

برنامج الاجندة الوطنية لمستقبل سوريا  
نحو عملية مصالحة وإعادة بناء في سوريا ما بعد النزاع - من السوريين إلى السوريين



## قطاع الاتصالات



الأمم المتحدة  
بيروت، 2018

هذه الورقة هي من نتائج منصة الحوار التقني السوري لدى برنامج الاجندة الوطنية لمستقبل سوريا.  
This paper was produced as part of NAFS Programmer's Syrian platform for technical dialogue.

اخلاء مسؤولية:

طبعت هذه الوثيقة في الشكل الذي قدمت به ودون تحرير رسمي، وهي تعكس آراء الخبراء الذين عملوا على كتابتها ضمن إطار "برنامج الاجندة الوطنية لمستقبل سوريا" ولا تعبر بأي شكل من الاشكال عن رأي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - الاسكوا.

Disclaimer:

The views expressed in this document, which has been reproduced without formal editing, are those of the experts of the "National Agenda for the Future of Syria" Programme and do not necessarily reflect the views of ESCWA.

## المحتويات:

1. المقدمة
2. رؤية القطاع
3. واقع القطاع قبل الأزمة (تحليل أ □ حاب المصالح اللاعبين الرئيسيين)
4. دراسة وتحليل أثر الأزمة على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
5. الإطار المؤسسي والقانوني الذي يحكم القطاع
6. فجوات حقوق الإنسان والفجوات الجنادرية ضمن القطاع
7. تحليل الوضع الراهن وفجوة السياسات لمحور مرحلة الطوارئ والإغاثة والعمل الإنساني
8. السياسات الخا □ة بالقطاعات ذات الصلة بمرحلة بناء السلام في البلاد
9. المبادرات العاجلة الخا □ة بمرحلة العودة والاستجابة المحلية

انطلاقاً من الأهمية المحورية التي يضطلع بها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كونه الداعم والمحفز لمختلف السياسات والمبادرات القطاعية الأخرى , فقد تم إجراء دراسة شاملة تضمنت مراجعة لمخرجات القطاع لمرحلة ما قبل وأثناء الأزمة عبر إجراء تحليل مقارنة شمل مؤشرات الاداء الرئيسية بالإضافة لإجراء تحليل لإحباب المصالح ( اللاعبين الأساسيين ) , وذلك بعد تحديد الرؤية القصيرة والمتوسطة وبعيدة الأجل وولاً الى تحديد أثر الصراع على كل من الإطار المؤسسي للقطاع والفجوات الجندرية تلك الخاصة بحقوق الإنسان , كما تمت دراسة و تحليل الوضع الراهن وفجوات السياسات للمحور وذلك لمرحلة الطوارئ والإغاثة والعمل الإنساني ولاسيما فيما يتعلق بالعودة , الاستجابة المحلية , الوضع الحالي ( الأمني ) , التماسك الاجتماعي و التصالح , مما اسهم بإنتاج بدائل سياسات تلاحظ التغيرات الخاصة بنتيجة اتساع فترة ومساحة الصراع . كما تم استعراض بعض الأمثلة عن مقاربات الإحباب الأول من الوثيقة بهدف تصويب مسار الإغاثة السياسات العامة و ايجاد إطار مفاهيمي ومرجعية لبدائل السياسات العامة لمرحلة بناء السلام وبناء الدولة وتحقيق السلام المستدام بما يحقق رؤية سوريا 2030 وأخيراً تم طرح عدد من المبادرات الخاصة بمرحلة العودة والاستجابة المحلية.

## رؤية القطاع

### الرؤية قصيرة الأجل:

تأمين خدمات الاتصالات اللازمة لمرحلة بناء السلام، وبما يساهم بتفعيل العودة الطوعية للاجئين والنازحين ويوفر متطلبات العودة ويشكل بالنتيجة دعم للسياسات قصيرة الأجل لمرحلة بناء السلام وبناء الدولة.

### الرؤية طويلة الأجل:

تحقيق بيئة مثلى لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تهدف الى تأمين و□ول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء القطر وفق أحدث معايير الجودة والكفاءة وبما يحقق موثوقية و اعتمادية الخدمات مما يعزز الارتقاء بمستوى الخدمات وتأمين قنوات إتصال لمختلف قطاعات الدولة والجهات ذات الصلة بهدف إحلال التعاملات الألكترونية والنهوض بمجتمع المعرفة و□ولا" لتحقيق مبادئ الرؤية لسوريا 2030

### واقع القطاع قبل الأزمة

يناقش هذا الفصل بشكل تحليلي أداء القطاع عبر دراسة :

#### 1- مؤشرات أداء القطاع

**التغطية اللاسلكية وانتشار الخدمات :** تعمل الشركتين وفق مبدأ تقاسم الحصة السوقية , حيث تكون التغطية لأحدى الشركتين قوية في مراكز المدن بينما تقوى الثانية في الأرياف والمناطق المحيطة بالمدن الكبرى الأمر الذي يجبر المشترك على استعمال خط من كلا الشركتين ولاسيما بالنسبة للقاطنين خارج المدن الرئيسية وتقع مقرات عملهم ضمنها .

