالي (سلطة المياه الفلسطينية، 2002):

1. إدارة كافة مصادر المياه الفلسطينية بالإضافة إلى إدارة الصرف الصحي.
2. إعداد وإقرار وتنفيذ السياسة والاستراتيجيات والخطط اللازمة لإدارة مصادر المياه.
3. تحديد المصادر المائية وتحديد الكميات المياه اللازمة لاستخدام كل قطاع.
4. إيجاد آليات وإجراءات لتأسيس شركة المياه الوطنية ومصالح المياه الإقليمية، وإعداد الخطط لتنفيذ المشاريع التطويرية لقطاع المياه ودراستها وتقييمها.
5. إعداد مشاريع القوانين والأنظمة التي تخص المياه، والمتابعة مع الجهات ذات العلاقة للإقرار والمصادقة على هذه المشاريع.
6. مراقبة أداء المؤسسات المزودة لخدمة المياه والصرف الصحي.

تدار خدمات المياه في الضفة الغربية من قبل الهيئات المحلية مثل بلدية نابلس وبلدية قلقيلية وبلدية سلفيت وبلدية طولكرم، كما تدار خدمة المياه في كثير من الأحيان من المجالس القروية ومجالس

الخدمات المشتركة ولجان المشاريع، إذ بينت المادة 15 من قانون الهيئات المحلية رقم 1 لعام 1997 مسؤوليات وصلاحيات متنوعة للهيئات المحلية، مثل فتح الشوارع وتراخيص الأبنية وتأمين الكهرباء وإدارة خدمات المياه والصرف الصحي والنفايات، وتنظيم الأسواق العامة، أما بخصوص صلاحيات خدمة المياه فهي كالتالي (وزارة الحكم المحلي الفلسطيني،1997):

1. إدارة خدمات المياه والصرف الصحي ضمن النطاق الجغرافي والإداري لكل هيئة.
2. تزويد المياه للسكان وتنظيم عملية التوزيع على كافة الاستخدامات.
3. تحديد تعرفة المياه المناسبة ورسوم اشتراك خدمة المياه.
4. حماية مصادر المياه ضمن النطاق الجغرافي والإداري لكل هيئة.

وكذلك أوضح قانون المياه المعدل رقم (3) لعام 2002 صلاحيات الهيئات المحلية فيما يتعلق في إدارة خدمات المياه، فهي مسؤولة عن تزويد السكان بالمياه لمختلف الاستخدامات، وإدارة توزيع المياه وتحديد الأسعار، فيما تكون سلطة المياه الفلسطينية مسؤولة عن إدارة مصادر المياه والصرف الصحي (سلطة المياه الفلسطينية، 2002).

وفي بعض المناطق تزود المياه من خلال مصالح مياه ومثال ذلك مصلحة مياه ومجاري بيت لحم ومصلحة مياه محافظة القدس، وتزود هذه المصالح المياه للسكان في مناطق امتيازاتها احتياجاتهم من المياه لاستخدامات الشرب وأي استخدامات أخرى، كما أن هذه المصالح تقوم بتقديم خدمات الصرف الصحي للسكان.

2.3 المبحث الثالث: مؤسسات قطاع المياه في الضفة الغربية

2.3.1 تاريخ البناء المؤسسي لقطاع المياه:

وقع قطاع المياه الفلسطيني تحت إدارة الحكم العثماني والانتداب البريطاني والإدارة الأردنية، ثم جاء الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية وفيها سيطرت إسرائيل على نهر الأردن العلوي عام 1948،

وذلك بعد نشوء دولة إسرائيل على الأراضي التي تم احتلالها خارج خط الهدنة، وبعد ذلك ألحقت الضفة الغربية في عام 1950 إلى الإدارة الأردنية وقطاع غزة إلى الإدارة المصرية، إذ رافق هذا الإلحاق إنشاء مصالح وأجسام وإدارات مثل مصلحة مياه محافظة القدس ودائرة مياه الضفة الغربية (سلطة المياه الفلسطينية، 2012).

تأسست مصلحة مياه محافظة القدس في عام 1949 من خلال مجلس بلدية رام الله ومجلس بلدية البيرة بالاشتراك مع شركة مصايف رام الله المحدودة وشركة تحسين البيرة. ففي البداية كان مصدر المياه من عين فارة وبذلك يكون أول مياه جرت إلى رام الله والبيرة كانت من هذا العين، وبسبب عدم كفاية هذا المصدر فقد ارتأت الشركة ضرورة البحث عن مصدر جديد وكان هذا المصدر هو ضخ المياه من وادي عين قينيا، إلا أن هذا المصدر لم يكن كافياً أيضا. وبذلك تألفت شركة من بلديات رام الله والبيرة ودير دبوان والمواطنين لضخ مياه عين سامية بالقرب من قرية كفرمالك. وفي 1963 وقعت الحكومة الأردنية اتفاقية مع وكالة الإنماء الدولية بهدف تحسين وتنمية مشاريع مياه الشرب في بعض أنحاء المملكة، حصلت بموجبها على قرض بقيمة (5.3) مليون دولار وبدأت العمل في مشروع مياه عين سامية، بهدف استغلال موارد المياه الجوفية في حقل آبار عين سامية الذي يقع على بعد (20) كم إلى الشمال الشرقي من رام الله، ومن نتائج الاتفاقية المبرمة بين الحكومة الأردنية ووكالة الإنماء الدولية تم إصدار القانون التأسيسي لمصلحة مياه محافظة القدس في عام 1966 ووفقاً لهذا القانون فقد أسست مصلحة مياه محافظة القدس كمؤسسة أهلية مستقلة غير ربحية، يديرها ويشرف عليها مجلس إدارة مؤلف من ممثلين عن البلديات الرئيسة الثلاث: رام الله والبيرة ودير دبوان إضافة إلى ممثل عن قرية كفرمالك، وممثل معيّن من قبل الحكومـــة على أن تقوم المصلحة بتنمية موارد مياه جديدة، والإشراف على كافة مشاريع المياه في المنطقة إلى جانب تزويد سكان المنطقة بمياه الشرب (مصلحة مياه محافظة القدس، 2013).

وبعد عام 1967 وبناءاً على الأمر العسكري رقم (484)/1972 أنشئت سلطة مياه ومجاري بيت لحم، وحددت المهام التي ستقوم بها من خلال هذا الأمر العسكري، حيث ستقوم بتزويد خدمات المياه والصرف الصحي في بيت لحم وبيت جالا وبيت ساحور، إضافة إلى الخضر والدوحة وارطاس ومخيم

العزة ومخيم الدهيشة ومخيم عايدة. وكان إنشاء هذه المصلحة رد فعل من الإدارة المدنية على القانون الأردني رقم (9) لسنة 1966 والقاضي بإنشاء مصلحة مياه محافظة القدس، حيث وضح القانون أن المصلحة سيتم توزيع مناطق امتيازها لتشمل رام الله والبيرة والقدس وبيت لحم، كما يبين الأمر العسكري الإسرائيلي المهام والصلاحيات للمؤسسة ومجلس الإدارة وكافة الأمور المتعلقة بالموظفين (سلطة المياه الفلسطينية، 2013).

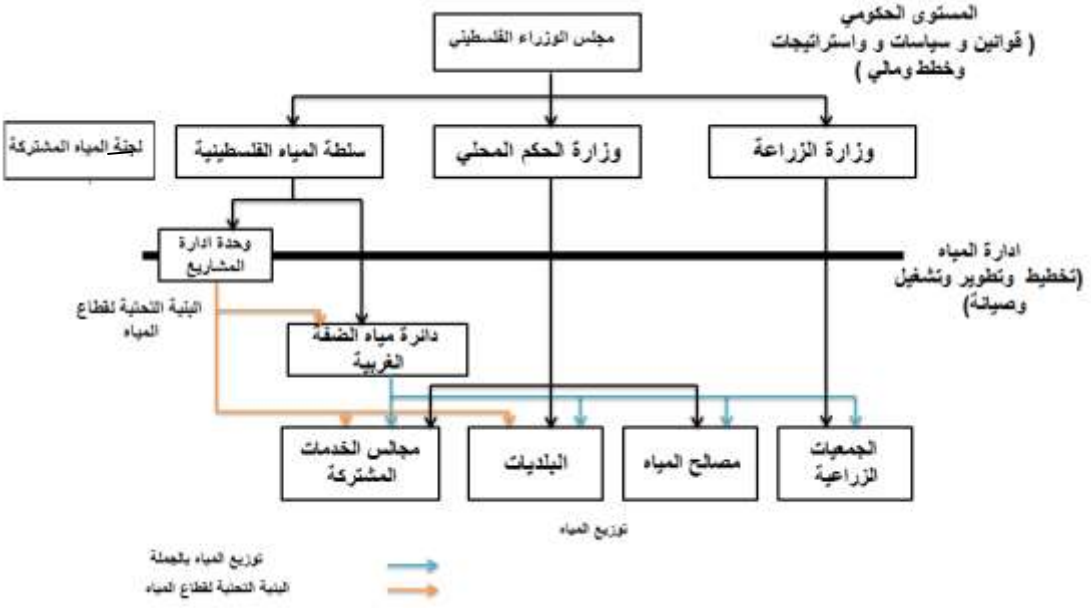
استمر العمل في هذه الأوامر العسكرية واستمرت السيطرة الإسرائيلية على قطاع المياه حتى توقيع إتفاقية إعلان المبادئ في سبتمبر 1993 اوسلو (1) حيث أنشئ الحكم الذاتي والسلطة الوطنية الفلسطينية الانتقالية. ففي عام 1995 أعلن قيام السلطة الوطنية الفلسطينية بمؤسساتها القائمة وبالولاية القانونية على كل من الضفة الغربية وقطاع غزة ماعدا المناطق التي تضم المستوطنات، وكانت سلطة المياه الفلسطينية إحدى هذه المؤسسات والتي بموجب القرار الرئاسي الصادر عن السلطة الفلسطينية رقم (90) لسنة 1995، والذي ينص في مادته الأولى على تشكيل سلطة المياه الفلسطينية برئاسة م. نبيل الشريف رئيساً (سلطة المياه الفلسطينية، 2012).

من ثم جاء قانون المياه رقم (2) لسنة 1996 حيث نصت المادة 2 على أن يتم إنشاء سلطة مياه فلسطينية، تتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة وتكون لها ميزانيتها الخاصة، وتتبع رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية ويكون لها رئيساً يعين بقرار من رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية. وتهدف سلطة المياه إلى تحقيق إدارة متكاملة ومستدامة لمصادر المياه المحدودة، وحمايتها والحفاظ عليها ضمن أدوات تنظيمية تساعدها للوصول إلى بيئة صحية، وذلك من خلال ضمان تحقيق التوازن بين كميات المياه المتوفرة كماً ونوعاً وحاجات الشعب الفلسطيني للحاضر والمستقبل. وبموجب القانون نفسه تم تشكيل مجلس المياه الوطني، الذي يترأسه رئيس السلطة الوطنية والأعضاء هم: وزير الزراعة، ووزير المالية، ووزير الحكم المحلي، ووزير الصحة، ووزير التخطيط والتعاون الدولي، ورئيس سلطة البيئة، ورئيس سلطة المياه، وأمين العاصمة القدس، وممثل عن رئيس إتحاد السلطات المحلية، وممثل عن الجامعات الفلسطينية، وممثل عن الجمعيات واتحادات المياه، وممثل عن مرافق الإقليمية. أما المادة 9 من القانون بينت المهام الرئيسية المنوطة بمجلس المياه الوطني وهي: إقرار السياسة

المائية العامة، إقرار سياسة تطوير واستغلال المصادر المائية والاستخدامات المختلفة، إقرار الخطط والبرامج الهادفة إلى تنظيم استعمالات الميـــاه ومنـــع التبـــذير وترشـــيد الاستهلاك، إقرار سياسة التعرفة المائية، المصادقة على تخصيص الأموال للاستثمار في قطاع المياه (سلطة المياه الفلسطينية، 1996).

ومن ثم جاء قانون المياه رقم (3) لسنة 2002 وهو القانون الذي حدد الإطار والمستويات لقطاع المياه في فلسطين، بهدف تنظيم القطاع والوصول بالخدمة إلى المستوى المناسب من جهة، وحماية المصادر المائية من جهة أخرى، وقد تم توزيع المهام وصلاحيات إدارة القطاع على ثلاث مستويات هي المستوى التنظيمي والتشغيلي والمستوى السياسي (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

أناط قانون المياه رقم (3) لسنة 2002 بسلطة المياه الفلسطينية بإدارة قطاع المياه، وأوكلها بتنظيم القطاع وحددت علاقات هذه السلطة بالجهات صاحبة العلاقة من الدوائر الرسمية والأهلية وسلطات الحكم المحلي كل حسب تخصصه ومرجعيته القانونية (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة،2009) والشكل التالي يوضح الإطار العام لقطاع المياه الفلسطيني بناء على قانون المياه رقم (3) لسنة 2002.

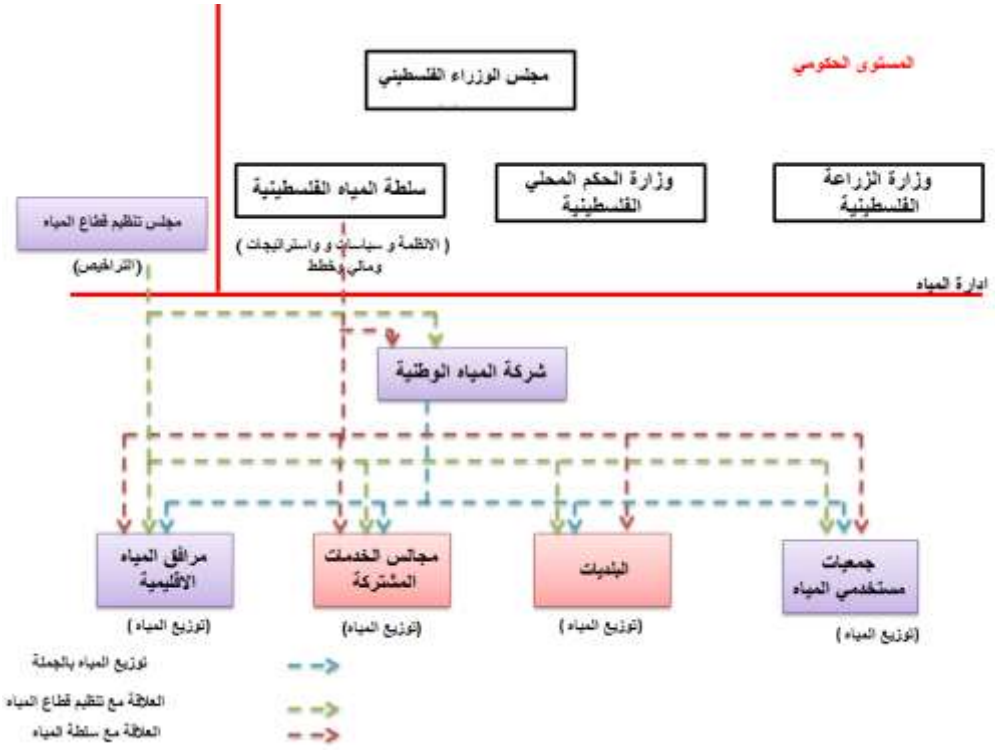


الشكل(2.1): الإطار العام لقطاع المياه الفلسطيني بناءاً على قانون المياه رقم (3) للعام 2002 (أسعيد،2015)

وضمن مشروع إصلاح قطاع المياه والصرف الصحي الممول من البنك الدولي، والذي يهدف إلى إصلاح شامل وإعادة هيكلة لقطاع المياه، عملت سلطة المياه الفلسطينية على إعداد مسودة قانون المياه الجديد، والذي صادق عليه رئيس دولة فلسطين 12/6/2014 وأبرز ما جاء في قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه يتلخص في التالي:

1. إضافة العديد من التعديلات على التعريفات والمصطلحات ذات العلاقة في قانون المياه، وشطب البعض منها وإضافة أخرى جديدة.
2. إن أبرز مهام سلطة المياه الفلسطينية يرتكز على مهمة إدارة مصادر المياه، وإعداد السياسات والإستراتيجيات والخطط المتعلقة بقطاع المياه والصرف الصحي، وتنظيم كل ما يتعلق باستخراج المياه.
3. إنشاء مجلس تنظيم المياه، وهو جسم تنظيمي مستقل يعنى في كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمقدمي خدمات المياه، بما يشمل الإنتاج والنقل والاستهلاك وإدارة الصرف الصحي.
4. إلغاء مجلس المياه الوطني وكل ما يتعلق به.
5. تحويل دائرة مياه الضفة الغربية إلى شركة عامة، تعنى بتزويد وبيع المياه بالجملة للهيئات ومصالح المياه.
6. إنشاء مرافق مياه إقليمية في النطاق الإداري والجغرافي المحدد، بهدف توفير خدمة المياه والصرف الصحي للاستخدامات المختلفة بالجودة المناسبة.
7. إنشاء جمعيات مستخدمي المياه تهدف لإدارة خدمة تزويد مياه الري على المستوى المحلي.

والشكل التالي يوضح الإطار العام لقطاع المياه الفلسطيني بناءاً على قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه.



الشكل(2.2): الإطار العام لقطاع المياه بناءاً على قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه (أسعيد، 2015)

2.3.2 نشأة دائرة مياه الضفة الغربية:

تأسست دائرة مياه الضفة الغربية في عهد الإدارة الأردنية قبل العام 1967، وكانت تتبع لسلطة المصادر الطبيعية الأردنية والتي كانت تمارس مهامها وفق القانون رقم (12) للعام 1966. بعد الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية عام 1967، وسلسلة الأوامر العسكرية الصادرة من سلطات الاحتلال خضعت دائرة مياه الضفة الغربية للحاكم العسكري ووُضعت تحت إشراف ومتابعة ضابط المياه في الإدارة المدنية "وحدة المياه". وأصبحت المياه أملاك دولة ولا يحق استخدامها إلا بإذن مسبق من الحاكم العسكري وقيدت عمل مصلحة مياه محافظة القدس ودائرة مياه الضفة الغربية. سيطرت إسرائيل على هذا القطاع بشكل تام من خلال الأمر العسكري 1967/92 والذي أجاز بدوره إلحاق كافة الأعمال والمشاريع المرتبطة بالمياه ومصادر المياه بوحدة المياه في الإدارة المدنية، وبين الأمر

العسكري المذكور أعلاه أن على أي جهة سواء كانت مؤسسة أو مصلحة، أن ألا تقوم بعمل يتعلق بإدارة خدمات المياه أو مصادر المياه وصيانتها وتطويرها وتنميتها إلا من خلال الحصول على التراخيص المسبقة من قبل الإدارة المدنية الإسرائيلية (سلطة المياه الفلسطينية،2012).

2.3.3 صلاحيات ومهام دائرة مياه الضفة الغربية:

تعتبر دائرة مياه الضفة الغربية أولى المؤسسات العاملة في قطاع المياه والتي أخضعت منذ الاحتلال الإسرائيلي عام 1967 للإدارة المدنية الإسرائيلية، واستمرت بتزويد المياه للتجمعات الفلسطينية في الضفة الغربية. ومنذ نشأت السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994 أصبحت دائرة المياه تتبع سلطة المياه الفلسطينية، ولكن دون نقل الموظفين أسوة في باقي المؤسسات الحكومية. ونظراً لتراكم المشاكل وتزايد تدخل الإدارة المدنية الإسرائيلية عملت السلطة الوطنية على تحويل جميع موظفي الدائرة إلى الكادر الحكومي الفلسطيني، وأخضعت للقوانين والأنظمة الفلسطينية في عام 2009 (سلطة المياه الفلسطينية، 2014).

تقوم دائرة المياه بتزويد المياه بالجملة لحوالي (373) مشترك، ومعظم هذه الاشتراكات من الهيئات المحلية سواء أكانت بلديات ومجالس قروية ولجان مشاريع ومجالس خدمات مشتركة وغيرها من الاشتراكات الخاصة، إذ أنه تتوزع جميعها على كافة محافظات الضفة الغربية.

إن مصادر المياه التي تعتمد عليها الدائرة هي مصادر محلية من خلال الآبار الخاصة وعددها (22) بئراً ومحطة، وتوفر هذه المصادر حوالي (25) مليون متراً مكعباً سنوياً، وبالإضافة إلى هذه الكميات تقوم الدائرة بشراء الكميات المتبقية من الشركة الإسرائيلية (ميكروت) وتقدر بحوالي (52) مليون متراً مكعباً سنوياً (سلطة المياه الفلسطينية، 2014)

وفيما يلي المهام التي تقوم بها دائرة مياه الضفة الغربية:

1. تزويد مياه بالجملة لبعض التجمعات.
2. إدارة توزيع المياه على التجمعات السكانية.
3. تشغيل وصيانة وتأهيل خطوط وخزانات المياه.
4. تأهيل وصيانة آبار المياه.
5. الفوترة وتحصيل الفواتير من الهيئات المحلية.

