

## استطلاع

تصورات المجتمع المحلي  
حول الخدمات وعمليات صنع  
القرار في شمال غرب سوريا

## حول انديكاتورز

انديكاتورز شركة محدودة المسؤولية، متخصصة في مجال الدراسات الإحصائية والأبحاث الميدانية، تمتلك اختصاصيين في منهجيات الأبحاث الميدانية والعينات وتطوير الاستبيانات وتحليل البيانات، تأسست عام 2017 في مدينة غازي عينتاب التركية، فرقتها الميدانية تغطي كل من سوريا ودول الجوار (تركيا، لبنان، الأردن، العراق) إضافة لدول الاتحاد الأوروبي.

تقدم شركة إنديكاتورز خدماتها في:

1. دراسات السوق Market research: تحليل السوق، وتطوير المنتجات، والدراسات التسويقية، واختبار تجربة العميل، ودراسة رضا العملاء.
  2. المراقبة والتقييم TPM & MEAL: تقييم الاحتياجات، ومراقبة وتقييم المشاريع الإنسانية، وتحليل الأثر، بالإضافة إلى بناء أدلة إجراءات العمل (SOP) وأنظمة المساءلة للمجتمعات المتأثرة.
  3. الدراسات السياسية والاجتماعية Socio-politics: استطلاعات الرأي والدراسات الأكاديمية ودراسات التطوير والتنمية المجتمعية.
- قدمت شركة انديكاتورز خدماتها للعديد من المؤسسات المحلية والدولية، من منظمات سورية وعربية ودولية، بالإضافة لإنجاز الشراكات البحثية مع عدة جامعات عالمية ومراكز دراسات، كما ساهمت بنجاح العديد من المشاريع الريادية والشركات من خلال خدماتها في دراسات السوق والاستشارات.

## حول نيكسوس أكشن

Nexus action هي منظمة مستقلة غير حكومية وغير هادفة للربح تعمل في مجال المناصرة والدبلوماسية الإنسانية لتمكين المجتمع المدني وأصحاب الحقوق في مناطق النزاع ، للوصول إلى المنتديات الدولية ومنصات صنع القرار لتحقيق تأثير نحو السلام والازدهار.

وهي تقوم بذلك من خلال مجالاتها البرمجية الثلاثة. في إطار برنامج الدبلوماسية الإنسانية، تدافع عن الحقوق المدنية والإنسانية للأفراد وتعمل مع صانعي القرار المحليين والدوليين. في برنامج مشاركة المجتمع المدني، تعمل Nexus Action على ضمان أن تكون منظمات المجتمع المدني المحلية مركزية في التفكير والتخطيط في المجتمعات المتأثرة بالصراع، من خلال تعزيز التواصل والربط مع صانعي القرار. أخيرًا، في إطار ركيزة مشاركة المعرفة، تعمل Nexus Action على تعزيز تبادل المعرفة وبناء القدرات للمنظمات الشعبية بهدف تعظيم تأثيرها على أرض الواقع.

حاليًا، تعقد Nexus Action طاوولات مستديرة مجتمعية، تجمع مجموعة متنوعة من المشاركين حول موضوع مشترك. تزودنا جلسات المائدة المستديرة هذه بوجهات نظر فريدة من نوعها عن السوريين داخل سوريا وخارجها، وتعزز ثقافة الحوار والتفاهم المشترك. كما ينظم جلسات إعلامية من خلال الجمع بين الخبراء المتخصصين والشخصيات المؤثرة مع منظمات المجتمع المدني المحلية لتسهيل نقل المعرفة والخبرة.

## الفهرس

5.....	الملخص التنفيذي
7.....	النتائج
11.....	التوصيات
13.....	المنهجية
13.....	أهداف الدراسة:
13.....	نطاق الدراسة:
13.....	مصادر البيانات:
13.....	عينة الدراسة:
16.....	الصعوبات والتحديات:
17.....	القسم الأول – واقع الظروف المعيشية
19.....	القسم الثاني – الخدمات العامة
19.....	أولاً- خدمة الكهرباء:
25.....	ثانياً- خدمة المياه:
30.....	ثالثاً- التعليم:
36.....	رابعاً- الصحة:
42.....	القسم الثالث – الأمن
47.....	القسم الرابع – سيادة القانون
54.....	القسم الخامس - المشاركة في اتخاذ القرارات

## الملخص التنفيذي

تخضع مناطق الشمال السوري لسيطرة قوى المعارضة والتي تتولى إدارة تلك المناطق وتسيير شؤون السوريين المقيمين ضمنها وتوفير الخدمات العامة لهم، وضبط الأمن، وحل الخلافات والنزاعات، وفي الواقع وعلى الرغم من كون جميع مناطق الشمال السوري (إدلب - غصن الزيتون - درع الفرات) مناطق محررة، إلا أنها فعلياً لا تخضع لسيطرة وإدارة جهة إدارية وعسكرية واحدة.

وللوقوف على واقع الشمال السوري المحرر فقد قمنا بإجراء الدراسة الحالية والتي تهدف للاطلاع على الهيئات المسؤولة عن إدارة كل منطقة من المناطق المحررة، ومدى توافر الخدمات العامة في تلك المناطق ورضى المواطنين عن تلك الخدمات، كما تسعى الدراسة للاطلاع على واقع الأمن في المناطق المحررة ومدى سيادة حكم القانون، وتحديد أبرز المشاكل الأمنية والجرائم المنتشرة في كل منطقة من مناطق الدراسة، ومعرفة ما إذا كان هنالك جهات أو قوى أو أفراد يقومون بالتعدي على حقوق وحرية المواطنين ولا يخضعون لأحكام القانون، كما تهدف الدراسة أخيراً لمعرفة آليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالقضايا الهامة ضمن المنطقة ومدى مشاركة أفراد المجتمع في اتخاذ تلك القرارات، وما إذا كان هنالك تدخلات لأطراف خارجية في إدارة المناطق ورسم مستقبلها.

أجريت الدراسة خلال النصف الأول من عام 2021، وشملت كلاً من مناطق إدلب وغصن الزيتون ودرع الفرات، وقد تم خلالها إجراء مقابلات مع خبراء من العاملين في هيئات الحكم المحلية أو المؤسسات الإدارية والخدمية أو المنظمات غير الحكومية، كما تم إجراء مقابلات فردية مع عدد من السوريين المقيمين ضمن مناطق الشمال السوري، من أبناء المجتمع المضيف والنازحين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة انخفاضاً في درجة معرفة المواطنين بالجهات المسؤولة عن إدارة المناطق وتوفير الخدمات العامة، إذ يوجد لدى المواطنين نوع من الخلط بين مزودي الخدمات العامة والجهات المسؤولة عن إدارة قطاع الخدمات، كما يوجد أيضاً انخفاض في درجة رضى المواطنين في مختلف مناطق الدراسة عن الخدمات المقدمة ضمن مناطقهم بشكل عام.

وفيما يتعلق بالوضع الأمني فقد كانت منطقة إدلب الأكثر أماناً بحسب آراء الخبراء والمشاركين في الدراسة، حيث استطاعت هيئة تحرير الشام ضبط الوضع الأمني في المنطقة والتعامل مع التهديدات الأمنية المتمثلة بالتفجيرات والخطف إلى حد كبير، في حين لا زالت تعاني المنطقة بشكل رئيسي من كثرة حالات السرقة، أما في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون فقد كان مستوى الأمان منخفضاً للغاية، حيث تعاني كلتا المنطقتين من التفجيرات التي تستهدف الأسواق والمناطق السكنية إلى جانب كثرة حالات الخطف والسرقة والقتل والاختطاف بين الفصائل، يضاف إلى ذلك معاناة أهالي منطقة غصن الزيتون من تعدي الفصائل العسكرية على حقوقهم وممتلكاتهم، حيث تقوم تلك الفصائل باعتقال أهالي المنطقة تعسفاً وطلب الأموال مقابل الإفراج عنهم، كما تقوم أيضاً بالاستيلاء على عقارات وممتلكات المواطنين.

من جانب آخر يمكن استناداً لنتائج الدراسة القول بأن مبدأ سيادة القانون لا يطبق في أي منطقة من مناطق الشمال المحرر، إذ أن هنالك العديد من الأفراد والكيانات لا يخضعون لأحكام القانون، كالقيادات المدنية والعسكرية وعناصر القوى الأمنية والفصائل المسلحة وأصحاب النفوذ ورؤوس الأموال، يضاف إلى ذلك قيام القوى المسيطرة في مختلف مناطق الدراسة وخاصة في منطقة غصن الزيتون بالتعدي على حقوق وحرية الأفراد العامة، وقيامها بأعمال الاعتقال التعسفي وتقييد حرية الأفراد في التعبير عن آرائهم والاستيلاء على ممتلكات المواطنين، علماً أن غالبية المشاركين في الدراسة في منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات قالوا أنه لا يمكن لمن تم الاعتداء على حقوقهم التقدم بشكوى ضد الجهة المعتدية.

أخيراً وفيما يتعلق بمشاركة أفراد المجتمع في عملية صنع القرار ضمن مناطقهم فيمكن القول بعدم وجود أي دور يذكر للمواطنين في تلك العملية، فالقرار يتخذ من قبل القوى العسكرية والإدارية المسيطرة على المنطقة، مع وجود تدخل من قبل الأتراك في عملية صناعة القرار بشكل كبير في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون، كما لا يتم أخذ آراء وتطلعات المواطنين بعين الاعتبار من قبل الهيئات والشخصيات المشاركة في مسار الحل السياسي، إذ أن الغالبية المطلقة من المشاركين في الدراسة قالوا بأن تواصل تلك الهيئات أو الشخصيات مع المواطنين منخفض للغاية.

وبناء على ما سبق توصي الدراسة بضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين المقيمين في الشمال السوري، وعلى الصعيد الأمني والقانوني فإننا نوصي بضرورة العمل على تأهيل الكوادر الأمنية في مختلف مناطق الدراسة وتزويدها بالمعدات والتجهيزات اللازمة لأداء مهامها بالشكل الأنسب وفي مقدمتها أجهزة الكشف عن المواد

المتفجرة وكاميرات المراقبة، كما يجب السعي للحد من اعتداءات الفصائل والقوى العسكرية والأمنية على حقوق وحرية الأفراد وإعادة الحقوق المسلوقة إلى أصحابها، ومحاسبة من يخالف أحكام القانون أياً كانت صفته.

أخيراً وفي سبيل تعزيز مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة القضايا الهامة في مناطقهم، توصي الدراسة بضرورة إجراء استطلاعات دورية لآراء المواطنين حول شؤون تلك المناطق، وإيصال نتائج تلك الاستطلاعات لصانعي القرار ليتم أخذها بعين الاعتبار، كما يجب الضغط تجاه منح الممثلين المجتمعيين دوراً أكبر في عملية صناعة القرار وإشراكهم في مختلف المناقشات التي تتناول القضايا الهامة المتعلقة بالمنطقة.

## النتائج

### أولاً- واقع الظروف المعيشية:

- 1- حوالي ثلاثة أرباع المشاركين في الدراسة قالوا بعدم كفاية الدخل الشهري الذي يحصلون عليه لتغطية نفقات أسرهم المعيشية.
- 2- يلجأ المشاركون في الدراسة ممن قالوا بعدم كفاية دخلهم الشهري لتغطية نفقات أسرهم الشهرية للعديد من الأساليب لتغطية الفارق بين الدخل والنفقات، والتي يعتبر من أبرزها التخلي عن شراء بعض المستلزمات والحصول على مساعدات من الأهل أو الأصدقاء أو من المنظمات الإنسانية، أو الاستدانة، أو بيع الممتلكات، أو تشغيل الأطفال.

### ثانياً- الخدمات العامة:

#### خدمة الكهرباء:

- 1- يبلغ متوسط عدد ساعات توافر الكهرباء يومياً في منطقة إدلب 10 ساعات، أما في منطقة درع الفرات فيبلغ المتوسط 17 ساعة في حين يرتفع في منطقة غصن الزيتون ليلبلغ 19 ساعة.
- 2- تشكل شبكة الكهرباء العامة مصدر الكهرباء الرئيسي في مختلف مناطق غصن الزيتون، أما في إدلب فلا زالت الشبكات المحلية (الأمبيرات) هي المصدر الرئيسي للكهرباء في المنطقة، أما في منطقة درع الفرات فيتم الاعتماد على شبكة الكهرباء العامة في المدن الرئيسية، أما في الأرياف فيتم الاعتماد على الشبكات المحلية والطاقة الشمسية.
- 3- حوالي ثلاثة أرباع المشاركين في منطقة إدلب قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن خدمة الكهرباء، ويرجع السبب في ذلك لعدم قدرة المواطنين على تشغيل عدة أجهزة كهربائية في ذات الوقت، يضاف إلى ذلك انخفاض عدد ساعات توافر الكهرباء يومياً وارتفاع أسعارها.
- 4- غالبية المشاركين في منطقة درع الفرات عبروا عن عدم رضاهم عن خدمة الكهرباء وذلك بسبب عدم القدرة على تشغيل جميع الأجهزة الكهربائية في المنزل، وعدم انتظام ساعات توافر الكهرباء وارتفاع أسعارها.
- 5- ترتفع درجة الرضى عن خدمة الكهرباء في منطقة غصن الزيتون إذ أن ما يزيد عن نصف المشاركين في المنطقة قالوا بأنهم راضون أو راضون للغاية عن خدمة الكهرباء.
- 6- بالعموم فإن هنالك انخفاضاً في درجة معرفة المواطنين في مختلف مناطق الدراسة بالجهات المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في مناطقهم.
- 7- غالبية المشاركين في مختلف مناطق الدراسة لا يعلمون فيما إذا كان هنالك نظاماً للشكاوى خاص بالكهرباء في مناطقهم أم لا.

#### خدمة المياه:

- 1- يبلغ متوسط عدد ساعات توافر المياه أسبوعياً في منطقة إدلب 5 ساعات فقط، أما في منطقة غصن غصن الزيتون بلغ 14 ساعة، ويرتفع ذلك العدد في منطقة درع الفرات إلى 47 ساعة.
- 2- تشكل شبكة المياه العامة المصدر الرئيسي للمياه في منطقة غصن الزيتون، أما في منطقتي إدلب ودرع الفرات فيختلف مصدر المياه الرئيسي بين المدن الرئيسية والأرياف والمخيمات، ففي المدن الرئيسية تعتبر شبكة المياه العامة هي المصدر الرئيسي للمياه، أما في الأرياف فيكون الاعتماد بالدرجة الأولى على مياه الآبار وفي المخيمات يتم الاعتماد على مياه الصهاريج.
- 3- تنخفض درجة معرفة المشاركين في كل من منطقتي إدلب وغصن الزيتون بالجهات المسؤولة عن إدارة قطاع المياه، في حين ترتفع درجة المعرفة تلك لدى المجيبين في منطقة درع الفرات.
- 4- بالعموم فإن غالبية المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن خدمة المياه وتتمثل أبرز أسباب عدم الرضى بانخفاض عدد ساعات توافر المياه، إلى جانب ضعف المياه التي يتم ضخها عبر شبكة المياه العامة، يضاف إلى ذلك ارتفاع أسعار المياه.
- 5- النسبة الأكبر من المشاركين في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون لا يعلمون بوجود نظام شكوى خاص بخدمة المياه، أما في إدلب فإن ما يزيد عن نصف المشاركين لديهم معرفة بوجود نظام شكوى خاص بخدمة المياه.

### التعليم:

- 1- بالعموم فإن هنالك درجة جيدة من المعرفة لدى المشاركين في مختلف مناطق الدراسة بالجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم.
- 2- الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة قالوا بأنهم لا يواجهون أي صعوبات تعيق قدرة أفراد أسرهم على الالتحاق بالمدارس بمختلف مراحلها سواءً الابتدائية أو الإعدادية أو الثانوية، وقد كان المشاركون في إدلب الأكثر قدرة على الوصول إلى خدمات التعليم بنسبة بلغت 99%، يليهم المشاركون في منطقة درع الفرات بنسبة 89% فالشاركون في غصن الزيتون بنسبة 85%.
- 3- تتمثل أبرز الصعوبات التي يعاني منها من قال من المشاركين بأن أفراد أسرهم يواجهون تحديات تعيق قدرتهم على الالتحاق بالمدارس، ببعدها عن أماكن إقامتهم يضاف إلى ذلك عدم إيلاء الأسرة أو الطفل أهمية للتعليم أو كون الطفل مضطراً للعمل لإعالة أسرته.
- 4- الغالبية العظمى من المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأنهم لا يضطرون لدفع أي مبالغ مالية في مقابل خدمات التعليم التي يحصلون عليها.
- 5- يوجد انخفاض في درجة رضى المشاركين في مختلف مناطق الدراسة عن خدمات التعليم إذ أن أقل من ثلث المشاركين قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن خدمات التعليم.
- 6- تتعدد المشاكل والتحديات التي يواجهها قطاع التعليم في مختلف مناطق الدراسة، ويعد من أبرز تلك التحديات عدم وجود اعتراف بالشهادات الصادرة عن المؤسسات التعليمية في مناطق الشمال السوري، وارتفاع أعداد الطلاب ضمن الفصل الدراسي، وضعف كفاءة الكوادر التعليمية والذي يرجع لعدم وجود تمويل كافٍ لدعم قطاع التعليم وانخفاض مرتبات المدرسين وهو ما يدفع الأساتذة المؤهلين للبحث عن فرص عمل أخرى برواتب أعلى أجراً.

### الصحة:

- 1- الغالبية المطلقة من المجيبين في كل من إدلب وغصن الزيتون قالوا بأن المراكز الصحية العامة تقدم خدماتها بشكل مجاني للمواطنين، أما في منطقة درع الفرات فقد قال ما يزيد عن ربع المجيبين أن المواطنين يقومون بدفع المال في مقابل الحصول على خدمات الرعاية الصحية.
- 2- مشارك واحد فقط في إدلب قال بأنه يواجه صعوبات في الوصول إلى المراكز الصحية، أما في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون فقد أشار حوالي ربع المشاركين إلى أنهم يواجهون صعوبات في الوصول إلى المراكز الصحية، وهي تتمثل ببعدها عن تلك المراكز عن مناطق إقامتهم وارتفاع تكاليف النقل.
- 3- تنخفض درجة معرفة المشاركين في مختلف مناطق الدراسة بالجهات المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة.
- 4- يواجه قطاع الصحة العديد من التحديات والتي يتمثل أبرزها بنقص أعداد المراكز الصحية، عدم توافر العديد من الأدوية التي يكثر الطلب عليها، وعدم توافر بعض التخصصات الطبية ونقص اللوازم والمعدات الطبية، يضاف إلى ذلك نقص الخبرة والكفاءة لدى أفراد الكوادر الطبية.
- 5- أقل من نصف المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن خدمات الرعاية الصحية التي تقدم ضمن مناطقهم.

### ثالثاً- الأمن:

- 1- ترتفع درجة معرفة المواطنين في مختلف مناطق الدراسة بالجهات المسؤولة عن ضبط الأمن ضمن مناطقهم.
- 2- تعد منطقة إدلب أكثر مناطق الدراسة أمناً، حيث يتفق الخبيران فيها على أن هيئة تحرير الشام استطاعت إدارة الملف الأمني بشكل جيد والتعامل مع الجرائم والتهديدات الأمنية التي كانت تعاني منها المنطقة كالتفجيرات وحالات الخطف.
- 3- يرى الخبراء في منطقة درع الفرات بانخفاض مستوى الأمن في منطقتهم وأن هنالك تقصيراً ملحوظاً من قبل الأجهزة الأمنية في إدارة الملف الأمني، أما في منطقة غصن الزيتون فيرى الخبراء أن مستوى الأمن في المنطقة منخفض جداً إن لم نقل معدوم وذلك بسبب كثرة التفجيرات التي تحصل بين الفترة والأخرى.
- 4- الغالبية العظمى من المشاركين في إدلب قالوا أن مستوى الأمان في المنطقة مقبول إلى مرتفع، أما في منطقة درع الفرات فقد قال ما يقارب نصف المشاركين أن مستوى الأمان منخفض في حين قال ما يزيد عن الثلث أنه مقبول، في حين قال الغالبية العظمى من المشاركين في منطقة غصن الزيتون أن مستوى الأمان في منطقتهم منخفض أو منخفض للغاية.

- 5- تعتبر السرقة أكثر الجرائم انتشاراً في منطقة إدلب أما بالنسبة للتفجيرات وعمليات الخطف والاقتتال فيما بين الفصائل فوفقاً لآراء الخبراء فقد استطاعت هيئة تحرير الشام التعامل معها وانخفضت بشكل كبير للغاية.
- 6- هنالك انتشار واسع لعمليات السرقة والقتل والاختطاف في منطقة درع الفرات، يضاف إلى ذلك كثرة التفجيرات التي تستهدف الأسواق العامة والمناطق السكنية، ووجود حالات من الاقتتال الداخلي بين الفصائل العسكرية.
- 7- تعد التفجيرات والسرقة والقتل والاختطاف والاقتتال بين الفصائل من أكثر المشاكل الأمنية التي تعاني منها منطقة غصن الزيتون، يضاف إلى ذلك معاناة أهالي المنطقة من تعدي الفصائل العسكرية على حقوقهم وممتلكاتهم، حيث تقوم تلك الفصائل بحسب ما ذهب إليه الخبراء باعتقال أهالي المنطقة تعسفاً وطلب الأموال من ذويهم مقابل إطلاق سراح المعتقلين، كما تقوم أيضاً بالاستيلاء على عقارات وممتلكات المواطنين دون حسيب أو رقيب.
- 8- ما يقارب نصف المشاركين في منطقة إدلب قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن الوضع الأمني في منطقتهم، في حين انخفضت تلك النسبة لما يزيد عن الثلث قليلاً في منطقة درع الفرات، في حين لم تتجاوز 16% في منطقة غصن الزيتون.