**الفوترة والتسعير ورسوم الخدمات :** لا يوجد اساس واضح لعملية الفوترة, وعلى الرغم من قيام الشركتين بالفوترة على أساس الثواني – منذ عام 2009 – للخطوط مسبقة الدفع فإن شعورا" عاما" بعدم الرضا ساد المشتركين الأمر الذي ظهر من خلال الدعوات لمقاطعة خدمات الهاتف الخليوي, أما بالنسبة لمشركي الخطوط لاحقة الدفع فإن الأمر يزداد سوء نظرا" لرسوم الخدمات التي تفترضها الدولة والتي تسدد بدون فائدة مباشرة على المشترك

ولا يستثنى من ذلك خطوط الجيل الثالث والتي لا يعرف المشترك فيها طريقة احتساب المبالغ المستحقة وفق زمن الاستخدام أو وفقا" لحجم البيانات المرسلة / المستقبلية.

**خدمة الزبائن :**تعتمد الشركتين طريقتين لخدمات ما بعد البيع , الأولى عن التوا□ل الهاتفي ( الخط الساخن) والثانية عبر مراكز الخدمات التابعة مباشرة للشركتين أو التي تعمل وفق عقود امتياز .

بالنسبة للطريقة الأولى تتصف بعدم الجدوى نظرا" لطول فترة الانتظار وعدم حصول المتصل على حل للمشكلة موضوع الإتصال في غالب الأحيان , أما بالنسبة للطريقة الثانية للحصول على خدمات ما بعد البيع أي مراكز الخدمة فعلى الرغم من إتباعها وسائل حديثة في خدمة الزبائن إلا أنها تعاني من ضعف إمكانات الكادر البشري.

**الجوانب القانونية والحوكومية:** لا توجد في الواقع أي تشريعات وسياسات رادعة تتعلق بمكالمات ورسائل الإزعاج حيث تكتفي الشركتين بتسجيل شكاوى من المواطن دون إيضاح للإجراءات المتخذة بحق المسيء لاستخدام هذا الخدمات

ومن ناحية أخرى تعتبر الرسائل الدعائية والتي ترسل اعتباطيا" وفي أوقات غير مناسبة بمثابة انتهاك لخصوصية المشترك والذي لم يحدد له عقد الاشتراك مدى رغبته أو عدم رغبته بالاشتراك بها. ومن الجدير بالذكر أن عقد الاشتراك بالخدمة تضمن فقط حقوق الشركة دون التطرق للاعتبارات الخاصة بحماية المستهلك , كما أنه لا توجد اسس لضمان وحماية وخصوصية بيانات المشتركين في ظل عدم وجود قوانين لجرائم المعلوماتية من جهة وأسس ناظمة لنشر وتبادل البيانات من جهة أخرى.

**نظام الترقيم:** لا توجد آليه واضحة لبيع الأرقام المميزة والمتسلسلة سواء من حيث السعر أو من حيث إمكانية الحصول عليها، حيث تخضع هذه العملية لاعتبارات خاصة , الأمر الذي يفوت على خزينة الدولة مبالغ طائلة من جراء التلاعب بعمليات بيع هذه الأرقام ولتي تعتبر من الأهم والمعنوية العالية الربحية .

**العروض وسياسات التسويق:** غالبا ما تعاني العروض البيعية من ضعف في المصداقية حيث تركز معظم العروض على مزايا ومزايا وفات مثل رخص إضافي, دقائق مجانية, فترات تخفيض.... عند شراء خط جديد فقط, الأمر الذي يدفع المشترك للتخلي عن الخط القديم وشراء خط جديد للاستفادة من هذه العروض- الأمر الذي يعظم من رقم المبيعات غير الفعلية . هذا بالنسبة للعروض الفردية أما بالنسبة للعروض الخاصة بالشركات فإن الأمر أكثر تعقيدا" ويتبع اعتبارات مختلفة.

**الجوانب البيئية الخاصة بتجهيزات الاتصالات الخليوية:** يسود تخوف عام من عدم ملائمة تجهيزات الاتصالات الخليوية للاشتراطات الصحية وإحتمال تسببها بأمراض خطيرة بالإضافة للنواحي القانونية المرتبطة باختيار أماكن تثبيت هذه الهوائيات والبدلات المادية المترتبة بها

2- دراسة وتحليل اللاعبين الرئيسيين يمكن تصنيف اللاعبين الاساسيين في قطاع الإتصالات وتقنية المعلومات, وفق الفئات التالية:

### الموزعين الرئيسيين

عمدت الشركتين ومنذ بداية المشروع الدائم وتوقيع العقد, في توزيع منتجاتها عبر مجموعة من الموزعين الرئيسيين يمثلون كبريات الشركات في والذين يمتلكون شبكات توزيع ضمن المدن الرئيسية في القطر, لم تخضع عملية اختيار الموزعين لأي أسس علمية ولم تزود الشركة هؤلاء الموزعين بأي خطة عمل معتمدة بل اكتفت بتحديد هدف مبيعات سنوي ينبغي للموزع تحقيقه للحصول على العائد المادي المتفق عليه .

تم التعامل مع الموزعين في بداية الأمر على أساس توزيع منتجات برسم الأمانة -بموجب كفالة مصرفية- حيث يتم تسليم الموزع كميات من الخطوط ليصار لتسديد ثمنها بعد بيعها وتسليم عقود الاشتراك الخاصة بها .