وبناءاً على قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه حولت دائرة المياه إلى شركة مياه وطنية تكون مملوكة بشكل كامل للدولة، ويشرف على إدارتها مجلس إدارة، وبين القانون اختصاصات الشركة بما يلي (سلطة المياه الفلسطينية، 2014):

1. تزويد وبيع المياه بالجملة للمؤسسات التي تقوم بتزويد المياه للمواطنين.
2. العمل على استخراج المياه من مصادرها، وإجراء كافة العمليات اللازمة لتزويدها بالجملة بعد الحصول على ترخيص لذلك من الجهة المعنية.
3. إدارة كافة الأصول التي تحصل عليها الشركة وعمل اللازم من أجل تطويرها.
4. تحسين نظام العلاقات مع الزبائن والموردين.
5. العمل على تحسين وتطوير البنية التحتية التي تحتاجها عملية تزويد المياه بالجملة.
6. إعداد الدراسات الأولية لمقترح التعرفة الخاصة ببيع المياه بالجملة، والخدمات الأخرى واعتمادها من مجلس تنظيم المياه.

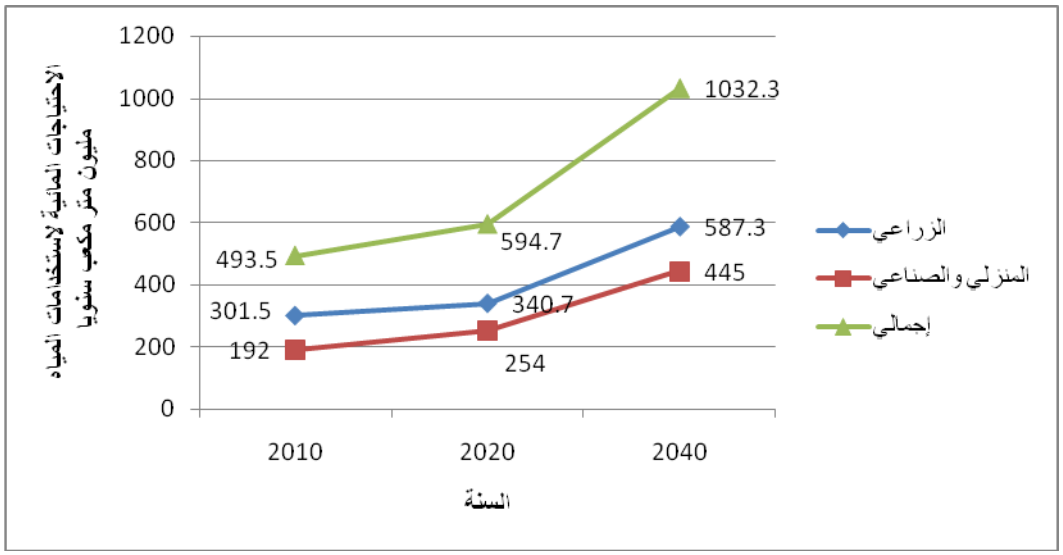
2.3.4 المعيقات التي تواجه المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية:

تواجه المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية العديد من التحديات والمعيقات، والتي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من الخدمة في الكثير من التجمعات السكانية وانعكس ذلك سلباً على خدمة المياه المقدمة للمواطنين، وتتمثل هذه المعيقات بالتالي:

1. **السيطرة الإسرائيلية على مصادر المياه الفلسطينية**: يقوم الاحتلال بمجموعة من الممارسات التي تحرم الشعب الفلسطيني من الحصول على حقوقه المائية المشروعة، من خلال سيطرته على حوالي (85%) من مصادر المياه الفلسطينية، ومنع السلطة الوطنية الفلسطينية من القيام بمشاريع استخراج المياه من أراضيها إلا بموافقة إسرائيلية مسبقة، وذلك من خلال لجنة المياه المشتركة كما بينته المادة 40 من اتفاقية أوسلو. وكما تحدد كميات المياه المسموح بضخها وأعماق حفر هذه الآبار، يضاف إلى ذلك قيام السلطات الإسرائيلية بهدم آبار المياه وخزانات الجمع بذريعة عدم الحصول على موافقة لجنة المياه المشتركة.

2. **تزايد الطلب على المياه في الأراضي الفلسطينية:** يتزايد سنوياً الطلب على المياه التي تتسم بمحدوديتها واعتمادها على الأمطار المتذبذبة، حيث أن الزيادة في النمو السكاني والتطورات الاقتصادية والاجتماعية في الأراضي الفلسطينية تشكل ضغطاً شديداً على مصادر المياه، إذ أن عدد سكان الأراضي الفلسطينية في منتصف 2013 بلغ نحو (4.42) مليون نسمة، بلغ عدد سكان الضفة الغربية حوالي (2.72) مليون نسمة، وعدد سكان قطاع غزة (1.70) مليون نسمة (الجهاز المركز للإحصاء الفلسطيني، 2013).

الجدول أدناه يبين أن إجمالي الاحتياجات المائية للقطاع الزراعي والمنزلي والصناعي في الأراضي الفلسطينية يتزايد وبشكل متسارع، ففي عام 2010 بلغت إجمالي هذه الاحتياجات حوالي (493.5) مليون متر مكعب (م.م) سنوياً وستتضاعف هذه الكميات في عام 2020 لتصل (594.7) مليون متر مكعب (م.م) سنوياً وفي عام 2040 لتصل (1032.3) مليون متر مكعب (م.م) سنوياً (سلطة المياه الفلسطينية، 2014).



الشكل(2.3): الاحتياجات المائية المستقبلية الكلية في فلسطين (مليون متر مكعب سنوياً) (سلطة المياه الفلسطينية وآخرون، 2014).

3. **تلوث المياه:** تتسرب كميات كبيرة من المياه العادمة إلى البيئة الفلسطينية مباشرة وبكميات تقدر بحوالي (62) مليون متر مكعب سنوياً أي بمعدل يومي (170) يصل إلى مليون لتر، وذلك بسبب ضعف البنية التحتية لقطاع الصرف الصحي وانخفاض نسبة التجمعات المخدومة بشبكات الصرف الصحي والبالغة نسبتها (31%) فقط، واعتماد معظم السكان على الحفر الامتصاصية كوسيلة للتخلص من مياه الصرف الصحي، إضافة إلى الكميات القادمة من المستوطنات والتي تقدر بحوالي (35) مليون متر مكعب سنوياً وبمعدل (96) مليون لتر يومياً، كل هذه العوامل تشكل تهديداً لتلوث مصادر مياه الشرب في فلسطين (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

4. **انعدام المساءلة والشفافية:** ليس هنالك سيطرة مباشرة على حوالي (80%) من خدمات المياه من قبل الجهات الفلسطينية المختصة والمخولة حسب قانون المياه الفلسطيني. كذلك لا تتم مراجعة شاملة لسياسات المياه من قبل مجلس المياه الوطني، وبالتالي فإننا بذلك نستطيع أن نتبين الخلل الكبير الذي يؤدي إلى ظهور الفساد الإداري على المستوى التشغيلي وبشكل كبير. أما فيما يتعلق بالمستوى التنظيمي فإن عدم انعقاد مجلس المياه الوطني المستمر أدى إلى ضعف الرقابة على سلطة المياه الفلسطينية، رغم أن المجلس الوطني هو أحد أدوات الرقابة

الرئيسة والمباشرة عليها الأمر الذي يفتح المجال أمام عدم الشفافية والمساءلة في الأداء (الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة، 2009).

5. **الإنصاف في تزويد الخدمات والموارد المائية:** هناك تفاوت كبير بين محافظات الضفة الغربية في كميات المياه التي تحصل عليها التجمعات السكانية، فهي غير متكافئة ويتوقف ذلك على مدى توفر المصادر المائية في كل محافظة، مع العلم أن أعلى معدل تزود واستهلاك للفرد وهو في أريحا بسبب اعتمادها على الينابيع وتوفرها في المنطقة ويصل معدل نصيب الفرد في هذه المحافظة إلى (259.5) لتر للفرد يومياً، أما محافظة الخليل التي يتواجد أكبر عدد من السكان بين محافظات الضفة الغربية فيها اقل كمية تزود (79.2) لتر للفرد يومياً، وذلك بسبب شح المصادر المائية في هذه المنطقة الأمر الذي يعكس انخفاض كميات التزود والاستهلاك، كما إن التجمعات غير المخدومة التي تعتمد على الصهاريج فيصل معدل الاستهلاك فيها (15-30) لتر للفرد يومياً (سلطة المياه الفلسطينية، 2011).

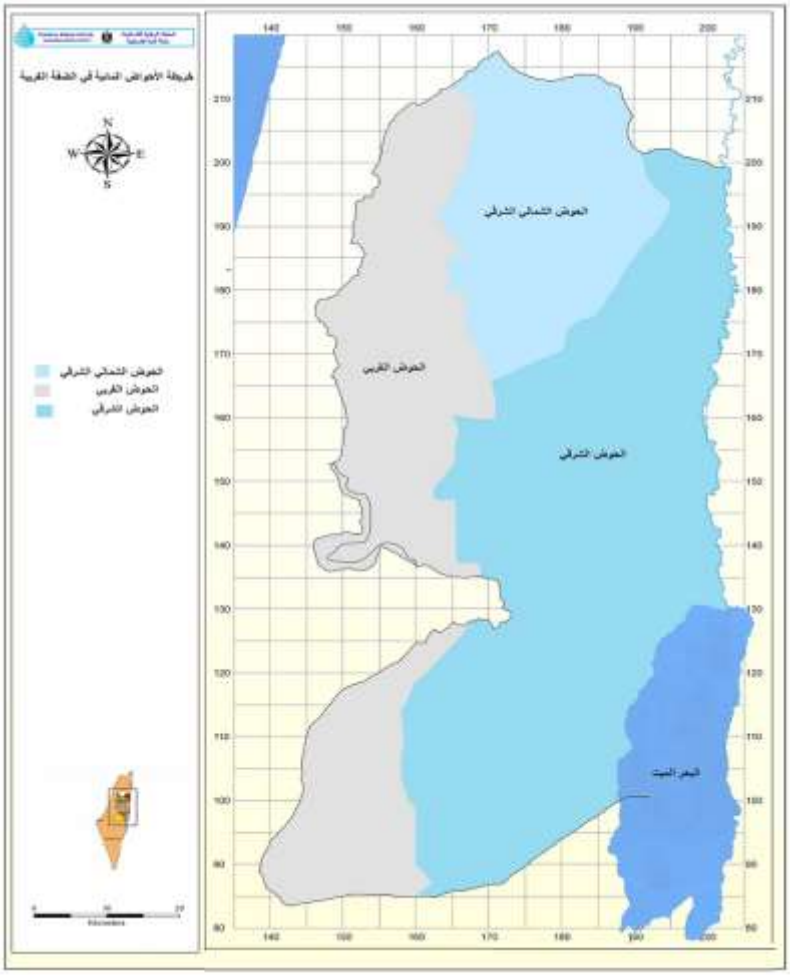
أما بخصوص التعرفة المتعلقة بسعر المتر المكعب من المياه فهناك تباين واضح في أسعار المياه بين المحافظات، فسعر(100) متر مكعب يتراوح بين (500 – 1800) شيكل في محافظة الخليل خصوصاً مناطق التوانى والرفاعية وديرات ويطا وهذه الأسعار هي الأعلى سعراً بين جميع محافظات الضفة الغربية، وعلى العكس من ذلك يكون سعر (100) متر مكعب هو (100) شيكل في مدينة أريحا وهو الأقل بين المحافظات وهذا الاختلاف في الأسعار لا علاقة له بالتفاوت الاجتماعي والاقتصادي بين المناطق المختلفة (الرمحي، 2011).

6. **المعيقات الفنية والإدارية والمالية:** ارتفاع نسبة الفاقد بسبب للتعديات من قبل بعض المواطنين على الشبكات وخطوط المياه، بالإضافة إلى ذلك فإن البنية التحتية لقطاع المياه ضعيفة وتتمثل في المشاكل الفنية في الخطوط والشبكات والعدادات. وعدم فعالية نظام التحصيل نتيجة لعدم تسديد فواتير المياه من قبل المواطنين في بعض التجمعات السكانية، فقد تراكمت الديون المستحقة على البلديات والهيئات المحلية، وبلغت مليار شيكل منها (860) مليون في الضفة

الغربية و(140) مليون في قطاع غزة في عام 2013، وبعض البلديات لم تدفع فواتير المياه منذ عام 2000. بالإضافة إلى الإجراءات الإسرائيلية والتراخيص والموافقات المطلوبة عند إقامة مشاريع المياه والتي يصعب الحصول عليها في الكثير من الأحيان، فالكثير من المشاريع يرفض ترخيصها من قبل الجانب الإسرائيلي (خليل الغبيش، تموز 2013، تلفزيون وطن).

2.3.5 الوضع المائي في الضفة الغربية وقطاع غزة:

تعتبر المياه الجوفية من أهم المصادر المائية في فلسطين وتستخرج المياه من ثلاث أحواض مائية في الضفة وهي الحوض الغربي والشرقي والشمالي الشرقي والخريطة التالية توضح هذه الأحواض:



الشكل (2.4): خريطة الأحواض المائية في الضفة الغربية (المصدر: سلطة المياه الفلسطينية)

وتتراوح معدلات التغذية المتجددة السنوية لهذه الأحواض مابين (679) مليون متر مكعب سنوياً، خصص منها للجانب الفلسطيني (120-125) مليون متر مكعب بناء على ما جاء في اتفاقية أوسلو.

وفي قطاع غزة يعتبر الخزان الجوفي الساحلي مصدر المياه والذي يتجدد سنوياً بمقدار (55–60) مليون متر مكعب (سلطة المياه الفلسطينية، 2012).

وفي الضفة الغربية تقدر كميات المياه المسحوبة من الأحواض الثلاث بحوالي (118) مليون متر مكعب، نصف الكمية لغايات الشرب والنصف الآخر ما بين (50–60) مليون متر مكعب للاستخدامات الزراعية. وفي قطاع غزة تقدر كميات المياه المسحوبة من الحوض الساحلي حوالي (178) مليون متر مكعب (5%) من هذه الكميات صالح للاستخدام البشري (سلطة المياه الفلسطينية، 2012).

2.4 المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

إيمانا من الباحثة بأن المعرفة العلمية هي معرفة تراكمية، تساعد في وضع الحلول الملائمة لمشكلة الدراسة " واقع الحوكمة المائية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية" أملها من وراء ذلك أن تصل إلى بعض التعميمات النظرية وإضافة شيء جديد إلى المعرفة العلمية.

سعت الدراسة أن تطلع على الدراسات السابقة ذات العلاقة، والتي بدورها وفرت للباحثة المناخ العلمي والمصادر اللازمة لإجراء الدراسة، هدفها من وراء ذلك توسعة معرفتها بالحوكمة المائية وأين يقف البحث العلمي من هذه القضية الهامة، والكشف عن الجوانب التي لم تبحث والتي يجب بحثها.

أعد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (2013) تقريراً له بعنوان: " حوكمة المياه في المنطقة العربية " وهدف التقرير إلى تحديد التدابير اللازمة لإدارة فاعلة وكفؤة للموارد المائية في المنطقة العربية، والدور الرئيسي لحوكمة المياه إذا ما طبقت مبادئها.

استناداً إلى المنهج الوصفي تناول الإطار النظري للتقرير تحديات الحوكمة المائية في الوطن العربي والتي تتمثل في ندرة المياه والطلب المتزايد عليها، وعدم توفر التمويل الكافي للاستثمار في هذا القطاع، كما أوضح التقرير مفاهيم الحوكمة المائية الفعالة والحوكمة الرشيدة والقيمة الاقتصادية للمياه وتعرفتها السعرية، وبناء نموذج فعال للحوكمة المائية الرشيدة.

خلص هذا التقرير إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " أن إدارة الموارد المائية بطريقة ناجعة تتطلب جملة من الضوابط والشروط ومن أهمها تطبيق القوانين والتشريعات، وتغيير اتجاه السياسات العامة من إدارة العرض إلى إدارة الطلب القابل للاستدامة، والانتقال من أسلوب إدارة الأزمات إلى التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى، أي الانتقال من حل الأزمات بشكلٍ مؤقت إلى حل دائم ومستدام، وأوصى التقرير بأن الإدارة الرشيدة تتطلب علاقات قائمة على التنسيق والتعاون ما بين التنظيمات، كما أوصى التقرير على سد العجز في الموارد البشرية من خلال بناء القدرات والتدريب والتطوير لهذا المورد، وأوصى كذلك بأهمية الرقابة التي تشكل صلة حيوية بين الإصلاح السياسي وتنفيذ القرارات، لأنها تسمح بتصحيح السياسات وإعادة النظر في تخصيص الأموال، ويقتضي التمويل المستدام للموارد المائية وجود منظمة واضحة كفيلة بتحديد مصادر التمويل والأدوات الاقتصادية ".

وعلى الرغم من تشديد تقرير " حوكمة المياه في المنطقة العربية " لبرنامج الأمم المتحدة (2013) على ندرة المياه والطلب المتزايد عليها وعدم توفير التمويل اللازم للاستثمار في قطاع المياه كتحديات تواجه الحوكمة المائية في المنطقة العربية، نجد أن صفوت عبد الدايم وآخرون (2010): في دراستهم بنفس العنوان " حوكمة المياه في المنطقة العربية " يجمعون مع تقرير الأمم المتحدة على ضعف بنية الحوكمة المائية بسبب غياب التشريعات وضعف السياسات وضعف كفاءة المؤسسات العاملة في مجال قطاع المياه، إلا أنهم يتجاهلون الوجه الآخر لضعف الحوكمة المتمثل في إدارة العرض وإدارة الطلب على المياه التي تتسم بالندرة في المنطقة العربية ". وبالاستناد إلى المنهج الوصفي وبالاعتماد على المصادر الثانوية للمعلومات من خلال مراجعة التقارير والدراسات ذات العلاقة بالموضوع هدفت دراسة صفوت عبد الدايم وآخرون (2010) إلى أبراز أهمية تطبيق الحوكمة المائية في الدول العربية والتي من شأنها أن تحقق التنمية المستدامة في مجموعة من الدول العربية: فلسطين والأردن وسوريا ولبنان ومصر وليبيا ومغرب وتونس والجزائر واليمن والسعودية والبحرين وسلطنة عمان.

وتمثلت نتائج دراستهم هذه بالتالي: " يعاني قطاع المياه في العالم العربي من بنية حوكمة ضعيفة بسبب عدم فاعلية وكفاءة المؤسسات العاملة في قطاع المياه، وكذلك تواجه عملية تطوير سياسات التنمية المستدامة للمياه تحديات في التنفيذ بسبب غياب أدوات المراقبة وخاصةً أن الإطار التشريعي غير

فعال". وعلى الرغم من ذلك تؤكد دراسة صفوت عبد الدايم وآخرون (2010) أن عدداً من الدول العربية تمكنت من تحقيق بعض التقدم خلال العقدين الأخيرين من إصلاح سياستها المائية وتعزيز مؤسساتها، ولكن كان ذلك تدريجياً وببطء شديد.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة خلصت إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " هنالك حاجة ملحة إلى تطوير قدرات المؤسسات المعنية في الإدارة المتكاملة للموارد المائية، وضرورة تحسين الأطر التشريعية وحكم القانون من أجل تحسين كفاءة خدمات المياه وضمان المساءلة، وخلق إطار تشريعي أكثر توازناً يحقق التوافق بين المسؤولية التي يتحملها القطاع العام ومصالح القطاع الخاص".
وفي ورقة بحثية لمنظمة الأغذية والزراعية العالمية (2010) بعنوان " حوكمة المياه الجوفية إطار عالمي للعمل " هدفت الورقة إلى التوصل إلى مفهوم شامل لحوكمة المياه الجوفية بالإتفاق مع الأطراف الفاعلة في مجال المياه عالمياً، كما هدفت إلى توضيح أهمية تحسين حوكمة المياه الجوفية في سبيل تلبية الاحتياجات المتزايد للمياه ". ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف عقدت مجموعة من المشاورات الإقليمية وأخذت آراء المشاركين من المختصين والخبراء في مجال المياه، ويلاحظ أن الورقة اعتمدت على مصادر المعلومات الثانوية والأوراق العلمية التي تناولت الموضوع، وقد تناول الإطار النظري الأهمية الحالية للحوكمة، وتحسين الحوكمة للمياه الجوفية، والرؤية المستقبلية للحوكمة.

ويلاحظ أن هذه الورقة " حوكمة المياه الجوفية إطار عالمي للعمل " توصلت إلى نتائج وتوصيات مشابهة لنتائج وتوصيات تقرير "حوكمة المياه في المنطقة العربية " لبرنامج الأمم المتحدة (2013)، وكذلك النتائج والتوصيات التي أفضت إليها دراسة صفوت عبد الدايم وآخرون (2010)، وخاصة في مسألة السيادة القانونية, ومسألة الإدارة الفنية وتطوير الموارد البشرية، إلا أن هذه الورقة تميزت بالتأكيد على مبدأ المشاركة، وتمثلت أهم نتائجها بالتالي: " حوكمة المياه تتكون من عدة عناصر أساسية وهي: المسؤولية والمشاركة والشفافية وسيادة القانون. علاوةً على التشكيك في صعوبة تحقيق جميع الأهداف المرجوة من استراتجيات إدارة المياه الجوفية والسبب في ذلك يعود لطبيعة المياه الجوفية ".

وقد خلصت الورقة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " أن الوصول إلى نتائج ايجابية في إدارة المياه الجوفية يتطلب أن تكون الممارسات سهلة وبسيطة حتى تتمكن كافة الأطراف من تطبيقها بصورة

جيدة، وضرورة إيجاد مرجعيات قانونية، وتحديد المعنيين في تطبيق مبادئ الحوكمة المائية، وتحديد التكاليف اللازمة لتطوير المياه الجوفية، وأن تتم عملية تطوير الإدارة الفنية للمياه الجوفية بمشاركة كافة المعنيين ".