#### رابعاً- سيادة القانون:

- 1- يرى الخبراء في مختلف مناطق الدراسة باستثناء خيبر واحد في إدلب بأن هنالك العديد من الأفراد والكيانات ممن لا يخضعون لأحكام القانون، كالقيادات المدنية والعسكرية وعناصر القوى الأمنية والفصائل المسلحة وأصحاب النفوذ ورؤوس الأموال، وهو ما يتفق معه غالبية المشاركين في الدراسة.
- 2- هنالك العديد من الانتهاكات والتعديات التي تمارسها القوى المسيطرة في كل منطقة من مناطق الدراسة على حقوق وحرية الأفراد العامة، كالاقتتال التعسفي وتقييد حرية الأفراد في التعبير عن آرائهم والاستيلاء على ممتلكات المواطنين، وتزداد حدة تلك التعديات بشكل خاص في منطقة غصن الزيتون.
- 3- ثلثي المشاركين في الدراسة في منطقة غصن الزيتون قالوا بأن الأفراد العاديين من أصحاب النفوذ يقومون أيضاً بالتعدي على حقوق الأفراد الأشد ضعفاً في المجتمع، في حين كانت تلك النسبة دون الثلث في منطقة درع الفرات وانخفضت في إدلب للربع تقريباً.
- 4- النسبة الأكبر من المشاركين في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون قالوا أنه وفي حال تعدي القوى المسيطرة على المنطقة أو الأفراد من أصحاب النفوذ على حقوق الأفراد الأقل ضعفاً ضمن المجتمع، فإن هؤلاء الأفراد لن يكون بمقدورهم التقدم بشكوى ضد الجهة المعتدية، في حين قال غالبية العظمى من المشاركين في إدلب بقدرة الأفراد المعتدى عليهم على التقدم بشكاوى حول الاعتداءات التي تعرضوا لها.
- 5- في منطقة غصن الزيتون قال الخبراء أن بعض الأفراد يقومون في حال نشأ خلاف بينهم وبين فرد آخر في المجتمع بالاستعانة بالفصائل العسكرية لحل الخلاف لصالحهم في مقابل قيامهم بدفع مبلغ مالي لتلك الفصائل، أما الخلاف فيما بين المواطنين والجهات الإدارية والعسكرية فلا يمكن حله إذ لا يجرؤ المواطنون على اللجوء لأي جهة للمطالبة بحقوقهم.
- 6- غالبية العظمى من المشاركين في الدراسة قالوا بوجود محاكم تعمل على حل النزاعات التي تقوم فيما بين المواطنين أو فيما بينهم وبين الجهات المسيطرة على المنطقة.
- 7- يرى الخبراء في منطقة غصن الزيتون بعدم تمتع القضاء ضمن المنطقة بالاستقلالية، أما في منطقة إدلب ومنطقة درع الفرات فقد ذهب خيبر للقول باستقلالية القضاء وعدم وجود تدخل من قبل أية جهات في عمل النظام القضائي، في حين قال الخيبر الآخر بعدم استقلالية القضاء.
- 8- يوجد انخفاض في درجة معرفة المشاركين في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون بالقواعد القانونية التي تطبقها المحاكم لدى النظر في النزاعات المعروضة أمامها.
- 9- غالبية العظمى من المشاركين في الدراسة يعملون بأن باستطاعة أطراف الدعاوى استئناف الأحكام الصادرة في تلك الدعاوى، في حين تنخفض درجة المعرفة تلك في منطقة درع الفرات لحدود الثلثين، أما في منطقة غصن الزيتون فقد كانت دون النصف.
- 10- يرى الخبراء في مختلف مناطق الدراسة بأن الأحكام الصادرة في النزاعات القائمة بين المواطنين والقوى العسكرية أو الأمنية أو الجهات الإدارية لا يتم تنفيذها غالباً، إذ أن تلك القوى لا تمتثل لأحكام القضاء، ويستثنى من ذلك رأي خيبر واحد في إدلب قال بأن الأحكام يصار إلى تنفيذها أياً كانت أطراف النزاع.
- 11- تنخفض درجة رضى المشاركين في الدراسة في منطقتي إدلب ودرع الفرات عن عمل المحاكم لما دون النصف، في حين انخفضت لحدود الثلث في منطقة غصن الزيتون، وتتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن عمل المحاكم بانتشار الرشاوى والفساد والمحسوبيات وعدم حياد القضاة وضعف كفاءتهم وبطء إجراءات التقاضي.

خامساً- فيما يتعلق باتخاذ القرار:

- 1- بالعموم فقد قال الخبراء في مختلف مناطق الدراسة بعدم وجود أي دور للمواطنين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالشأن العام في مناطقهم، ويستثنى من ذلك خبير واحد في إدلب قال بأن حكومة الإنقاذ تقوم بإشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار عبر عقد اجتماعات مباشرة مع المواطنين والاستماع لأرائهم حول مختلف القضايا المتعلقة بالمنطقة أو من خلال وجهاء المناطق، أما المشاركون في مختلف مناطق الدراسة فقد قال غالبيتهم بأن المواطنين ليس لهم دور في اتخاذ القرارات.
- 2- بالمثل فقد أشار الخبراء في مختلف مناطق الدراسة إلى وجود تدخلات من قوى وجهات خارجية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمنطقة، وهو ما يراه أيضاً غالبية المشاركين في الدراسة.
- 3- هنالك العديد من الهيئات والشخصيات ممن يعتبرون كممثلين عن الأهالي كأعضاء المجالس المحلية والمخاتير ووجهاء المنطقة ومجالس الأعيان والعشائر، إلا أن الخبراء في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأن الممثلين عن المجتمع لا يستطيعون التأثير في عملية صنع القرارات، وليس لهم أي دور في اتخاذها.
- 4- غالبية المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأن اختيار ممثلي المجتمع يتم عبر تعيينهم من قبل القوى المسيطرة على المنطقة.
- 5- يرى المشاركون في الدراسة بانخفاض درجة اطلاع المواطنين في مناطق الشمال السوري بشكل كبير على مسار الحل السياسي والاجتماعات والمؤتمرات التي يتم عقدها وما تسفر عنه من نتائج وقرارات.
- 6- الغالبية المطلقة من المشاركين في الدراسة قالوا بأن هنالك انخفاضاً حاداً في درجة تواصل الشخصيات المشاركة في مسار الحل السياسي مع المواطنين.
- 7- يوجد انخفاض حاد في درجة رضا المشاركين في إدلب عن عمل الشخصيات المشاركة في مسار الحل السياسي، في حين عبر غالبية المشاركين في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون عن حيادهم تجاه عمل تلك الشخصيات.
- 8- النسبة الأكبر من المشاركين في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون قالوا بأن القوى العسكرية والسياسية العاملة في مناطقهم غير مشاركة في مسار الحل السياسي، أما في إدلب فقد أجاب غالبية المشاركين بأنهم لا يعلمون فيما إذا كانت القوى المسيطرة على منطقتهم تشارك في مسار الحل السياسي أم لا.

## التوصيات

### إلى المنظمات الإنسانية:

- 1- جعل الحد من الاعتماد على المعونة هو الهدف الشامل لجميع البرمجة، وتصميم جميع المشاريع لخدمة هذا الهدف.
- 2- التفاعل مع السكان المتضررين في كل خطوة من خطوات دورة البرنامج، وإسراع أصواتهم ومعالجة مخاوفهم
- 3- الاستفادة من القدرات المحلية القائمة والبناء عليها، حيثما أمكن، وزيادة فعالية الجهات الفاعلة المحلية لتوسيع نطاق التغطية.
- 4- تشجيع الشراكات مع القطاع الخاص، وتوسيع الحوار بين القطاع الخاص ومقدمي الخدمات العامة
- 5- تصميم وتنفيذ تدخلات سبل العيش التي من شأنها:
  - دعم المشاريع المنزلية وسبل العيش التي لديها مجال وفرصة للنمو من خلال التدريب على المهارات الجديدة والتلمذة الصناعية إلى جانب توفير الوصول إلى التمويل بما في ذلك التمويل الأصغر والروابط مع أصحاب العمل والأسواق
  - تحفيز فرص كسب العيش في المناطق الريفية من خلال تزويد المزارعين بالمدخلات الزراعية (بما في ذلك الوقود والمياه) وتحسين فرص الحصول على البذور الجيدة

### إلى الجهات المانحة/المنظمات غير الحكومية الدولية/وكالات الأمم المتحدة:

- 1- الالتزام بتوفير التمويل الإنساني والإنمائي وبناء السلام الكافي والمرن والمتعدد السنوات والتعجيل به، من خلال آليات تمويل مخصصة.
- 2- الاستثمار في النظم المحلية والقدرات المحلية، بما في ذلك الدعم التقني، لتقديم الخدمات المحلية
- 3- إشراك المنظمات غير الحكومية المحلية والجهات الفاعلة في منظمات المجتمع المدني بشكل منهجي في تصميم البرامج وتخطيطها وتنسيقها وتنفيذها وتقييمها
- 4- تشجيع بيئة تشغيلية تمكينية للمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني، بما في ذلك اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان ألا تعوق البيئة التنظيمية عملها في المنطقة.
- 5- اعتماد نهج حساس للنزاع وعدم إلحاق أي ضرر طوال دورة البرمجة
- 6- تشجيع وتحفيز اعتماد العلاقة بين العمل الإنساني والتنمية والسلام من جانب جميع الأطراف ذات الصلة العاملة في المنطقة

### إلى منظمات المجتمع المدني:

- 1- تعزيز وصول السكان المتضررين إلى العدالة من خلال إنشاء آليات للمساعدة القانونية ودعم المحاكم المحلية.
- 2- ضمان حصول النساء والفتيات والناجيات من العنف الجنسي والقائم على نوع الجنس على المساعدة القانونية والتمثيل القانونيين وتمكين وتطوير قدرات المؤسسات القضائية للتصدي للعنف الجنسي والقائم على نوع الجنس ومكافحة الإفلات من العقاب.
- 3- تدريب ضباط الشرطة والقضاة والمدعين العامين على مدونات قواعد السلوك والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.
- 4- تمكين المجتمعات المحلية من خلال الإدارة المجتمعية والآليات العرفية.
- 5- تعزيز تدابير بناء الثقة من خلال إذكاء الوعي والحوار بشأن السياسات.
- 6- دعم حملات التوعية والتوعية العامة بشأن آليات العدالة الانتقالية
- 7- زيادة الجهود المبذولة لإطلاع المجتمع المحلي على العملية السياسية على كل المستويات، والتشاور مع الرأي العام بشأن المسائل الحرجة، ونقل رسائلهم إلى صناعات القرار.

### إلى الهيئات الإدارية المدنية:

- 1- تبني نهج يركز على الناس، ووضع احتياجات الناس وتطلعاتهم في صميم عمل الإدارة.
- 2- التشاور بشكل منهجي مع آراء الناس من خلال استطلاعات الرأي والدراسات الاستقصائية العامة والاجتماعات العامة، وكذلك الطرائق عبر الإنترنت
- 3- دعم إدماج النساء والشباب والأشخاص ذوي الإعاقة في عملية صنع القرار، واستخدام نهج الحساسية للصراع وبناء السلام والتماسك الاجتماعي لبناء رأس المال الاجتماعي.
- 4- اعتماد تسعير شفاف وعادل ومنصف لخدمات الكهرباء والمياه، وإدخال آليات فعالة لتقديم الشكاوى للتعامل مع قضايا العملاء.
- 5- تسهيل العمليات والمنابر للحوار بين هياكل الحكم المحلي وصنع القرار والمؤسسات والمنظمات غير الحكومية وأفراد المجتمع المحلي لتشجيع تحديد الأولويات الجماعية للقضايا.
- 6- الاستثمار بشكل كبير في السيطرة المدنية والإشراف على الفصائل المسلحة، وإدخال آليات المساءلة والإشراف والنزاهة تدريجياً لوكالات إنفاذ القانون.

### إلى الأجسام الحكومية في المنطقة:

- 1- زيادة دور وفعالية الهيئات المدنية في المنطقة زيادة كبيرة، وتعزيز أدوارها القيادية، وزيادة شرعيتها ومشاركتها المجتمعية
- 2- دعم تطبيق أنظمة ومعايير الجودة للمؤسسات العامة التركية في شمال سوريا لزيادة أداء الخدمات العامة
- 3- النظر في توفير دعم محدود ومستهدف للخدمات العامة، وخاصة الكهرباء، لتنشيط النمو الاقتصادي
- 4- المساعدة في هيئات الإدارة المحلية لزيادة الرقابة المدنية على الفصائل العسكرية
- 5- إنشاء آليات لمنع انتهاكات حقوق الإنسان في المناطق الخاضعة للسيطرة التركية ومقاضاة مرتكبيها، ومحاسبة الجناة.

## المنهجية

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لمعرفة مدى وعي السوريين المقيمين في المناطق المحررة شمال سوريا بهيكل الحكم والإدارة في مناطقهم، والاطلاع على واقع الظروف المعيشية وواقع الخدمات العامة من كهرباء ومياه وصحة وتعليم في تلك المناطق ومدى رضى المواطنين عن هذه الخدمات ومعرفتهم بالجهات المسؤولة عن إدارتها، كما تسعى الدراسة أيضاً للوقوف على الجانب الأمني والكشف عن مدى شعور المواطنين بالأمان والاستقرار ضمن مناطقهم، ومعرفتهم بالجهات المسؤولة عن ضبط الأمن في المنطقة، وتحديد أبرز المشاكل الأمنية والجرائم المنتشرة مع الكشف عن العوامل التي تساهم في انتشار تلك الجرائم، من جانب آخر وعلى الصعيد القانوني تسعى الدراسة للكشف عن مدى سيادة مبدأ سمو القانون ومعرفة ما إذا كان هنالك جهات أو قوى أو هيئات أو أفراد يقومون بالتعدي على حقوق وحريات المواطنين ولا يخضعون لأحكام القانون، يضاف إلى ذلك الاطلاع على الطرق والأساليب المتبعة في حل الخلافات والنزاعات التي تقوم فيما بين الأفراد أو فيما بينهم وبين القوى المسيطرة على المنطقة، ومدى فعالية الجهاز القضائي وآليات إنفاذ أحكام المحاكم، كما تهدف الدراسة أخيراً لمعرفة كيفية اتخاذ القرارات المتعلقة بالقضايا الهامة ضمن المنطقة ومدى مشاركة أفراد المجتمع في اتخاذ تلك القرارات.

### نطاق الدراسة:

النطاق الزمني: أجريت الدراسة خلال النصف الأول من عام 2021، في الفترة الممتدة بين شهري شباط وتموز.

النطاق الجغرافي: غطت الدراسة المناطق المحررة شمال سوريا والتي تشمل كل من إدلب ومنطقة غصن الزيتون ومنطقة درع الفرات، وقد سعت الدراسة لتغطية أكبر عدد ممكن من المدن والقرى والبلدات، ففي إدلب شملت الدراسة كل من مدينة إدلب، والمناطق الحدودية كسلقين وحارم والدانا وسرمدا وأطمه، إلى جانب منطقة معرفين وأريحا وقرى جبل الزاوية، أما في منطقة غصن الزيتون فغطت الدراسة كل من عفرين وجنديرس ومعبطلي وشران وراجو وبلبل، وفي منطقة درع الفرات شملت الدراسة مناطق اعزاز والباب وجرابلس.

### مصادر البيانات:

- 1- المصادر الأولية وتشمل:
  - أ- المواطنين السوريين المقيمين ضمن المناطق المشمولة في الدراسة.
  - ب- الخبراء.
- 2- المصادر الثانوية وتشمل الأبحاث والدراسات والتقارير المتصلة بموضوع الدراسة.

### عينة الدراسة:

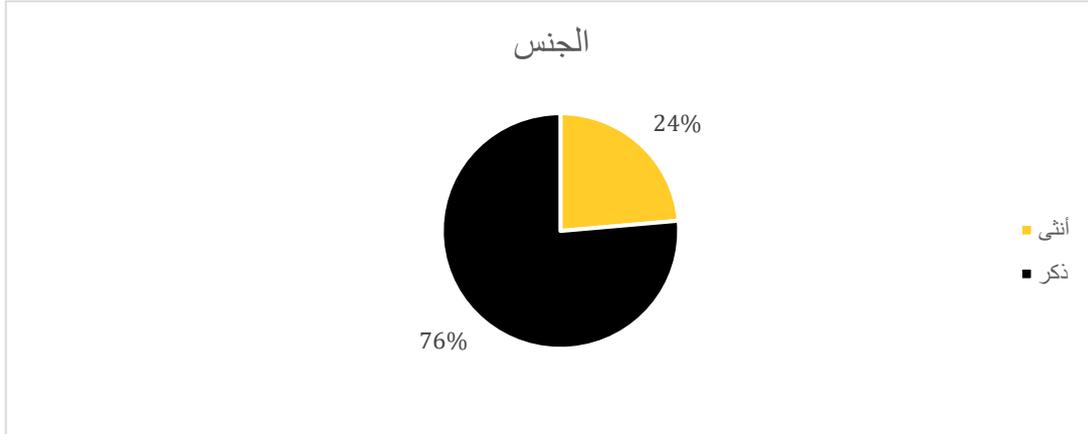
تمثلت عينة الدراسة بمقابلة ستة خبراء من العاملين ضمن هيئات الحكم المحلية والمؤسسات الإدارية والخدمية والعاملين ضمن منظمات المجتمع المدني ممن لديهم اطلاع على الواقع الأمني والإداري والخدي في مناطق الدراسة، حيث تم مقابلة خبيرين في كل منطقة من مناطق الدراسة (إدلب - غصن الزيتون - درع الفرات)، وقد أجريت مقابلات الخبراء بشكل مباشر (فيزيائي) باستخدام دليل مقابلة يضم أسئلة مفتوحة، ويوضح الجدول التالي صفات الخبراء الذين تمت مقابلتهم في كل منطقة من مناطق الدراسة:

إدلب	الخبير الأول	موظف في دائرة الخدمات في مدينة إدلب، عمل سابقاً لدى عدة منظمات إنسانية
	الخبير الثاني	عضو في حكومة الإنقاذ السورية
درع الفرات	الخبير الأول	موظف في إدارة المخيمات
	الخبير الثاني	موظف في شركة المياه، ومنسق سابق للعلاقات العامة في الجيش الوطني
غصن الزيتون	الخبير الأول	عضو مجلس محلي
	الخبير الثاني	موظف في قطاع القضاء

جدول 1 صفات الخبراء المشاركين في الدراسة

كما شملت العينة مقابلة 300 شخص من الذكور والإناث من أبناء المجتمع المضيف والنازحين المقيمين ضمن مناطق الدراسة، حيث تم مقابلة 100 شخص في كل منطقة، واعتمدت الدراسة العينة العشوائية الطبقية في اختيار المشاركين، لمراعاة تغطية مختلف فئات السوريين ضمن المناطق المحررة وبخاصة النازحين نظراً لارتفاع أعدادهم وصعوبة ظروفهم المعيشية، وأجريت المقابلات بشكل مباشر (فيزيائي) باستخدام استبيان يضم أسئلة مغلقة وبعض الأسئلة المفتوحة، واستخدم الباحثون الميدانيون برنامج Kobo Collect في تنفيذ المقابلات، أما تحليل البيانات فقد تم باستخدام برنامجي SPSS وMS EXCEL، وقد تنوعت خصائص المشاركين بحسب العديد من المتغيرات كالجنس والعمر وحالة الإقامة وظروف المسكن والمستوى التعليمي، وتوضح الرسوم البيانية التالية توزيع المشاركين بحسب كل متغير من تلك المتغيرات:

#### توزيع أفراد العينة من حيث الجنس:



رسم 1 توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

#### توزيع أفراد العينة من حيث العمر:

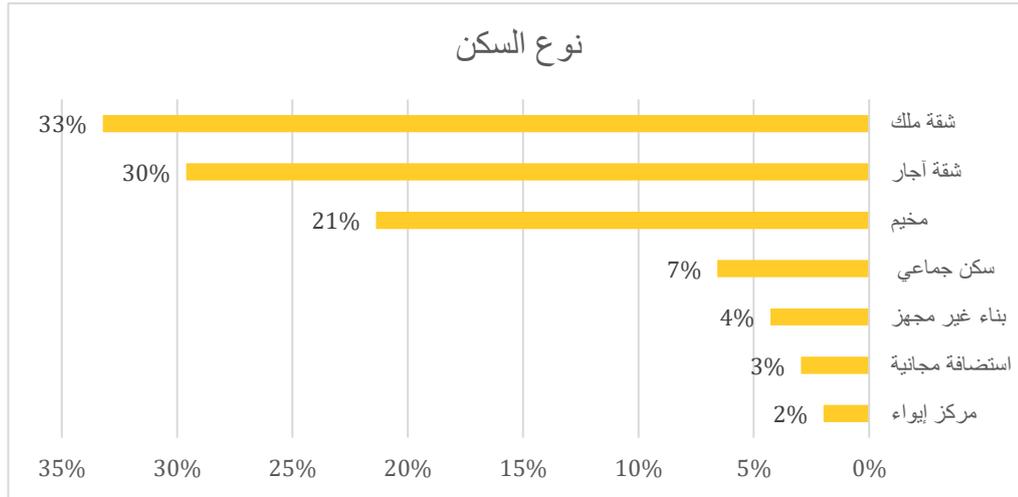
بلغ متوسط أعمار المشاركين في الدراسة 38 عاماً، وكان عمر أصغر المشاركين 19 عام في حين بلغ أكبرهم سناً 72 عاماً.