تم زيادة عدد الموزعين مع نهاية عام 2003 بالتزامن مع طرح الخطوط مسبقة الدفع بهدف زيادة رقعة انتشار المنتجات من الخطوط وبطاقات إعادة التعبئة.

بالتزامن مع زيادة حصة الدولة إلى 50% -وفق العقد المبرم- تم تخفيض عدد الموزعين وتخفيض العمولات عن توزيع بطاقات وأرصفة إعادة التعبئة بالنسبة لباقي الموزعين, كما ساهم العمل

أهم الصعوبات التي واجهت الموزعين الرئيسيين .

- ✓ النقص والعشوائية والتأخر في تسليم المواد ( الخطوط مخصصات شحن الخطوط مسبقة الدفع)
- ✓ التغيير الدائم والعشوائي في الهدف السنوي المطلوب
- ✓ قلة الدعم الفني المقدم لموظفي الموزعين الرئيسيين
- ✓ التأخر في صرف المستحقات
- ✓ عدم وضوح خطة عمل الشركتين وتوجهاتهم المستقبلية
- ✓ عدم وجود آلية فعالة للتواصل مع الأقسام ذات العلاقة ضمن الشركتين

#### الموزعين الثانويين

تواجد ضمن السوق السوري لغاية مطلع عام 2007 حوالي عشرين ألف منفذ بيع لمنتجات وخدمات الشركتين دون وجود أي مبادئ أو أسس لاختيار هذه المنافذ سوى رغبة مالكها بتوزيع المنتجات، لكن المتطلبات الأمنية والتي تجلبت بضرورة وجود:

- ✓ موافقة أمنية
- ✓ ترخيص
- ✓ موافقة إحدى الشركتين (منح رمز خاص)
- ✓ وجود حاسب شخصي
- ✓ وجود ماسح ضوئي للبطاقة الشخصية
- ✓ وجود ماسح ضوئي لبصمة اليد
- ✓ اتصال بشبكة الإنترنت

مما ساهم في تقليص هذا العدد ليصبح أقل من خمسة آلاف نقطة بيع مشتركة بين الشركتين حيث افترضت المتطلبات الأمنية ضرورة إرسال بطاقة عن البطاقة الشخصية وبصمة الإبهام وملء بيانات العقد ألياً عبر موقع مخصص لذلك، كشرط لتفعيل الخط.

أهم الصعوبات التي واجهت الموزعين الثانويين:

- ✓ المشاكل الفنية المرتبطة بتفعيل الخطوط والتي سببت إرجاعات ومصاعب مع المشتركين.
- ✓ الإبلاغ عن العروض والمنتجات وطريقة التوافق مع الشركتين
- ✓ التأخر بتسديد المستحقات عن المسابقات البجعية
- ✓ المشاكل المرتبطة بانقطاع خدمة الاتصال وما ينجم عنها من توقف في المبيعات
- ✓ الصعوبات المتعلقة بتوقف موقع التفعيل والبطء في استخدامه
- ✓ انخفاض مستوى المصادقية في التعامل سواء من قبل الموزعين الرئيسيين أو الشركتين.

" يلخص المحتوى السابق أداء شركتي الاتصالات -أداء قطاع اتصالات الخليوية- من خلال إجراء دراسة لمختلف النقاط

الخاصة بأداء حاب المصالح -اللاعبين الرئيسيين-.

أما فيما يتعلق بعدد المشتركين، فإنه في الواقع يوجد مجموعة مفاهيم مختلفة للتعبير عن عدد المشتركين مثل المبيعات،

المبيعات الفعلية، المشتركين النشطين، بحث تتبع كل شركة من الشركتين منهجية خاصة بها لتحديد عدد المشتركين، بحيث من

المفيد اعتماد مبدأ الربحية والإيرادات لدراسة مساهمة القطاع بالدخل القومي بدلاً من دراسة عدد المشتركين والذي يعتبر من

مؤشرات الأداء للشركة.

بلغ متوسط الإيرادات السنوية لشركتي الاتصال ما يعادل 77 مليار ليرة سورية، وبقيمة إجمالية تتجاوز الـ 1000 مليار ليرة

سورية خلال الفترة الممتدة بين عامي 2001 و2014. توزعت الإيرادات بين شركتي الخليوي على النحو التالي:

42.78 مليار ليرة سورية لشركة سيراظل مقابل 34.7 لشركة أم تي إن، بما يشير بوضوح للحصة السوقية للشركتين والتي تبلغ

55% سريات مقابل 45% أم تي إن.