أما عبد الرحمن التميمي وآخرون (2009): في دراستهم بعنوان: " بيئة النزاهة والشفافية في قطاع المياه " وكان مجتمع الدراسة يتمثل في سلطة المياه والوزارات والمؤسسات العاملة في هذا القطاع واستندت دراستهم على المنهج الوصفي، والاعتماد على المصادر الثانوية من تقارير وإصدارات تتعلق في قطاع المياه والاعتماد على أسلوب المقابلة مع الخبراء في قطاع المياه. وقد هدفت الدراسة إلى استعراض الإشكاليات الرئيسية التي تحول دون تحقيق الحكم الرشيد في قطاع المياه الفلسطيني, والتعرف على الإطار القانوني الذي يتضمن كافة التشريعات التي تنظم عمل سلطة المياه الفلسطينية، وذلك من خلال تسليط الضوء على الإطار المؤسسي لسلطة المياه، وآليات عملها في إطار تقديم الخدمات للمواطنين الفلسطينيين.

وتشترك نتائج هذه الدراسة الخاصة بفلسطين مع نتائج الدراسات التي أجريت على مستوى المنطقة العربية من حيث ضعف السلطة القانونية والتشريعية لقطاع المياه، إلا أن دراسة التميمي وآخرون تقسم ضعف الرقابة القانونية إلى قسمين الأول "يتعلق بضعف الرقابة على سلطة المياه بسبب عدم انعقاد اجتماعات مجلس المياه الوطني الفلسطيني، الأمر الذي أثر بشكلٍ واضح على الأداء السلبي لسلطة المياه، والتي بدورها أصبحت غير قادرة على فرض الرقابة ومنع التعديات على شبكات المياه الرئيسية، أو متابعة هذه التعديات، وكذلك عدم قدرتها على ضبط عملية تسعير المياه من خلال نظام تعرفة موحد لكافة مزودي، والتفاوت في معدل التزود والاستهلاك ".

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها: " في المجال القانوني بضرورة مراجعة القوانين ومراجعتها، وفي مجال البناء المؤسسي ضرورة انعقاد اجتماعات مجلس المياه الوطني، وفي مجال المهام والصلاحيات على سلطة المياه أن تطلع بدورها المنوط بها كجهة مسؤولة عن تنفيذ المشاريع ".

لا يقتصر ربط الحوكمة المائية بضعف الرقابة القانونية والتشريعية على المنطقة العربية وفلسطين، كما ورد في تقرير برنامج الأمم المتحدة (2013) ومنظمة الأغذية والزراعة العالمية (2010) وفي صفوت عبد الدايم وآخرون (2010) وفي عبد الرحمن التميمي وآخرون (2009) بل نجد محمد طايع (2009) في دراسة بعنوان "إدارة أزمة المياه في العالم الإسلامي - مقاربة إسلامية لحوكمة المياه" يؤكد كذلك على أهمية الجوانب القانونية والتشريعية وأثرها على الحوكمة المائية، من خلال دراسته التي تسلط الضوء على أزمة المياه في العالم الإسلامي، وعرض آثارها السلبية، وربطها بمقترحات علمية من أجل وضع الحل الملائم للأزمة المائية في العالم الإسلامي.

وقد خلصت محمد طايع (2009) إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " تتطلب إدارة المياه بشكل مستدام، إنشاء مجلس استشاري إسلامي مكون من أعضاء متخصصين في المجالات العلمية والتشريعية، على أن يقوم المجلس بتعديل القوانين الخاصة في المياه ووضع إستراتجية مائية إسلامية".

نجد أن الجديد في دراسة إسلام الداعور (2008) والتي كانت بعنوان: " مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية " هو تعزيز ثقافة الحوكمة والتأكيد على الشفافية وضرورة إيجاد جسم رقابي على تطبيق معايير الحوكمة الجيدة، وقد هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية من وجهة نظر رؤساء المجالس البلدية وأعضائها في الضفة الغربية المصنفة حسب وزارة الحكم المحلي الفلسطينية (أ) و(ب) و(ج) واقتصرت الحدود الزمنية للدراسة على عام 2007 فقط، مستخدماً الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة وتحليلها بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية والاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية.

وتمثلت أهم نتائج دراسة الداعور بالتالي: " أكد رؤساء المجالس البلدية في الضفة الغربية وأعضائها أن مستوى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية كانت متوسطة، بالرغم من أن الدرجة الكلية لتطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية كانت متوسطة، إلا أنه يوجد تفاوت في مدى تطبيق هذه المعايير للحوكمة الجيدة ".

وقد خلصت دراسته إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " ضرورة إنشاء هيئة محلية تقوم بمتابعة مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في فلسطين، واعتماد معايير خاصة للحوكمة تتماشى مع الواقع الفلسطيني، وضرورة تعزيز ثقافة الحوكمة لكافة أعضاء المجلس البلدي الأمر الذي سيكون له آثاره الإيجابية على القرارات الإستراتيجية، وتعزيز مبدأ الشفافية ونشر البيانات وإصدار المنشورات وإنشاء المواقع الالكترونية ".

وفي دراسة مشابه لدراسة الداعور (2008) هي دراسة أيمن أحمد (2008) بعنوان: "المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية" التي هدفت إلى التعرف على المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية، ومعرفة مدى تطبيق هذه الهيئات لمبادئ الحكم الصالح، وذلك من وجهة نظر أعضاء ورؤساء الهيئات المحلية الفلسطينية وموظفيها في محافظة قلقيلية.

وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة بالتالي: " المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة متوسطة، وبخصوص المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق النزاهة والمساءلة وتطبيق القانون في الهيئات المحلية الفلسطينية بينت نتائج الدراسة أن هناك مؤشراً لوجود نزاهة ومساءلة وقانون في الهيئات المحلية ".

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " ضرورة مراجعة قانون الهيئات المحلية الفلسطينية، وضرورة لا مركزية الهيئات وعدم التدخل في عملها، وأن تتم عملية استكمال القوانين والأنظمة بمشاركة الهيئات المحلية، العمل على وضع معايير لترشيح أعضاءها ".

ونلاحظ أن ضرورة إعطاء أهمية للوضع القانوني لمستخدمي المياه، وتعزيز مبدأ المشاركة، التي أجمعت عليها معظم الدراسات السابقة، ففي دراسة لباتريك مورياتي وآخرون (2007) بعنوان: "منهجية أمباورز لحوكمة المياه" والتي هدفت إلى النظر في طبيعية الحوكمة المائية والسبيل إلى تحقيق حوكمة مائية محسنة ومستدامة. ولتحقيق هذه الأهداف أعتمد الباحثون على المنهج الوصفي وتقسيم العمل على مجموعات موزعة على كل من مصر والأردن وفلسطين، حيث أستمر العمل في هذه

المنهجية مدة أربع سنوات، بالاعتماد على المسئولون الحكوميين والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني وجمعيات مستخدمي المياه والمجتمع المحلي.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " ضرورة إعطاء أهمية للوضع القانوني لمستخدمي المياه، وتعزيز مبدأ المشاركة وفتح مجال للحوار بين كافة المعنيين، وتأكيداً على مبدأ الشفافية تميزت دراسة مرياتي وآخرون (2007) شددت الدراسة على توفير المعلومات لدى جميع المعنيين من خلال إيجاد نظام رصد للمعلومات المتاحة، ضرورة الأخذ بعين الاعتبار استدامة مصادر المياه على المدى طويل الأجل ".

وعلى خلاف الدراسات السابقة تأتي فادية دعيبس (2004) في ورقة علمية لها بعنوان " حوكمة المياه في فلسطين, وجهات نظر على المستوى الوطني والدولي " لتحمل العوامل الخارجية المتمثلة بالاحتلال السياسي مسؤولية ضعف المؤسسات العاملة في قطاع المياه وبالتالي عرقلة ممارسة الحوكمة المائية وإضعافها في فلسطين. ومن خلال ورقتها التي هدفت إلى التعرف على أسباب أزمة المياه في فلسطين والحلول المقترحة لهذه الأزمة، بينت دعيبس أن الاحتلال الإسرائيلي والسيطرة الإسرائيلية على المصادر المائية هو السبب الرئيسي لهذه الأزمة. ومما فاقم من هذه الأزمة هو القانون الدولي الذي كان له دور غير فعال في التدخل لحل صراع المياه بين إسرائيل وفلسطين. ورأت الباحثة أن المزيد من التأخير سيؤدي إلى تضخم الأزمة.

وتمثلت أهم نتائج دراستها هذه بالتالي: " أن حل مشكلة المياه والمياه الجوفية عملية صعبة ومعقدة جداً، وأن الحوكمة المائية تكون أكثر واقعية إذا ما تم اتخاذ قرارات دولية صائبة ". وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: " ضرورة إيجاد آليات للاستخدام الأمثل لمصادر المياه المشتركة للمحافظة على مصادر المياه الحالية والمستقبلية من خلال اتخاذ قرارات مع إسرائيل، وتعزيز التعاون الدولي الذي يعتبر الأساس لإيجاد ترتيبات قانونية طويلة الأجل. مع ضرورة تطوير البنية التحتية لقطاع المياه ألفلسطينيي، ومساعدة المجتمع الدولي للشعب الفلسطيني في إنشاء مؤسسات قوية مع قدرات مماثلة لتلك التي في إسرائيل ".

الورقة البحثية بعنوان: " إدارة الموارد المائية والحوكمة المائية في المملكة العربية السعودية " الصادرة بدون تاريخ عن جامعة الملك سعود (ب.ت) تطرقت إلى جوانب لم تتطرق لها الدراسات السابقة بشكل مباشر والمتعلقة بمبدأ المشاركة كمبدأ أساسي في الحوكمة المائية، وأيضاً الجوانب المتعلقة بإدارة العرض والطلب على المياه، مع إبداء أهمية واضحة لذوي الدخل المحدود كفئة مستفيدة من خدمات المياه، حيث هدفت الورقة إلى استعراض أهمية إدارة الموارد المائية وبشكل أساسي تقليص الفجوة بين موارد المياه المتوفرة والاستهلاك أي العرض والطلب، كما استعرضت متطلبات تطبيق المبادئ وأهمها المشاركة الفاعلة لكافة المعنيين في قطاع المياه وبينت أهم تحديات قطاع المياه في المملكة العربية السعودية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الإستراتيجيات المقترحة لمواجهة التحديات التي تواجه قطاع المياه في المملكة العربية السعودية ومن أهم هذه الإستراتيجيات: " توفير كميات المياه اللازمة للاستخدامات المنزلية بالكميات والأسعار المناسبة مع ضرورة توفير خدمات الصرف الصحي، وضرورة تعزيز لامركزية خدمات المياه ومركزية عملية التخطيط والتنمية لمصادر المياه، وضرورة توضيح الصلاحيات ومهام كافة مؤسسات قطاع المياه، وتعزيز الشراكة بين كافة المعنيين في قطاع المياه، وتشكيل لجان مشتركة تعني بتنمية وإدارة مصادر المياه، وأن تتم عملية استرداد التكاليف بشكل تدريجي وعند فرض تعرفة المياه يجب الأخذ بعين الاعتبار ذوي الدخل المنخفض ".

2.4.1 مراجعة الدراسات السابقة:

شهدت العديد من المنابر العلمية في السنوات الأخيرة جدلاً واسعاً حول موضوع الحكومة المائية, وقد تزايدت في السنوات الأخيرة اهتمامات الباحثين والكتاب بطرح الموضوع في الكثير من المنتديات والمؤتمرات الدولية للمياه. ولم يقتصر الاهتمام بالموضوع على الكتاب والباحثين، بل حظي باهتمام العديد من المنظمات والمؤسسات الأهلية والدولية وعلى رأسها الأمم المتحدة.

وبعد مراجعة الدراسات السابقة وجدت الباحثة عدداً منها يمس موضوع الدراسة الحالية، وقد حاولت الباحثة الاستفادة منها من أجل تعزيز وتدعيم المعلومات والأفكار المناسبة لانجاز دراستها هذه.

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

1. **النقاط المشتركة في الدراسات السابقة:**

تمت دراسة جوانب مختلفة في مجال الحوكمة المائية، حيث سعت تلك الدراسات إلى توضيح ومفهوم الحوكمة المائية ومبادئها وإبراز أهميتها والمعيقات التي تواجه تطبيق المبادئ. بالإضافة إلى ذلك استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي. كما أن تلك الدراسات قد أجريت في بيئات ودول مختلفة منها الدراسات الفلسطينية والعربية والعالمية، ومنها التي أجريت في نفس البيئة ونفس الموضوع، مثل دراسة أحمد (2008) ودراسة الداعور (2008) فالأول هدف إلى دراسة واقع الحكم الرشيد للهيئات المحلية في محافظة قلقيلية، والثاني توسع في دراسة واقع الحكم الرشيد ليشمل بلديات الضفة الغربية.

2. **ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

لم تتطرق الدراسات السابقة إلى أثر الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه في حين أن دراسة الباحثة تعكس ذلك بوضوح. كما تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تقديم آليات واضحة يمكن أن تساهم وتدعم تبني مؤسسات قطاع المياه لمبادئ الحوكمة المائية. وكذلك فان الدراسات السابقة تشير إلى الحوكمة المطبقة على المؤسسات الربحية ولم تتطرق إلى الحوكمة في المؤسسات الحكومية والعامة.

3. **ماذا استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:**

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في توسعة معرفة الباحثة بمشكلة الدراسة، وأين يقف العلم منها, وفي الكشف عن الجوانب التي لم تبحث والتي يجب بحثها، علاوةً على ذلك استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الأداة وتصميم الدراسة ونتائجها وتوصياتها والاستفادة منها في بناء الإطار النظري والتعرف على الموضوعات والعناوين التي يمكن أن تكون

مفيدة عند كتابة الإطار النظري لهذه الدراسة، والاستفادة منها في الاهتداء إلى المصادر العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة. كما لاحظت الباحثة مما تم استعراضه قلت الدراسات السابقة المحلية ذات العلاقة في موضوع الدراسة حسب علم الباحثة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وضمن هذا المنهج استخدمت دراسة حالة وقامت بدراسة إحدى المؤسسات العاملة في قطاع المياه وهي البلديات التي تزود بالمياه من خلال دائرة مياه الضفة الغربية حيث جمعت البيانات والمعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة من خلال مراجعة التقارير والوثائق المتعلقة بقطاع المياه في فلسطين والوثائق العلمية التي نشرت في المجال في العالم. كما اعتمدت الدراسة على الاستبانة ملحق رقم (1) وذلك بهدف جمع المعلومات والبيانات من مصادرها الأولية ضمن إطار منطقة الدراسة ومجتمعها. واستخدم حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات والمعلومات التي سبق جمعها وذلك بالاعتماد على أساليب التحليل التي تأخذ البيانات والمعلومات بطريقة متعمقة، وذلك حتى تتمكن الدراسة من الوقوف على واقع الحال وبلوغ غايات هذه الدراسة.

3.2 عينة الدراسة

تم اختيار عينة قصدية من البلديات التي تحصل على المياه من دائرة مياه الضفة الغربية بطريقة المسح الشامل وشملت جميع أفراد مجتمع الدراسة، و هي العينة (54) مديراً إن وجد أو رئيس قسم إن وجد أو موظفاً في قسم المياه، والسبب الرئيسي في اختيار هذه البلديات لدراسة واقعها ومن ثم إيجاد آليات لتطبيق مبادئ الحوكمة فيها، إن الحوكمة تتطلب هياكل تنظيمية واضحة وتقسيم وتخصص في العمل داخل المؤسسة، وهذا الشرط لا يتوفر في كل من المجالس القروية ولجان المشاريع إذ أنه وفي الكثير من هذه المجالس يقتصر قسم المياه على موظف واحد فقط هو جابي المياه، بينما يتوفر في البلديات

قسم متخصص للمياه مكون من عدد من الموظفين المتخصصين في مجال المياه بناءاً على هيكل تنظيمي واضح.

3.3 أسلوب وأداة جمع البيانات والدراسة الأولية

تم استخدام الاستبانة كطريقة لجمع البيانات وتم إعدادها لتحقيق أهداف الدراسة حيث أعدت بناءاً على مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى ذلك اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية الكمية لعينة الدراسة للعام 2013، وتم تطوير الاستبانة على مرحلتين قبل أن تأخذ شكلها النهائي، ففي المرحلة الأولى وللتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على نخبة من الأكاديميين والمتخصصين في قطاع المياه في الضفة الغربية وذلك من أجل الوصول إلى مستوى المصداقية المطلوبة ولضمان تحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، وقد أخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار بإعادة صياغة بعض الأسئلة وحذف بعضها وإضافة أسئلة جديدة (ملحق رقم 2). وفي المرحلة الثانية تم التحقق من ثبات أداة الدراسة حيث تم استخدام معامل معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة يلخصها جدول (3.1).

جدول (3.1): قيم معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمحاور الإستبانة

الرقم	المحاور	معامل كرونباخ ألفا
1	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ سلطة القانون	0.83
2	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الشفافية	0.81
3	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الكفاية والفعالية	0.77
4	الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه	0.76
	متوسط	**0.79**

يتضح من الجدول (3.1) أن معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي مرتفع لكامل الاستبيان بقيمة (79%) وعليه اعتبرت الاستبانة صادقة.

3.4 أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة، وذلك بهدف جمع المعلومات والبيانات من مصادرها الأولية ضمن إطار منطقة الدراسة ومجتمعها. وفيما يتعلق في تصميم الاستبانة ملحق رقم (1) تضمنت مجموعة من الفقرات موزعة على خمسة أقسام وموضحة كالتالي:

القسم الأول: تضمن هذا القسم (7) فقرات وهي عبارة عن معلومات عامة عن المبحوثين كاسم الهيئة وتصنيف الهيئة ووظيفة المبحوثين وعدد السكان ومصدر المياه.

القسم الثاني: تضمن هذا القسم (10) فقرات وهي أهم المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون.

القسم الثالث: تضمن هذا القسم (12) فقرة وهي أهم المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الشفافية.

القسم الرابع: تضمن هذا القسم (9) فقرات وهي أهم المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الكفاية والفعالية.

القسم الخامس: تضمن هذا القسم (9) فقرات توضح العلاقة بين الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه.

3.5 متغيرات الدراسة:

تنحصر المتغيرات في دراسة العلاقة بين مبادئ الحوكمة المائية كمتغير مستقل وإدارة خدمات المياه كمتغير تابع وهي كالتالي:

1. أربعة متغيرات مستقلة وهي مبدأ سيادة القانون ومبدأ الشفافية ومبدأ الكفاية والفعالية ومبدأ العدالة.

2. ثلاث متغيرات تابعة وهي إدارة خدمات المياه من الناحية المالية وإدارة خدمات المياه من الناحية الفنية وإدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية.

3.6 تحليل البيانات:

تم استخدام حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات والمعلومات، وتمت معالجة البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة، والانحرافات المعيارية كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة، والنسب المئوية لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على فقرات الاستبانة، ومن أجل تسهيل تفسير النتائج تم تقسيم مقياس ليكرت الخماسي إلى وحدات أصغر استنادا إلى النسب المئوية للإجابات وفق التقسيم في الجدول (4.1).

جدول (3.2): تقسيم مقياس ليكرت إلى المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لإجابات المبحوثين

ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً
أقل من 50%	50% – 59.9%	60% – 69.9%	70% – 79.9%	80% فأعلى

بالإضافة إلى ذلك استخدمت البيانات الأولية التي جمعت عن عينة الدراسة للعام 2013، للتدليل على مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة المائية وعلى مستوى إدارة خدمات المياه المقدمة للمواطنين والبيانات هي:

1. المؤشرات الكمية الدالة على مستوى تطبيق مبدأ العدالة وتشمل على عدد السكان، المجموع الكلي لكميات المياه المزوده، كميات المياه المباعة، كميات المياه المباعة للاستخدام المنزلي، معدل تزود المياه، المعدل اليومي لاستهلاك الفرد.

2. المؤشرات الكمية الدالة على مستوى إدارة خدمات المياه من الناحية المالية وتشمل على قيمة الديون الحالية والسابقة، قيمة التحصيل الفواتير، قيمة المياه المباعة، كفاءة التحصيل.

3. المؤشرات الكمية الدالة على مستوى إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية وتشمل على المجموع الكلي لكميات المياه المزوده، كميات المياه المباعة، نسبة الفاقد الكلي من المياه.

4. المؤشرات الكمية الدالة على مستوى إدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية وتشمل على عدد موظفي قسم المياه، عدد موظفي الصيانة، عدد المتخصصين في قسم المياه، عدد الجباه، عدد الاشتراكات الكلية الفعلية، مؤشر إنتاجية الموظف، عدد الشكاوي متعلقة في خدمة المياه، عدد الشكاوي التي تم حلها.

نتائج الدراسة ومناقشتها

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية، وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم بناء أداة شاملة بالرجوع إلى الدراسات في هذا المجال. وقد وزعت الاستبانة على (54) بلدية كما تم شرحه في الفصل الثالث.