#### توزيع أفراد العينة بحسب حالة الإقامة:



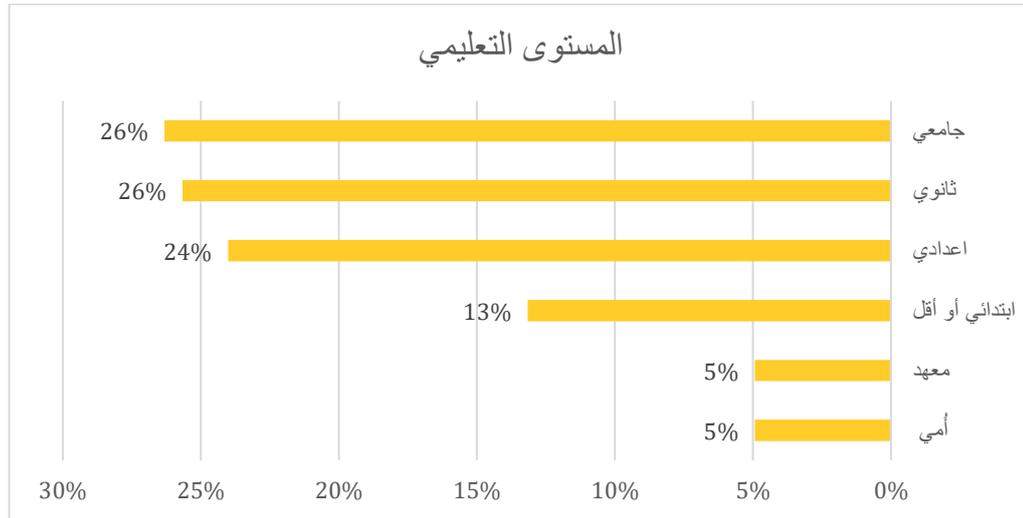
رسم 2 توزيع أفراد العينة من حيث حالة الإقامة

توزع أفراد العينة بحسب ظروف السكن:



رسم 3 توزع أفراد العينة من حيث نوع السكن

توزع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي:



رسم 4 توزع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي

## الصعوبات والتحديات

واجه الباحثون الميدانيون بعض الصعوبات خلال عملية جمع البيانات والتي تمثلت بشكل رئيسي برفض بعض المواطنين المشاركة في الدراسة بسبب تخوفهم من تعرضهم للملاحقة الأمنية في حال حديثهم عن الوضع الأمني في المنطقة وما تقوم القوى العسكرية بارتكابه من تعديات بحق المدنيين وحال مرفق القضاء وكيفية اتخاذ القرارات في المنطقة، من جانب آخر أيضاً فإن بعض الأشخاص ممن قبلوا المشاركة في الدراسة شعروا بالقلق والتردد لدى الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالوضع الأمني وسيادة القانون ومرفق القضاء وصناعة القرار.

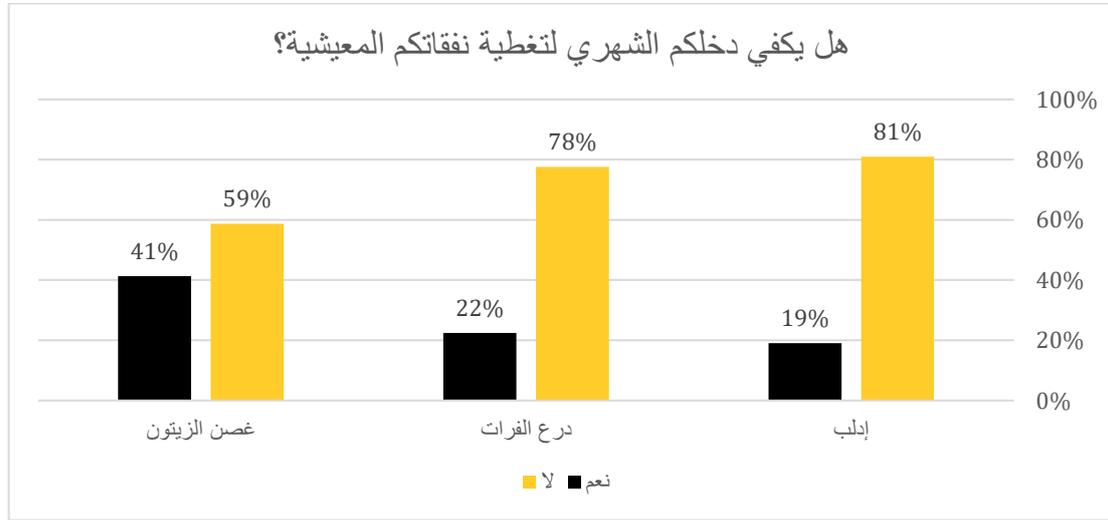
على الرغم من أن مختلف المناطق المحررة شمال سوريا تقع تحت سيطرة قوى المعارضة، إلا أن تلك المناطق في واقع الأمر لا تخضع لسلطة أو إشراف هيئة سياسية أو عسكرية موحدة، بل على العكس من ذلك تماماً فكل منطقة من مناطق الشمال السوري تعتبر كياناً مستقلاً بحد ذاته، ففي إدلب تعتبر حكومة الإنقاذ الهيئة السياسية المسؤولة عن إدارة الشؤون المدنية والخدمية، أما على الصعيد العسكري فتعتبر هيئة تحرير الشام القوة العسكرية الأكبر والمسيطرة فعلياً على المنطقة، أما مناطق درع الفرات وغصن الزيتون فتعتبر الحكومة السورية المؤقتة الجهة المسؤولة عن إدارة الشؤون المدنية والخدمية، أما عسكرياً فتخضع المنطقتان لسيطرة الجيش الوطني، وهنا لا بد من التنويه إلى أنه وعلى الرغم من تولي الحكومة السورية المؤقتة والجيش الوطني لإدارة مناطق غصن الزيتون ودرع الفرات سياسياً وعسكرياً، إلا أن المنطقتين عملياً تعتبران مستقلتان عن بعضهما البعض من الناحية الإدارية، فمنطقة غصن الزيتون تتبع إدارياً لولاية هاتاي، في حين تتبع منطقة درع الفرات لولاية غازي عنتاب.

إن اختلاف الهيئات الإدارية وهيئات الحكم المحلية في كل منطقة من مناطق الشمال السوري وكذلك اختلاف القوى العسكرية العاملة فيها، يؤدي لاختلاف الواقع المعيشي والخدمي والأمني، وهو ما سنقوم بتسليط الضوء عليه في هذا التقرير.

## القسم الأول – واقع الظروف المعيشية

ازدادت أعداد السوريين المقيمين في مناطق المعارضة شمال سوريا بشكل كبير خلال سنوات الحرب، إذ شكلت تلك المناطق الملاذ الأخير لملايين السوريين الفارين من ولايات الحرب والعمليات العسكرية الدائرة على كامل الأراضي السورية، إلى جانب المهجرين ممن رفضوا إجراء التسويات في المحافظات التي كانت تخضع للمعارضة السورية واستعاد النظام السيطرة عليها، وعلى الرغم من عدم وجود إحصائيات دقيقة لأعداد السوريين المقيمين ضمن مناطق المعارضة في الشمال السوري إلا أن عددهم يزيد عن الأربعة ملايين من بينهم نحو 2.1 مليون نازح، وذلك وفقاً لأحدث الإحصائيات الصادرة عن فريق منسقي الاستجابة في الشمال السوري<sup>1</sup>، وبحسب ذات الإحصائية فقد بلغ عدد المخيمات في الشمال السوري 1293 مخيماً من بينها 282 مخيماً عشوائياً، ويقيم في هذه المخيمات ما يزيد عن مليون شخص.

وفي واقع الأمر ليس خفياً على أحد ما يعانيه المقيمون ضمن مناطق الشمال السوري وبخاصة أولئك القاطنين في المخيمات من صعوبات معيشية على الصعيد الاقتصادي والتي يتمثل أبرزها بصعوبة الحصول على فرصة عمل وانخفاض دخل الأفراد وعدم كفاية ذلك الدخل لتوفير متطلبات ومستلزمات أسرهم المعيشية، وهو ما أكده المشاركون في الدراسة حيث أشار حوالي ثلاثة أرباعهم إلى عدم كفاية الدخل الشهري الذي يحصلون عليه لتغطية نفقات أسرهم، وترتفع هذه النسبة لما يزيد عن الثلاثة أرباع لدى النازحين، في حين كانت لدى أبناء المجتمع المضيف في حدود الثلثين، أما من حيث مكان الإقامة الحالي فقد كانت النسبة الأعلى لدى المقيمين من المخيمات ضمن منطقة إدلب.



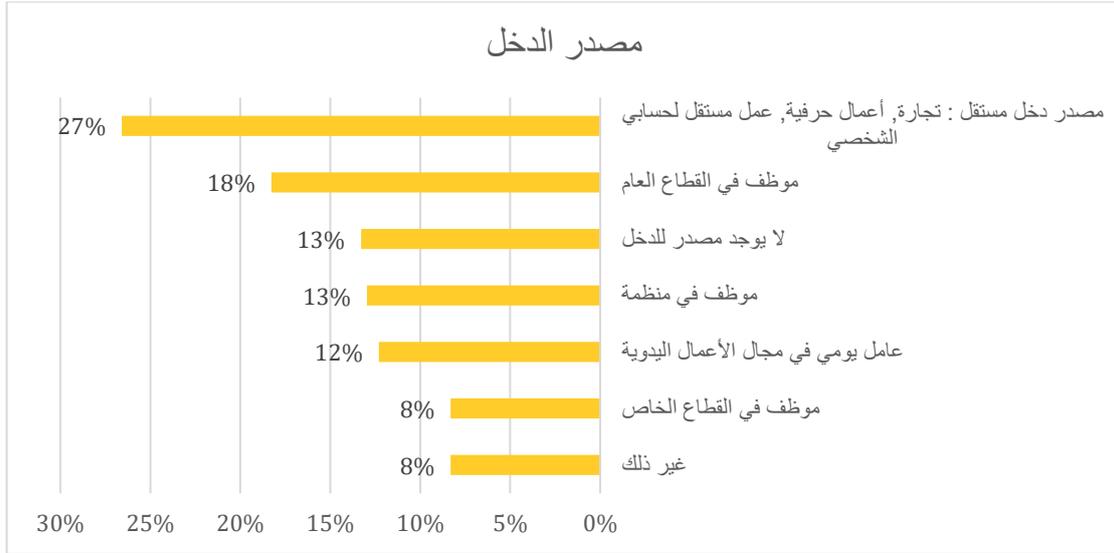
رسم 5 كفاية الدخل الشهري لتغطية النفقات المعيشية

تجدر الإشارة هنا إلى أن متوسط دخل أسر المشاركين في الدراسة الشهري بلغ حوالي 1550 ليرة تركية<sup>2</sup>، وأما عن مصادر ذلك الدخل فهي متنوعة، ويأتي في مقدمتها عمل الأفراد بشكل حر لحسابهم الشخصي في العديد من القطاعات كالتجارة أو المهن اليدوية والأعمال الحرفية أو افتتاحهم لمشاريعهم الخاصة، يلي ذلك العمل كموظفين عامين ضمن المؤسسات والدوائر الحكومية، يضاف إلى ذلك من يعملون ضمن المنظمات الإنسانية أو كموظفين في شركات القطاع الخاص والعمال بالمياومة، ونشير هنا إلى أن 8.3% من المشاركين اختاروا لدى سؤالهم عن مصدر دخلهم الإجابة غير ذلك، وقال هؤلاء أنهم يضطرون لممارسة عدة أعمال في سبيل تأمين احتياجات أسرهم إذ أنهم يعملون في كلا القطاعين العام والخاص، كما أشار أحدهم إلى أنه من المقاتلين وبأن مصدر دخله يتمثل بما يحصل عليه من الفصيل الذي ينتمي إليه، والجدير بالذكر هنا أن ما نسبته 13.3% من المشاركين قالوا بأنهم لا يمتلكون أي مصدر من مصادر الدخل.

<sup>1</sup> النازحون السوريون 2021.. أرقام كارثية تكشف حجم المأساة.

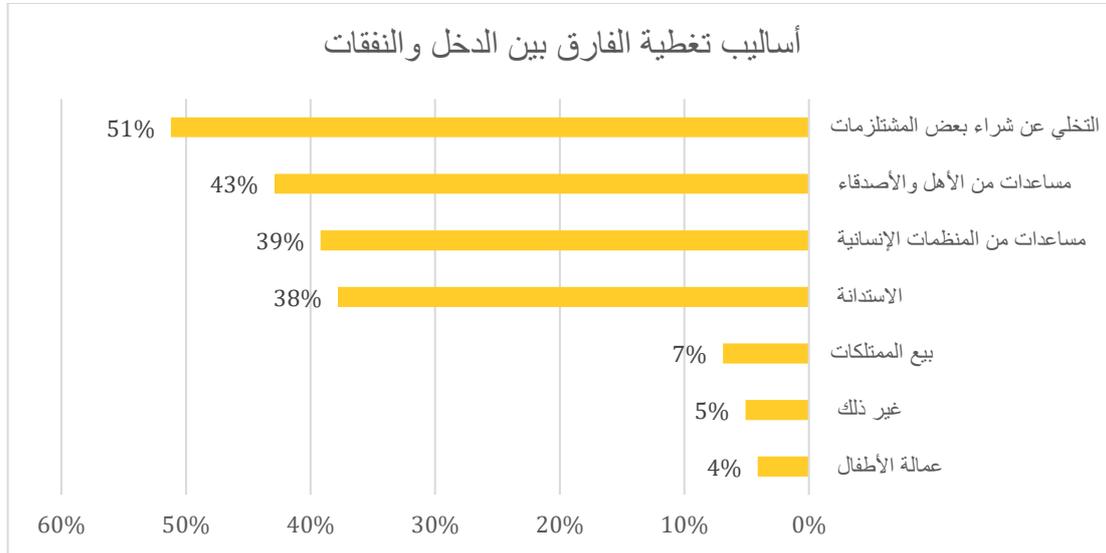
<https://cutt.ly/cQnqU1u>

<sup>2</sup> إن متوسط دخل الأسرة الشهري يساوي حوالي 180 دولار أميركي شهرياً، وعلى اعتبار أن متوسط عدد أفراد الأسر في سوريا بحسب الأمم المتحدة يبلغ 5 أشخاص، فإن نصيب الفرد من دخل الأسرة يساوي حوالي 36 دولار أميركي شهرياً، أي أن المقيمين ضمن مناطق الشمال السوري إجمالاً يعيشون تحت خط الفقر.



رسم 6 مصادر الدخل الشهري

وبالعموم فإن ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة ممن أجابوا بعدم وجود مصدر للدخل لديهم أو أولئك الذين لا يكفي دخلهم لتأمين مستلزمات أسرهم المعيشية قالوا بأنهم يضطرون للامتناع عن شراء بعض المواد أو المستلزمات التي تحتاجها الأسرة وإن كانت من المستلزمات الأساسية، كما تساهم المساعدات التي يحصل عليها هؤلاء الأشخاص من أقاربهم أو أصدقائهم أو تلك التي تقدمها لهم المنظمات الإنسانية في سد جزء من احتياجات الأسرة، هذا ويلجأ البعض لاتباع العديد من الاستراتيجيات السلبية لتغطية الفارق بين قيمة دخلهم وحجم نفقاتهم الشهرية، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاستدانة وتشغيل الأطفال أو بيع ما يمتلكونه من أصول ومدخرات كالحلي الذهبية، كما تنتشر أيضاً ظاهرة بيع النازحين لعقاراتهم في المناطق التي يسيطر عليها النظام السوري بثمن أقل بكثير من قيمتها الفعلية، وأما المشاركون ممن أجابوا بغير ذلك فقد أوضحوا بأنهم يقومون بالإنفاق من مدخراتهم المالية.



رسم 7 أساليب تغطية الفارق بين الدخل والنفقات

## القسم الثاني – الخدمات العامة

أولاً- خدمة الكهرباء:

من خلال النظر إلى واقع قطاع الكهرباء في المناطق المحررة خلال السنوات الماضية يمكن القول بأن ذلك القطاع شهد تحسناً ملحوظاً، ففي بداية التحرير لم تكن الكهرباء متوفرة إطلاقاً، حيث قام النظام السوري بقطع الكهرباء مع عدم توافر مصدر بديل، يضاف إلى ذلك الدمار الهائل الذي لحق بمحطات توليد الكهرباء وخطوط الشبكة العامة في الكثير من المناطق بفعل العمليات العسكرية، وأمام مشكلة عدم توافر الكهرباء لجأ الأهالي للاستعانة بالمولدات الخاصة أو ألواح الطاقة الشمسية، كما قام البعض بافتتاح مشاريع خاصة لتوفير الكهرباء للسكان من خلال شراء مولدات كهربائية كبيرة الحجم ومد خطوط كهرباء للمنازل وهو ما يعرف بالأمبيرات، لاحقاً ومع الاستقرار النسبي الذي شهده الشمال السوري وتطور البنية الإدارية للمؤسسات بدأت المساعي الرامية لتوفير الكهرباء بشكل دائم ودون انقطاع، حيث تعمل بعض الشركات الخاصة في الوقت الحالي في كل من إدلب ومناطق درع الفرات وغصن الزيتون على استرجار الكهرباء من تركيا وإيصالها للمنازل عبر خطوط الشبكة العامة، إلا أن ذلك لم يتم بعد في جميع المناطق والنواحي، إذ أن هنالك عدداً كبيراً من القرى والبلدات الصغيرة والمخيمات لم تصلها الكهرباء عبر خطوط الشبكة العامة، ولا زالت تعتمد على مولدات الكهرباء المحلية (الأمبيرات) أو الطاقة الشمسية كمصدر رئيسي للكهرباء.

وبالعودة إلى نتائج الدراسة فقد أكد الخبراء في إدلب أن المصدر الرئيسي للكهرباء يختلف بين المدن والأرياف، ففي المدن تقوم شركة تركية خاصة اسمها GREEN ENERGY بتزويد أصحاب المولدات بالكهرباء ليتم توزيعها عبر شبكات الأمبيرات على منازل المدنيين، وقد أصبح عدد ساعات توافر الكهرباء يومياً عشرة ساعات بعد أن كانت لا تتجاوز الساعتين سابقاً، ويوضح الخبير أن تزويد المواطنين بالكهرباء يتم حالياً عبر شبكات الأمبيرات ريثما يتم تجهيز وصيانة شبكة الكهرباء العامة، أما بالنسبة للأرياف والمخيمات فتعتبر ألواح الطاقة الشمسية المصدر الرئيسي للكهرباء.

من جانبه أوضح عمر شقروق المدير العام لشركة GREEN ENERGY خلال لقاء أجراه مع شبكة عنب بلدي أن الشركة تسعى للوصول إلى كافة مناطق إدلب ولكن ذلك سيتم بشكل تدريجي، حيث ستبدأ الشركة بتزويد الكهرباء في المناطق ذات الكثافة السكانية الأكبر والقريبة من محطات التحويل، وهي مدن إدلب وسلقين والदानا وسرمدا، وعند الانتهاء من تغذية هذه المدن ستنتقل إلى البلدات والمدن الأخرى حتى تصل إلى كافة البلدات بما في ذلك جبل الزاوية وجسر الشغور والمناطق على خطوط التماس مع مناطق سيطرة النظام السوري، وأضاف أن إيصال الكهرباء عبر اشتراكات الأمبيرات يعتبر مرحلة مؤقتة ريثما يتم تجهيز خطوط الشبكة العامة<sup>3</sup>.