يشير الجدول التالي لنمو حصة المؤسسة العامة للاتصالات (خزينة الدولة) من هذه الإيرادات خلال أعوام التشغيل

الأعوام	نسبة المؤسسة	إجمالي المبالغ
2002 ولغاية 2004	30%	77 مليار × 30% = 23.1
2005 ولغاية 2007	40%	77 مليار × 40% = 30.8
2008 ولغاية 2014	50%	77 مليار × 50% = 38.5



المجموع العام (مليار ل.س)	392.7
إجمالي حصة المؤسسة 1000÷392.7	%39.23
إجمالي إيرادات الشركتين (مليار ل.س)	608.3

\* النسبة لغاية 2016

- لم تنشر هذه الأرقام لإيرادات المرحلة التجريبية والتي تجاوز فيها حجم المبيعات من الخطوط لاحقة الدفع الـ 30.000 بسعر تقريبي تجاوز الـ 60.000 ل.س للخط واشترك شهري يعادل 1500 ل.س.
- كما لم تحدد هذه الأرقام كون الإيرادات تابعة لخطوط الجيل الثاني (مسبق ولاحق الدفع) أم أنها تشمل خطوط الجيل الثالث والتجهيزات الملحقة بها
- كما لم يتم إيضاح الإيرادات المتحصل عليها من جراء بيع خدمات ومنتجات تخص الشركات والجهات العامة أو الخاصة والمرتبطة بتقديم حلول اتصالات.

دراسة وتحليل أثر الأزمة على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من واقع منشورات البنك الدولي لغاية نهاية عام 2016 يلاحظ ما يلي:  
اشتراقات الهاتف الخليوي اشترك لكل مئة:

عام	مئة	اشترك لكل مواطن
2009	48	
2010	54	
2011	59	
2012	59	
2013	56	
2014	64	
2015	64	
2016	54	

تراجع عدد الاشتراكات لكل مئة لمعدله ما قبل الأزمة وهو 54 بعد أن سجل ارتفاع طفيف للأعوام 2011 لغاية 2013 ويسجل زياه تعادل 9% للأعوام 2014 و 2015

ويعتبر عدد الاشتراكات لكل مئة هو الأقل بالمقارنة مع الدول العربية لنفس العوام، يليه اليمن ومن ثم العراق.

اشتراقات الهاتف الخليوي الإجمالية

عام	مشارك
2010	11,696,000

2011	12,917,000
2012	12,980,000
2013	12,291,150
2014	14,039,749
2015	14,312,271
2016	12,350,927

حيث أظهرت البيانات أيضا تراجع عدد المشتركين في خدمة الهاتف الخليوي لعام 2016 بما يعادل 13.7% عن عام 2015، بعد تسجيل زيادة في أعوام 2014 و 2015

ومن ناحية أخرى أشار تقرير □ ادر عن GSMA Intelligence لتراجع نسبة انتشار خدمات الهاتف الخليوي لماضون 44%

من إجمالي المقيمين , 72% منهم فقط مشتركين ناشطين. Active subscribers.

ومن ناحية أخرى أشار نفس المصدر لتسجيل سوريا نسبة 28% لمعدلات ضرائب الشركات في منطقة الشرق الأوسط.

قدرت قيمة الخسائر التي لحقت بقطاع الاتصالات جراء الأزمة مبلغ 24 مليار باستثناء مناطق ادلب والرقعة ودير الزور لم يتم حصر الخسائر فيها.

أما فيما يتعلق بالإحصائيات الخا □ ة بانتشار الهاتف الثابت والإنترنت اشتراكات الهاتف الثابت

العام	مشترك
2009	3,871,114
2010	4,069,041
2011	4,289,000
2012	4,254,047
2013	4,428,774
2014	3,629,047
2015	3,539,665
2016	3,464,846

وبالمثل تراجع عدد المشتركين في خدمة الهاتف الثابت لحوالي 2.11% عام 2016 بالمقارنة مع عام 2015

خوادم الإنترنت المؤمنة

العام	خادم مؤمن
2009	7
2010	2
2011	5

2012	8
2013	10
2014	11
2015	17
2016	11

يعتبر عدد الخوادم المؤمنة الأقل عربيا ويقع في المرتبة ما قبل الأخير (السودان /10/، اليمن /17/ وليبيا /25/) مع العلم أن المتوسط السنوي لخوادم الإنترنت المؤمنة لعام 2016 بلغ حوالي 580 مخدم.

## الإطار المؤسسي والقانوني الذي يحكم القطاع

### 1- الإطار القانوني

تشكل الصيغة التعاقدية بين الشركات المشغلة وبين الدولة ولاسيما من حيث الإيرادات والعائدات قضية إشكالية ولاسيما مع تعديل الشكل التعاقدى الناظم للعلاقة المالية والإشراقية، الأمر الذي يقتضي إعادة النظر ولاسيما في ظل تدهور قيمة العملة السورية وما سببه من اختلاف في القيمة السوقية للشركتين.

من ناحية أخرى من الضروري إعادة النظر بالاتفاقيات الخاصة برسوم العبور مع دول الجوار، والتي تأثرت بالعقوبات واختلاف أسعار الصرف.

وبسبب تعدي مشغلين ومزودات خدمة تعود لدول مجاورة (كردستان العراق، تركيا، الأردن) على شبكة الاتصالات المحلية فإنه من الضروري حصر وتحديد الخسائر وأكلا الفرص الضائعة من جراء الاستخدام غير الشرعي لطيف الترددات السورية واللجوء للتحكيم الدولي بهدف تحصيل الخسائر طوال فترة النزاع.