فيما يأتي نتائج الدراسة ومناقشتها حول المحاور الرئيسية: خصائص العينة، مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون، مستوى تطبيق مبدأ الشفافية، مستوى تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية، مستوى تطبيق مبدأ العدالة ، إدارة خدمات المياه من الناحية المالية، إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية، إدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية، الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه فكانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية وتحليل البيانات الأولية لكافة المحاور كالتالي:

4.1 خصائص العينة

فيما يأتي وصف لخصائص عينة المبحوثين:

جدول (4.1): خصائص عينة المبحوثين

متغير	الفقرة	النسبة المئوية
اسم الهيئة	54 بلدية	%1.85
نوع الهيئة	بلدية	%100
وظيفة المبحوثين	رئيس قسم المياه	%72.9
	موظف في قسم المياه	%27.1
عدد سكان التجمع الكلي (نسمة)	2000-3500 نسمة	%2.1
	3501-5600 نسمة	%16.7
	5601-10000 نسمة	%24.9
	10001 نسمة فأكثر	%56.3
ما هو مصدر المياه الرئيسي	دائرة مياه الضفة الغربية	%97
	دائرة مياه الضفة الغربية ومصادر أخرى	%3

4.2 مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون:

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية؟)

الجدول (4.2): مستوى تطبيق سيادة القانون

الرقم	المجال	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	استجابات المبحوثين
1	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب قانون الهيئات المحلية فيما يتعلق في خدمات المياه من الناحية المالية.	54	4.2	0.6	83%	مرتفعة جداً
2	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب قانون الهيئات المحلية فيما يتعلق في خدمات المياه من الناحية الإدارية.	54	4.1	0.6	82%	مرتفعة جداً
3	تتخذ البلدية إجراءات قانونية في حال كان هنالك سوء في إدارة الخدمة من قبل أحد الموظفين (المساءلة).	54	4.0	0.7	80%	مرتفعة جداً
4	الترخيص لاستغلال المصادر المائية والمشاريع ذات العلاقة يتم من خلال سلطة المياه الفلسطينية.	54	3.7	0.8	74%	مرتفعة
5	عندما حددت البلدية أسعار المياه ألتزمت في نظام التعرفة الذي أعد من قبل سلطة المياه الفلسطينية.	54	2.9	1.3	58%	منخفضة
6	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب قانون المياه الفلسطيني فيما يتعلق بخدمات المياه من الناحية التنظيمية.	54	2.9	1.3	58%	منخفضة
7	هنالك تنسيق وتعاون بين البلدية وسلطة المياه الفلسطينية لوضع الخطط والبرامج اللازمة لتنظيم استخدام المياه.	54	2.7	1.1	54%	منخفضة

مبدأ سيادة القانون: وهو أن يكون " القانون المرجعية للجميع وضمان سيادته على الجميع دون استثناء ويعني ذلك أن تكون القوانين والأنظمة عادلة وتنفذ بنزاهة، سيما فيما يتعلق منها بحقوق الإنسان وضمان مستوى عال من الأمن والسلامة العامة في المجتمع " (UNDP,1997). وبالرجوع إلى مبادئ

الحوكمة المائية وعينة الدراسة وهي البلديات التي تزود خدمة المياه للمواطنين وتحصل على المياه من دائرة مياه الضفة الغربية فأن القوانين التي تحكم هذه البلديات فيا يتعلق بتزويد خدمة المياه هي:

1. قانون الهيئات المحلية رقم (1) لعام 1997 المادة 15 من القانون التي وضحت صلاحيات الهيئات المحلية، ومن بينها إدارة خدمات المياه والصرف الصحي والمجاري، وتحديد أسعار المياه في حدود المخطط الهيكلي للهيئة المحلية.

2. قانون المياه رقم (3) لعام 2002 المادة 7 والتي وضحت مهام وصلاحيات سلطة المياه الفلسطينية، وهي مسؤولة عن إدارة مصادر المياه والصرف الصحي،والهيئات المحلية هي مسؤولة عن تزويد السكان بالمياه لمختلف الاستخدامات وإدارة توزيع المياه وتحديد الأسعار.

3. قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه وأبرز مهام السلطة إدارة مصادر المياه وإنشاء مجلس تنظيم المياه إنشاء مرافق المياه الإقليمية.

لتحديد مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون بناءاً على عينة الدراسة، تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية، ويعرض الجدول رقم(4.2) ملخص ذلك كما يلي:

الفقرات ذات المؤشرات الدالة على تطبيق قانون الهيئات المحلية رقم (1) لعام 1997 أظهرت النتائج بأن البلدية تلتزم بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب القانون فيما يتعلق في خدمات المياه من الناحية المالية والإدارية، وقد حصلت هذه الفقرات على أعلى الدرجات بنسبة مئوية (83%) وبلغ المتوسط الحسابي (4.2) والانحراف المعياري (0.6) و(82%) وبمتوسط حسابي (4.1) وانحراف معياري (0.6) على التوالي للفقرات المذكورة. وتعزو الدراسة السبب في ذلك إلى أن التزام البلديات بتقديم تقارير الوضع المالي والإداري لوزارة الحكم المحلي إلى وجود نصوص واضحة في قانون الهيئات المحلية رقم (1) لعام 1997 بخصوص تقدم الهيئات المحلية التقارير المالية والإدارية لوزارة الحكم المحلي الفلسطيني، وأهمها المادة 36 من القانون والتي تلزم رؤساء الهيئات المحلية في كافة المحافظات بتقديم تقرير انجازات الهيئة السنوي لوزير الحكم المحلي الفلسطينية، وفي حال عدم تسليم التقرير يتعرض رئيس مجلس الهيئة المحلية للمساءلة، كما جاءت هذه النتيجة مشابهه لنتائج دراسة

الداعور (2008) عن مدى التزام البلدية بالتعليمات والأنظمة الصادرة عن قانون الهيئات المحلية بنسبة مئوية (83%) كما أكدتها دراسة الداعور.

وجاءت الفقرة التي تنص على أن البلدية تتخذ إجراءات قانونية في حال كان هنالك سوء في إدارة الخدمة من قبل أحد الموظفين (المساءلة) في المرتبة الثالثة، بنسبة مئوية مرتفعة جداً (80%) وبمتوسط حسابي (4.0) وانحراف معياري (0.7). وتعزو الدراسة هذه النتيجة لسببين الأول هو عملية الرقابة من قبل وزارة الحكم المحلي على أعمال الهيئات المحلية من خلال إدارة عامة متخصصة لذلك هي الإدارة العامة للتوجيه والرقابة، إذ تقوم بالتفتيش والمراقبة على كافة الأعمال المالية والإدارية والقانونية بالاستناد إلى المادة 35 من قانون الهيئات المحلية رقم (1) لعام 1997. والثاني هي الرقابة الشعبية من قبل أفراد المجتمع نفسه والبيئة المحيطة، والتي تدفع الموظف للقيام بمهامه المطلوبة بعيداً عن الوساطة والمحسوبية، وأكدت ذلك دراسة الداعور (2008) بأنه يتوفر لدى البلديات رقابة داخلية على أعمال الموظفين وكانت النسبة المئوية كما بينها الداعور (78.3%).

الفقرات ذات المؤشرات الدالة على تطبيق قانون المياه الفلسطيني جاءت الفقرة التي تنص على أن الترخيص لاستغلال المصادر المائية، والمشاريع ذات العلاقة يتم من خلال سلطة المياه الفلسطينية في المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي (3.7) وانحراف معياري (0.8) وبنسبة مئوية مرتفعة (74%). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن استغلال المصادر المائية يحتاج إلى مشاريع، وتمويل هذه المشاريع يتم من خلال التعاون مع سلطة المياه الفلسطينية من أجل الحصول على تمويل لهذه المشاريع من وزارة المالية الفلسطينية أو من الدول المانحة.

وجاءت الفقرة التي تنص على أن البلدية عندما حددت أسعار المياه التزمت في نظام التعرفة الذي أعد من قبل سلطة المياه الفلسطينية في المرتبة الرابعة، وبنسبة مئوية منخفضة (58%) وبمتوسط حسابي (2.9) وانحراف معياري (1.3). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى التأخير في إقرار نظام التعرفة المائية من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني حيث أقر النظام بتاريخ 2013/1/15، وقبل ذلك الوقت لا يوجد نظام يلزم البلديات بالرجوع إلى سلطة المياه الفلسطينية عند تحديد أسعار المياه، وبالرغم من ذلك إلا أن بعض بلديات عينة الدراسة ليس لديها أدنى فكرة بهذا النظام والآلية المعمول بها. وكذلك الفقرة التي تنص على أن تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات ألصادره بموجب قانون المياه الفلسطيني. فيما

يتعلق بخدمات المياه من الناحية التنظيمية جاءت في نفس المرتبة وبنسبة مئوية منخفضة (58%) وبمتوسط حسابي (2.9) وانحراف معياري (1.3). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى كون تبعية هذه الهيئات هو لوزارة الحكم المحلي الفلسطيني، بناءاً على قانون الهيئات المحلية رقم 1 لعام 1997 وفي ذلك تضارب في صلاحيات سلطة المياه الفلسطينية ووزارة الحكم المحلي الفلسطيني.

الفقرة التي تنص على أن هناك تنسيق وتعاون بين البلدية وسلطة المياه الفلسطينية لوضع الخطط والبرامج اللازمة لتنظيم استعمال المياه، وبنسبة مئوية منخفضة (54%) وبمتوسط حسابي (2.7) وانحراف معياري (1.1) في المرتبة السادسة. والفقرة التي تنص على أن تقوم سلطة المياه بالإشراف والرقابة الدورية على إدارة خدمات المياه التي تقدم من قبل البلدية في المرتبة الأخيرة، وبنسبة مئوية منخفضة (54%) وبمتوسط حسابي (2.6) وإنحراف معياري (1.1). تعزو الدراسة هذه النتيجة في الفقرتين إلى دور سلطة المياه وحجم المهام والصلاحيات التي أوكلها قانون المياه 3 لعام 2002، والتي جاءت في المادة (7) حيث أنها تقوم بمهام إدارة مصادر المياه وإدارة خدمات المياه في فلسطين، بالإضافة إلى تنفيذ مشاريع البنية التحتية لقطاع المياه، مما اضعف من دورها في مجال التعاون والرقابة على مزودي خدمة المياه بشكل عام وعلى البلديات بشكل خاص. وجاءت هذه النتيجة مشابهه لنتائج دراسة عبد الرحمن التميمي وآخرون (2009) بأن (80%) من خدمات قطاع المياه لا يتم السيطرة عليه بشكل من خلال قانون المياه الفلسطينية.

قرار بقانون (14) لسنة 2014 بشأن المياه بينت المادة 45 من القانون أن تقوم سلطة المياه الفلسطينية بالتعاون مع وزارة الحكم المحلي والبلديات والجهات ذات العلاقة لإنشاء مرافق مياه إقليمية، وهذه من ضمن الخطط التي ستنفذها سلطة المياه الفلسطينية، بناءاً على ما جاء في الخطة الإستراتيجية القطاعية للمياه والصرف الصحي التي أعدتها سلطة المياه الفلسطينية للعام 2013-2015.

4.3 مستوى تطبيق مبدأ الشفافية

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى تطبيق مبدأ الشفافية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ؟).

مبدأ الشفافية: هو أن " تركز على حرية تدفق المعلومات بحيث تكون العمليات والمؤسسات والمعلومات في متناول المعنيين بها، وتكون المعلومات المتوفرة كافية لفهم العمليات في المؤسسات ومتابعتها "(UNDP,1997). وبالرجوع إلى مبادئ الحوكمة المائية فأن هذا المبدأ تم تعريفه بأنه:

1. تدفق المعلومات بحرية بين كافة المعنيين في قطاع المياه كما بينها اندريو فينمور وآخرون 2011.
2. الشفافية في المعاملات المالية كما بينها بيتر روجرز وآلان هول 2003.

لتحديد مستوى تطبيق مبدأ الشفافية بناءاً على عينة الدراسة، تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية، ويعرض الجدول رقم (أ.4.3) و (ب.4.3) ملخص ذلك كما يأتي:

الجدول (أ .4.3): مستوى تطبيق مبدأ الشفافية

الرقم	المجال	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	استجابات المبحوثين
1	يتوفر في البلدية نماذج اشتراك، تغيير عداد، وغيرها من النماذج المتعلقة بخدمة المياه.	54	4.1	0.8	82%	مرتفعة جداً
2	في البلدية مركز لخدمات الجمهور فيما يتعلق في خدمات المياه.	54	4.0	0.7	81%	مرتفعة جداً
3	يقوم المحاسب بمقابلة دفتر حساب البنك مع دفتر الصندوق أسبوعيا أو كل نهاية شهر فيما يتعلق بخدمات المياه.	54	3.9	0.6	79%	مرتفعة
4	تقدم البلدية التقارير المالية حول خدمة المياه لوزارة الحكم المحلي.	54	3.8	0.8	76%	مرتفعة

الجدول (ب .4.3): مستوى تطبيق مبدأ الشفافية

الرقم	المجال	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	استجابات المبحوثين
1	تحتفظ البلدية بسجلات لحسابات إيرادات المياه توضح التكلفة الحقيقة للمياه وواردتها.	54	3.7	0.9	74%	مرتفعة
2	هناك آلية لاستقبال الشكاوي المتعلقة في خدمة المياه والبت فيها.	54	3.5	1.0	70%	مرتفعة
3	هناك فصل بين عائدات المياه وعوائد الخدمات الأخرى في حساب منفصل.	54	3.3	1.1	66%	متوسطة
4	يتوفر في البلدية قاعدة بيانات دقيقة للمياه.	54	3.2	1.3	64%	متوسطة
5	تقدم البلدية التقارير الدورية عن وضع التزود لسلطة المياه الفلسطينية.	54	3.0	1.1	59%	منخفضة
6	توفر البلدية صفحة الكترونية ومنشورات تختص بالوضع المائي.	54	2.7	1.1	54%	منخفضة
7	تعقد البلدية ورش عمل لإطلاع المواطنين على الوضع المائي ووضع خدمات التزود.	54	2.5	0.9	49%	منخفضة جداً
8	توفر سلطة المياه الدعم الكافي لإنشاء قاعدة بيانات مائية.	54	2.4	1.0	48%	منخفضة جداً

إن الفقرات ذات المؤشرات الدالة على تدفق المعلومات، جاءت في الفقرة التي تنص على أن البلدية توفر نماذج اشتراك وتغيير عداد وغيرها من النماذج المتعلقة بخدمة المياه بالمرتبة الأولى، من حيث الموافقة بنسبة مئوية مرتفعة جداً (82%) وبلغ المتوسط الحسابي (4.1) وانحراف معياري (0.8). تعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن توفر نماذج خاصة في خدمة المياه من شأنه أن يسهل العمليات الإدارية في البلديات، ويسهل عملية حفظ البيانات لذا تلجأ البلديات لإيجاد هذه النماذج.

أما الفقرة التي تنص على أنه يتوفر في البلدية مركز لخدمات الجمهور فيما يتعلق في خدمات المياه، جاءت بالمرتبة الثانية بنسبة مئوية مرتفعة جداً (81%) وبمتوسط حسابي (4.0) وانحراف معياري (0.7). وجاءت الفقرة التي تنص على أن هناك آلية لاستقبال الشكاوي والبت فيها بالمرتبة السادسة، وبنسبة مئوية مرتفعة (70%) وبمتوسط حسابي (3.5) وانحراف معياري (1.0). وتعزو الدراسة هذه

النتيجة إلى قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم 9/12 للعام 2003، بشأن تشكيل وحدة استقبال شكاوى المواطنين لكافة الخدمات التي تقدمها البلدية ومن بينها خدمات المياه، اذ عملت البلديات على تشكيل هذه الوحدات وقامت كل بلدية على حده بإيجاد آلية لاستقبال شكاوى الجمهور والبت فيها، وهذه ما أكدته دراسة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (2006) ودراسة احمد (2008) عن مدى توفر نظام الشكاوى الخاص بها لاستقبال والبت في الشكاوى المقدمة كانت النسبة مئوية متوسطة كما أوضحتها نتائج الدراسة.

وبخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الشفافية في المعاملات المالية، جاءت الفقرة التي تنص على أن يقوم المحاسب بمقابلة دفتر حساب البنك مع دفتر الصندوق أسبوعياً أو كل نهاية شهر فيما يتعلق بخدمات المياه في المرتبة الثالثة، وبنسبة مئوية مرتفعة (79%) وبمتوسط حسابي (3.9) وانحراف معياري (0.6). وجاءت الفقرة التي تنص على أن البلدية تقدم التقارير المالية حول خدمة المياه لوزارة الحكم المحلي في المرتبة الرابعة، وبنسبة مئوية مرتفعة (76%) وبمتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.8). وجاءت الفقرة التي تنص على أن البلدية تحتفظ بسجلات لحسابات إيرادات المياه توضح التكلفة الحقيقة للمياه وإداراتها بالمرتبة الخامسة، وبنسبة مئوية مرتفعة (74%) وبمتوسط حسابي (3.7) وانحراف معياري (0.9). وتعزو الدراسة ذلك كما ذكر سابقاً في مجال سيادة القانون الفقرة رقم (1) لتوفر القوانين والأنظمة واللوائح التي توضح كافة الإجراءات المالية في الهيئات المحلية، بالإضافة إلى دور الرقابة الداخلية والخارجية، وهذا ما أكدته دراسة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (2006) ودراسة (2010) ودراسة الخاروف (2008) بأن معظم البلديات تقدم التقارير الإدارية والمالية بشكل شهري لوزارة الحكم المحلي الفلسطيني، وكذلك تقرير الانجاز السنوي الذي يقدم لوزارة الحكم المحلي، وتتبع قانون الهيئات المحلية والنظام المالي للهيئات المحلية لانجاز المعاملات المالية المترتبة على تقديم الخدمات.

والفقرة التي تنص على أن هناك فصل بين عائدات المياه وعوائد المجلس من الخدمات الأخرى في حساب منفصل في المرتبة السابعة، بنسبة مئوية متوسطة (66%) وبمتوسط حسابي (3.3) وانحراف معياري (1.1). تعزو الدراسة هذه النتيجة إلى عدم وجود مادة في قانون الهيئات المحلية توضح أن على البلديات فتح حساب منفصل لكل إيراد، وإنما بينت المادة رقم (30) من قانون الهيئات المحلية رقم (1) عام 1997 بأن " صندوق الهيئة المحلية يتكون من مجموعة الأموال التي يستوفيها أو تستوفي

بالنيابة عنها أو تؤول إليها، بمقتضى أحكام القانون الهيئات المحلية أو أي تشـــريع آخـــر ويدفع من الصندوق النفقات والمصروفات التي يقرر المجلس إنفاقها ".

أما بخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الشفافية في المعلومات المائية، جاءت الفقرة التي تنص على أنه يتوفر في البلدية قاعدة بيانات دقيقة للمياه في المرتبة الثامنة، وبنسبة مئوية متوسطة 64% وبمتوسط حسابي (3.2) وانحراف معياري (1.3). وتأتي الفقرة التي تنص على أن البلدية تقدم التقارير الدورية عن وضع التزود لسلطة المياه الفلسطينية في المرتبة التاسعة، وبنسبة مئوية منخفضة (59%) وبمتوسط حسابي (3.0) وانحراف معياري (1.1). وتنخفض القيم كذلك للفقرة التي تنص على أنه يتوفر في البلدية صفحة إلكترونية ومنشورات تختص بالوضع المائي في المرتبة العاشرة، وبنسبة مئوية منخفضة (54%) وبمتوسط حسابي (2.7) وانحراف معياري (1.1). وتنخفض القيم كذلك للفقرة التي تنص على أن البلدية تعقد ورش عمل لإطلاع المواطنين على الوضع المائي ووضع خدمات التزود في المرتبة الحادية عشرة، وبنسبة مئوية منخفضة جداً (49%) وبمتوسط حسابي (2.5) وانحراف معياري (0.9). وفي المرتبة الأخيرة تأتي الفقرة التي تنص على أن توفر سلطة المياه الفلسطينية الدعم الكافي لإنشاء قاعدة بيانات مائية بنسبة مئوية منخفضة جداً (48%) وبمتوسط حسابي (2.4) وانحراف معياري (1.0). وبالرجوع للجدول (أ.4.5) ملحق رقم (3) نجد أن البيانات المتعلقة في خدمات المياه والوضع المائي غير متوفرة عن بعض البلديات مثال البيانات عن بلدية الخليل وحوارة ودورا وبيت اولا وجماعين وبيت لقيا ونعلين. إن سلطة المياه الفلسطينية تقوم بجمع هذه البيانات من خلال استمارة المعلومات المائية والتي توزع على مزودي خدمة المياه بشكل يدوي مما يخلق صعوبة بالغة في جمع هذه البيانات، بالإضافة إلى ذلك فإنه لا يوجد ما يلزم هذه البلديات بتقديم بياناتها وتقريرها لسلطة المياه الفلسطينة. ويضاف إلى ذلك ضعف في الدور الرقابي والإشرافي لسلطة المياه الفلسطينية وضعف في الإمكانيات اللازمة لنشر المعلومات الدقيقة عن الوضع المائي، سواء كان ذلك من خلال الموقع الإلكتروني أو النشرات أو ورش العمل. وأكد مدير دائرة بنك المعلومات في سلطة المياه الفلسطينية بأن التقارير المتوفرة في سلطة المياه الفلسطينة والمنشورة رسمياً عن الوضع المائي والتي تشمل كافة المحافظات والبلديات هي للأعوام 2010 و2011 فقط، ويجري العمل على إعداد تقرير المسح الشمل لمزودي خدمات المياه في الضفة الغربية للعام 2013، ومن الجدير بالذكر أن هذا التقرير هو الأول من نوعه من تأسيس سلطة المياه لأنه يغطي جميع التجمعات في الضفة

الغربية، كما أن سلطة المياه الفلسطينية وبالتعاون مع كافة مزودي خدمة المياه عملت على إعداد نظام المعلومات المائي الوطني لمزودي خدمة المياه في عامي 2013 و2014 ، يهدف النظام إلى أتمتة عمليات جميع والتحقق من البيانات المائية، وسيطبق هذا النظام خلال عام 2015 على كافة مزودي الخدمة الرئيسي في المرحلة الأولى ليشمل على (85) من مزودي خدمة المياه على مستوى الضفة الغربية وقطاع حتى عام 2018.