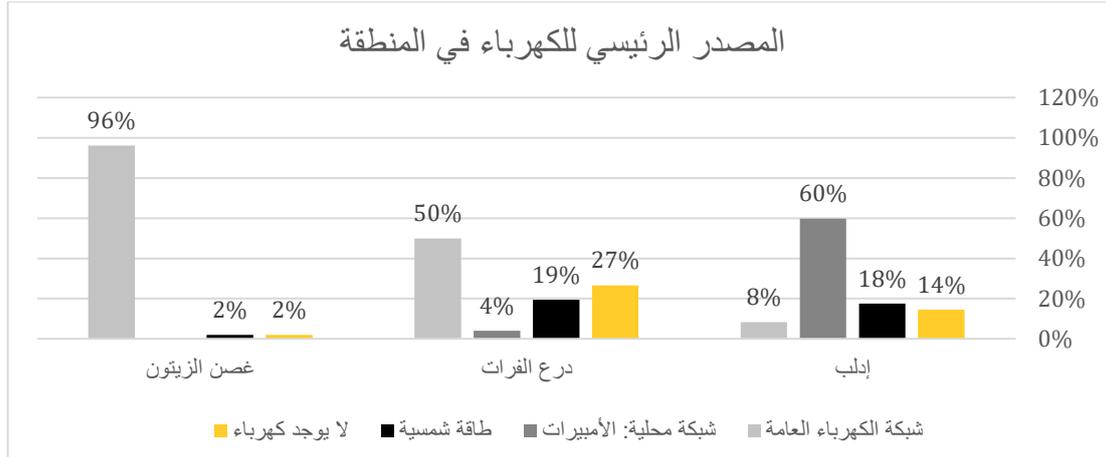
في منطقة درع الفرات يؤكد أحد الخبراء أيضاً أن هنالك عدد كبير من القرى والأرياف التي يعتمد سكانها بشكل رئيسي على ألواح الطاقة الشمسية للحصول على الكهرباء، كما أكد الخبير الآخر وهو يعمل ضمن إدارة أحد المخيمات أن سكان المخيمات يعتمدون أيضاً على ألواح الطاقة الشمسية نظراً لعدم وصول الكهرباء عبر خطوط الشبكة العامة إلا لعدد محدود جداً من المخيمات.

أما في منطقة غصن الزيتون فقد أشار كلا الخبيرين أن الكهرباء التي يتم توفيرها عبر خطوط الشبكة العامة تعتبر المصدر الرئيسي للكهرباء في مختلف مناطق عفرين.

وتوافق إجابات الخبراء سابقة الذكر مع إجابات المشاركين في الدراسة، ففي إدلب أكد غالبية المجيبين أن مولدات الأمبيرات لازالت تشكل مصدر الكهرباء الرئيسي في مناطقهم، أما في منطقة غصن الزيتون فقد أشار الغالبية العظمى من المجيبين أن شبكة الكهرباء العامة هي المصدر الرئيسي للكهرباء في المنطقة، كما أشار نصف المجيبين في منطقة درع الفرات أيضاً إلى أن شبكة الكهرباء العامة تعتبر المصدر الرئيسي للكهرباء ضمن مناطقهم، وهنا لا بد من التنويه إلى أن نسبة مرتفعة من المشاركين تزيد عن الربع في مناطق درع الفرات وتصل إلى 14% في إدلب قالوا أن مناطقهم لا تتوافر فيها الكهرباء، مع العلم أن النسبة الأكبر من هؤلاء هم من المقيمين ضمن المخيمات، وعليه فإن أهالي هذه المناطق يلجؤون بشكل رئيسي أيضاً لاستخدام ألواح الطاقة الشمسية.

<sup>3</sup> شركة GREEN ENERGY توصل الكهرباء إلى مدينة إدلب، عنب بلدي.

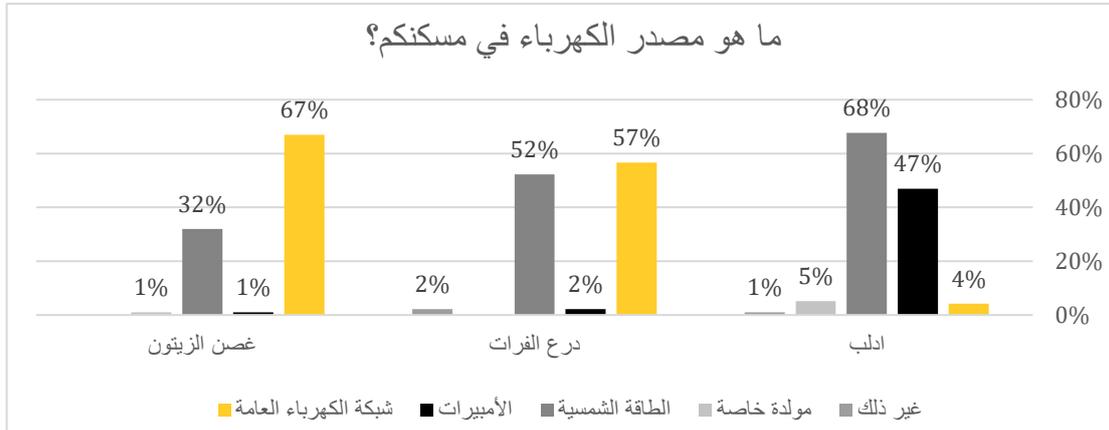
<https://www.enabbaladi.net/archives/481198>



رسم 8 المصدر الرئيسي للكهرباء

ولدى سؤال المشاركين في الدراسة فيما إذا كانت الكهرباء متوفرة في مساكنهم فقد أجاب 4 من المشاركين في إدلب بالنفي، في حين كان العدد في مناطق درع الفرات وغصن الزيتون 8 مشاركين في كل منطقة، ويرجع سبب عدم توافر الكهرباء لدى ثلاثة من المجيبين في إدلب وسبعة في منطقة غصن الزيتون لعدم امتلاكهم المال الكافي للحصول على الكهرباء، في حين أرجع جميع المجيبين في منطقة درع الفرات ممن قالوا بعدم توافر الكهرباء في مساكنهم ومجيب في إدلب ذلك لكون شبكة الكهرباء العامة لا تصل إلى المناطق التي يقيمون بها، وأما بالنسبة للمجيبين ممن قالوا بتوافر الكهرباء في مساكنهم فإننا نلاحظ تفاوتاً في متوسط عدد ساعات توافر الكهرباء يومياً 10 ساعات، أما في منطقة درع الفرات فيبلغ المتوسط 17 ساعة في حين يرتفع في منطقة غصن الزيتون لتبلغ 19 ساعة، ونشير هنا إلى اعتماد بعض المجيبين لأكثر من مصدر في آن واحد للحصول على الكهرباء، ففي إدلب يتم الاعتماد بشكل رئيسي على كل من ألواح الطاقة الشمسية واشتراك الأمبيرات، أما في مناطق درع الفرات وغصن الزيتون فالاعتماد يتم بشكل رئيسي على شبكة الكهرباء العامة إلى جانب ألواح الطاقة الشمسية كما هو موضح في الرسم البياني التالي:

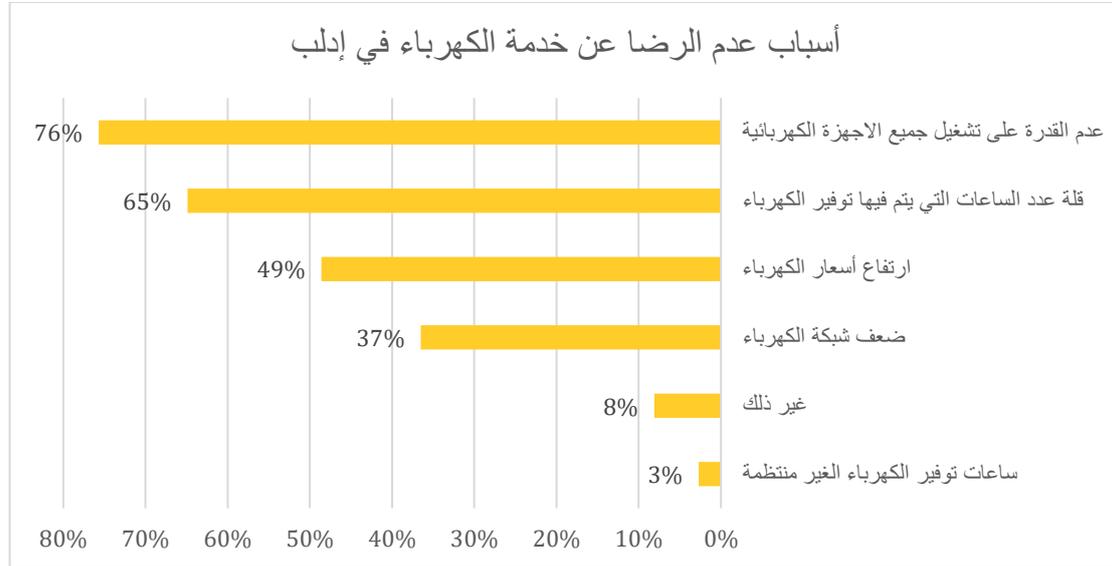
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك الاعتماد على البطاريات والأضواء الليزرية (الليدات) لإنارة المسكن.



رسم 9 مصدر الرئيسي للكهرباء في مساكن المجيبين

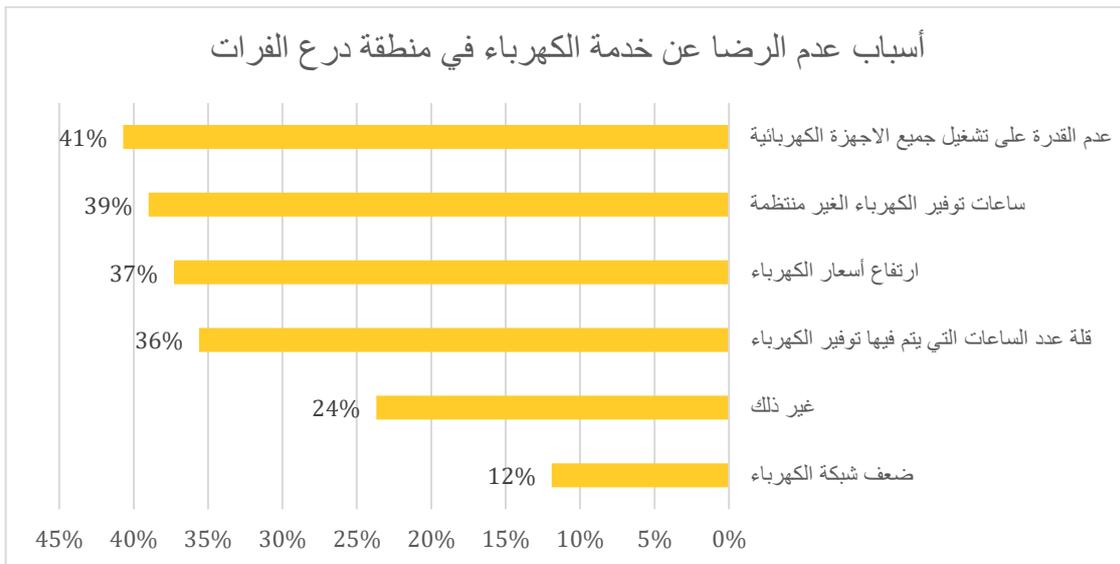
وبالعموم فإن نتائج الدراسة أظهرت وجود انخفاض في درجة الرضى عن خدمة الكهرباء في مختلف مناطق الدراسة مع اختلاف أسباب عدم الرضى من منطقة لأخرى، ففي إدلب أشار حوالي ثلاثة أرباع المجيبين لعدم رضاهم أو عدم رضاهم إطلاقاً عن خدمة الكهرباء (56% غير راضون و18% غير راضون إطلاقاً)، أما نسبة المجيبين ممن قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن خدمة الكهرباء فقد بلغت 10% و1% على التوالي، في حين عبر 15% من المجيبين عن حيادهم تجاه الموضوع، وهذا وتتنوع أسباب انخفاض درجة الرضى عن خدمة الكهرباء في إدلب، ويأتي في مقدمة تلك الأسباب عدم قدرة المواطنين على تشغيل عدة أجهزة كهربائية في ذات الوقت، يضاف إلى ذلك انخفاض عدد ساعات توافر الكهرباء يومياً وارتفاع أسعارها، فكما ذكرنا سابقاً فإن متوسط عدد ساعات توافر الكهرباء في إدلب يبلغ 10 ساعات يومياً، علماً أن

متوسط قيمة المبلغ الذي يضطر المواطنون لدفعه في مقابل الحصول على الكهرباء يبلغ 67 ليرة تركية شهرياً، وتجدر الإشارة هنا إلى أن بعض المجيبين أوردوا عدة أسباب لعدم رضاهم عن خدمة الكهرباء وتتمثل تلك الأسباب بارتفاع تكلفة صيانة مجموعات الطاقة الشمسية في منازلهم (الألواح والبطاريات) إلى جانب خطر انفجار البطاريات داخل المنزل فهي تعتبر وفق تعبير أحدهم كقنبلة موقوتة، وتندرج هذه الأسباب تحت خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه:



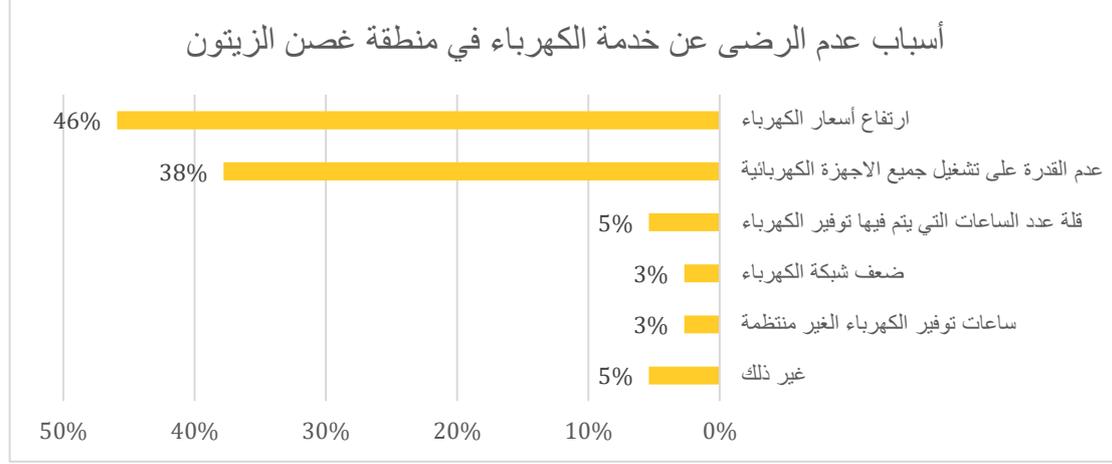
رسم 10 أسباب عدم الرضى عن خدمة الكهرباء في إدلب

في منطقة درع الفرات وعلى الرغم من أن غالبية المجيبين عبروا عن عدم رضاهم عن خدمة الكهرباء إلا أن درجة الرضى ترتفع بشكل ملحوظ عما هو عليه الحال في إدلب، فقد بلغت نسبة من قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن خدمة الكهرباء في منطقة درع الفرات 20% و16% على التوالي، أما نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً فقد بلغت 37% و22% على التوالي، في حين عبر 4% عن حيادهم، وحول أسباب عدم الرضى عن خدمة الكهرباء فهي تتمثل بالدرجة الأولى بعدم القدرة على تشغيل جميع الأجهزة الكهربائية في المنزل، وعدم انتظام ساعات توافر الكهرباء وارتفاع أسعارها، حيث يبلغ متوسط قيمة المبلغ الذي يضطر المواطنون لدفعه في مقابل الحصول على الكهرباء 79 ليرة تركية شهرياً، ونشير هنا ان ما يقارب ربع المجيبين في منطقة درع الفرات أجابوا بغير ذلك وبرروا عدم رضاهم عن خدمة الكهرباء إما بعدم توافرها في مناطق سكنهم أو كما هو الحال في إدلب بارتفاع أسعار صيانة مجموعات الطاقة الشمسية والخطر الذي تشكله البطاريات على الأطفال.



رسم 11 أسباب عدم الرضا عن خدمة الكهرباء في منطقة درع الفرات

أعلى درجات الرضى عن خدمة الكهرباء كانت في منطقة غصن الزيتون، فما يزيد عن نصف المجيبين فيها قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن تلك الخدمة، أما نسبة من قالوا بعد رضاهم أو عدم رضاهم إطلاقاً فهي تزيد قليلاً عن الثلث، في حين قال 11% أنهم محايدون، وأما أسباب عدم الرضى عن خدمة الكهرباء فهي تتمثل بسببين رئيسيين هما ارتفاع أسعار الكهرباء وهو ما يؤدي لامتناع المواطنين عن تشغيل جميع الأجهزة الكهربائية في منازلهم، ويبلغ متوسط قيمة المبلغ الذي يضطر المواطنون في منطقة غصن الزيتون لدفعه في مقابل الحصول على الكهرباء 67 ليرة تركية شهرياً.



رسم 12 أسباب عدم الرضا عن خدمة الكهرباء في منطقة غصن الزيتون

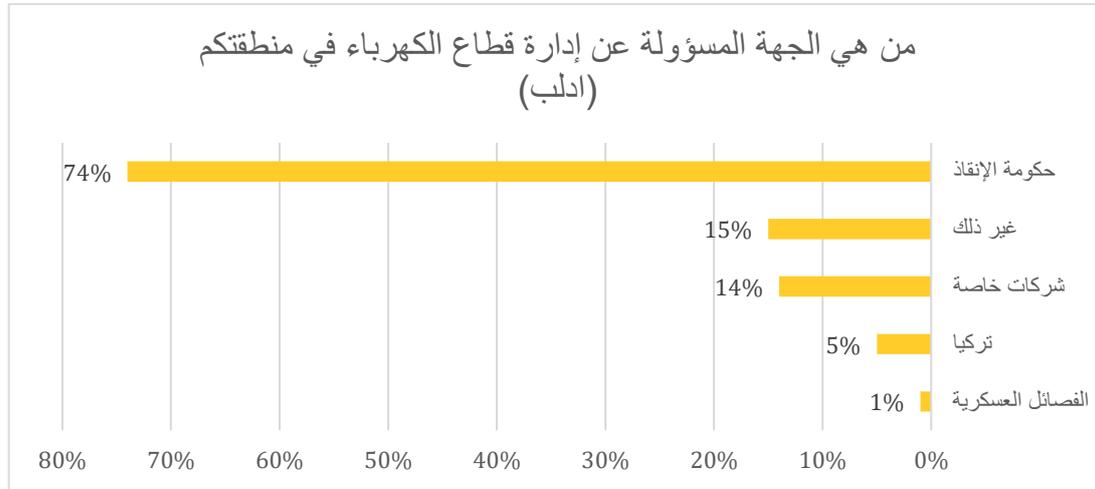
من جانبهم فقد أكد الخبراء في مختلف مناطق الدراسة أن الجهات القائمة على إدارة قطاع الكهرباء تواجه خلال عملها العديد من الصعوبات والتحديات، وتتمثل أبرز تلك التحديات في إدلب بكون شبكة الكهرباء العامة قديمة وتضرر مختلف خطوط التوتر العالي وأبراج الكهرباء والكابلات ومحطات التحويل بسبب العمليات العسكرية والقصف الذي لا زال يطال العديد من مناطق إدلب، وقد أشار أحد الخبراء إلى أن العمل يجري حالياً على مد شبكة عامة جديدة إلا أن العمل يجري ببطء بسبب قلة الكوادر والفنيين والمعدات.

في منطقة درع الفرات يقول أحد الخبراء أن أكثر ما تعانيه الجهات القائمة على إدارة قطاع الكهرباء يتمثل بوجود حالات سرقة للكهرباء أو لكابلات الشبكة العامة، إضافة لارتفاع تكاليف استرجار الكهرباء من تركيا وهو ما يؤدي لارتفاع قيمة الكهرباء على المواطنين، أما الخبير الآخر وهو يعمل ضمن إدارة أحد المخيمات فيقول أن الصعوبات التي تواجهها الجهات القائمة على إدارة قطاع الكهرباء ليست كبيرة ولكن هنالك إهمال وتهميش من قبل هذه الجهات لبعض المناطق وخاصة المخيمات، إذ لا توجد أية مساعي لمد شبكات الكهرباء أو إيصالها للمخيمات.

في منطقة غصن الزيتون يتفق الخبراء أيضاً على أن أبرز الصعوبات والتحديات التي تواجه قطاع الكهرباء في المنطقة تتمثل بوجود حالات سرقة للكابلات، واسترجار غير مشروع للكهرباء من الشبكة العامة وهو ما تقوم به الفصائل العسكرية لتغذية مقراتها بالكهرباء، ويضاف لما سبق كثرة الأعطال الفنية، حيث أكد أحد الخبراء أن هنالك بعض حالات قطع لأعمدة الكهرباء الخشبية لاستخدامها في التدفئة خلال فصل الشتاء.