ومن ناحية أخرى ساهمت العقوبات المفروضة على الدولة السورية بتوقف تنفيذ العديد من العقود (تركيب،يانة، تشغيل...) الأمر الذي يستوجب التوصل لصيغة لإعادة تحريك هذه العقود مع الأخذ بعين الاعتبار الخسائر الناجمة عن انهيار قيمة العملة والخسائر الناتجة عن تأخر تنفيذ هذه العقود.

### الإطار المؤسسي للقطاع

دفعت ظروف الازمة والنزاع العديد من الكفاءات الى الهجرة خارج القطر، الامر الذي أهاب هذا القطاع بأضرار بالغة وخلق بالنتيجة الحاجة للاستعانة بخبرات خارجية مرتفعة التكاليف، ومن ناحية أخرى تأثر إطار العمل المؤسسي بدرجة كبيرة بأخلاقيات والممارسات السائدة في مناطق النزاع ولاسيما من ناحية التوظيف والترقية وحتى على مستوى التعامل البيئي (المقوض بين العاملين ضمن نفس النطاق)، الأمر الذي يستوجب عملية إعادة هيكلة شاملة للحد من أثر النزاع ورفع سوية النضج المؤسسي وتطبيق أسس الحكومة ذات الصلة.

### فجوات حقوق الإنسان والفجوات الجنادرية ضمن القطاع

في الواقع لا توجد فجوات تتعلق بالنوع أو بحقوق الإنسان بشكل مباشر – ضمن القطاع، فيما عدا تلك المتعلقة بجودة ونوعية

الخدمة والأطر الناظمة للعلاقة مع اللاعبين الرئيسيين... وهي أمور جمعية لا تتعلق بنوع جندي معين.

## تحليل الوضع الراهن وفجوة السياسات لمحور مرحلة الطوارئ والإغاثة والعمل الإنساني

تمت دراسة العلاقة بين قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات مع كل من:

- ✓ العودة
- ✓ الاستجابة المحلية.
- ✓ الوضع الحالي (الأمني)
- ✓ التماسك الاجتماعي
- ✓ التصالح

وفرت دراسة وتحليل أثر الأزمة على القطاع من واقع المعطيات المتوفرة. سبل لإيجاد جدول أولويات للسياسات الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعد إنجاز تحليل الفجوة بين الهدف المحدد للسياسة العامة من جهة

وبين المخرج المتوقع من جهة ثانية، الأمر الذي أدى لإنتاج سياسات داعمة لمرحلة بناء السلام.

حدد المحور التاسع (سياسات الاتصالات والمعلومات) الأسس والمرتكزات الخاصة بالقطاع بما يلي:

- توفير وسائل وحلول ناجعة لتقديم الخدمات الأساسية لكافة شرائح المجتمع وللأفراد في المناطق المتأثرة بالأزمات.
- إيجاد فرص عمل جديدة.
- تفعيل مشاركة المواطنين في العمل المؤسسي الحكومي.
- تعميق الرقابة على المؤسسات الحكومية من خلال تفعيل دور المواطن وتمكينه من التعبير عن آرائه وتطلعاته.
- توفير أليات تتيح الانخراط في الحوار المجتمعي.
- تحقيق التنمية في مختلف القطاعات من خلال توفر مصادر معلومات داعمة لاتخاذ القرار.
- إيجاد اسس موضوعية لأمن وسرية البيانات.

"مع التأكيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإغاثة الإنسانية والتعافي المبكر، واستعادة الدور الحيوي

والتنموي لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزيز بناء السلام والحكم الرشيد، وتسريع الانتقال إلى

مرحلة النمو والاستقرار الاقتصادي."

الأمر الذي تمخض عنه □ياغة بدائل السياسات وفق الاتي:

1. تعزيز استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الإغاثية في المناطق الأكثر تضررا.
2. ترميم واسترجاع البنية الأساسية الرديفة اللازمة لتشغيل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل توفير الطاقة في المناطق المتضررة.
3. إعداد البيئة التمويينية المناسبة للانطلاق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمارها في مجال التنمية المستدامة، ومنها استكمال وتحديث التشريعات البرانية،
4. تعزيز الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتعلم،
5. إعداد الخطط اللازمة لتحديث البنى المؤسساتية القائمة واستكمالها وتزويدها بالتقنيات المناسبة لرفع كفاءتها وأدائها،
6. التوجه نحو الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الخطط الوطنية ومتابعتها،
7. تفعيل وسائل الاتصالات الجماهيرية مثل شبكات التوا□ل الاجتماعي كوسيلة للرقابة على الأداء بما يحقق الحكم الرشيد، ويمكن المواطنين ارسال وتلقي المعلومات التي تعزز الممارسات القائمة على احترام حقوق الانسان.
8. المساهمة الفعالة في إطلاق الحوار العام بهدف تحقيق المصالحات وتمكين الأفراد من المشاركة في عملية اتخاذ القرار،
9. تعزيز استخدام الوسائل التقنية الحديثة وذات النفاذية العالية والسهولة في عمليات التصويت والاستفتاء وهو ما ينعكس إيجابا على المشاركة العامة والتضمين،
10. الاستفادة من أدوات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشر التوعية وإبلاغ المواطنين بالتوجيهات والارشادات اللازمة) مثل حالات الخطر والأوبئة (، وإطلاق حملات توعية مركزة تخدم مجمل قيم الاجتماع السياسي بما في ذلك لنبذ العنف والتطرف والممارسات الثأرية والقيم التي رسختها سنوات النزاع،
11. التنسيق مع كافة الجهات المانحة بهدف تمويل حاجات متطلبات النهوض بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
12. المساهمة الفعالة في توفير المعلومات اللازمة للاجئين في طريق عودتهم.