4.4 مستوى تطبيق مبدأ الكفاية والفعالية

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ؟).

الكفاءة والفعالية: هي " حسن استغلال الموارد البشرية والمالية والمادية والطبيعية من قبل المؤسسات لتلبي الاحتياجات المحددة " (UNDP,1997)، وبالرجوع إلى مبادئ الحوكمة المائية فأن هذا المبدأ تم تعريفه بالتالي:

1. ضرورة التوازن بين الكفاءة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالموارد المائية كما بينها بيتر روجرز وآلان هول 2003.
2. تقليل التكاليف المالية والإدارية والحد من الهدر كما بينها اندريو فنيمور وآخرون 2011.

لتحديد مستوى تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية بناءً على عينة الدراسة، تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية، ويعرض الجدول رقم (4.4) ملخص كما يأتي:

الجدول (4.4): المجال الرابع الكفاية والفعالية

الرقم	المجال	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	استجابات المبحوثين
1	يتوفر في البلدية هيكل تنظيمي.	54	3.8	0.8	76%	مرتفعة
2	إيجاد تعرفة لكل استخدامات المياه من شأنه أن يزيد من كفاءة خدمة المياه.	54	3.75	0.9	75%	مرتفعة
3	تقدم البلدية بالصيانة الدورية لشبكات المياه.	54	3.75	0.9	75%	مرتفعة
4	يتم تحصيل فواتير المياه بانتظام وفقا لما هو معمول به في البلدية.	54	3.65	0.9	71%	مرتفعة
5	تقوم البلدية بمتابعة التعديات على مصادر وشبكات المياه بشكل دوري.	54	3.6	1.0	72%	مرتفعة
6	لدى البلدية مؤشرات أداء مطبقة لضمان إدارة الجودة الشاملة و رفع كفاءة الأداء.	54	3.3	0.9	66%	متوسطة
7	لدى موظفي المياه مؤهلات علمية تتناسب مع المسميات الوظيفية.	54	3.1	1.1	62%	متوسطة
8	يتوفر في البلدية نظام لتقييم الأداء لموظفي المياه.	54	2.65	1.1	53%	منخفضة
9	نظام فوترة المياه يعتمد على أنظمة محاسبية علمية حديثة.	54	2.5	1.2	50%	منخفضة

بخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الاستخدام الأمثل للموارد المائية، جاءت الفقرة التي تنص على أن إيجاد تعرفة لكل استخدامات المياه من شأنه أن يزيد من كفاءة خدمة المياه في الثانية، من حيث الموافقة وبنسبة مئوية مرتفعة (75%) وبمتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.9). وتعزو الدراسة هذه النتيجة بأن لدى المبحوثين دراية بالآثار السلبية لاستخدام نفس التعرفة لكافة استخدامات المياه. والفقرة

التي تنص على أن تقوم البلدية بالصيانة الدورية لشبكات المياه في نفس المرتبة وتعزو الدراسة هذه النتيجة لمحاولة البلديات التقليل نسبة الفاقد الناتج عن تسرب المياه من الشبكات، وتقوم بإجراء عمليات الصيانة اللازمة ضمن الإمكانيات المتاحة بسبب ضعف الإمكانيات المادية والفنية لإعادة تأهيل هذه الشبكات، فأنها تقوم بإجراء الصيانة اللازمة بدلاً من القيام بعملية التأهيل المطلوبة فعملية التأهيل تحتاج إلى مبالغ مالية كبيرة، ومثال ذلك مشروع تأهيل شبكة مياه لبلدية الاتحاد وبلدية جنين فالتكلفة التقديرية لكل منهما (1000000) دولار، وكذلك تأهيل الشبكة الداخلية لبلدية الكفريات التكلفة التقديرية لهذا المشروع (1400000) دولار، والشبكة الداخلية لبلدية تفوح التكلفة التقديرية لهذا المشروع (1200000) دولار (سلطة المياه الفلسطينية، 2013).

وبخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الاستخدام الأمثل للموارد المالية، جاءت الفقرة التي تنص على أنه يتم تحصيل فواتير المياه بانتظام وفقاً لما يتم العمل به في البلدية في المرتبة الثالثة، بنسبة مئوية (71%) وبمتوسط حسابي (3.6) وانحراف معياري (1.0). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أنه وفي حال عدم الانتظام في تحصيل فواتير المياه سيؤدي ذلك إلى تراكم الديون المستحقة على المواطنين، وبالتالي مزيد من تراكم الديون على البلدية، بالإضافة إلى ذلك فأن إيرادات المياه تستخدم في تغطية النفقات والتكاليف التشغيلية الأخرى غير التكاليف الناتجة عن تقديم خدمة المياه، ولذلك تسعى البلديات لتحصيل هذه الفواتير بانتظام.

ويضاف إلى المؤشرات الدالة على الاستخدام الأمثل للموارد المادية، فقرات أخرى وجاءت الفقرة التي تنص على أن البلدية تقوم بمتابعة التعديات على مصادر وشبكات المياه بشكل دوري في المرتبة الرابعة، وبنسبة مئوية مرتفعة (75%) وبمتوسط حسابي (3.6) وانحراف معياري (0.9). وتعزو الدراسة ذلك إلى محاولة البلديات التقليل من نسبة الفاقد. وجاءت الفقرة التي تنص على أن لدى البلدية مؤشرات أداء مطبقة لضمان إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الأداء في المرتبة الخامسة، وبنسبة مئوية متوسطة (66%) وبمتوسط حسابي (3.3) وانحراف معياري (0.9). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن البلديات تطبق بعض مؤشرات الأداء التي تعتمد فقط على حساب كميات التزود والاستهلاك ومعدل الاستهلاك اليومي ومعدل التزود اليومي ونسبة الفاقد وكفاءة التحصيل، ولكن بعض المؤشرات لا تطبقها البلديات مثل مؤشرات جودة المياه والمؤشرات الفنية.

وبخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، جاءت الفقرة "يتوفر في البلدية هيكل تنظيمي" في المرتبة الأولى، بنسبة مئوية (76%) ومتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.8). أما التي تنص على أن لدى موظفي المياه مؤهلات علمية تتناسب مع المسميات الوظيفية في المرتبة السادسة، وبنسبة مئوية (62%) ومتوسط حسابي (3.1) وانحراف معياري (1.1). والمسميات الوظيفية في قسم المياه في الهيئات المحلية هي رئيس قسم المياه وفني صيانة وجابي ومهندس. جاءت الفقرة التي تنص على أنه يتوفر في البلدية نظام لتقييم الأداء لموظفي المياه في المرتبة السابعة، وبنسبة مئوية (53%) بمتوسط حسابي (2.6) وانحراف معياري (1.1). ويحكم تنظيم عمل الموظفين داخل الهيئات المحلية في التعيين والتقييم وتوزيع المهام قرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 2009 بشأن نظام موظفي الهيئات المحلية. وكذلك كانت هذه النتيجة مشابهه لنتائج دراسة الداعور (2008) عن مدى توفر هياكل تنظيمية بنسبة مئوية متوسطة مرتفعة، وعن توفر وصف وظيفي لموظفي البلديات يتناسب مع المسميات الوظيفية لموظفي البلدية بنسبة مئوية متوسطة، كما بينها في دراسته.

جاءت الفقرة التي تنص على أن نظام فوترة المياه يعتمد على أنظمة محاسبية علمية حديثة في المرتبة والأخيرة، وبنسبة مئوية منخفضة (50%) وبمتوسط حسابي (2.5) وانحراف معياري (1.2). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى آلية إعداد الموازنة في الهيئات المحلية، وهي على أساس الموازنة النقدية التي تبين مجموع المقبوضات والمدفوعات للهيئة المحلية، وكذلك يتم إعفاء بعض المؤسسات العامة من إصدار الفواتير لها؛ فالموازنة النقدية لا توضح ما هو مستحق على هذه المؤسسات من فواتير مياه. وفي دراسة الخاروف (2008) كانت النتيجة (63.4%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن النظام المحاسبي يتسم بالفعالية والشمولية والمخرجات الجيدة.

4.5 مستوى تطبيق مبدأ العدالة

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى تطبيق مبدأ العدالة في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية؟).

مبدأ العدالة : هي أن "توفر الفرص للجميع بكافة أنواعهم وأجناسهم لتحسين أوضاعهم، مثلما يتم استهداف الفقراء والأقل حظاً لتوفير الرفاه للجميع" (UNDP, 1997). وبالرجوع إلى مبادئ الحكومة المائية فإن هذا المبدأ تم تعريفه بالتالي:

1. توزيع المياه على مختلف الطبقات في كافة المناطق الريفية والحضرية على حد سواء، وبصرف النظر عن الزمان والمكان، كما بينتها منظمة الأمم المتحدة من خلال جمعية مرافق حوكمة المياه 2013. والإنصاف بين جميع مستهلكي المياه والمستفيدين وأصحاب المصلحة كما بينها بيتر روجرز وآلان هول 2003.

2. مؤشر المعدل اليومي لاستهلاك الفرد من المياه المستوى المنزلي، وهو الحد الأدنى من كميات المياه اللازمة للاحتياجات اليومية الأساسية، وفقد حددتها منظمة الصحة العالمية (120) لتر الفرد في اليوم، والحد الأدنى لمعدل تزود المياه (150) لتر للفرد في اليوم كما بينتها منظمة الصحة العالمية (سلطة المياه الفلسطينية،2011).

لتحديد مستوى تطبيق مبدأ العدالة بناءاً على عينة الدراسة، تمت مقارنة كميات التزود ومعدل التزود، بناء على البيانات المتوفرة في كل من البلديات وسلطة المياه الفلسطينية للعام 2013 كما يأتي:

الفقرات ذات المؤشرات الدالة على توزيع المياه على مختلف الطبقات في كافة المناطق الريفية والحضرية على حد سواء، وبصرف النظر عن الزمان والمكان يتضح أن عدداً من التجمعات غير مخدومة بخدمات المياه، ويصل عددها (67) تجمع في عام 2012 موزعة على محافظات الضفة الغربية كالتالي:

الجدول (4.5): التجمعات الغير مخدومة بشبكة مياه في الضفة الغربية

المحافظة	عدد التجمعات
طولكرم	2
قلقيلية	2
جنين	9
نابلس	16
طوباس	8
الخليل	30

(سلطة المياه الفلسطينية، 2013)

إن الكثير من هذه التجمعات غير مخدوم بسبب نقص التمويل اللازم لإقامة المشاريع في هذه المناطق. وبسبب الإجراءات الإسرائيلية المفروضة على إقامة المشاريع، والتي بينتها المادة 40 من اتفاقية أوسلو 2 التي تتطلب موافقة اللجنة المشتركة على إقامة مشاريع المياه، سواء كانت هذه مشاريع استخراج مياه أو صيانة أو استبدال محابس، وخاصة في المناطق (ج) فإقامة المشاريع في هذه المنطقة مرهونة بموافقة اللجنة المشتركة من جهة وموافقة الإدارة المدينة من جهة أخرى (منظمة العفو الدولية، 2009). ففي الفترة ما بين عام 1995- 2008 تقدم الجانب الفلسطيني ب (417) مشروع للجنة المياه المشتركة للحصول على موافقة، ولكن (236) مشروع اخذ موافقة اللجنة المشتركة إي ما نسبته (57%) من مجموع المشاريع المقدمة (WB, 2009).

بخصوص الفقرات ذات المؤشرات الدالة على الإنصاف بين جميع مستهلكي المياه والمستفيدين وأصحاب المصلحة، وبالنسبة لعينة الدراسة وبالرجوع إلى الجدول رقم (أ4.5) في الملحق رقم (3) وبعد مقارنة البيانات يبين الجدول أن هناك تفاوت بين التجمعات في كميات المياه المزودة ومعدل التزود وأقل هذه المعدلات كانت في التجمعات التالية:

الجدول (ب.4.5): أقل معدلات تزود مياه لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	عدد السكان نسمة	الكميات المياه المزوده م3	معدل التزود لتر/ الفرد/ يوم
يطا	65,000	842,261	35
الظاهرية	15,260	236,502	42
حلحول	29,000	525,852	49

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

إن أقل معدل للتزود في محافظة الخليل فمعدل التزود في يطا (35) لتر للفرد في اليوم، وفي الظاهرية (42) لتر للفرد في اليوم، وحلحول (49) لتر للفرد في اليوم، والسبب في ذلك يعود إلى أن إجمالي كميات المياه المزودة في هذه التجمعات من مصدر وحيد للمياه، وهو من خلال شراء كميات المياه من دائرة مياه الضفة الغربية نظراً لعدم توفر مصادر أخرى للمياه. إن كمية المياه التي تحصل عليها محافظتي الخليل وبيت لحم من مصادر المياه جميعها تصل إلى (32.8) مليون متر مكعب سنويا، ويتم الحصول عليها من مصدرين وهما آبار شركة ميكروت الاسرائيلية بنسبة (60%) يتم شراؤها من ميكروت و(40%) من آبار بلدية الخليل. وهذه الكمية تحتوي على كميات فاقد والتي بلغت (10.3) مليون متر مكعب وبذلك تكون الكمية المياه الحقيقية المستهلكة هي (22.5) مليون متر مكعب في السنة، في حين أنه لا يمكن فصل المحافظتين عن بعضها البعض لان شبكات التوزيع متصلة مع بعضها البعض من مصادر التوزيع. بينما كمية المياه المطلوبة حسب عدد السكان هي (48.2) مليون متر مكعب، أي أن العجز في كمية المياه هو (15.4) مليون متر مكعب حسب إحصائيات سلطة المياه الفلسطينية للعام عام 2013 (سلطة المياه الفلسطينية، 2013).

وبناء على معايير منظمة الصحة العالمية فإن الحد الأدنى لمعدل تزود المياه (150) لتر للفرد في اليوم، وبالرجوع للجدول (أ.4.5) في الملحق رقم (3) يلاحظ أن معدل التزود في جميع التجمعات يقل عن الحد الأدنى. وأقرب الكميات إلى معدل الحد الأدنى في بلدية جنين (127) لتر للفرد في اليوم، وتعتمد البلدية بالإضافة إلى كميات المياه المشتراه من دائرة مياه الضفة الغربية على بئر السعادة وبئر

بلدية جنين رقم (1) وتقدر كميات المياه المنتجة من البئرين (568088) م3 في عام 2013 (سلطة المياه الفلسطينية، 2013). كما يلاحظ التباين في معدلات استهلاك المياه بين التجمعات وأقل هذه المعدلات كانت في التجمعات التالية:

الجدول (ج.4.5): أقل معدلات استهلاك مياه لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	عدد السكان نسمة	كميات المياه المباعة الاستخدام المنزلي/ م3	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد لتر/فرد/يوم
يطا	65,000	530,225	22
مرج ابن عامر	6,500	71,705	30
الظاهرية	15,260	194,956	35
ترقوميا	13,780	176,942	35
بني نعيم	24,000	324,500	37

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

وكذلك معايير منظمة الصحة العالمية للحد الأدنى لمعدل استهلاك المياه (120) لتر للفرد في اليوم، يلاحظ أن معدل الاستهلاك في جميع تجمعات عينة الدراسة يقل عن الحد الأدنى كما يبين الجدول (أ.4.5) في الملحق رقم (3). وأقل معدل استهلاك للفرد سجل في يطا (22) لتر للفرد في اليوم، ويليها مرج ابن عامر (30) لتر للفرد في اليوم، ويليها الظاهرية واذنا (35) لتر للفرد في اليوم، وبني نعيم (37) لتر للفرد في اليوم. وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى قلة مصادر المياه في هذه التجمعات إذ يتوفر مصدر وحيد للمياه وهو دائرة مياه الضفة الغربية. بالإضافة إلى كميات الفاقد (نسبة الفاقد غير المحاسب عليها) التي تقلل من معدل الاستهلاك.

لقد تبين من خلال تحليل البيانات الاولية لعينة الدراسة للعام 2013، بأن عدد التجمعات غير المخدومة بخدمات المياه في الضفة الغربية هي (67) تجمع في عام 2012، وان مؤشر معدل استهلاك الفرد يقل عن (120) لتر للفرد في اليوم ومعدل التزود يقل عن (150) لتر للفرد في اليوم في كافة التجمعات،

يضاف الى ذلك التفاوت الملحوظ لهذين المعدلين، وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على مستوى تطبيق مبدأ العدالة في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية ضعيف.

4.6 إدارة خدمات المياه (الناحية المالية)

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية المالية ؟)

تم الوقوف على واقع إدارة الخدمات من الناحية المالية من خلال مؤشر كفاءة التحصيل، ويعكس هذا المؤشر نسبة التحصيل من الفواتير الصادرة في العام الحالي ومن الأرصدة غير المسددة، النسبة المثالية للتحصيل هي (100%)، ولكن هنالك نسبة من الديون المشكوك في تحصيلها وبعض الاخطاء في عملية الفوترة فتكون النسبة الافضل هي (90%) (سلطة المياه الفلسطينة، 2014).

وبناءاً على البيانات المتوفرة في كل من البلديات وسلطة المياه الفلسطينية للعام 2013 وبالرجوع للجدول رقم (أ.4.6) في الملحق رقم (3) نجد أن أقرب ما يكون لهذا المؤشر هي البلديات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول (ب.4.6): أعلى معدلات كفاءة تحصيل من فواتير المياه لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	قيمة التحصيل الفواتير /شيكل 2013	قيمة المياه المباعة/شيكل	كفاءة التحصيل %
سلفيت	1,353,860	1,603,860	84
الزاوية	482,022	524,076	91
بديا	1,028,978	1,109,202	93
يعبد	1,427,935	1,447,472	99

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

أن أعلى كفاءة تحصيل سجلت في بلدية يعبد وتصل (99%). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى أن البلدية قامت بتركيب عدادات مسبقة الدفع الأمر الذي ساهم في رفع كفاءة التحصيل في البلدية، ويليها بلدية بديا بنسبة (93%). وتعزو الدراسة هذه النتيجة البلدية قامت بربط دفع فواتير كهرباء بفواتير المياه، ويليها بلدية الزاوية (92%) بلدية دير بلوط (85%)، وكذلك قامت بلدية دير بلوط بتركيب عدادات مسبقة الدفع الأمر الذي ساهم، ويليها سلفيت (84%) والتي قامت بربط دفع فواتير كهرباء بفواتير المياه. ونجد أن نسبة التحصيل كانت أفضل في البلديات التي قامت بتركيب عدادات مسبقة الدفع، وأثر ذلك ايجاباً على الناحية الإدارية والمالية للبلدية، ولكن من ناحية اجتماعية يجب الأخذ بعين الاعتبار العدالة الاجتماعية وحقوق الطبقات الفقيرة في المجتمع. وثم تأخذ هذه النسبة في التناقص في باقي البلدية، وكما يلاحظ تراكم الديون المستحقة على كافة البلديات. وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى عدم قدرة المواطنين على دفع قيمة الفواتير المستحقة نظراً للظروف الاقتصادية في الضفة الغربية، ويشير تقرير مسح القوى العاملة الفلسطينية للجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني 2013 إلى أن معدل البطالة في الضفة الغربية (20.3%)، وأعلى معدلات للبطالة سجلت في محافظة الخليل حيث بلغت (26.1%)، وكذلك تدني الأجور في الضفة الغربية إن (30.1%) من المستخدمين يتقاضون أجراً شهرياً أقل من الحد الأدنى للأجر وهو (1450) شيكل. وجاءت محافظة الخليل في المرتبة الأولى إذ أن (11700) مستخدم يتقاضون أجر دون الحد الأدنى للأجور، ويضاف إلى ذلك عدم الرغبة من قبل المواطنين في الدفع ويعود ذلك للثقافة السائدة في المجتمع (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013).

لقد تبين من خلال تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة للعام 2013 بأن مؤشر كفاءة التحصيل في (3) بلديات فقط تزيد عن (90%) وباقي البلديات دون ذلك، والديون المستحقة متراكمة في حسابات كافة البلديات وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية المالية ضعيف.

4.7 إدارة خدمات المياه (الناحية الفنية)

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الفنية؟)

يعكس الجانب الفني الكفاءة التشغيلية لمرافق المياه، وسيتم الوقوف على واقع إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية، بناءاً على البيانات المتوفرة في كل من البلديات وسلطة المياه الفلسطينية للعام 2013 وذلك من خلال :

1. مؤشر نسبة المياه الغير محاسب عليها (الفاقد الكلي) الفرق بين المياه المزودة والمباعة للمستهلكين، وتشمل هذه النسبة التسريبات من شبكات المياه والتعديات غير القانونية، حيث اشارت تقارير سلطة المياه الفلسطينية أن معدل نسبة المياه غير المحاسب عليها (33%) في الضفة الغربية (سلطة المياه الفلسطينية، 2011). ووضحت استراتيجية الحد من المياه غير المحاسب عليها والتي أعدت من قبل سلطة المياه الفلسطينية في عام 2014 أن معدل المياه غير المحاسب عليها في الضفة الغربية وقطاع غزة تقدر (38%)، أما النسبة في الخطوط الرئيسية التي يتم تشغيلها من قبل مزود المياه بالجملة وهي دائرة مياه الضفة الغربية تتروح بين (10%-25%) وهذه النسب تشمل الفاقد الفني والتجاري نظراً لصعوبة الفصل بينهما (سلطة المياه الفلسطينية، 2014).