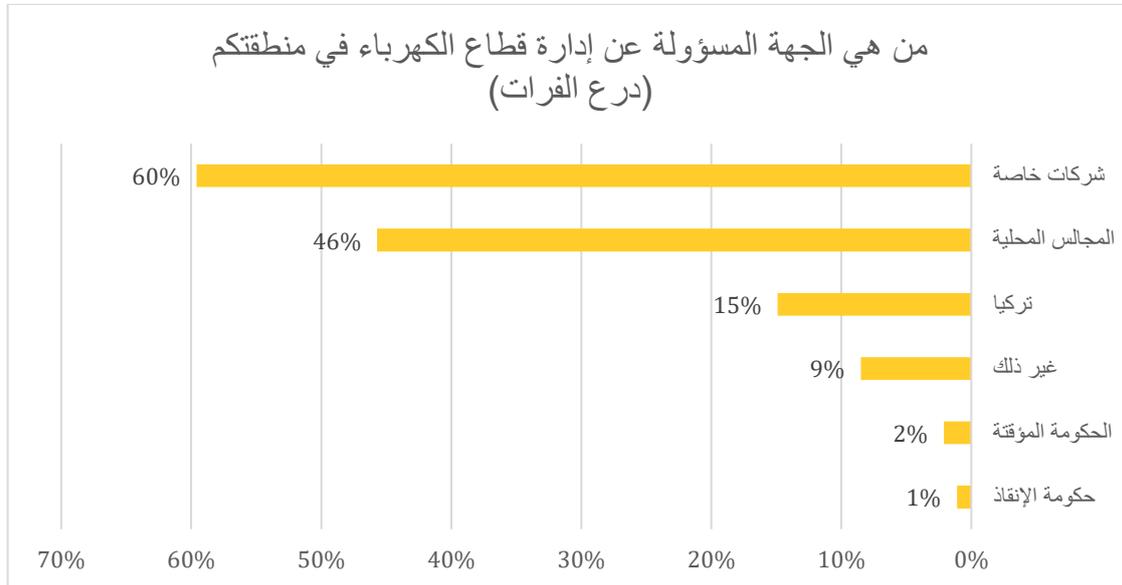
وفي معرض الحديث هنا عن الهيئات والجهات القائمة على إدارة قطاع الكهرباء فلا بد من الإشارة لتلك الجهات في كل منطقة من مناطق الدراسة، ففي إدلب وبحسب الخبراء تقوم مديرية الكهرباء التابعة لوزارة الخدمات في حكومة الإنقاذ بإدارة قطاع الكهرباء، وقد قامت هذه الجهة بإبرام عقد مع شركة Green Energy لاستثمار الكهرباء في المنطقة، بحيث تقوم الشركة بتجهيز شبكة الكهرباء العامة واسترجار الكهرباء من تركيا لتغذية المنطقة بالكهرباء مقابل تحصيل الرسوم من المستفيدين، ونلاحظ هنا وجود نوع من الانخفاض في درجة معرفة المواطنين المقيمين ضمن منطقة إدلب بالجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء، فلدى سؤالهم عن تلك الجهة تباينت إجاباتهم، مع العلم أن البعض منهم أشار إلى عدة جهات باعتبارها مسؤولة مجتمعياً عن إدارة قطاع الكهرباء، وبالعموم فإن النسبة الأكبر من المجيبين قالوا بأن حكومة الإنقاذ هي الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء، ولكن غالبية هؤلاء لا يعلمون من هي الهيئة الإدارية المسؤولة بالتحديد ضمن حكومة الإنقاذ عن إدارة هذا القطاع، من جهة أخرى فإن ما نسبته 14% من المجيبين قالوا بأن الشركات الخاصة هي المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء وتشمل الشركات الخاصة بحسب رأي غالبيةهم شركة Green Energy المستثمرة للكهرباء إلى جانب من أشاروا لأصحاب مشاريع المولدات (الأمبيرات)، هذا وقد أجاب البعض بمسؤولية تركيا،

كما أجاب 15% بغير ذلك وهؤلاء تنقسم إجاباتهم بين من قال بمسؤولية هيئة تحرير الشام عن توفير وإدارة الكهرباء أو من قالوا بعدم معرفتهم بتلك الجهة.



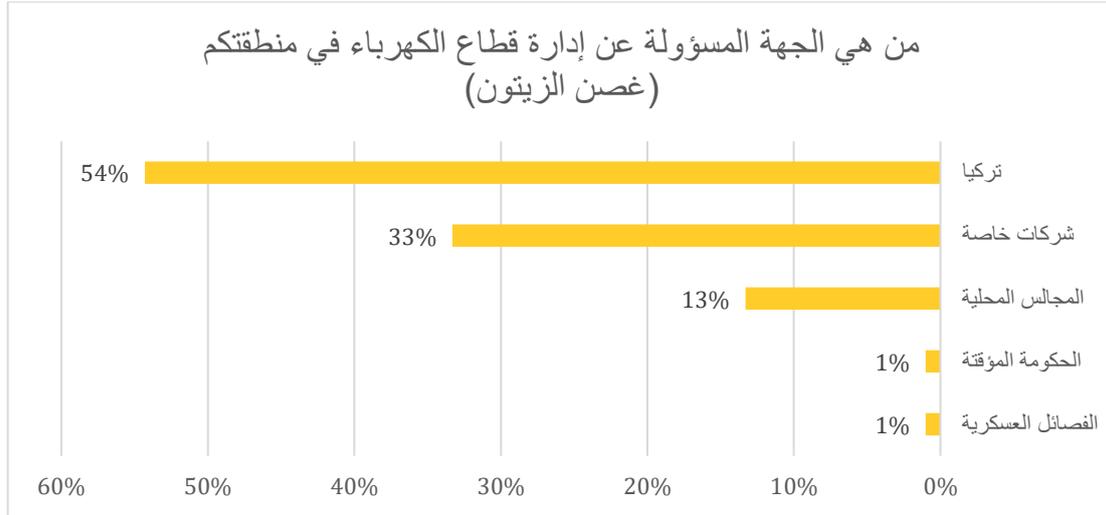
رسم 13 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في إدلب

في منطقة درع الفرات ووفقاً لآراء الخبراء فإن المجالس المحلية هي الجهات الإدارية المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء، أما المجيبون فتنوعت إجاباتهم حيث يرى الغالبية العظمى منهم أن الشركات الخاصة التركية التي تقوم باسترجار الكهرباء من تركيا وتغذية المنطقة هي المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء، في حين أشار ما يقارب نصف المجيبين أن تلك المهمة تضطلع بها المجالس المحلية، في حين يرى 15% من المجيبين أن الدولة التركية هي المسؤولة بشكل مباشر عن إدارة قطاع الكهرباء، كما قال اثنان من المجيبين بمسؤولية الحكومة المؤقتة ومجيب واحد قال بأن حكومة الإنقاذ هي من تدير قطاع الكهرباء، هذا وقد أجاب 9% بغير ذلك وقالوا بأنه لا توجد جهة مسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في مناطقهم بسبب عدم توافر الكهرباء بها.



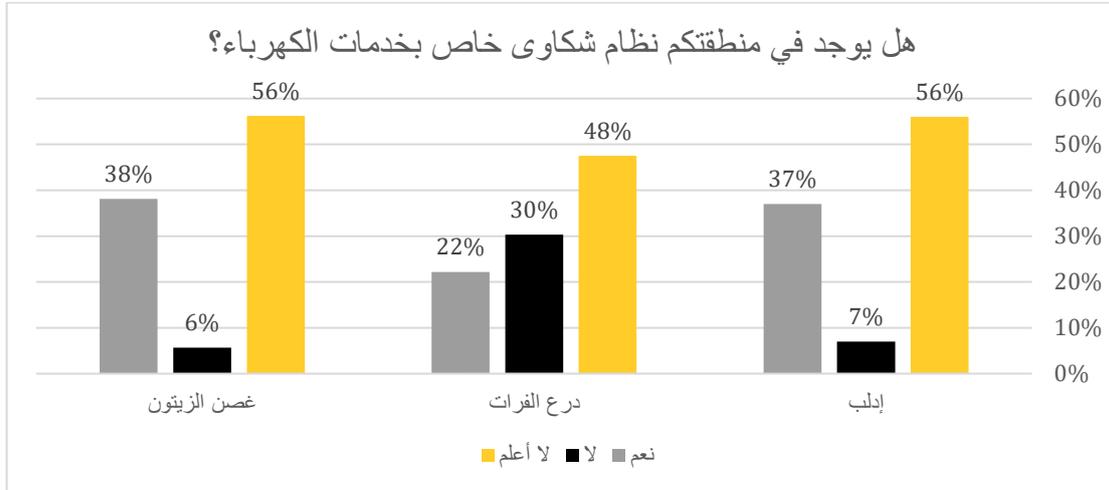
رسم 14 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في منطقة درع الفرات

أيضاً فقد أكد الخبراء في منطقة غصن الزيتون أن المجالس المحلية هي المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء وذلك بالإشراف والتعاون والتنسيق مع الدولة التركية، أما المشاركون في الدراسة فهم ينظرون بالدرجة الأولى للدولة التركية على اعتبارها المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء، تليها الشركات الخاصة المستثمرة لقطاع الكهرباء في المنطقة فالمجالس المحلية.



رسم 15 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في منطقة غصن الزيتون

وبالنظر إلى ما سبق يمكن القول بوجود ضعف في معرفة المواطنين السوريين المقيمين في المناطق المحررة شمال سوريا بالجهات الإدارية المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في مناطقهم بشكل دقيق، ومما يؤكد انخفاض درجة المعرفة تلك أن غالبية المشاركين في مختلف مناطق الدراسة لا يعلمون فيما إذا كان هنالك نظاماً للشكاوى في مناطقهم أم لا، مع العلم أن الخبراء في مختلف مناطق الدراسة قد أكدوا أن المواطنين يمكنهم التقدم بما لديهم من شكاوى حول الكهرباء إما للهيئات الإدارية المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء عبر أرقام واتس أب مخصصة للشكاوى أو عبر صفحات التواصل الاجتماعي أو من خلال مراجعة تلك الهيئات بشكل شخصي، كما يمكن التقدم بالشكاوى أيضاً للشركات المسؤولة عن تزويد مناطق الشمال بالكهرباء.



رسم 16 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات الكهرباء

تجدد الإشارة هنا إلى أن مجيباً واحداً في إدلب ممن يعلمون بوجود نظام للشكاوى قال بأنه قد قام بالفعل بتقديم شكاوى وتمت الاستجابة لشكواه، أما في منطقة درع الفرات فقد قال 4 مجيبين أنهم قاموا بتقديم شكاوى متعلقة بالكهرباء، اثنان منهم قالوا بأن شكواهم قد تمت معالجتها في حين قال اثنان أن شكواهم قد أهملت، أما في منطقة غصن الزيتون فقد بلغ عدد المجيبين ممن قاموا بتقديم شكاوى 3 مجيبين، مع العلم ان مجيباً واحداً فقط قال بأن شكواه قد تمت الاستجابة لها.

ثانياً- خدمة المياه:

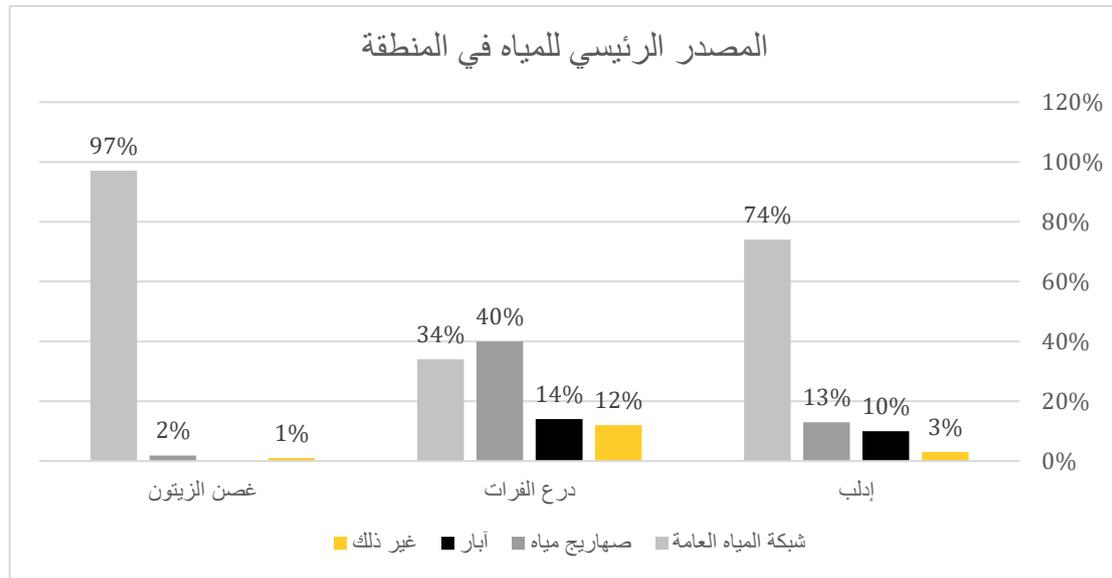
أظهرت نتائج الدراسة انخفاضاً في عدد ساعات توافر المياه في كل من منطقتي إدلب وغصن الزيتون، ففي إدلب بلغ متوسط عدد ساعات توافر المياه أسبوعياً 5 ساعات فقط، أما في منطقة غصن الزيتون فقد كان متوسط عدد ساعات توافر المياه أسبوعياً 14 ساعة، ويرتفع ذلك العدد في منطقة درع الفرات إلى 47 ساعة.

ويختلف المصدر الرئيسي لتوافر المياه في كل منطقة من مناطق الدراسة كما يختلف أيضاً ضمن المنطقة الواحدة بين المدن والأرياف والمخيمات، ففي إدلب أشار حوالي ثلاثة أرباع المشاركين في الدراسة أن المياه التي يتم ضخها عبر شبكة المياه العامة تشكل المصدر الرئيسي للمياه في مناطقهم، تليها مياه الصهاريج بحسب 13% من المشاركين فالآبار، وأما الخبراء فقد قالوا بأن شبكة المياه العامة تعتبر المصدر الرئيسي للمياه في مراكز المدن، أما في الأرياف فيعتمد المواطنون بشكل رئيسي على الآبار، أما في المقيمين في المخيمات فيحصلون على المياه من خلال صهاريج تزودهم بها المنظمات الإنسانية.

في منطقة درع الفرات أجاب العدد الأكبر من المشاركين في الدراسة بأن صهاريج المياه تشكل المصدر الرئيسي للمياه في مناطقهم، في حين انخفضت نسبة من أشاروا لشبكة المياه العامة على اعتبارها المصدر الرئيسي للمياه لحدود الثلث، كما قال 14% أن المواطنين في مناطقهم يعتمدون بشكل رئيسي على مياه الآبار، وكما هو الحال في إدلب قال الخبراء أيضاً في منطقة درع الفرات بأن شبكة المياه العامة تعتبر المصدر الرئيسي للمياه بالنسبة للمواطنين المقيمين في مراكز المدن، في حين تشكل مياه الآبار المصدر الرئيسي للمقيمين في الأرياف، أما في المخيمات فيتم الاعتماد بشكل رئيسي على صهاريج المياه.

أما في منطقة غصن الزيتون فيؤكد كل من الخبراء والمشاركين في الدراسة أن المياه التي يتم ضخها عبر خطوط الشبكة العامة من سد ميدانكي تشكل المصدر الرئيسي للمياه للمقيمين في مختلف المدن والقرى والبلدات الواقعة ضمن منطقة غصن الزيتون.

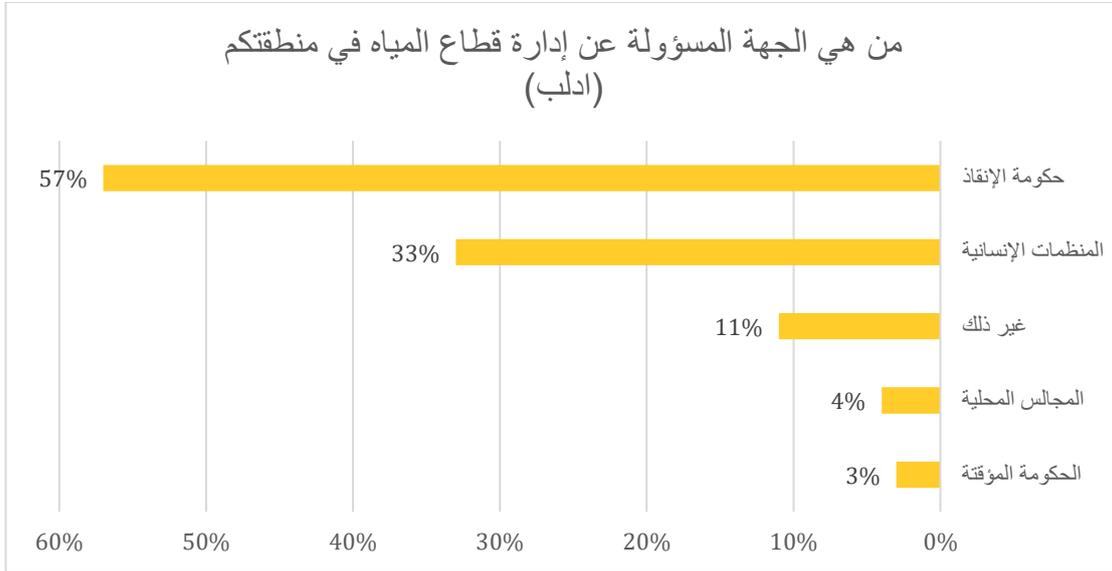
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه المشاركين ممن قالوا بوجود أكثر من مصدر رئيسي للمياه في مناطقهم.



رسم 17 المصدر الرئيسي للمياه في المنطقة

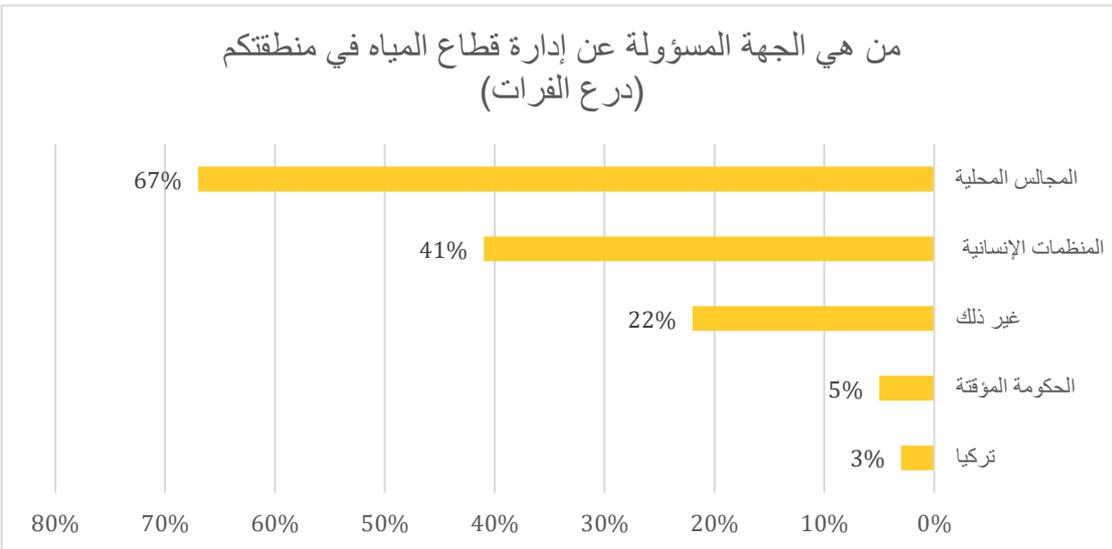
وبحسب ما ذهب إليه الخبراء فإن مديرية المياه والموارد المائية التابعة لوزارة الخدمات في حكومة الإنقاذ هي من تتولى إدارة قطاع المياه في إدلب، إلا أن الخبراء أشاروا إلى أن المواطنين في إدلب ينظرون للمنظمات الإنسانية على أنها المسؤولة عن إدارة ذلك القطاع، ويعود السبب في ذلك لما تلعبه المنظمات الإنسانية وبخاصة منظمة GOAL من دور رئيسي في دعم عملية ضخ المياه عن طريق شبكة المياه العامة وذلك من خلال توفير التكاليف التشغيلية كرواتب الموظفين ووقود الديزل للمضخات وتكاليف صيانة الشبكة العامة، إلى جانب قيام العديد من المنظمات الأخرى بتولي مهمة توفير المياه للمخيمات عبر الصهاريج، وبالفعل ولدى لسؤال المشاركين في الدراسة في إدلب عن الجهة التي يعتقدون أنها تتولى إدارة قطاع المياه فقد قال حوالي ثلثهم أن المسؤول عن ذلك هي المنظمات الإنسانية، أما نسبة من قالوا بأن حكومة الإنقاذ هي المسؤولة عن إدارة قطاع المياه فقد بلغت 57% مع العلم أن العديد من هؤلاء لا يعلمون من هي الجهة المسؤولة

بالضبط ضمن حكومة الإنقاذ عن إدارة ذلك القطاع، ونشير هنا إلى أن 11% من المجيبين في إدلب أجابوا بغير ذلك وتنوعت إجاباتهم بين من قال بأنه لا يعلم من يدير قطاع المياه أو من قال بأن هيئة تحرير الشام هي من تقوم بذلك، كما قال أحدهم بأن المسؤول هم أصحاب صهاريج المياه، وبالعموم يمكن القول بالنظر لما سبق بوجود ضعف في معرفة المواطنين في إدلب بالجهة الإدارية المسؤولة عن إدارة قطاع المياه.