الدراسة والتحليل.

1-برنامج العودة الى الديار

الهدف " يمثل واحدا من أسس دعم الاستقرار التي تركز إلى نظرة تعي جميع العوامل التي قد تساعد في التحضير لعودة السوريين إلى ديارهم وتحويل هذه العودة إلى فر□ة للسلام والمصالحة والتنمية المحلية"

**المشكلة الأولى**

نقص في المعلومات والبيانات الخا□ة باللاجئين والنازحين

قبل البدء بوضع أي سياسات **تحضيرية** للعودة يجب توفر المعلومات التالية:

"اسم اللاجئ - الوضع الاجتماعي (زواج، طلاق)، اسم الأب / الأم -مكان الولادة - تاريخ الولادة -مكان الإقامة في سوريا قبل اللجوء/ النزوح - نوع الملكية (إجار، ملك، غير ذلك)، الوضع الدراسي، السجل العدلي (الصحيفة

الجنائية في سوريا وفي بلد اللجوء)، الجاهل الصحية، الوضع القانوني في البلد المضيف (إقامة مؤقتة / دائمة، جنسية، ...)

طبيعة العمل (خاص، وظيفة ...) سواء في سوريا أو الدولة المضيفة، الحرف أو المهارات التي يتقنها.

المستندات الداعمة

-وثائق الأحوال الشخصية هوية/جواز سفر، وثائق زواج / طلاق، ولادة، وفاة، تقارير طبية، شهادات دراسية، سندات ملكية مقر السكن، مقر العمل، □ورة شخصية. المعروفون ضمن سوريا (بيانات كاملة)"

### المقترح

إعداد قاعدة بيانات تشاركية تتضمن كافة البيانات أعلاه، بحيث يكون شرط استكمال البيانات أعلاه مرشح لعودة اللاجئ الى وطنه، مع إمكانية وجود عدة حالات لملف اللاجئ (معتمد، قيد الدرس، مرفوض)

### المتطلبات

تمويل، إنشاء قاعدة البيانات، التنسيق مع الجهات ذات الصلة في الدول المضيفة بهدف تبادل المعلومات وإتمام بناء هذه القاعدة واعتمادها وتحديثها بشكل دوري.

### مقترح السياسة العامة (التوجه)

"إحداث سجل افتراضي شامل للاجئين والنازحين يراعي المصادقية ويتضمن آليات محددة للنفاز والخصو □ية

"

العائد المقترح من السياسة العامة (التوجه).

1. حصر أعداد اللاجئين بشكل فعلي.
2. تنسيق آليات وجدولة العودة بالاتفاق مع الدو □ المضيفة
3. تحديد أماكن العودة سواء المؤقتة أو الدائمة
4. تحديد الاحتياجات الخدمية (سكن، مياه، كهرباء، اتصالات ...)
5. تحديد الاحتياجات ذات الصلة بالدعم النفسي الاجتماعي والتأهيل النفسي.
6. تحديد الاحتياجات الطبية
7. تحديد الاحتياجات التعليمية
8. تحديد مجالات وفرص العمل المطلوبة
9. تسوية الأوضاع القانونية والمتطلبات الأمنية ذات الصلة
10. تحديد الفرص التنموية من خلا □ المهارات التي اكتسبها اللاجئ في الدولة المضيفة

توقيت تفعيل السياسة العامة (التوجه)

فورا" وقبل البدء بالحل السياسي.

## المتطلبات المحالة لقطاعات حكومية وقانونية

- ✓ ملكية هذه القاعدة
- ✓ تحديد شروط النفاذ والحكومة.
- ✓ محددات أمن وسرية المعلومات.

تعتمد فرص نجاح هذا التوجه على التشبيك والتنسيق مع كافة المعنيين داخل سوريا وخارجها من مجتمع دولي ومجتمع مدني ومحلي ومن جهة أخرى فان هذا التوجه يشمل جميع النازحين واللاجئين بما يساهم بإيجاد روابط قوية بين المغترب والوطن الأم ويعزز بالنتيجة من دور المغتربين السوريين في إعادة الإعمار. ومن ناحية أخرى يساهم في تحقيق الاستجابة المحلية من حيث توفر مصادر معلومات تدعم السياسات المقترحة لقطاعات أخرى بحيث تتكامل فيما بينها لتلبي احتياجات المجتمعات المحلية.

## المشكلة الثانية

ضرورة وجود بيانات دقيقة لحجم الدمار في المنشأة السكنية والخدمية وطرق الموايلات، بالإضافة لضرورة تحديد

أماكن تواجد مخالقات الحرب (قذائف، ألغام....) وبئر التلوث، وذلك في الأماكن التي يتوقع عودة اللاجئين والنازحين إليها.

بالإضافة لضرورة تقييم وحصر الأضرار في الموارد الطبيعية، والمنشأة الصناعية الخ....