2. مؤشر جودة المياه بناء على المواصفة الفلسطينية لمياه الشرب تتطلب المعايير الفلسطينية للبكتيريا أن تكون النتيجة (0) لكل (100) مليلتر، وفي حالة العينات يعتبر نجاح (95 ٪) من العينات نجاحا للاختبار ككل (مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية،2005).

قسمت عينة الدراسة الى مجموعتين بناء على تاريخ إنشاء شبكة المياه في التجمع فكانت المجموعة الأولى هي أعمار شبكات المياه 20 عاماً وأقل، والمجموعة الثانية هي أعمار شبكات المياه 21 عاماً وأكثر، ومن الجدول رقم (4.7.أ) ملحق رقم (3) نجد في المجموعة الأولى أعلى نسبة مياه غير محاسب عليها هي في كفر راعي (53%). وفي المجموعة الثانية أعلى نسبة المياه غير المحاسب

عليها في ترقوميا (55%). وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى التعديات على خطوط وشبكات المياه من قبل المواطنين، بالإضافة إلى البنية التحتية للخطوط الرئيسية والشبكات الداخلية فهي تعتبر قديمة جداً، ففي ترقوميا الخطوط الرئيسية للمياه تم إنشائها في عام 1974 أي قبل 40 عام، وفي كفر راعي تم إنشاء شبكة المياه والخطوط الرئيسية في عام 1995 أي أن عمر الشبكة 19 عام، وعند تصميمها لم يأخذ في الاعتبار معدل النمو والطلب على المياه والتوسع العمراني، فهذه الخطوط والشبكات بحاجة إلى إعادة تأهيل، ولكن بسبب ضعف الإمكانيات لتمويل المشاريع جديدة وتأهيل البنية التحتية لخدمات المياه وذلك يعود للوضع المالي والأزمة المالية في السلطة الوطنية الفلسطينية، التي بدورها تحد من عملية تمويل المشاريع التطويرية في كافة القطاعات بشكل عام وفي قطاع المياه بشكل خاص، فقيمة العجز المالي في موازنة السلطة الوطنية الفلسطينية عام 2013 والتي قدرت (4.99) مليار شيكل، وفي عام 2014 قدرت (4.61) مليار شيكل (وزارة المالية الفلسطينية،2014).

ويضاف إلى ذلك عدم الاستقرار المالي نتيجة عدم تحويل إيرادات المقاصة من قبل الجانب الإسرائيلي. مما أدى إلى إتباع سياسية ترشيد الانفاق من قبل وزارة المالية الفلسطينية، مما قلل من عدد المشاريع التطويرية التي تمولها وزارة المالية، ويلاحظ ذلك من خلال مقارنة عدد المشاريع الممولة من قبل وزارة المالية الفلسطينية في موزانة سلطة المياه الفلسطينية للأعوام في عام 2012 حصلت سلطة المياه الفلسطينية على تمويل ل (52) مشروع، وفي عام 2013 حصلت على تمويل ل (30) مشروع، وفي عام 2014 حصلت على تمويل ل (31) مشروع (وزارة المالية الفلسطينية، 2014).

وبناء على الفحوصات المخبرية لعدد من العينات التي تؤخذ من الشبكة، يلاحظ أن كثير من البلديات لا تجري فحوصات لنوعية المياه المزودة للمواطنين، وتعتمد على الفحوصات التي تجريها وزارة الصحة. وتعزو الدراسة هذه النتيجة لضعف الإمكانيات وعدم توفر أجهزة مخبرية لفحص نوعية المياه، وكذلك يلاحظ إن هنالك عدم انتظام في العينات الماخوذه إذ أنها لا تؤخذ بشكل دوري ومنتظم، وبذلك لا يمكن الاعتماد على هذا العدد القليل من العينات للحكم إذا كانت هذه العينات خالية من البكتيريا، ومثال ذلك في كل من بلدية الظاهرية واذنا وسيلة الظهر ومرج بن عامر وسلفيت وقراوة بني حسان وبديا وسبسطية وبيتا وبني زيد والاتحاد، إذ أن عدد العينات الماخوذه خلال العام قليل.

وكذلك نجد أن هذه النسبة في كفرراعي (75%) وهذا مؤشر على حدوث تلوث في مصدر المياه، أما النسب التي تزيد عن (95%)، وهذا مؤشر جيد لدعم وجود بكتيريا في المياه المزودة وهي في حلحول ويطا والخليل والزبابدة وجنين وسلفيت سبسطية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (ج.4.6): مستوى جودة المياه المقدمة للمواطنين للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد عينات بكتيريا عينة	عدد العينات مطابقة للمعايير خلال العام 2013	نسبة عينات المياه الخالية من البكتيريا %
حلحول	110	110	100
يطا	336	336	100
الخليل	756	756	100
الزبابدة	60	60	100
كفر راعي	24	18	75
جنين	260	260	100
سلفيت	133	133	100
سبسطية	120	120	100
نابلس	617	617	100

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

لقد تبين من خلال تحليل البيانات الاولية لعينة الدراسة للعام 2013 بأن مؤشر نسبة المياه الغير محاسب عليها (الفاقد الكلي) مرتفعة. ومؤشر نوعية المياه يقياس في (9) بلديات فقط. وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الفنية ضعيف.

4.8 إدارة خدمات المياه (الناحية الإدارية)

فيما يأتي تتناول الدراسة تحليل البيانات ومقارنتها حول سؤال المتعلقة (ما مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الإدارية ؟)

الناحية الإدارية تعكس مدى كفاءة المورد البشرية على إدارة مرفق المياه، ويعتمد ذلك على عدد الموظفين المطلوب لتقديم الخدمة للمواطنين، سيتم الوقوف على واقع إدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية من خلال مؤشر إنتاجية الموظف/عدد العاملين لكل (1000) مشترك، يقيس هذا المؤشر عدد الموظفين في قسم المياه في البلدية الكافي لتقديم خدمة مياه جيدة للمواطنين، ويتناسب مع عدد المشتركين (سلطة المياه الفلسطينية،2011). بناءاً على البيانات المتوفرة في كل من البلديات وسلطة المياه الفلسطينية للعام 2013 ومن الجدول رقم (أ.4.6) ملحق رقم (3) يتضح أن مؤشر الإنتاجية الموظفين في كل من بلدية مرج ابن عامر وبلدية الزبابدة وبلدية العبيدية (11) موظف (7) موظف و(6) موظف على التوالي، أي أن لدى هذه البلديات عدد فائض من الموظفين في قسم المياه كما يلي:

الجدول (د.4.6): مستوى إدارة خدمات المياه من الناحية الادراية أعلى المؤشرات لانتاجية الموظف لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد موظفي قسم المياه	عدد موظفي الصيانه	عدد المتخصصين في قسم المياه /مهندس	عدد الجباه	عدد الاشتراكات الكلية الفعلية	مؤشر انتاجية الموظف /موظف
مرج ابن عامر	4	1	0	3	353	11
الزبابدة	5	1	0	4	685	7
العبيدية	8	3	1	4	1332	6

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

وفي بعض لبلديات يقتصر قسم المياه على جباه وموظفي الصيانة فقط، ومثال ذلك بلدية اذنا وترقوميا وبيت اولا وخاراس وسعير وبني نعيم وسيلة الظهر ويعبد والزبابدة وكفر راعي وبرقين وعرابة

وديراستيا وقراوة بني حسان وكفل حارس وبديا وبروقين والزاوية وبيت ليد وسبسطية وبيتا وجماعين ونعلين.

ومن الجدول رقم (أ.4.6) ملحق رقم (3) وبخصوص متابعة الشكاوى من قبل موظفي قسم المياه ففي بلدية كل من دورا والسموع وسعير وصوريف وعرابة ومرج ابن عامر وبروقين وسبسطية وبني زيد الغربية لم توثق الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين، وبعض الشكاوى لم تحل ومثال ذلك في قراوة بني حسان والعبيدية وبيتا وجماعين وبيت لقيا، ويبين الجدول أن أكبر عدد شكاوى تلقتها بلدية يطا 3000 شكوى وتعزو الدراسة هذه النتيجة إلى معدل الاستهلاك المنخفض، وآلية توزيع المياه بين هذه التجمعات والتي تتم بناء على عدد الساعات والأيام في الأسبوع وذلك بعيداً عن احتياجات الفرد.

لقد تبين من خلال تحليل البيانات الاولية لعينة الدراسة للعام 2013 بأن مؤشر إنتاجية عدد العاملين لكل (1000) مشترك في (3) بلدية لديها فائض في التوظيف في قسم المياه، وأن (23) بلدية ليس لديها موظف متخصص في قسم المياه، وفي (9) بلديات لم توثق الشكاوى وعليه يتم قبول الفرضية التي تنص على أن مستوى إدارة خدمة المياه المقدمة للمواطنين من الناحية الإدراية ضعيف.

4.9 الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه

تناولت الدراسة نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين حول السؤال المتعلق ب (ما أثر تطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من وجهة نظر مقدمي خدمات المياه؟)

الجدول (4.7): الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه

الرقم	المجال	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	استجابات المبحوثين
1	وجود نظام رقابة وإشراف دوري من قبل سلطة المياه على مزودي خدمة المياه يعمل على تحسين أداء مزودي الخدمة.	54	4.5	1.1	%89	مرتفعة جداً
2	وجود نظام معلومات واضح وفعال يعمل على تحسين جودة اتخاذ القرارات لدى صانعي القرارات في مجال المياه.	54	4.5	1.05	%87	مرتفعة جداً
3	إيجاد آلية ملزمة لدفع فواتير المياه ومستحقات المواطنين يقلل من تراكم الديون المستحقة على مزودي الخدمة.	54	4.3	0.9	%85	مرتفعة جداً
4	توفير العدادات والشبكات والخطوط والمعدات اللازمة للصيانة يؤدي إلى تقليل نسبة الفاقد.	54	4.2	1.1	%83	مرتفعة جداً
5	تشديد العقوبات وتطبيق القانون في حال سرقات المياه تمنع التعديات على الشبكات ووصلات المياه يقلل من نسبة الفاقد.	54	4.1	0.9	%81	مرتفعة جداً
6	الالتزام بنظام التعرفة يؤدي إلى تحسين كفاءة التحصيل.	54	3.9	0.8	%79	مرتفعة
7	المساواة في أسعار المياه بين المحافظات المختلفة يعمل على زيادة نسبة التحصيل.	54	3.8	0.9	%76	مرتفعة
8	يؤدي الاستخدام الأمثل لكافة الموارد لدى مزودي خدمة المياه على تحسين جودة الخدمة بصورة شاملة.	54	3.8	0.8	%76	مرتفعة
9	وجود حساب خاص ومحدد في البيانات المالية قادر على تحديد تكلفة وعوائد المياه بصورة واضحة يعمل على تفعيل القدرة على استرداد تكلفة المياه.	54	3.5	1.3	%70	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (4.7) أن الدرجات المئوية والتقديرات لاستجابات المبحوثين للمؤشرات الدالة على العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة وإدارة خدمات المياه هي مرتفعة جداً، للفقرات من

(1-5) ومرتفعة للفقرات (6-11) أي أن هناك موافقة من المبحوثين على أن تطبيق مبادئ الحوكمة المائية سينعكس ايجاباً على:

1. إدارة خدمات المياه من الناحية المالية.
2. إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية.
2. إدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية.

وفيما يلي الفقرات ذات المؤشرات الدالة أثر تطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من الناحية المالية:

1. جاءت الفقرة التي تنص على أن "وجود آلية ملزمة لدفع فواتير المياه ومستحقات المواطنين يقلل من تراكم الديون المستحقة على مزودي الخدمة" بنسبة مئوية مرتفعة جداً (85%) ومتوسط حسابي (4.3) وانحراف معياري (0.9). فإيجاد آلية ملزمة من قبل بعض البلديات لدفع فواتير المياه المستحقة أدت إلى تحسين كفاءة التحصيل، وبالرجوع للجدول رقم (أ.4.6) ملحق رقم (3) كانت نسب التحصيل مرتفعة في كل بلدية يعبد (99%) وبلدية بديا (93%) وبلدية الزاوية (92%) وبلدية دير بلوط (85%) وبلدية سلفيت (84%).

2. الفقرة التي تنص على أن "الإلتزام بنظام التعرفة يؤدي إلى تحسين كفاءة التحصيل" بنسبة مئوية مرتفعة (79%) ومتوسط حسابي (3.9) وانحراف معياري (0.8). إذ وضح قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (1) لسنة 2013 بشأن نظام التعرفة المائية بأن هذا النظام يضمن تحقيق مبدأ استرداد التكاليف، فعملية احتساب تسعيرة المياه لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي تتم بالاعتماد على الأسس العلمية والفنية، التي توضح كافة التكاليف والرسوم والعوائد الحقيقة لتقديم خدمة المياه، وإيجاد تعرفة لكل استخدام من استخدامات المياه المنزلية والتجارية والزراعية والصناعية والسياحية، الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين كفاءة تحصيل فواتير المياه (سلطة المياه الفلسطينية، 2013).

3. الفقرة التي تنص على أن "العدالة في دفع أثمان تقديم خدمة المياه بين التجمعات يعمل على زيادة نسبة التحصيل" بنسبة مئوية مرتفعة (76%) ومتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.9). إن

دفع فواتير المياه من قبل جميع متلقي خدمة المياه، وعدم إعفاء بعض التجمعات والمؤسسات العامة من دفع الفواتير المياه سيقلل من تراكم الديون المستحقة، وبالتالي ارتفاع في نسبة تحصيل فواتير المياه.

4. الفقرة التي تنص على أن "وجود حساب خاص ومحدد في البيانات المالية قادر على تحديد تكلفة وعوائد المياه بصورة واضحة يعمل على تفعيل القدرة على استرداد تكلفة المياه" بنسبة مئوية مرتفعة (70%) ومتوسط حسابي (3.6) وانحراف معياري (1.3). الشفافية في المعاملات المالية الناتجة عن عملية تقديم خدمات المياه، بإيجاد حساب خاص تودع به كافة تحصيلات فواتير المياه وتصرف منه التكاليف المترتبة على تقديم خدمة المياه فقط سيخفض من قيمة التكاليف.

وفيما يلي الفقرات ذات المؤشرات الدالة أثر تطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية:

1. الفقرة التي تنص على أن "وجود نظام رقابة وإشراف دوري من قبل سلطة المياه على مزودي خدمة المياه يعمل على تحسين أداء مزودي الخدمة" بنسبة مئوية مرتفعة جداً (89%) متوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (1.1)، إن وجود نظام رقابة على أداء مزودي خدمة المياه يطبق على المستوى الوطني ويقيس مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين، باعتماد مؤشرات أداء تساعد على تقييم ومقارنة أداء مزودي الخدمة وتحفيزهم على تحسين خدمات المياه.

2. الفقرة التي تنص على أن "توفير العدادات والشبكات والخطوط والمعدات اللازمة للصيانة يؤدي إلى تقليل نسبة الفاقد" بنسبة مئوية مرتفعة جداً (83%) ومتوسط حسابي (4.2) وانحراف معياري (1.1). إن تحسين البنية التحتية لخطوط المياه وشبكات المياه سيقلل من كمية تسرب المياه، وبالتالي التقليل من كميات المياه غير المحاسب عليها، وكذلك توفير وصيانة وتوفير عدادات المياه وتوفير المعدات الحديثة اللازمة للصيانة واستخدام أنظمة حديثة في المراقبة ستقلل من كميات المياه غير المحاسب عليه، وبالرجوع للجدول رقم (أ.4.5) ملحق رقم (3) بلدية برقين نجد أن نسبة الفاقد في بلدية برقين أقل ما يكون بالمقارنة مع باقي البلديات، والسبب في ذلك إلى أن البلدية

قامت بتأهيل الشبكة والخطوط الرئيسية في عام 2012، وتقوم بمتابعة الصيانة الدورية ويضاف إلى ذلك الرقابة الدورية لمنع اي تعدي على الخطوط والشبكات.

3. الفقرة التي تنص على أن " تشديد العقوبات وتطبيق القانون في حال سرقات المياه يمنع التعديات على الشبكات وخطوط المياه يقلل من نسبة الفاقد" بنسبة مئوية مرتفعة جداً، بنسبة مئوية (81%) ومتوسط حسابي (4.1) وانحراف معياري (0.9). إن تشديد العقوبات وتطبيق القانون في حال سرقات المياه ستحد من التعدي على خطوط وشبكات المياه وبالتالي ستقلل من كميات المياه غير المحاسب عليها.

وفيما يلي الفقرات ذات المؤشرات الدالة أثر تطبيق مبادئ الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية:

1. الفقرة التي تنص "على أن وجود نظام معلومات واضح وفعال يعمل على تحسين جودة اتخاذ القرارات لدى صانعي القرارات في مجال المياه" بنسبة مئوية مرتفعة جداً (87%) ومتوسط حسابي (4.4) وانحراف معياري (1.1). إن توفر معلومات دقيقة عن الوضع المائي وعن مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين، وعن الاحتياجات الفعلية للمواطنين والهيئات المحلية يساعد ذلك صانعي القرار على اتخاذ قرارات مناسبة بناء على الاولويات.

2. الفقرة التي تنص على أن "الاستخدام الأمثل لكافة الموارد لدى مزودي خدمة المياه على تحسين جودة الخدمة بصورة شاملة" بنسبة مئوية مرتفعة (76%) ومتوسط حسابي (3.8) وانحراف معياري (0.7). تحقيق مبدأ الكفاءة والفعالية يتطلب مورد بشري كفء قادر على إدارة الموارد المتاحة الأخرى، فالاستخدام الأمثل للمورد البشري وتوظيف عدد الموظفين الذي يتناسب مع عدد الاشتراكات المياه، وتزويد المورد البشري بأنظمة والقوانين التي تنظم عمله في الهيئات المحلية وتوفير له كافة الإمكانيات للقيام بالمهام المطلوبة سينعكس ذلك على إدارة خدمات المياه من كافة النواحي المالية والفنية والإدارية.

الإستنتاجات والتوصيات

1.5 الاستنتاجات

بالإستناد إلى نتائج الدراسة فيما يلي الإستنتاجات التي خرجت بها الدراسة:

1. لاحظت الباحثة ضعف في فهم المبحوثين لمفاهيم الحوكمة المائية، ولأهم المبادئ التي ترتكز عليها.
2. الضعف في تطبيق بعض مؤشرات مبدأ سيادة القانون يعود إلى التعدد في المرجعيات القانونية فيما يتعلق في تقديم خدمة المياه، وضعف وعي المبحوثين للقوانين والأنظمة التي تنظم قطاع المياه في فلسطين.
3. عدم وجود آلية لمتابعة وتحديث والتحقق من صدق البيانات المتوفرة في البلديات والمتعلقة بالوضع المائي ومستوى خدمة المياه.
4. عدم توفر مصادر المياه من أكثر العوامل التي تعيق تحقيق العدالة الاجتماعية في تخصيص المياه بين تجمعات الضفة الغربية.
5. عدم التكامل بين الأنظمة المعمول بها في البلديات والأنظمة التي تنظم قطاع المياه يعيق تحقيق مبدأ الكفاءة والفعالية.
6. هنالك ضعف في نظام المراقبة على أداء مزودي خدمة المياه، إذ تكتفي البلديات بقياس الكميات المياه فقط، ولا يمكن الاعتماد على هذه المؤشرات كأداة لمراقبة أداء مزودي الخدمة.
7. تراكم الديون على الهيئات المحلية يعود لعدم توفر ما يلزم كل من المواطنين والهيئات المحلية بدفع الفواتير المياه المستحقة.
8. العقوبات بخصوص سرقات المياه من الخطوط والتعديات على مصادر المياه غير رادعة.
9. سوء إدارة الموارد البشرية سينعكس على تزايد التكاليف التشغيلية وعلى فئات التعرفة المائية.
10. تطبيق مبادئ الحوكمة يمكن ان ينعكس ايجاباً على إدارة خدمة المياه من الناحية الفنية والمالية والإدارية.

5.2 التوصيات:

فيما يلي أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة وقد صنفتها الباحثة كالتالي:

11. **مجال تطبيق الحوكمة المائية:** ضرورة تشكيل لجنة من المؤسسات المعنية في قطاع المياه، تقوم بصياغة استراتيجية للحوكمة المائية تتماشى مع واقع قطاع المياه الفلسطيني، وضرورة نشر ثقافة الحوكمة المائية في المؤسسات العاملة في قطاع المياه، وأن يتم الإشراف عليها من قبل مجلس تنظيم المياه بعمل ورش عمل ونشرات في مجال الحوكمة المائية.

12. **مجال تطبيق مبدأ سيادة القانون:** ضرورة مراجعة التشريعات والأنظمة بحيث تتكامل مع بعضها، ومثال ذلك نظام التعرفة المائية 2013 الذي يجب أن يعدل بناء على قانون المياه للعام 2014، وضرورة فهم الهيكلية الجديدة لقطاع المياه وتوضيح هذه المهام لكافة المعنيين من خلال ورش عمل وتوعية بالأنظمة والقانونين المعمول بها في قطاع المياه.