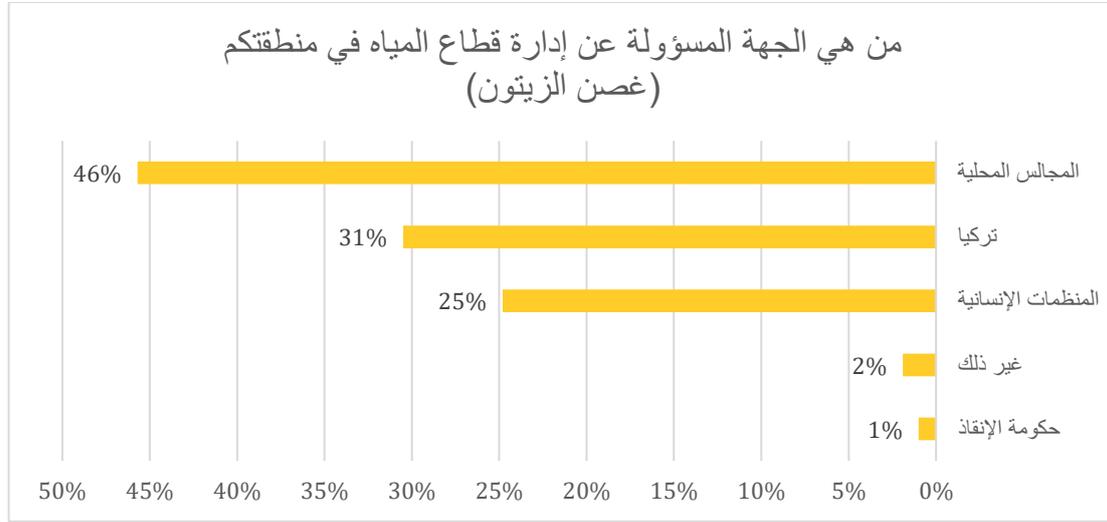
رسم 18 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في إدلب

في منطقة درع الفرات يقول الخبراء أن إدارة قطاع المياه يتم عبر مديرية المياه وهي تتبع للمجالس المحلية، ويؤكد أحد هؤلاء الخبراء أن إدارة كل مخيم تلعب أيضاً دوراً في العمل على توفير المياه للمخيم من خلال التواصل والتنسيق مع المنظمات الإنسانية، وبالعموم فقد كان المجيبون في منطقة درع الفرات على درجة جيدة من الوعي بالجهات المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في منطقتهم، إذ أن غالبيتهم ينظرون للمجالس المحلية على أنها الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه، كما أجاب 22% بغير ذلك وهم في غالبيتهم من المقيمين ضمن المخيمات وقد قالوا بأن إدارة المخيم الذي يقيمون به هي الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه ضمن المخيم.



رسم 19 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في منطقة درع الفرات

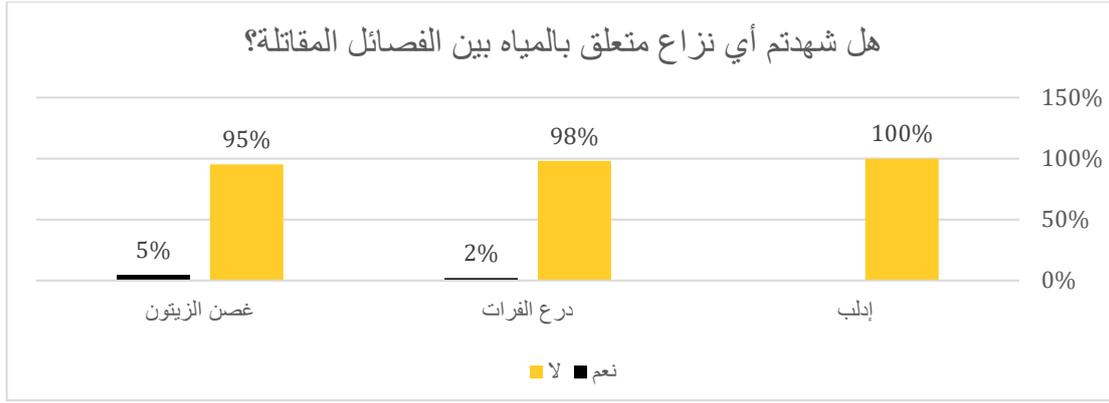
في منطقة غصن الزيتون أشار الخبراء أيضاً إلى أن المجالس المحلية هي المسؤولة عن إدارة قطاع المياه، وقالوا بأن المواطنين ينظرون للمجالس المحلية باعتبارها الجهات المسؤولة عن إدارة القطاع، ولكن وبالنظر إلى إجابات المشاركين في منطقة غصن الزيتون نجد أن أقل من نصف المجيبين أشاروا للمجالس المحلية باعتبارها الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه، وترتفع نسبة من يرون بمسؤولية الدولة التركية أو المنظمات الإنسانية عن إدارة ذلك القطاع.



رسم 20 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في منطقة غصن الزيتون

وبحسب الخبراء تواجه الهيئات العامة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في مختلف مناطق الدراسة جملة من الصعوبات والتحديات التي تضعف قدرتها على ضخ وتوفير المياه للمدنيين المقيمين ضمن تلك المناطق، ففي إدلب يقول أحد الخبراء أن أبرز الصعوبات التي تواجهها مديرية المياه خلال عملها على ضخ المياه عبر خطوط الشبكة العامة تتمثل بنقص التكاليف التشغيلية، فمُنظمة GOAL (وهي المنظمة التي تقوم بزويد مديرية المياه بتكاليف عملية الضخ) تعتمد إحصائية قديمة لعدد السكان تعود لعام 2018، كما أن كمية المياه المخصصة لكل فرد بحسب ما تقدمه المنظمة من دعم هي 15 لتر يومياً وذلك يشكل أقل من ثلث احتياج الفرد، وعليه فإن ما يتم تقديمه من دعم لا يكفي سوى لسد جزء بسيط من الاحتياج الكلي للمقيمين ضمن مناطق إدلب، يضاف إلى ذلك حاجة شبكة المياه العامة للصيانة، إذ يوجد تسريب للمياه خلال عملية الضخ من عدة نقاط وهو ما يؤدي لإهدار في المياه وضعف في الشبكة العامة، ويؤكد الخبير الثاني في إدلب ما ذهب إليه الخبير الأول من حيث نقص الموارد المالية اللازمة لتوفير المياه وحاجة الشبكة العامة للصيانة، ويضيف أن هنالك أيضاً حاجة لحفر المزيد من الآبار والتي تشكل المصدر الرئيسي للمياه في المناطق الريفية، خاصة وأن العديد من الآبار الموجودة حالياً قد جفت مياهها.

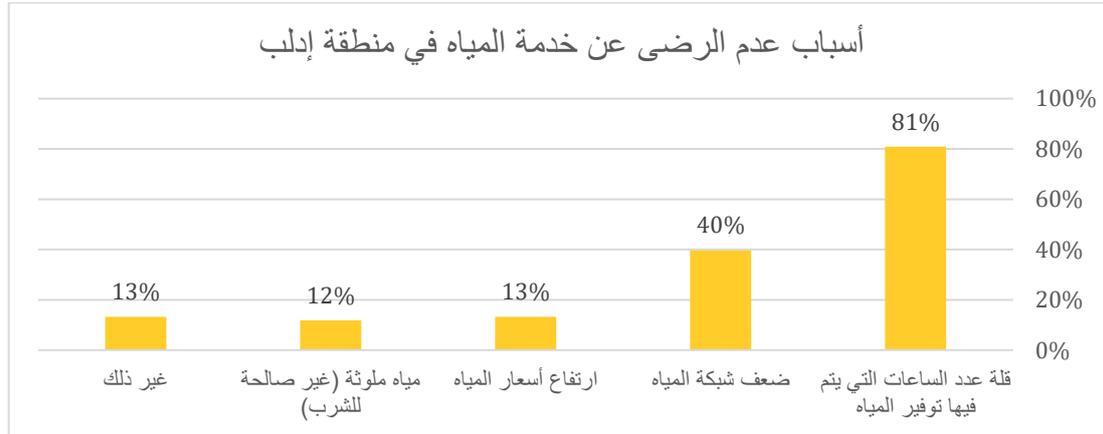
في منطقة درع الفرات يشكل نقص الوقود وعدم توافر مولدات لضخ المياه أبرز الصعوبات والتحديات التي تواجهها مديرية المياه في المنطقة، بالإضافة لانخفاض منسوب المياه، وكذلك الأمر فقد قال الخبراء في منطقة غصن الزيتون أيضاً أن الصعوبات التي تواجهها الهيئات القائمة على إدارة قطاع المياه تتمثل بصعوبة توفير كميات الوقود الكافية لضخ المياه وذلك بسبب ارتفاع أسعار الوقود وعدم كفاية الدعم الذي تقدمه المنظمات الإنسانية، وتزداد الصعوبات المالية في ظل حاجة الشبكة العامة للصيانة وامتناع الفصائل العسكرية عن دفع جباية المياه بحسب ما أشار إليه الخبراء، هذا وقد أكد بعض المجيبين في كل من منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات حصول حالات نزاع تتعلق بامتناع الفصائل العسكرية عن دفع جباية المياه.



رسم 21 النزاعات المتعلقة بالمياه

وبالعموم تنخفض درجة رضى المواطنين عن خدمات المياه في مختلف مناطق الدراسة، ففي إدلب بلغت نسبة من قالوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً عن تلك الخدمات 54% و14% على التوالي، في حين قال 1% فقط أنهم راضون جداً عن خدمات المياه و17% قالوا بأنهم راضون، وعبر 14% من المجيبين عن حيادهم، وأما عن أسباب عدم الرضى عن خدمات المياه فهي تتمثل بالدرجة الأولى بانخفاض عدد ساعات توافر المياه، إلى جانب ضعف المياه التي يتم ضخها عبر شبكة المياه العامة، كما قال 13% أن السبب في عدم رضاهم يرجع لارتفاع أسعار المياه، مع العلم أن متوسط قيمة المبالغ التي يضطر المواطنون لدفعها في مقابل الحصول على المياه يبلغ 24 ليرة تركية شهرياً.

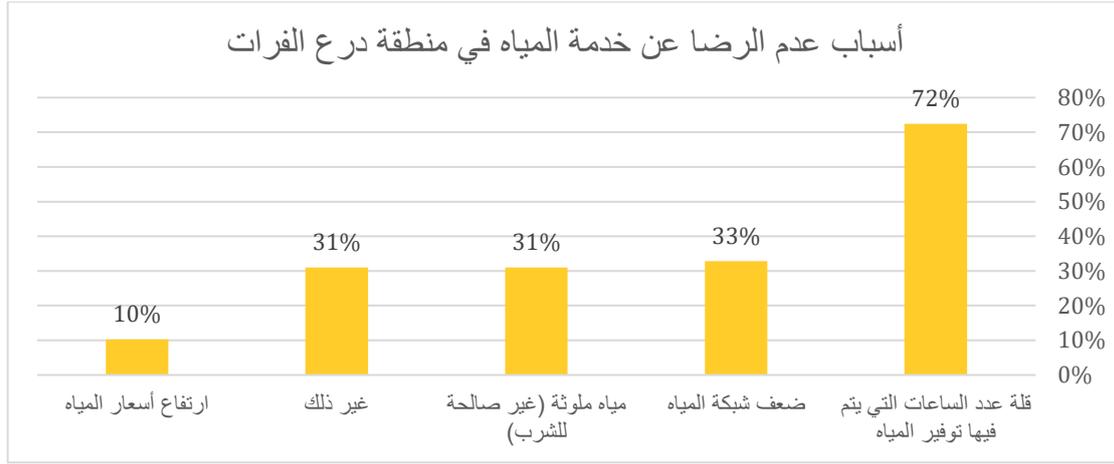
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك عدم الرضى عن خدمات المياه بسبب عدم توافر المياه عبر خطوط الشبكة العامة إلى جانب من قالوا بأن كمية المياه التي تصل إلى منازلهم غير كافية لتغطية استهلاكهم من المياه.



رسم 22 أسباب عدم الرضى عن خدمة المياه في إدلب

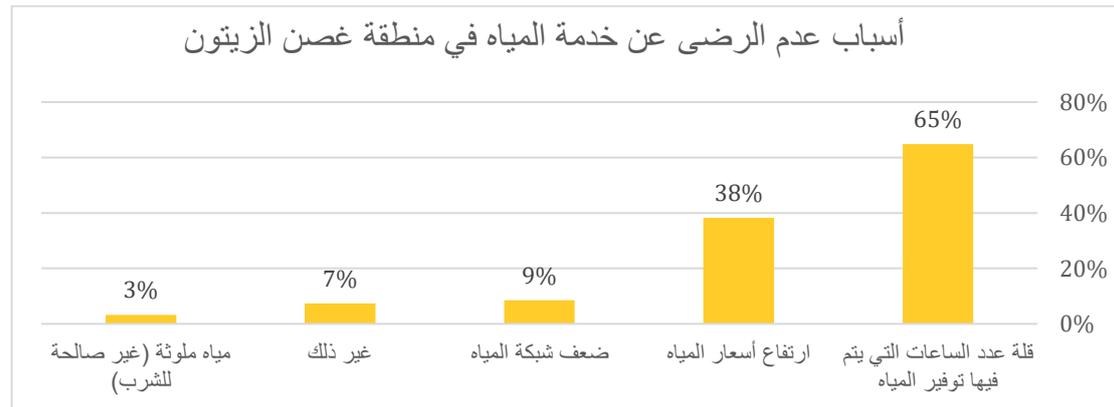
في منطقة درع الفرات كانت درجة الرضى منخفضة أيضاً إلا أنها أكثر ارتفاعاً مقارنة بإدلب فحوالي ثلث المجيبين قالوا بأنهم راضون عن خدمات المياه و5% قالوا أنهم راضون جداً، أما نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً فقد بلغت 26% و32% على التوالي، وكما هو الحال في إدلب فإن السبب الرئيسي في انخفاض درجة الرضى عن خدمة المياه في منطقة درع الفرات يتمثل بانخفاض عدد ساعات توافر المياه، ويضاف إلى ذلك ضعف ضخ المياه عبر شبكة المياه العامة وكون المياه ملوثة، كما يعتبر ارتفاع قيمة المبلغ الذي يضطر المواطنون لدفعه في مقابل الحصول على المياه أحد أسباب انخفاض درجة الرضى عن خدمة المياه، ويبلغ متوسط قيمة المبلغ الذي يضطر المواطنون لدفعه شهرياً 46 ليرة تركية.

يشمل خيار غير ذلك عدم الرضى عن خدمات المياه بسبب عدم توافر المياه لدى بعض المجيبين، أو كون البعض منهم يقيمون ضمن المخيمات وهؤلاء يضطرون لنقل المياه إلى مساكنهم باستخدام البيدونات من الخزانات الموجودة ضمن المخيم.



رسم 23 أسباب عدم الرضى عن خدمة المياه في منطقة درع الفرات

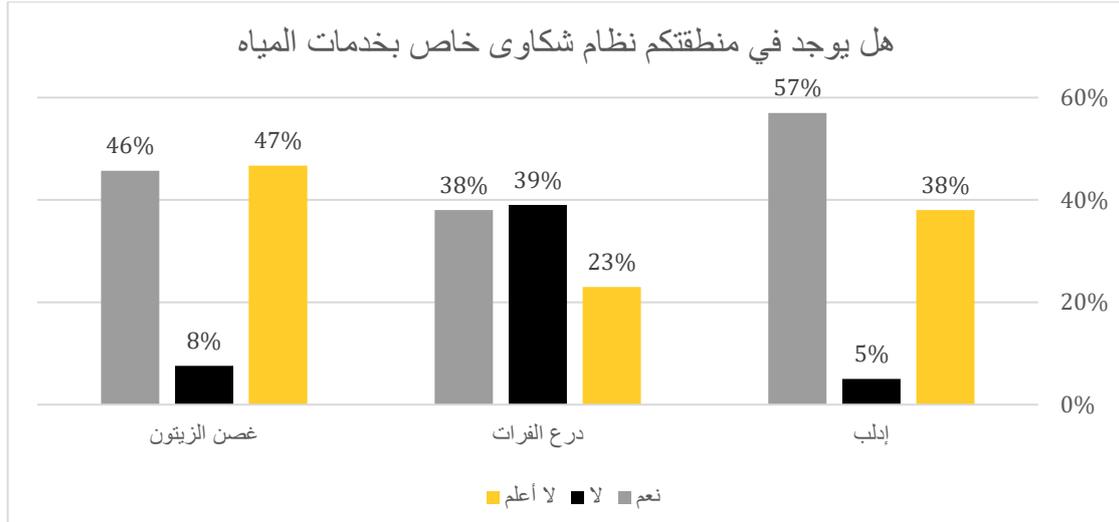
أقل درجات الرضى عن خدمة المياه كانت في منطقة غصن الزيتون، إذ قال 89% من المجيبين أنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن تلك الخدمة، في حين لم تتجاوز نسبة من قالوا بأنهم راضون عنها 3% وعبر 8% من المجيبين عن حيادهم تجاه خدمات المياه المقدمة، ونلاحظ هنا ارتفاع نسبة من قالوا بأن عدم رضاهم يرجع لارتفاع أسعار المياه مقارنة بكل من منطقتي إدلب ودرع الفرات، مع العلم أن متوسط قيمة المبالغ التي يضطر المواطنون في منطقة غصن الزيتون لدفعها شهرياً في مقابل الحصول على المياه يبلغ 21 ليرة تركية، وهو أقل مما يقوم المجيبون في إدلب ومنطقة درع الفرات بدفعه.



رسم 24 أسباب عدم الرضى عن خدمة المياه في منطقة غصن الزيتون

مما سبق نلاحظ أن انخفاض درجة الرضى يرجع لدى بعض المجيبين لعدم توافر المياه في مناطق إقامتهم أو مسكنهم، وهنا نشير أنه ولدى سؤال المجيبين عما إذا كانت المياه تتوافر في مساكنهم فقد أجاب ثلاثة من المجيبين في إدلب بالنفي وقد قال هؤلاء أن عدم توافر المياه في مسكنهم يرجع لكون شبكة المياه العامة لا تصل إلى المناطق التي يقيمون بها، في منطقة غصن الزيتون ارتفع عدد من قالوا بعدم توافر المياه في مسكنهم إلى 9 مجيبين وقال 7 منهم أن سبب عدم توافر المياه لديهم يرجع لكون شبكة المياه العامة لا تصل إلى مناطقهم، في حين قال مجيب أنه لا يستطيع تحمل تكاليف الحصول على المياه كما أرجع مجيب آخر السبب في ذلك لكونه يقيم في مسكن غير مجهز وبالتالي لا وجود لتمديدات المياه في ذلك المسكن، أما في منطقة درع الفرات فقد ارتفع عدد المجيبين ممن قالوا بعدم توافر المياه في مسكنهم إلى 14 مجيب، قال 11 منهم أن شبكة المياه العامة لا تصل إلى مناطقهم، في حين قال اثنان أن خطوط شبكة المياه تصل إلى مناطقهم ولكنها معطلة وتهمل الجهات الإدارية في المنطقة صيانتها، أما المجيب الأخير فقد قال بأنه يقيم في مسكن غير مجهز ولهذا لا تتوافر المياه في مسكنه.

وعلى الرغم من انخفاض درجة الرضى لدى المواطنين في مختلف مناطق الدراسة عن خدمات المياه إلا أن نسبة من قاموا بتقديم شكاوى حول خدمات المياه منخفضة وخاصة في إدلب حيث بلغت تلك النسبة 6% من إجمالي عدد المجيبين، أما في منطقة درع الفرات فقد كانت 12% ووصلت إلى 24% في منطقة غصن الزيتون، ولعل عدم قيام العديد من المجيبين بتقديم شكاوى حول خدمات المياه يرجع لعدم معرفتهم أساساً بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات المياه في مناطقهم.