## المقترح

بسبب عوبة المسح الميداني يمكن أن يقدم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حلول تقنية تقوم على استخدام الخرائط

الرقمية التفاعلية الملتقطة للمناطق الأكثر تأثراً (المناطق الشمالية والشمالية الشرقية، ريف حلب، أرياف المنطقة الوسطى

والجنوبية) بمقارنة وتحليل البيانات غير الهيكلية للخرائط قبل وبعد الأزمة لتحديد وحصر المتطلبات أدناه وبالتالي تقدير

الاحتياجات.

## المتطلبات

تمويل، تكليف جهة متخصصة بإجراء هذا المسح والمقارنة وإعداد مخرج بياني تفاعلي.

## مقترح السياسة العامة (التوجه)

"تطوير آلية لحصر وتحديد كافة المعوقات التي تعترض سبيل عودة اللاجئين والنازحين وتؤمن متطلباتهم "

### العائد المقترح من السياسة العامة (التوجه).

1. وضع المساكن والمنشأة الخدمية
2. وضع الطرق
3. مخلفات الحروب
4. درجة التلوث والسمية.
5. وضع مصادر المياه
6. وضع الأراضي الزراعية

### توقيت تفعيل السياسة العامة (التوجه)

فوراً وقبل البدء بالحل السياسي.

### المتطلبات المحالة لقطاعات حكومية وقانونية

- ✓ ملكية وتبعية المشروع
- ✓ الجهة المعنية بوضع الشروط واستلام المخرجات.

أما بالنسبة للسياسات الخا □ة بقطاعات:

- ✓ الزراعة والري
- ✓ الصحة
- ✓ الإسكان
- ✓ التعليم
- ✓ الحماية الاجتماعية (الضمان الاجتماعي/الضمان الصحي)
- ✓ العدل والقضاء
- ✓ الإدارة المحلية .... وغيرها

فإن ما ورد في الصفحات من 207 ولغاية 215 لوثيقة الإطار الاستراتيجي لبدائل السياسات العامة سوريا ما بعد النزاع لا يعدو

عن كونه جملة مبادرات وبرنامج تنفيذية لسياسات عامة مع وجود خلط ما بين التوجهات الخا □ة بتكنولوجيا الاتصالات

والتوجهات الخا □ة بتكنولوجيا المعلومات

أمثلة:

1-تطوير نظام المعلومات الادارية MIS للتخطيط والتنسيق والإشراف على توزيع الغذاء على العائدين والنازحين ولاسيما في المناطق



المتضررة تطوير نظام معلومات جغرافية GIS لتحديد مواقع الأشخاص الأكثر تضرراً وتوزيع الغذاء بالطريقة المثلى،

### قطاع الزراعة -المشكلة توفير الغذاء

2-تطوير/تحديث قاعدة البيانات لتعرف المناطق المتضررة) مساكن – محلات - (وربط هذه القاعدة مع المنظومات العقارية cadastral المتوفرة، تطوير منصة لتتبع المساكن المؤقتة ومراكز الايواء والتي جرى) أو يجري (إنشاؤها في المناطق المتضررة، تحديث نظام المعلومات الجغرافية GIS في المديرية ذات الصلة

### قطاع الإسكان – المشكلة السكن الإسعافي

3-استخدام التكنولوجيا الرقمية، لبناء منظومة للإسهام في معالجة الخلافات العقارية والمساعدة في تسويتها

### قطاع الإسكان -تسوية العقارات

4-تطوير نظام المعلومات الجغرافية SCADA الذي يسمح بتحديد موارد المياه المتبقية وتتبع عملياتها. ومن الممكن توظيف أنظمة التحكم والمراقبة،

### قطاع الموارد المائية

5-استعادة وترميم مرافق النقل المتضررة مع مراعاة التكنولوجيا الرقمية عند إعادة التشغيل، استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لتعزيز شروط السلامة على الطرق داخل المدن والطرق السريعة بين المدن

### قطاع النقل

إن مجمل ما ورد يعتبر مبادرات بعيدة كل البعد عن السياسات العامة والتوجهات الاستراتيجية، ولاسيما أن العديد من

المبادرات الواردة في الأمثلة أعلاه اقترحت برمجيات وطروحات تقنية دون الإشارة لمصادر البيانات المشغلة لهذه النظم

أو آليات التحقق والإجراءات التنفيذية والجهة المالكة بالإضافة لكون تنفيذها يتطلب خطوات مسبقة لضمان فعاليتها ولاسيما

على المدى المتوسط والبعيد. مما يخالف التعريف الا □ طلاحى لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (الموضح أدناه) وبالتالي

السياسات العامة المرتبطة بهما. لأنه ووفقا للتعريف الموضح أعلاه فإن قطاع تكنولوجيا الاتصالات هو قطاع تمكيني يوفر

وسيلة للربط وتبادل البيانات المتعددة الوسائط بين مختلف الجهات ذات العلاقة مع توفير كافة الحماية لضمان الاستمرارية

والاعتمادية والموثوقية.