13. **مجال تطبيق مبدأ الشفافية:** العمل على تعزيز مبدأ الشفافية من خلال منشورات وموقع الكتروني موحد لمزودي خدمة المياه بحيث توضح الوضع المائي لكل تجمع، وكذلك تشكيل لجان من المختصين في قطاع المياه في كل محافظة تكون بؤرة علمية تطوعية لإعداد التقارير اللازمة عن الوضع المائي، وتقديم التقارير الدورية لمجلس تنظيم قطاع المياه وذلك من خلال بيانات موثوقة يحتفظ بها مزودي الخدمة في تقاريرهم الدورية، وسجلاتهم، وأجهزة الكمبيوتر وملفات المشتركين والأنظمة المالية المحوسبة، وإعداد نموذج إلكتروني موحد للتقارير التي ستقدم للمجلس بحيث تشمل هذه التقارير تقييم الأداء لمزودي الخدمة، وتقديم توصيات في نهاية هذه التقارير.

14. **مجال تطبيق مبدأ العدالة:** تحقيق العدالة الاجتماعية في التخصيص للمياه، وتوزيع كميات المياه على التجمعات السكانية بتنمية المصادر المائية وتخصيص الاستثمارات لتحقيق.

15. **مجال تطبيق مبدأ الكفاءة والفعالية:** ضرورة المتابعة والمراقبة الدورية على أداء البلديات مزودي خدمة المياه، وذلك من خلال اعتماد دليل لمجموعة من مؤشرات الأداء لاستخدمها كأداة لتقييم أداء مزودي خدمة المياه على المستوى الوطني، مع ضرورة تدريب الموظفين العاملين على قياس واستخدام هذه المؤشرات.

16. **مجال إدارة خدمات المياه من الناحية المالية:** إيجاد آلية بالتعاون مع وزارة الحكم المحلي والوزارات ذات العلاقة تلزم الهيئات المحلية بدفع أثمان خدمة المياه ورفع كفاءة التحصيل، وعدم اعتماد مبدأ الديون المتراكمة، والفصل بين حساب عوائد المياه والعوائد الأخرى، وتطبيق نظام الاستحقاق بدل من النظام النقدي، والمباشرة في تطبيق نظام التعرفة من خلال خطة عمل تضمن تطبيقه.

17. **مجال إدارة خدمات المياه من الناحية الإدارية:** تقديم الدعم لمزودي خدمة المياه من الناحية المؤسسية والإدارية والفنية، وذلك بتوفير الكوادر القادرة على الخدمة والمعدات وتزويدها بالتدريب اللازم الذي من شأنه أن يحسن التزود والخدمة، والتوظيف في قسم المياه يجب أن يتناسب مع عدد اشتراكات المياه، وتطبيق نظام موحد لتلقي الشكاوى من المواطنين وتصنيفها ومتابعتها لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

18. **مجال إدارة خدمات المياه من الناحية الفنية:** تقليل الفاقد الفني من خلال تطوير البنية التحتية من شبكات وخطوط، وتفعيل أدوات الرقابة التي تحد من التعديات على الشبكات والخطوط، وكذلك رفع الوعي الجماهيري، مع ضرورة تعزيز مبدأ تطبيق العقوبات دون محاباة، ضرورة تفعيل استخدام أجهزة المراقبة عن بعد.

6. قائمة المراجع والمصادر

اولا: قائمة المصادر والمراجع العربية :

- أحمد، أ. (2008): **المؤشرات المفاهيمية والعملية للحكم الصالح في الهيئات المحلية الفلسطينية.** رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية كلية الدراسات العليا.
- أسعيد.ر (2015): **اصلاح قطاع المياه في فلسطين.** ورشة عمل الإدارة المستدامة للمياه لدول منطقة البحر الأبيض المتوسط مشروع سويمد، 21-22/كانون ثاني/2015، رام الله، فلسطين.
- اشتية، م، وآخرون (2008): **موسوعة المصطلحات والمفاهيم الفلسطينية.** المركز الفلسطيني للدراسات الإقليمية البيرة، فلسطين.
- الخاروف، أ. (2008): **تخطيط استغلال الموارد المالية لدى المجالس البلدية في الضفة الغربية في ضوء التغيرات على الساحة الفلسطينية**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين .
- البخيت، ح. (2008): **المياه العربية واقع وتحديات.** مقال نشرت مدونة البخيت (?http://heidernima.blogspot.com/search, 30.7.2013).
- البنك الدولي للإنشاء والتعمير/البنك الدولي (2010): **تقرير التنمية في العالم 2010 وتغيير المناخ من أجل التنمية.** واشنطن، الولايات المتحدة الامريكية.
- بلوط،ح. (2005): **المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات**، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
- الاتحاد الاوروبي (2000): **تعريف خدمات المياه.** دليل الاتحاد الأوروبيّ عن إطار العمل في مجال المياه.
- جامعة الملك سعود (ب.ت): **ادارة الموارد المائية والحوكمة المائية في المملكة العربية السعودية.** الرياض، المملكة العربية السعودية.
- جمال، ع. عبدالله، س. سمحان، ص. مرابطني، ط. ميمي، ز. (معدون). (2013): **إدارة الندرة وتأمين المستقبل (تقرير حوكمة المياه في المنطقة العربية).** حرره فايز الصباغ، برنامج الامم المتحدة الانمائي، المكتب الاقليمي للدول العربية، نيويورك، الولايات المتحدة الامريكية.

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2013): **كتاب فلسطين الإحصائي السنوي**. رام الله، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2013): **مسح القوى العاملة الفلسطينية**. رام الله، فلسطين.
- الاخضر، ع. (2008): **فعالية الحكم الراشد(الحوكمة) في تفعيل خوصصة الشركات**، المؤتمر العلمي الاول حول"حوكمة الشركات ودورها في الاصلاح الاقتصادي". 15-16 تشرين الاول-2008، جامعة دمشق، سوريا.
- خليل الغبيش (9 تموز2013): **البلديات والهيئات المحلية مدينة بـــ بمليار شيقل للسلطة**. (حديث إذاعي تلفزيون وطن).
- الداعور، أ. (2008): **مدى تطبيق معايير الحوكمة الجيدة في بلديات الضفة الغربية**. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- دعيبس، ف. (2004): **حوكمة المياه في فلسطين وجهات نظر جيدة على المستوى الوطني والدولي**. هذا الاسبوع في فلسطين، عدد77.
- الربيعي، ص. (2008): **الإدارة المتكاملة للموارد المائية**. مجلة الحوار، عدد 2725.
- الرازم، ح (1995): **التخطيط للطوارئ إدارة الأزمة في المؤسسات**. دار الخواجا للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- الرمحي، ح. (2010): **دراسة لتباين تعرفة المياه في المناطق**. مركز القدس للمساعدة القانونية وحقوق الانسان. رام الله، فلسطين.
- سلمان، س. برادلو، د. (2006): **الأطر التنظيميّة لإدارة الموارد المائية (دراسة مقارنة)**. البنك الدولي لإعادة الإعمار والتنمية/ البنك الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الامريكية.
- شنطاوي, ع. (1990): **نظرية المؤسسات العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية**. دار الفكر للنشر والتوزيع, عمان.
- الشرع، ي. (2010): **دور القطاع الخاص في إدارة المرافق العامة الاقتصادية**. دراسة مقارنة ، دار الفكر، دمشق.

- طايع، م. (2009): **إدارة أزمة المياه في العالم الإسلامي: مقاربة إسلامية لحوكمة المياه.** المركز العربي للدراسات الانسانية، مصر.
- طايع، م. سالمان، م. مشاط، ع. (2007): **الصراع الدولي على المياه بيئة حوض النيل.** مركز البحوث والدراسات السياسية، مصر.
- عبد الدايم، ص، وآخرون. **(2010): حوكمة المياه في المنطقة العربية.** جامعة الدول العربية، مصر.
- غانم، أ. (2009) **الشراكات القطاعية القائمة في تقديم الخدمات العامة والبلدية على مستوى الهيئات المحلية**، شركة النخبة للاستشارات الإدارية، رام الله ،فلسطين.
- الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة –امان (2006): **مسودة رقم (5) الهيئات المحلية/ القسم التحليلي الإطار القانوني المنظم لعمل الهيئات المحلية.** رام الله، فلسطين.
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة – أمان (2009): **بيئة النزاهة والشفافية في قطاع المياه.** رام الله، فلسطين.
- الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة – أمان (2010): **النزاهة والشفافية والمساءلة في الخدمات التي تقدمها الهيئات المحلية للمواطنين.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (1996): **قانون رقم 2 لسنة 1996 بشأن إنشاء سلطة المياه الفلسطينية.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2002): **قانون المياه (3) 2002.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2003): **دليل ونظام التعرفة.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2011): **تقرير منظم قطاع المياه لسنة 2010.** رام الله، فلسطين
- سلطة المياه الفلسطينية (2011): **ملخص تنفيذي للإستراتيجية القطاعية لقطاع المياه.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2012): **التقرير السنوي لمصادر المياه والتزود والصرف الصحي في الاراضي الفلسطينية 2011.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2012): **تقرير الاصلاح في قطاع المياه.** رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2012): **تقرير اعداد الموازنة لسلطة المياه الفلسطينية للعام 2012.** رام الله، فلسطين.

- سلطة المياه الفلسطينية (2013): **استمارة جمع المعلومات المائية للعام 2013**. رام الله، فلسطين
- سلطة المياه الفلسطينية (2013): **تقرير اعداد الموازنة لسلطة المياه الفلسطينية للعام 2013**. رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2013): **مؤشرات مختارة لاحصاءات المياه 2013**. رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2013): **قرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 2013م نظام التعرفة المائية**. رام الله، فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2013): **الاوامر العسكرية الاسرائيلية حول المياه**. رام الله. فلسطين (http://www.pwa.ps/ar_page.aspx?id=dowenSa1322936670adowenS).
- سلطة المياه الفلسطينية (2014): **تقرير الانجازات للعام 2013**. رام الله. فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2014): **استراتيجة التمويل المستدام لقطاع المياه**. رام الله. فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2014): **استراتيجية الحد من المياه غير المحاسب عليها**. رام الله. فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2014): **قرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه**. رام الله. فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية وآخرون. (2014): **الإدارة المستدامة للمياه لدول منطقة البحر الأبيض المتوسط مشروع سويمد**. رام الله. فلسطين.
- سلطة المياه الفلسطينية (2014): **الاستراتيجة الوطنية لقطاع المياه والصرف الصحي في فلسطين** .رام الله. فلسطين
- الفار، م. (2008): **إدارة المالية العامة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- فرجاني، ن وآخرون. (2002): **تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2002**. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، نيويورك، الولايات المتحدة الامريكية.
- فرحات، أ. (2013): **18 دولة عربية تعيش تحت خط الفقر المائي**، الاهرامي اليومي، 27 شباط 2013.

- اللوزي، س. (2009): **تحديات الامن الغذائي والمائي العربي:** الطبعة الاولى. المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت.
- المنيف، إ . (1983) **الإدارة : المفاهيم والأسس والمهام** . دار العلوم للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية.
- مصلحة مياه محافظة القدس (2013): **نشاة مصلحة مياه محافظة القدس.** رام الله، فلسطين (http://www.jwu.org/atemplate.php?id=201,30.7.2013).
- المصري، ز. (2007): **اسس الادارة العامة.** دار الكتب القانونية، القاهرة،
- مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية (2005):**مواصفة مياه الشرب،** رام الله. فلسطين.
- موریاتي، ب. وآخرون. (2007): **منهجة امباورز لحوكمة المياه.** الشبكة الإسلامية لتنمية وإدارة مصادر المياه. الاردن.
- منظمة العفو الدولية (2009):**إسرائيل والاراضي الفلسطينية المحتلة: تعكير صفو المياه، حرمان الفلسطينيين من الحق في الحصول على المياه.** لندن، المملكة المتحدة.
- منظمة الاغذية والزراعية العالمية (2010): **ورقة بحثية حوكمة المياه الجوفية.** روما، إيطاليا.
- منظمة الامم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة اليونسيكو (2009): **الطلب على المياه يتزايد.** منتدى المياه العالمى الخامس. 16 إلى 22 مارس اسطنبول، تركي.ا
- (http://arabic.people.com.cn/31663/6615597.html 5.8.2013,).
- نوير، ط. (2007): **تعزيز القدرات الاحصائية والحوكمة الرشيدة(حالة مصر).** المؤتمر الإحصائي العربي الاول،12-13 نوفيبر2007. المعهد العربي للتدريب والبحوث، عمان، الاردن.
- وتكنز، ك. واخرون. (2006): **ما هو أبعد من الندرة: القوة والفقر وأزمة المياه العالمية (تقرير التنمية البشرية للعام 2006).** حرره بروس روس واخرون. برنامج الامم المتحدة الانمائي، نيويورك، الولايات المتحدة الامريكية.
- وزارة المالية الفلسطينية (2014): **قانون الموازنة العامة السنة المالية 2014.** رام الله، فلسطين.
- وزارة الحكم المحلي (1997): **قانون الهيئات المحلية رقم 1 لعام 1997.** رام الله، فلسطين.

ثانياً : قائمة المصادر والمراجع الاجنبية :

- Anastasio J, and others. (2008): **Effective Utility Management Case Study** .US Environmental Protection Agency,USA.
- Cheryl F, and others. (2008): **Effective Utility Management A Primer for Water and Wastewater Utilities** .US Environmental Protection Agency,USA.
- Commission on Global Governance (1995): **Our Global Neighbourhood**. Oxford University Press, United Kingdom.
- David,G. Richard,C. Liza,L. Walter,R. Kristin, Sc. Michael,W.(Editors) (2012): **Managing Water Report under Uncertainty and Risk (DEVELOPMENT REPORT 4)**. United Nations Educationa Scientific and Cultural Organization, Paris, France.
- Emily C, and others. (2010): **Sick Water**.United Nation Environment Programe.
- Fenemor A, and others. (2011): **Improving Water Governance in New Zealand**. Landcare Research in Nelson, New Zealand.
- Food and Agriculture Organization (2002:) **Improving Policies**, Roma, Italia. (http://www.fao.org/docrep/005/y3918e/y3918e11.htm#P0_0, 20.8.2013).
- Global Water Partnership (2000): **Integrated Water Resources Management**. Stockholm, Sweden.
- Jacobson m, and others (2013): **Assessing Water Governances**. United Nations Development Programme, Oslo.
- Kenneth, O. **(2013): In Africa, Corruption Dirties the Water. a Service of the UN Office for the Coordination of Humanitarian Affair Humanitarian News and Analysis.** (http://www.irinnews.org/report/97642/in-africa-corruption-dirties-the-water, 20.8.2013).
- Metcalf and Eddy (2003): **Wastewater Engineering - Treatment, Disposal and Reuse,** Editors, Tchobanoglous,D. Burton,F. Stensel,H. Tata McGraw Hill Publishing Co. Ltd., New Delhi.
- Moench M. Dixit A. Janakarajan M. Rathore S. Mudrakartha, S (Editors) (2003): **The Fluid Mosaic, Water Governance in the Context of Variability, Uncertainty and Change. Nepal Water Conservation Foundation**, Kathmandu, and the Institute for Social and Environmental Transition, Boulder, Colorado, USA.
- Palestinian Water Authority (2011): **Emergency Infrastructure Rehabilitation "Construction and Rehabilitation of Water Infrastructure Networks in the North- West Villages of Jerusalem**, Ramallah, Palestine.
- Rogers, P. and Hall, A.W., (2003): **Effective Water Governance**. Global Water Partnership, Technical Committee, Stockholm, Sweden.
- Schnurr, M. (2008**): Global Water Governance: Managing Complexity on a Global Scale**. Springer Science & Business Media.
- Stephen F, and others (2003): **Water Resources Management, Groundwater**. World Bank, Washington, USA.

- Thomas G (2000): **Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges Third World Quarterly**, Vol. 21, No. 5.
- United Nations Development Program/Water Governance Facility (2014): **What is Water Governance?**. Stockholm,Sweden.
- (http://www.watergovernance.org/whatiswatergovernance, 30.7.2013).
- United Nations Development Program/Water Governance Facility (2013): **Dimensions of Water Governance.** Stockholm,Sweden
- (http://www.watergovernance.org/, 30.7.2013).
- United Nations Development Program (2006): **Human Development Report 2006**: Beyond. (http://hdr.undp.org/hdr2006/report.cfmscarcity: power, poverty and the global water crisis, 30.7.2013).
- United Nations Development Program (1997): **Governance for Sustainable Human Development**, policy document. Stockholm,Sweden.
- United Nations Multilingual Terminology Database (2013): **Term, Commission on Global Governance**. New York, USA.(https://unterm.un.org/, 30.7.2013).
- World Health Organization (2008): **Meeting the MDG Drinking Water and Sanitation Target**. Geneva, Switzerland.
- World Bank (2009)**: Assement of Restriction on Palestinian Water Sector Development**. Middle East and North Africa Region Sustainable Development.

7. الملاحق

ملحق 1: أداة الدراسة

الاستبانة

أخي/ أختي الفاضلة

تحية طيبة وبعد ،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان

أثر الحوكمة المائية على إدارة خدمات المياه في المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية

وذلك من خلال الاستبانة التي بين يديك، أرجو قراءة فقراتها بدقة وتمعن. والإجابة عن كل فقرة بوضع إشارة (×) في المكان الذي تراه مناسباً لها.

علماً أن هذه المعلومات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

فاكس:022420757

جوال:0599256791

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة

سهاد بعيرات

القسم الاول: معلومات عامة		
1	اسم الهيئة المحلية	_____ _____
2	التصنيف	1. بلدية 2. مجلس محلي 3. مجلس قروي 4. لجنة مشاريع 5. مصلحة
3	وظيفة المبحوثيين	1. رئيس الهيئة المحلية 2. رئيس قسم المياه 3.موظف
5	عدد سكان التجمع الكلي (نسمة)	1. 2000-3500 2. 3600-5501 3. 5601-10.000 4. أكثر من 10.001
6	ما هو مصدر المياه الرئيسي للشبكة في بلدكم	1. دائرة مياه الضفة الغربية 2. دائرة المياه ومصدر اخر 3. مصادر آخر

القسم الثاني: مبدأ سلطة القانون						
الرقم	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ سلطة القانون	موافق بشدة	موافق	لا راي	معارض	معارض بشدة
.1	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب قانون الهيئات المحلية فيما يتعلق في خدمات المياه من الناحية الإدراية .					
.2	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعليمات الصادرة بموجب قانون الهيئات المحلية فيما يتعلق في خدمات المياه من الناحية المالية.					
.3	تلتزم البلدية بالأنظمة والتعلميات الصادره بموجب قانون المياه الفلسطيني فيما يتعلق بخدمات المياه من الناحية التنظيمية.					
.4	تقوم سلطة المياه بالإشراف والرقابة الدورية على إدارة خدمات المياه التي تقدم من قبل البلدية.					
.5	تقدم البلدية تقارير دورية عن إنتاج وتوزيع واستخدام ونوعية المياه الى سلطة المياه الفلسطينية.					
.6	عندما حددت البلدية أسعار المياه التزمت في نظام التعرفة الذي أعد من قبل سلطة المياه الفلسطينية.					
.7	الترخيص لاستغلال المصادر المائية والمشاريع ذات العلاقة يتم من خلال سلطة المياه الفلسطينية					
.8	هنالك تنسيق وتعاون بين البلدية وسلطة المياه الفلسطينية لوضع الخطط والبرامج اللازمة لتنظيم استخدام المياه.					
.9	تتخذ البلدية إجراءات قانونية فيما يتعلق في سرقات المياه.					
.10	تتخذ البلدية إجراءات قانونية في حال كان هنالك سوء في إدارة الخدمة من قبل أحد الموظفين (المساءلة).					

القسم الثالث: مبدأ الشفافية						
الرقم	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الشفافية	موافق بشدة	موافق	لا رأي	معارض	معارض بشدة
.1	يتوفر في البلدية قاعدة بيانات دقيقية للمياه.					
.2	تقدم البلدية التقارير الدورية عن وضع التزود لسلطة المياه الفلسطينية.					
.3	توفر البلدية صفحة الكترونية ومنشورات تختص بالوضع المائي.					
.4	توفر سلطة المياه الدعم الكافي لإنشاء قاعدة بيانات مائية.					
.5	تعقد البلدية ورش عمل لاطلاع المواطنين على الوضع المائي ووضع خدمات التزود.					
.6	في البلدية مركز لخدمات الجمهور فيما يتعلق في خدمات المياه .					
.7	يتوفر في البلدية نماذج اشتراك، تغيير عداد، وغيرها من النماذج المتعلقة بخدمة المياه.					
.8	تحتفظ البلدية بسجلات لحسابات إيرادات المياه توضح التكلفة الحقيقة للمياه ووارداتها.					
.9	هناك فصل بين عائدات المياه وعوائد المجلس من الخدمات الاخرى في حساب منفصل.					
.10	يقوم المحاسب بمقابلة دفتر حساب البنك مع دفتر الصندوق اسبوعياً او كل نهاية شهر فيما يتعلق بخدمات المياه.					
.11	تقدم البلدية التقارير المالية حول خدمة المياه لوزارة الحكم المحلي.					
.12	هناك آلية لاستقبال الشكاوي المتعلقة بخدمة المياه والبت فيها.					