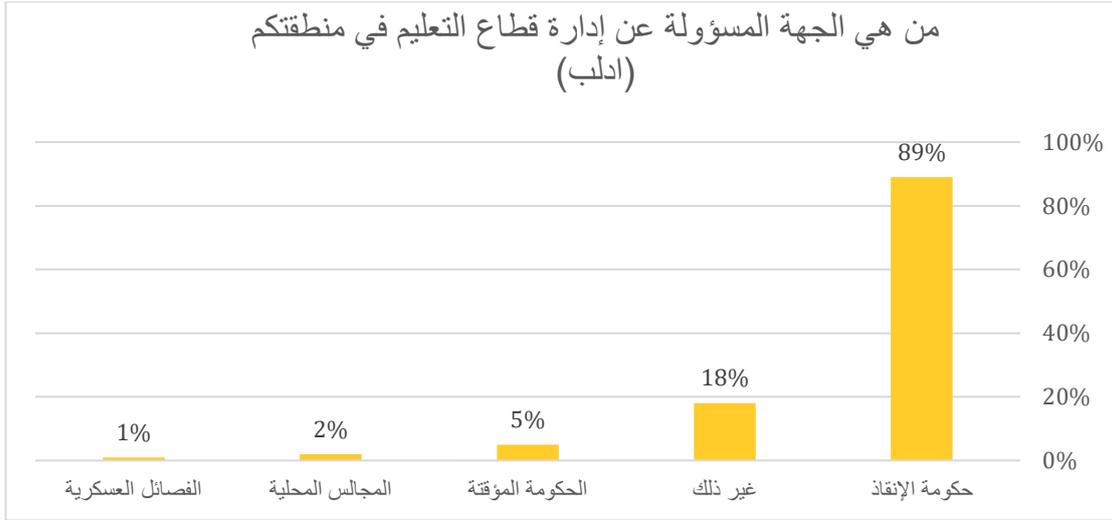


رسم 25 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات المياه

### ثالثاً- التعليم:

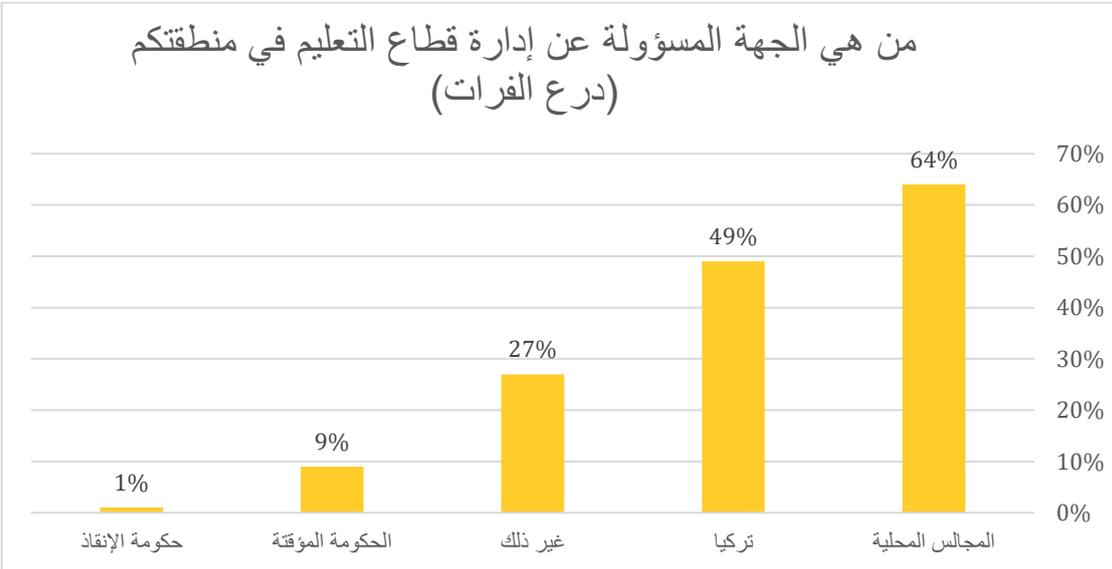
تتعدد الجهات التي تساهم في تقديم خدمات التعليم ما قبل الجامعي للمواطنين في مختلف مناطق الدراسة، فالجهات الحكومية تعمل على توفير خدمات التعليم من خلال المدارس العامة، كما تقوم المنظمات الإنسانية بدعم العديد من المدارس، يضاف إلى ذلك وجود المدارس الخاصة، وعلى الرغم من تبعية المدارس لجهات مختلفة إلا أنها تخضع جميعها من حيث المبدأ لإشراف وإدارة الجهات الحكومية، وفي ذلك شيء من التفصيل بحسب ما أورده الخبراء.

ففي إدلب أكد الخبراء أن مديرية التربية التابعة لوزارة التربية في حكومة الإنقاذ هي من تدير قطاع التعليم، وقد بين أحد الخبراء أن هنالك مديرتان للتربية في إدلب وهما مديرية التربية التابعة لحكومة الإنقاذ ومديرية التربية التابعة للحكومة المؤقتة، ولكنه أكد في ذات الوقت أن مديرية التربية التابعة للحكومة المؤقتة لا تقوم بأي عمل على أرض الواقع وما هي إلا واجهة وغطاء قانوني لاستمرار عمل المنظمات لا أكثر، إذ أن المنظمات تتلافى وتمتنع عن التعامل بشكل مباشر مع مديرية التربية التابعة لحكومة الإنقاذ، مع أن هذه الأخيرة هي التي تدير فعلياً قطاع التعليم في إدلب، وحول مدى وعي المواطنين بالجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم فقد أشار أحد الخبراء إلى وجود وعي كبير لدى المواطنين بهذا الشأن، فهم عموماً ينظرون لمديرية التربية التابعة لحكومة الإنقاذ على أنها المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم، كما أكد الخبير الآخر وجود وعي عام في المنطقة حول قيام مديرية التربية التابعة لحكومة الإنقاذ بإدارة قطاع التعليم، لكنه أشار في ذات الوقت إلى وجود بعض المواطنين ممن ينظرون إلى المنظمات الإنسانية على أنها المسؤولة عن الإدارة، كما أكد أن المواطنين عموماً لا يعلمون بوجود مديرية للتربية تتبع للحكومة المؤقتة، وبالرجوع إلى نتائج الدراسة فإننا نلاحظ ارتفاع درجة معرفة المواطنين بالجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم مع وجود نوع من الخلط بينها وبين الجهات التي تدعم ذلك القطاع لدى بعض المشاركين وهو ما يتضح من قيامهم بالإشارة لأكثر من جهة لدى سؤالهم عن الجهة التي تتولى عملية الإدارة، وبالعموم فإن الغالبية العظمى من المشاركين في إدلب قالوا بأن حكومة الإنقاذ هي من تتولى الإشراف على قطاع التعليم وإدارته، كما اختار العديد من المجيبين خيار غير ذلك والذي يندرج ضمنه إجابات من قالوا بأن عملية الإدارة تتم من قبل حكومة الإنقاذ والمنظمات الإنسانية في آن واحد.



رسم 26 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في إدلب

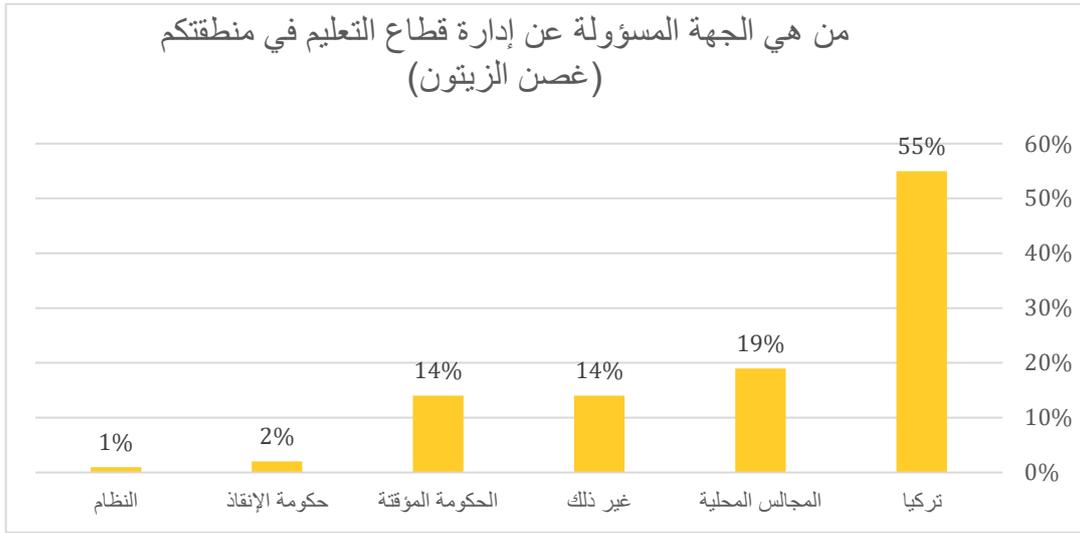
في منطقة درع الفرات يقول أحد الخبراء بأن إدارة قطاع التعليم يتم بالتنسيق بين مديرية التربية التابعة للحكومة المؤقتة ومديرية التربية لتتبع لتركيا، وقال بأن المواطنين ينظرون للدولة التركية على أنها المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم كونها هي من تقوم بدعم ذلك القطاع، أما الخبير الثاني فقد قال أن تركيا هي من تتولى عملية إدارة قطاع التعليم عبر مديرية التربية تتبع لها بشكل مباشر، ولكن المواطنين ينظرون للمكتب التعليمي في المجلس المحلي على أنه المسؤول عن عملية الإدارة نظراً لكونهم يقومون بالتواصل معه بشكل مباشر حول أي مسألة تتعلق بأمور التعليم إلى جانب كونه الواجهة الممثلة للمنطقة، وتؤكد نتائج الدراسة ما أشار إليه الخبير الثاني فغالبية المشاركين في منطقة درع الفرات ينظرون للمجالس المحلية على اعتبارها الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم، كما يرى نصفهم تقريباً أن تركيا هي من تتولى عملية الإدارة، وتجدر الإشارة هنا إلى أن ما يزيد عن ربع المجيبين قالوا بأن مديرية التربية هي من تشرف على قطاع التعليم وتقوم بإدارته ولكنهم لا يعلمون لمن تتبع وهؤلاء تندرج إجاباتهم ضمن خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه.



رسم 27 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في منطقة درع الفرات

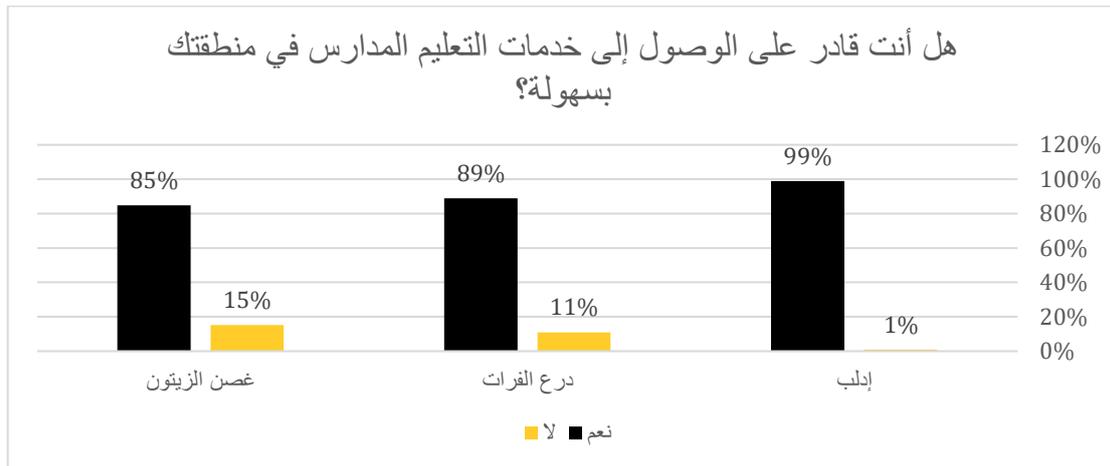
في منطقة غصن الزيتون يتفق الخبراء على أن المواطنين ينظرون للمنظمات الإنسانية على أنها المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم على اعتبار أنها تتبنى ترميم المدارس وتقوم بدفع رواتب المعلمين، ولكن تركيا هي من تقوم في واقع الأمر بإدارة قطاع التعليم والإشراف على عمل المنظمات الإنسانية ومنحها التراخيص اللازمة لمباشرة عملها، ونشير هنا إلى أن ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة في منطقة غصن الزيتون قالوا بأنهم ينظرون إلى تركيا باعتبارها الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في المنطقة، يليهم من يعتقد بأن المجالس المحلية هي من تقوم بتلك المهمة، ونشير هنا إلى أن ما نسبته

14% من المشاركين في منطقة غصن الزيتون أجابوا بغير ذلك وتنوعت إجابات هؤلاء بين من قال بأن المنظمات الإنسانية هي المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم وبين من أجاب بأنه لا يعلم.



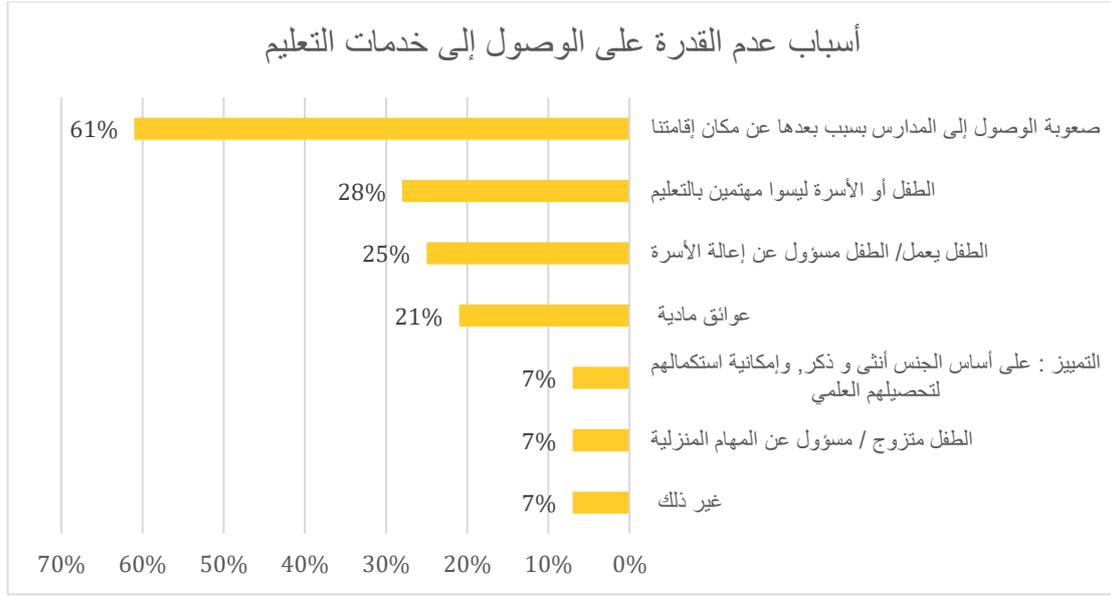
رسم 28 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في منطقة غصن الزيتون

وحول قدرة المواطنين على الوصول إلى خدمات التعليم فإننا نلاحظ أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة قالوا بأنهم لا يواجهون أي صعوبات تعيق قدرة أفراد أسرهم على الالتحاق بالمدارس بمختلف مراحلها سواءً الابتدائية أو الإعدادية أو الثانوية، وقد كان المشاركون في إدلب الأكثر قدرة على الوصول إلى خدمات التعليم بنسبة بلغت 99%، ونشير هنا إلى أن صعوبة الحصول على خدمات التعليم تزداد لدى النازحين مقارنة بأبناء المجتمع المضيف، إذ أن ما نسبته 13% من النازحين قالوا بأنهم يواجهون صعوبة في الحصول على التعليم، بينما كانت تلك النسبة لدى أبناء المجتمع المضيف 4%، من جانب آخر فإن صعوبة الوصول إلى خدمات التعليم تزداد بالنسبة للأشخاص المقيمين ضمن المخيمات وهو ما أكدته 26% منهم، بالإضافة لأحد الخبراء في منطقة درع الفرات والذي قال بأن المدارس المتواجدة ضمن غالبية المخيمات هي مدارس ابتدائية فقط، وعليه يتوجب على الراغبين بمتابعة تعليمهم الالتحاق بالمدارس الموجودة في القرى والمدن المجاورة للمخيمات.



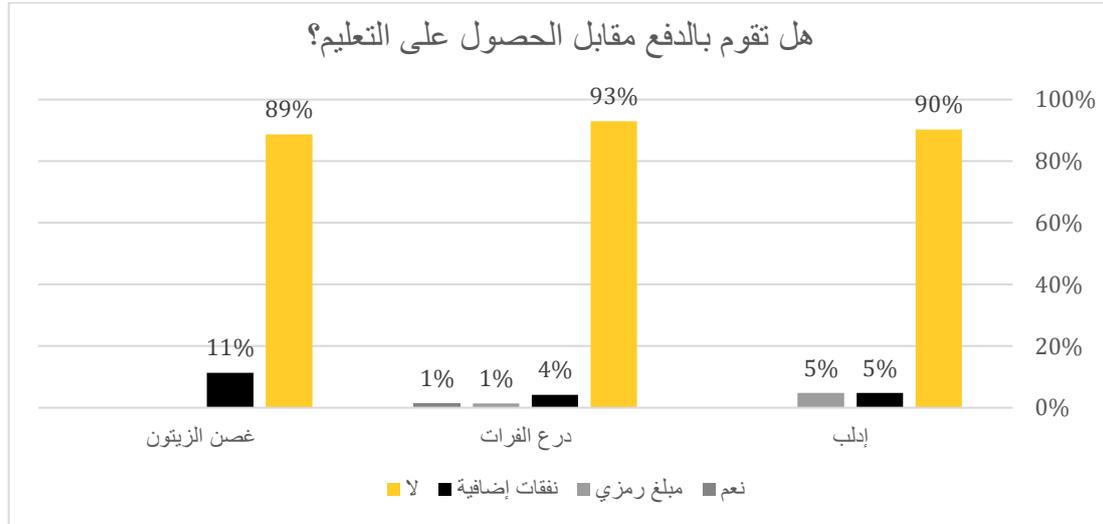
رسم 29 القدرة على الوصول لخدمات التعليم

ولدى سؤال المشاركين في الدراسة ممن قالوا بأنهم يواجهون عوائق أو تحديات تحد من قدرتهم على الاستفادة من خدمات التعليم، فقد أرجع حوالي ثلثهم ذلك لبعدها عن المدارس عن مناطق إقامتهم، فبعض القرى الصغيرة والمخيمات لا توجد بها مدارس لجميع المراحل التعليمية، وبالتالي يضطر الطلاب للالتحاق بالمدارس الموجودة في القرى المجاورة وهو ما يثقل كاهل الطلاب وذويهم ويدفع بعضهم للانقطاع عن التعليم، أيضاً فإننا نلاحظ أن عدم قدرة الأهالي على دفع تكاليف تعليم أبنائهم يعتبر من الأسباب الرئيسية لانقطاع الطلاب عن التعليم يضاف إلى ذلك اضطرار العديد من الأطفال للعمل للمساعدة في إعالة أسرهم.



رسم 30 أسباب عدم القدرة على الوصول لخدمات التعليم

وفي معرض الحديث عن الصعوبات المادية كإحدى العوائق التي تؤدي لانقطاع الطلاب عن متابعة تعليمهم، فلا بد أن نشير إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأنهم لا يضطرون لدفع أي مبالغ مالية في مقابل خدمات التعليم التي يحصلون عليها، أما من قالوا بأنهم يقومون بدفع مبالغ مالية لقاء الحصول على التعليم فقد أشاروا إلى أن تلك المبالغ رمزية أو أنها نفقات إضافية كأجور للمواصلات للوصول إلى المدارس أو ما إلى ذلك.



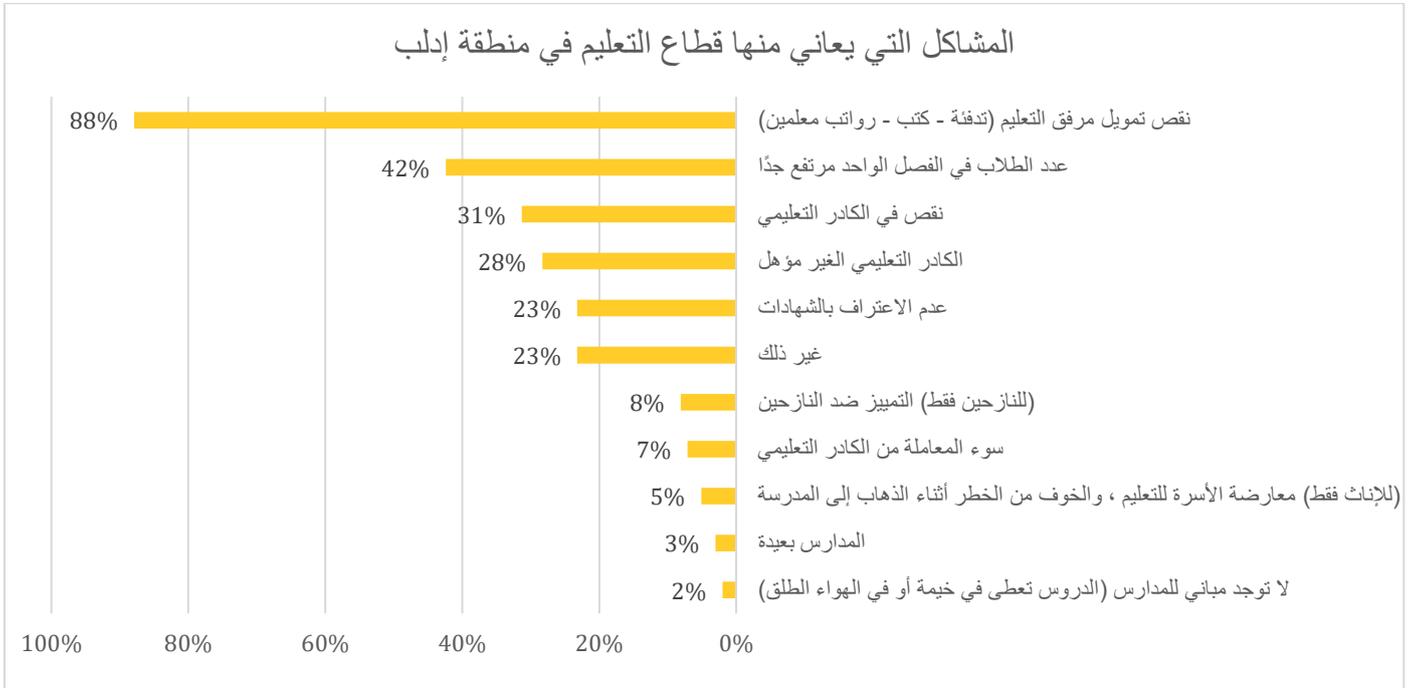
رسم 31 مجانية التعليم

وبالعموم تنخفض درجة رضى المواطنين في مختلف مناطق الدراسة عن خدمات التعليم المقدمة في مناطقهم، ففي إدلب لا تتجاوز نسبة من قالوا بأنهم راضون أو راضون بشدة عن تلك الخدمات الثلث، في حين بلغت نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً 37% و11% على التوالي، في حين عبر 20% عن حيادهم.