## توضيح:

لابد هنا من تحديد ورسم الحدود الفارقة بين مخرجات هذا القطاع ومخرجات القطاعات الأخر ذات الصلة في قطاع التعليم -على سبيل المثال -توفر تقنية الاتصالات أفضلية لتبادل البيانات الخاصة بالمنهج، المدرسين، الإداريين،

نتائج الامتحانات الخ... فقط بينما تقدم تقنية المعلومات والنظم والبرمجيات الخاصة بإدارة البيانات أعلاه فقط. بينما تتعلق مهام إعداد المنهاج التعليمية ومنهاج إعداد المدرسين وأساليب التقييم وقياس الأداء وحكومة القطاع وسياسات

اعتمادية اساليب التعليم غير التقليدي الخ، على عاتق قطاعات أخرى.

وكذلك الأمر بالنسبة للمحتوى الصحي، الصحفي، الديني، التراثي، البيئي، الزراعي، .... من حيث ضرورة وجود

جهة منتجة للبيانات (قطاعات مختلفة) + وسيط لنقل وتبادل البيانات (قطاع تكنولوجيا الاتصالات) + أداة لإدارة ومعالجة

البيانات (قطاع تكنولوجيا المعلومات) + جهة مستقبلية/مستفيدة من البيانات (قطاعات مختلفة)

مع العلم أن إنتاج البيانات يمكن ان يتطلب تقنيات معينة (قطاع تكنولوجيا المعلومات) كمان الاستفادة من البيانات المعالجة

يمكن أن يتطلب أيضا وسائل تقنية داعمة. -

الأمر الذي يحقق الأهداف المتوخاة من تحليل فجوات السياسات ويضيف إليها بعد آخر يتمثل ببناء تشابكات قطاعية

متماسكة تهدف من حيث النتيجة لبناء سياسات عامة فعالة.

مما تقدم نجد إن السياسات الخاصة بالقطاعات ذات الصلة بمرحلة بناء السلام في البلاد مع وجود علاقة مع الرؤيا طويلة الأجل

من جانب قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي وفق سلم الأولويات على النحو التالي:

- إحداث سجل افتراضي شامل للاجئين والنازحين
- تطوير آلية لحصر وتحديد كافة المعوقات التي تعترض سبيل عودة اللاجئين والنازحين وتوأمين متطلباتهم
- تطوير وتأهيل البنية التحتية بما يساهم بتفعيل المجتمع الشبكي وتعزيز التنمية المستدامة
- إحداث الهيئة العليا للاتصالات وتقنية المعلومات

- تعزيز مفهوم الأمن الشبباني كأساس لتحقيق الأمن الوطني
- تبني أطر ومنهجيات المعمارية المؤسسية
- تطوير وإدارة قاعدة البيانات الوطنية كأصل استراتيجي للدولة
- تعزيز الانتقال إلى مجتمع المعرفة وترسيخ أسس الاقتصاد المعرفي
- تعزيز التحول الإلكتروني لمختلف الخدمات الحكومية
- إعداد الإطار التشريعية والتنفيذية والرقابية الخاصة بنظم التعليم غير التقليدية
- دعم قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كرافد أساسي للاقتصاد الوطني

المبادرات العاجلة الخا□ة بمرحلة العودة والاستجابة المحلية

يساهم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتوفير ما يلي:

- 1- برمجيات الخرائط الرقمية لتحديد أملاك النازحين واللاجئين.
- 2- قواعد بيانات لحصر وتسجيل بيانات اللاجئين والنازحين على النحو المبين أعلاه.
- 3- الحلول الخا□ة بمواكبة وتنظيم العودة وتوزيع العائدين على مراكز الاستقبال المؤقتة.
- 4- حلول ضمان استمرارية خدمات الاتصال بالتنسيق مع المشغلين في الدول المضيفة.
- 5- الحلول التقنية الخا□ة بالتعليم عن بعد.
- 6- الحلول الخا□ة بالاستطباب والتشخيص عن بعد.
- 7- الحلول الخا□ة بنقل وتبادل الأموال.
- 8- حلول التغطية الفضائية لشبكة الأنترنت (لحل مشاكل الاتصال البيني والنفاز لشبكة الإنترنت في المناطق التي لا تتوفر فيها بنى تحتية).

- 9- منصات الحوار وبتادلا المعلومات متعددة الوسائط عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- 10- الحلول الخاصة بالحوال المدنية والخدمات الحكومية واستصدار الوثائق الشخصية عن بعد.
- 11- الحلول الخاصة بتوفير فرص عمل عن بعد (ترجمة، تعليم رقابة محتوى ...)
- 12- نظم الإنذار الوطني للكوارث البنية والإبلاغ عن تهديدات أمنية وبيئية.
- 13- الحلول والأنظمة الأمنية الذكية بهدف الحد من الانتكاسات والخروقات ولاسيما في المرحلة التالية للنزاع، والتي تشكل تحديات تؤثر وتعيق عملية بناء السلام وبناء الدولة.

والتي تتطلب بمجملها

- 1- تحديد الإطار القانوني الناظم لهذه المبادرات.
- 2- تحديد ملكية وتبعية والجهة المشغلة لهذه الحلول والمبادرات.
- 3- إيجاد التمويل اللازم لتفعيل وإدارة هذه المبادرات.
- 4- تحديد القطاعات الأخرى ذات الصلة بإنجاح هذه المبادرات.