القسم الرابع: مبدأ الكفاية والفعالية						
الرقم	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق مبدأ الكفاية والفعالية	موافق بشدة	موافق	لا رأي	معارض	معارض بشدة
.1	يتوفر في البلدية هيكل تنظيمي.					
.2	يتوفر في البلدية نظام لتقييم الأداء لموظفي المياه.					
.3	لدى موظفي المياه مؤهلات علمية تتناسب مع المسميات الوظيفية.					
.4	لدى البلدية مؤشرات أداء مطبقة لضمان ادارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة الأداء.					
.5	يتم تحصيل فواتير المياه بانتظام وفقاً بما معمول به في البلدية.					
.6	نظام فوترة المياه يعتمد على أنظمة محاسبية علمية حديثة.					
.7	إيجاد تعرفة لكل استخدامات المياه من شأنه أن يزيد من كفاءة خدمة المياه.					
.8	تقدم البلدية بالصيانة الدورية لشبكات المياه.					
.9	تقوم البلدية بمتابعة التعديات على مصادر وشبكات المياه بشكل دوري.					

القسم الخامس: الحوكمة المائية وادارة خدمات المياه						
الرقم	المؤشرات الدالة على مستوى تطبيق معايير الحوكمة المائية وآثرها على ادارة خدمات	موافق بشدة	موافق	لا راي	معارض	معارض بشدة
1	تشديد العقوبات وتطبيق القانون في حال سرقات المياه يمنع التعديات على الشبكات ووصلات المياه يقلل من نسبة الفاقد.					
2	وجود آلية ملزمة لدفع فواتير المياه ومستحقات المواطنين يقلل من تراكم الديون المستحقة على مزودي الخدمة.					
3	توفير العدادات والشبكات والخطوط والمعدات اللازمة للصيانة يؤدي الى تقليل نسبة الفاقد.					
4	وجود نظام رقابة وإشراف دوري من قبل سلطة المياه على مزودي خدمة المياه يعمل على تحسين أداء مزودي الخدمة.					
5	الالتزام بنظام التعرفة يؤدي إلى تحسين كفاءة التحصيل.					
6	وجود حساب خاص ومحدد في البيانات المالية قادر على تحديد تكلفة وعوائد المياه بصورة واضحة يعمل على تفعيل القدرة على استرداد تكلفة المياه.					
7	يؤدي الاستخدام الأمثل لكافة الموارد لدى مزودي خدمة المياه على تحسين جودة الخدمة بصورة شاملة.					
8	وجود نظام معلومات واضح وفعال يعمل على تحسين جودة اتخاذ القرارات لدى صانعي القرارات في مجال المياه.					
9	المساواة في أسعار المياه بين المحافظات المختلفة يعمل على زيادة نسبة التحصيل.					

ملحق رقم 2

قائمة بأسماء المحكمين الاستبانة

- الدكتور عبد الرحمن التميمي. جامعة القدس
- الدكتور مروان غانم . جامعة بيرزيت
- الدكتور صبحي سمحان. سلطة المياه الفلسطينية
- م.ايمن جرار. سلطة المياه الفلسطينية
- م.يوسف عوايص سلطة المياه الفلسطينية

ملحق 3: جداول نتائج الدراسة والبيانات الاولية

الجدول (أ.4.5): معدل التزود، معدل الاستهلاك لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	المحافظة	عدد السكان /نسمة	المجموع الكلي لكميات المياه المزوده م3	كميات المياه المباعة م3	كميات المياه المباعة م3/ الاستخدام المنزلي	معدل التزود لتر/فرد/يوم	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد لتر/فرد/يوم	نسبة الفاقد %
الشيوخ	الخليل	10,750	400,700	307,049	253,090	102	**66**	23
بيت أمر	الخليل	17,000	639,352	526,791	440,913	103	71	18
تفوح	الخليل	11,000	237,348	197,956	180,042	59	44	17
السموع	الخليل	21,000	534,737	405,227	369,249	69	**48**	24
حلحول	الخليل	29,000	525,852	420,801	444,919	49	42	20
الظاهرية	الخليل	15,260	236,502	202,832	194,956	42	35	14
اذنا	الخليل	21,600	528,883	453,980	439,680	67	55	14
ترقوميا	الخليل	13,780	395,000	176,942	176,942	79	35	55
بيت اولا	الخليل	7,000	320,075	237,244	NA	125	NA	25
خاراس	الخليل	8,000	277,635	199,202	199,202	95	68	28
يطا	الخليل	65,000	842,261	530,223	530,225	36	22	37

الجدول (أ.4.5): معدل التزود، معدل الاستهلاك لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	المحافظة	عدد السكان /نسمة	المجموع الكلي لكميات المياه المزوده م3	كميات المياه المباعة م3	كميات المياه المباعة م3/ الاستخدام المنزلي	معدل التزود لتر/فرد/يوم	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد لتر/فرد/يوم	نسبة الفاقد %
سعير	الخليل	23,500	678,118	542,393	540,683	79	63	20
بني نعيم	الخليل	24,000	463,687	353,137	324,500	53	37	24
الخليل	الخليل	240,000	5,355,056	معلومة غير متوفرة	معلومة غير متوفرة	61	معلومة غير متوفرة	معلومة غير متوفرة
صوريف	الخليل	14,500	510,973	276,271	276,271	97	52	46
سيلة الظهر	جنين	7,000	166,637	113,009	113,009	65	44	32
يعبد	جنين	20,000	446,604	390,587	378,043	61	51	13
الزبابدة	جنين	4,800	123,455	112,285	112,285	70	64	9
كفر راعي	جنين	8,500	288,885	136,369	136,369	93	44	53
برقين	جنين	6,500	244,312	240,312	240,312	103	100	2
جبع	جنين	10,500	251,567	174,975	174,975	66	46	30
عرابة	جنين	11,000	412,060	265,000	573,875	103	55	36

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.5): معدل التزود، معدل الاستهلاك لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	المحافظة	عدد السكان /نسمة	المجموع الكلي لكميات المياه المزوده م3	كميات المياه المباعة م3	كميات المياه المباعة م3/ الاستخدام المنزلي	معدل التزود لتر/فرد/يوم	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد لتر/فرد/يوم	نسبة الفاقد %
مرج ابن عامر	جنين	6,500	179,911	94,475	71,705	76	30	47
جنين	جنين	50,000	2,314,048	1,246,559	1,027,874	127	56	46
ديراستيا	سلفيت	4,000	126,995	106,904	106,904	87	73	16
قراوة بني حسان	سلفيت	4,000	121,725	107,653.00	117,653	83	81	12
كفل حارس	سلفيت	3,688	136,678	91,591	91,591	101	NA	33
بديا	سلفيت	12,000	403,944	315,915	315,915	92	72	22
الزاوية	سلفيت	6,000	230,210	149,736	149,736	105	68	35
سلفيت	سلفيت	15,000	598,701	415,194	354,960	109	76	31
بروقين	سلفيت	3,500	76,708	70,457	70,457	60	55	8
دير بلوط	سلفيت	3,850	126,510	96,903	96,753	90	69	23
تقوع	بيت لحم	14,000	569,034	304,087	239,456	111	60	47
العبيدية	بيت لحم	13,700	260,255	191,948	191,948	52	56	26
زعترة	بيت لحم	7,900	262,994	162,757	191,948	91	38	38

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.5): معدل التزود، معدل الاستهلاك لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	المحافظة	عدد السكان /نسمة	المجموع الكلي لكميات المياه المزوده م3	كميات المياه المباعة م3	كميات المياه المباعة م3/ الاستخدام المنزلي	معدل التزود لتر/فرد/يوم	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد لتر/فرد/يوم	نسبة الفاقد %
بيت فجار	بيت لحم	14,480	471,704	348,122	225,938	89	66	26
بيت ليد	طولكرم	6,800	184,750	124,819	124,819	74	50	32
الكفريات	طولكرم	8,000	388,921	235,011	126,770	133	43	40
نابلس	نابلس	231,021	10,195,183	6,615,997	5,097,035	**121**	**60**	**50**
سبسطية	نابلس	3,200	514,964	288,899	77,777	81	66	18
بيتا	نابلس	11,550	94,850	77,777	249,687	89	59	34
جماعين	نابلس	8,000	NA	746,992.5	NA	NA	NA	NA
نعلين	رام الله	5,500	NA	195896	NA	NA	NA	NA
بيت لقيا	رام الله	9,400	NA	426,284.6	NA	NA	NA	NA
بني زيد (الغربية)	رام الله	13,000	359,817	246,247	426,285	75	52	32
الاتحاد	رام الله	8,264	268,611	164,066	246,247	39	54	39

- بلدية مرج بن عامر تشمل تجمع قرى (بيت قاد شمالي وجنوبي، جلبون، عرانه، عربونه)
- بلدية الكفريات تشمل تجمع قرى (كفر صور، كفرزيباد، كفر ثلث، كفر جمال، كفر عبوس، خربة جبارة، كور)
- بلدية بني الاتحاد (دير عمار، جمالا، بيتلو)

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.6): إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والإدارية والفنية لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد موظفي قسم المياه	عدد موظفي الصيانه	عدد المتخصصين في قسم المياه /مهندس	عدد الجباه	عدد الاشتراكات الكلية الفعلية /اشتراك	مؤشر انتاجية الموظف /موظف	عدد الشكاوي التي تم حلها/شكوى	عدد الشكاوي متعلقة في خدمة المياه/ شكوى	قيمة الديون الحالية والسابقة /شيكل	قيمة التحصيل الفواتير /شيكل 2013	قيمة المياه المباعة/شيكل	كفاءة التحصيل %
الشيوخ	5	2	1	2	1378	3.6	10	15	6,997,248	675,085	1,618,248	**42**
بيت أمر	3	0	1	2	2500	1.2	700	1500	52,182,378	230,136	2,633,955	**9**
تفوح	4	1	1	2	1146	3.4	23	23	5,028,649	5,101	892,407	0.57
السموع	5	3	1	1	2590	1.9	NA	NA	NA	273,295	NA	NA
حلحول	7	3	1	3	3495	2.0	250	270	11,829,228	1,104,312	2,116,566	52
الظاهرية	8	3	1	4	2180	3.6	NA	NA	3,462,757	412,257	1,014,164	41
اذنا	3	0	0	3	3133	0.95	220	220	12,377,774	83,353	1,755,442	**5**
ترقوميا	5	3	0	2	2181	2.29	40	40	10,911,861	291,555	914,725	32
بيت اولا	2	1	0	1	1180	1.69	50	50	5,471,490	339,091	1,186,220	**29**
خاراس	2	1	0	1	1400	1.42	125	230	3,693,405	606,583	1,074,010	56

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.6): إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والإدارية والفنية لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد موظفي قسم المياه	عدد موظفي الصيانه	عدد المتخصصين في قسم المياه /مهندس	عدد الجباه	عدد الاشتراكات الكلية الفعلية /اشتراك	مؤشر انتاجية الموظف /موظف	عدد الشكاوي التي تم حلها/شكوى	عدد الشكاوي متعلقة في خدمة المياه/ شكوى	قيمة الديون الحالية والسابقة /شيكل	قيمة التحصيل الفواتير /شيكل 2013	قيمة المياه المباعة/شيكل	كفاءة التحصيل %
يطا	18	9	1	8	4013	4.48	3600	3600	18,289,769	1,187,719	2,407,286	49
سعير	6	3	0	3	2864	2.09	NA	NA	18,561,382	678,107	2,769,664	24
بني نعيم	5	2	0	3	2402	2.08	NA	1000	10,592,390	1,038,041	1,765,685	**59**
الخليل	67	32	5	30	18000	3.72	NA	1500	11,000,953	11,514,716	21,507,135	**54**
صوريف	3	2	1	0	2696	1.11	NA	NA	5,570,465	1,673,874	2,575,190	65
سيلة الظهر	2	1	0	1	1200	1.66	1400	1500	749,537	166,690	565,000	**30**
يعبد	6	4	0	2	2299	2.61	625	625	3,588,043	1,427,935	1,447,472	**99**
الزبابدة	5	1	0	4	685	7.29	50	50	2,041,063	350,746	673,018	52
كفر راعي	3	2	0	1	1050	2.85	20	20	1,771,761	452,890	767,762	**59**
برقين	2	1	0	1	1058	1.89	100	100	672,032	109,855	142,181	77
جبع	3	1	1	1	1470	2.04	50	50	5,254,909	414,607	1,167,200	**36**
عرابة	4	3	0	1	1850	2.16	NA	NA	6,610,142	369,052	1,191,524	**31**

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.6): إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والإدارية والفنية لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد موظفي قسم المياه	عدد موظفي الصيانه	عدد المتخصصين في قسم المياه /مهندس	عدد الجباه	عدد الاشتراكات الكلية الفعلية /اشتراك	مؤشر انتاجية الموظف /موظف	عدد الشكاوي التي تم حلها/شكوى	عدد الشكاوي متعلقة في خدمة المياه/ شكوى	قيمة الديون الحالية والسابقة /شيكل	قيمة التحصيل الفواتير /شيكل 2013	قيمة المياه المباعة/شيكل	كفاءة التحصيل %
مرج ابن عامر	4	1	0	3	353	11.33	NA	NA	15,000	124,942	239,942	**52**
جنين	35	21	2	12	8500	4.11	2000	2000	27,757,891	2,822,205	6,700,232	**42**
ديراستيا	2	1	0	1	670	2.98	50	50	361,133	261,994	427,616	61
قراوة بني حسان	2	1	0	1	1178	1.69	7	20	387,460	322,641	498,441	**65**
كفل حارس	2	1	0	1	709	2.82	60	60	NA	498,868	NA	NA
بديا	4	3		1	2100	1.90	213	213	11,777,080	1,028,978	1,109,202	**93**
الزاوية	3	1	1	1	1100	2.72	400	400	1,952,245	482,022	524,076	91
سلفيت	6	3	1	2	2426	2.47	80	80	5,153,275	1,353,860	1,603,860	84
بروقين	1	0	0	1	550	1.81	NA	NA	164,479	186,307	281,828	66
دير بلوط	1	1	0	0	704	1.42	30	30	437,173	287,361	339,161	85

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.6): إدارة خدمات المياه من الناحية المالية والإدارية والفنية لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	عدد موظفي قسم المياه	عدد موظفي الصيانه	عدد المتخصصين في قسم المياه /مهندس	عدد الجباه	عدد الاشتراكات الكلية الفعلية /اشتراك	مؤشر انتاجية الموظف /موظف	عدد الشكاوي التي تم حلها/شكوى	عدد الشكاوي متعلقة في خدمة المياه/ شكوى	قيمة الديون الحالية والسابقة /شيكل	قيمة التحصيل الفواتير /شيكل 2013	قيمة المياه المباعة/شيكل	كفاءة التحصيل %
تقوع	4	1	0	3	1205	3.32	800	900	4,790,189	427,119	990,128	43
العبيدية	8	3	1	4	1332	6.00	101	105	5,742,243	470,579	1,159,740	40
زعترة	5	2	1	2	1170	4.27	40	40	NA	372,202	651,028	57
بيت فجار	5	2	1	2	1364	3.66	30	50	9,019,370	1,362,888	1,979,679	69
بيت ليد	4	3	0	1	1010	3.96	100	100	2,316,125	82,601	561,685	15
الكفريات	4	2	0	2	1900	2.10	120	120	698,434	642,399	933,919	69
نابلس	99	60	17	22	38416	2.57	1921	1922	154773809	27277861	39956208	**68**
سبسطية	3	1		2	670	4.47	NA	NA	NA	240,750	341,342	71
بيتا	3	2	0	1	1806	1.66	250	300	7,130,091	591,895	1,348,164	44
جماعين	2	1	0	1	1200	1.66	15	20	193,718	562,662	756,380	74
نعلين	4	1	0	3	850	4.70	20	20	2,269,145	562,516	720,490	78
بيت لقيا	5	2	1	2	1400	3.57	20	50	5,588,479	1,249,104	2,131,441	59
بني زيد (الغربية)	4	2	0	2	1822	2.19	NA	NA	2,240,613	893,346	1,158,932	77
الاتحاد	4	1	1	2	1050	3.81	1000	1000	3,524,738	213,474	1,044,545	20

(سلطة المياه الفلسطينية،2013)

الجدول (أ.4.7): نسبة الفاقد من المياه وأعمار شبكات التوزيع المياه لعينة الدراسة للعام 2013.

اسم الهيئة	اعمار شبكات التوزيع/سنة	نسبة الفاقد%
المجموعة (1): عمر شبكات المياه 20 عام وأكثر		
الشيوخ	10	23
تفوح	20	17
خاراس	11	28
يطا	22	37
سيلة الظهر	20	32
يعبد	17	13
الزبابدة	14	9
كفر راعي	19	53
برقين	4	2
جبع	20	30
مرج ابن عامر	2	47
ديراستيا	18	16
قراوة بني حسان	10	12
بديا	14	22
الزاوية	2	35
سلفيت	15	31
بروقين	5	8
بيت ليد	20	32
سبسطية	14	18

الجدول (أ.4.7): نسبة الفاقد من المياه وأعمار شبكات التوزيع المياه لعينة الدراسة للعام 2013

اسم الهيئة	اعمار شبكات التوزيع/سنة	نسبة الفاقد%
المجموعة (2): عمر شبكات المياه 21 عام وأكثر		
بيت أمر	35	18
السموع	45	24
حلحول	21	20
الظاهرية	39	14
اذنا	40	14
ترقوميا	40	55
بيت اولا	39	25
يطا	22	37
سعير	36	20
بني نعيم	40	24
صوريف	39	46
عرابة	40	36
جنين	25	46
كفل حارس	30	33
دير بلوط	27	23
تقوع	41	47
العبيدية	23	26
زعترة	21	38
بيت فجار	21	26
بيت ليد	20	32
الكفريات	25	40
بني زيد (الغربية)	21	32
الاتحاد	31	39

8 . فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
-	الإهداء	-
-	الاقرار	أ
-	الشكر والعرفان	ب
-	التعريف بمصطلحات الدراسة	ج
	قائمة المختصرات	ز
-	ملخص الرسالة بالعربية	ح
-	ملخص الرسالة بالانجليزية	ي
1	**الفصل الأول: خلفية الدراسة**	1
1.1	مقدمة الدراسة	1
1.2	مشكلة الدراسة	3
1.3	مبررات الدراسة	3
1.4	أهمية الدراسة	4
1.5	أهداف الدراسة	4
1.6	أسئلة الدراسة	5
1.7	فرضيات الدراسة	5
1.8	حدود الدراسة	6
1.9	هيكلية الدراسة	8
2	**الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة**	**9**
2.1	**المبحث الأول: الإطار النظري للحوكمة و الحوكمة المائية**	9
2.1.1	الحوكمة وأهميتها ومبادئها	9
2.1.2	تعريف الحوكمة المائية	11

الرقم	الموضوع	الصفحة
2.1.3	أبعاد الحوكمة المائية	12
2.1.4	دواعي الحوكمة المائية	12
2.1.5	مبادئ الحوكمة المائية	14
2.2	**المبحث الثاني: إدارة خدمات المياه**	15
2.2.1	مرافق المياه وأهميتها	15
2.2.2	فعالية إدارة مرافق المياه	16
2.2.3	مفاتيح نجاح إدارة خدمات المياه	17
2.2.4	إدارة خدمات المياه في الضفة الغربية	18
2.3	**المبحث الثالث: الإطار النظري لمؤسسات قطاع المياه**	19
2.3.1	تاريخ البناء المؤسسي لقطاع المياه	19
2.3.2	نشأة دائرة مياه الضفة الغربية	24
2.3.3	صلاحيات والمهام دائرة المياه	25
2.3.4	معيقات تواجه المؤسسات العاملة في قطاع المياه في الضفة الغربية	26
2.3.5	الوضع المائي في فلسطين	30
2.4	**المبحث الرابع: الدراسات السابقة**	**31**
2.4	الدراسات السابقة	31
3	**الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها**	**41**
3.1	منهج الدراسة	41
3.3	عينة الدراسة	41
3.4	أسلوب وأداة جمع البيانات والدراسة الأولية	42
3.5	أداة جمع البيانات	43
3.6	متغيرات الدراسة	43
3.7	تحليل البيانات	44

الرقم	الموضوع	الصفحة
4	**الفصل الرابع: نتائج الدراسة**	**46**
4.1	النتائج المتعلقة بالمحور الأول: خصائص العينة	46
4.2	النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: مستوى تطبيق مبدأ سيادة القانون	47
4.3	النتائج المتعلقة بالمحور الثالث: مستوى تطبيق مبدأ الشفافية	51
4.4	النتائج المتعلقة بالمحور الرابع: مستوى تطبيق مبدأ الكفاية والفعالية	55
4.5	النتائج المتعلقة بالمحور الخامس: مستوى تطبيق مبدأ العدالة	58
4.6	النتائج المتعلقة بالمحور السادس: إدارة خدمات المياه (الناحية المالية)	63
4.7	النتائج المتعلقة بالمحور السابع: إدارة خدمات المياه (الناحية الفنية)	65
4.8	النتائج المتعلقة بالمحور الثامن: إدارة خدمات المياه (الناحية الإدارية)	68
4.9	النتائج المتعلقة بالمحور التاسع: الحوكمة المائية وإدارة خدمات المياه	69
5	**الفصل الخامس: الإستنتاجات والتوصيات**	**74**
5.1	استنتاجات الدراسة	74
5.2	توصيات الدراسة	75
-	قائمة المراجع والمصادر	77
-	المراجع العربية	77
-	المراجع الأجنبية	82
-	الملاحق	84
-	الفهارس	101