في منطقة غصن الزيتون أيضاً كانت نسبة من قالوا بأنهم راضون أو راضون بشدة عن خدمات التعليم دون الثلث، وانخفضت نسبة من قالوا بأنهم غير راضون عن تلك الخدمات أو غير راضون على الإطلاق لتبلغ 16% و8% على التوالي، أما العدد الأكبر من المجيبين فقد عبروا عن حيادهم بنسبة بلغت 45%.

أدنى درجات الرضا عن خدمات التعليم كانت في منطقة درع الفرات حيث ارتفعت نسبة من قالوا بأنهم غير راضون عن تلك الخدمات أو غير راضون إطلاقاً لتبلغ 36% و27% على التوالي، أما نسبة من قالوا بأنهم راضون جداً فلم تتجاوز 2% وقال الربع بأنهم راضون، في حين عبر 9% من المجيبين عن حيادهم.

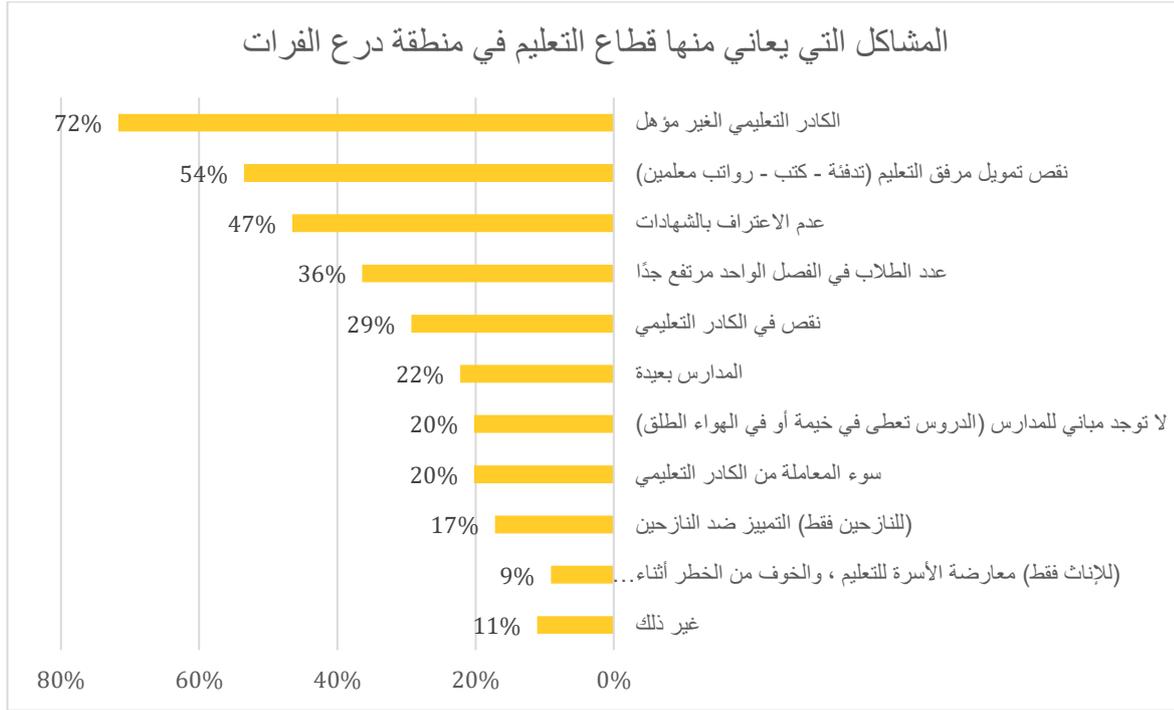
في الواقع وأياً كانت درجة رضى المواطنين عن خدمات التعليم، فإن كلاً من الخبراء والمشاركين في الدراسة يتفقون على وجود العديد من المشاكل التي يعاني منها قطاع التعليم في مناطقهم، ففي إدلب أورد الخبراء قائمة طويلة من المشاكل والتي يعتبر من أبرزها عدم كفاية الدعم المالي المقدم وخاصةً للمراحل الإعدادية والثانوية، وضعف رواتب المدرسين وهو ما يدفع المدرسين من حملة الشهادات الجامعية لترك وظائفهم والالتحاق بوظائف أو أعمال أخرى ذات مردود أكبر، كما تعاني المدارس من نقص في وسائل التعليم الحديثة إضافة لاحتفاظ الطلاب ضمن المدارس والحاجة لبناء مدارس جديدة لاستيعاب الأعداد الهائلة من الطلاب المقيمين في المنطقة، ومن المشاكل التي يواجهها قطاع التعليم أيضاً بحسب ما قال به الخبراء انتشار الفساد والمحسوبيات في تعيين المدرسين وهو ما يؤدي لتوظيف أشخاص لا يمتلكون الكفاءة، يضاف إلى ذلك الحاجة لتطوير المناهج التعليمية، ويؤكد المشاركون في الدراسة المشاكل التي ذكرها الخبراء، فالغالبية العظمى يرون بأن التحدي الأكبر الذي يواجهه قطاع التعليم يتمثل بنقص التمويل، وهو ما يترتب عليه عدة مشاكل أخرى كعدم قدرة مديرية التربية على توفير أعداد كافية من الكتب المدرسية لجميع الطلاب في المنطقة، وضعف رواتب المدرسين وهو ما يؤدي لبحث المدرسين من أصحاب الكفاءات عن فرص عمل أخرى وترك مجال التعليم أو الالتحاق بالمدارس الخاصة، أيضاً فإن نسبة مرتفعة من المشاركين يرون بأن أعداد الطلاب في الصفوف المدرسية مرتفعة للغاية وبأن هنالك نقصاً في الكوادر التعليمية، كما تعتبر من المشاكل الهامة التي يعاني منها الطلاب عدم وجود اعتراف دولي بالشهادات الصادرة عن المؤسسات التعليمية في المنطقة، ومن الهام هنا أن نشير إلى أن 7% من المجيبين قالوا بأن النازحين بشكل خاص يعانون من التمييز ضمن المدارس.



رسم 32 مشاكل التعليم في إدلب

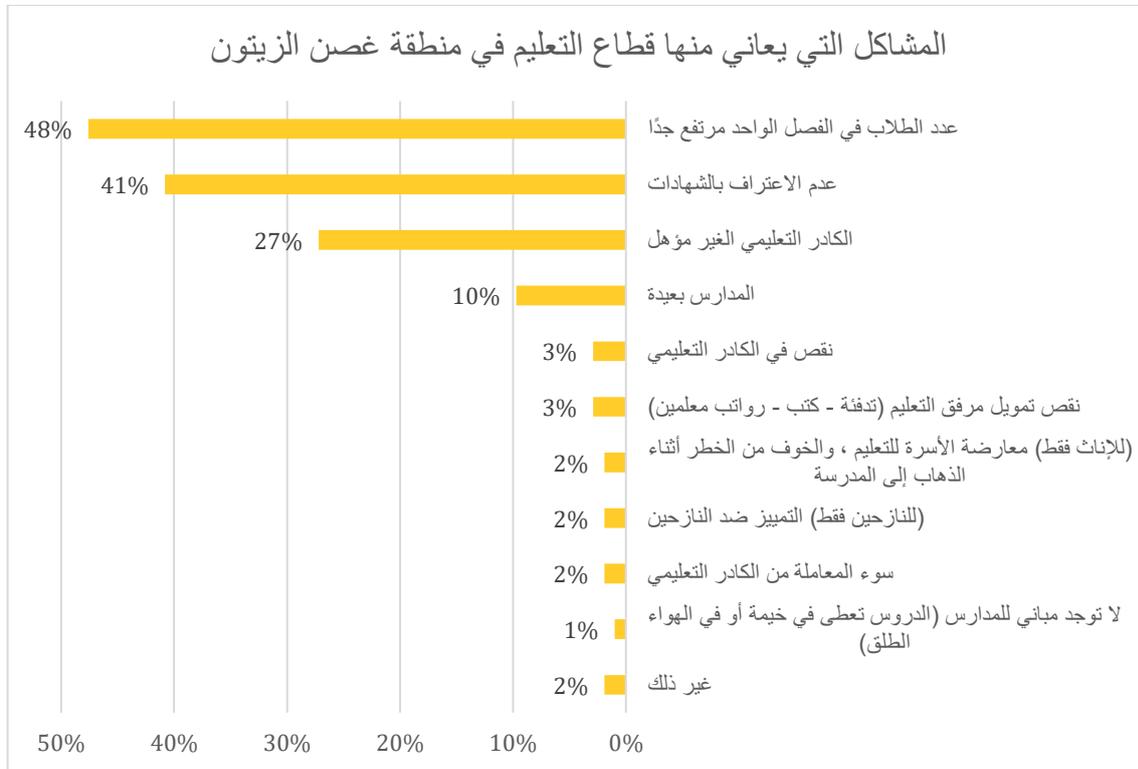
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه كل من حاجة المدارس للترميم وعدم ملائمة المناهج المدرسية لأحكام الشريعة الإسلامية، إلى جانب بعض المشاركين ممن قالوا بعدم وجود مشاكل متعلقة بقطاع التعليم في المنطقة.

في منطقة درع الفرات يرى الخبراء بوجود عدة مشاكل يعاني منها قطاع التعليم في المنطقة ومن أهم تلك المشاكل عدم وجود عدد كافي من المدارس لاستيعاب الطلاب، ووجود عدد كبير من القرى والمخيمات لا توجد بها مدارس أو تقتصر المدارس الموجودة على المرحلة الابتدائية، يضاف إلى ذلك نقص في الكوادر التعليمية المؤهلة وبحث المدرسين من أصحاب الكفاءات عن فرص عمل أخرى بسبب انخفاض قيمة الرواتب، كما لا تتوافر ضمن المدارس معدات ووسائل التعليم الحديث، ومن جانبهم يرى المشاركون في الدراسة في منطقة درع الفرات أن قطاع التعليم يعاني من العديد من الصعوبات والتحديات والتي يأتي في مقدمتها نقص كفاءة الكوادر التعليمية، وحاجة قطاع التعليم للمزيد من الدعم المالي وارتفاع أعداد الطلاب ضمن الفصول الدراسية إلى جانب عدم وجود اعتراف دولي بالشهادات الصادرة عن الهيئات التعليمية العاملة في المنطقة.



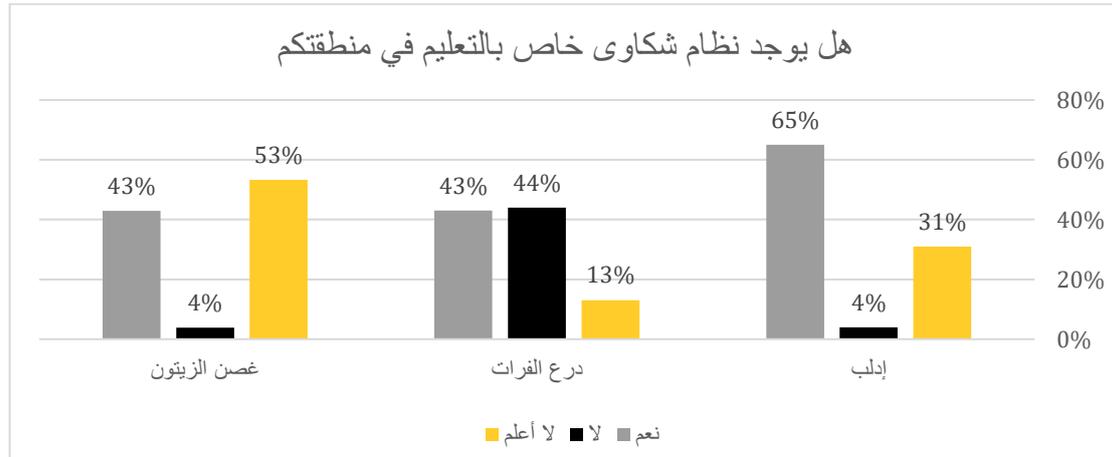
رسم 33 مشاكل التعليم في منطقة درع الفرات

في منطقة غصن الزيتون تتمثل أبرز الصعوبات التي يواجهها قطاع التعليم بحسب الخبراء بالحاجة لتطوير المناهج الدراسية واستخدام أساليب التدريس الحديثة وترميم أبنية المدارس واختيار كوادر مؤهلة بشكل جيد وزيادة قيمة رواتب المعلمين، أما المشاركون في الدراسة فيرون أن تلك الصعوبات تتمثل بشكل رئيسي بارتفاع أعداد الطلاب ضمن الفصول الدراسية وعدم وجود اعتراف دولي بالشهادات الصادرة عن الهيئات التعليمية العاملة في المنطقة ونقص كفاءة الكوادر التعليمية.



رسم 34 مشاكل التعليم في منطقة غصن الزيتون

هذا وأظهرت نتائج الدراسة انخفاض درجة المعرفة لدى المشاركين في الدراسة وخاصة في منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات بوجود نظام شكاوى خاص بالتعليم في مناطقهم، هذا ونلاحظ أنه وعلى الرغم من انخفاض درجة الرضى عن خدمات التعليم في مختلف مناطق الدراسة وكثرة المشاكل التي يعاني منها ذلك القطاع بحسب آراء المشاركين، إلا أن أعداد من قاموا بتقديم شكاوى متعلقة بخدمات التعليم منخفضة نوعاً ما، ففي إدلب بلغ عدد من سبق لهم التقدم بشكاوى حول خدمات التعليم 6 أشخاص فقط وقد قال 5 منهم أنه تم الاستجابة لشكاوهم والتعامل معها، أما في منطقة درع الفرات فقد بلغ عدد من سبق لهم التقدم بشكاوى 7 أشخاص، وأشار شخص واحد منهم فقط إلى أنه قد تمت الاستجابة لشكاوهم، أما في منطقة غصن الزيتون فبلغ عدد من سبق لهم التقدم بشكاوى 11 شخص، 5 منهم قالوا بأن شكاوهم استجيب لها وتم التعامل معها، وبالعموم ولدى سؤال المشاركين في الدراسة عن الجهة التي يفضلون اللجوء إليها في حال كان لديه أي شكاوى متعلقة بالتعليم فقد قالت النسبة الأكبر من المجيبين في كل من إدلب ومنطقة غصن الزيتون أنهم يفضلون اللجوء لمديرية التربية العاملة في منطقتهم، أما في منطقة درع الفرات فيفضل العدد الأكبر من المجيبين التقدم بشكاوهم للمجالس المحلية.

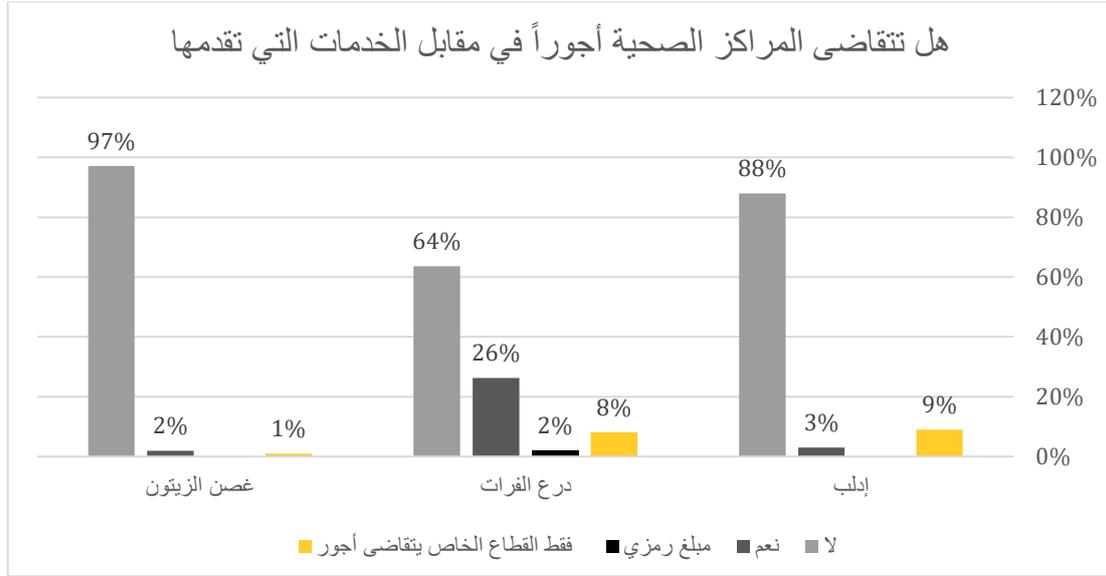


رسم 35 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات التعليم

أخيراً لا بد من الإشارة إلى أن فرص التعليم الجامعي متاحة أيضاً في مختلف مناطق الدراسة، إلا أن هنالك العديد من نقاط الضعف التي تعترضه، وفي الواقع فإن نقاط الضعف تلك متماثلة في جميع المناطق وتمثل بحسب الخبراء بارتفاع الاقساط السنوية للتسجيل في الجامعات مقارنة بدخل الأفراد مع خوف الراغبين باستكمال تعليمهم الجامعي من عدم الاعتراف بالشهادات التي سيحصلون عليها، يضاف إلى ذلك اكتظاظ القاعات التدريسية بالطلاب وضعف المناهج الدراسية والكادر التدريسي وعدم توافر جميع الاختصاصات، وتركز الكليات في مراكز المدن الرئيسية وارتفاع تكاليف المواصلات.

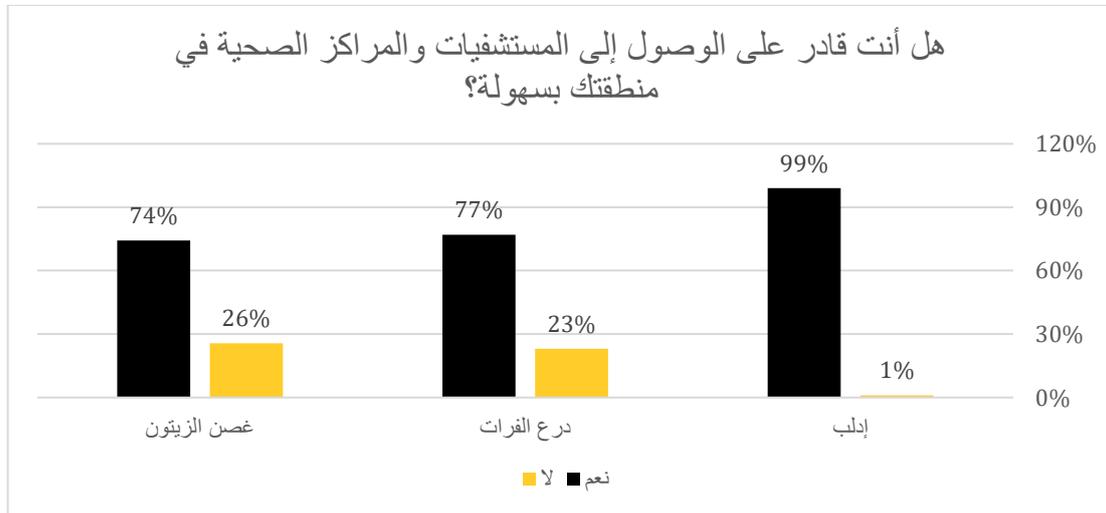
#### رابعاً- الصحة:

تلعب المنظمات الإنسانية الدور الأكبر في توفير خدمات الرعاية الصحية بشكل مجاني للمواطنين المقيمين في مختلف مناطق الشمال السوري، فبحسب الخبراء في كل من منطقتي إدلب وغصن الزيتون فإن الغالبية العظمى من المشافي والمراكز والنقاط الطبية التي تقدم خدماتها للمواطنين تتبع للمنظمات الإنسانية، أما في منطقة درع الفرات فقد أكد الخبراء أن كلاً من المنظمات الإنسانية والدولة التركية يلعبان الدور الرئيسي في توفير الخدمات الصحية للمواطنين، وبحسب الغالبية المطلقة من المجيبين في كل من إدلب وغصن الزيتون فإن المراكز الصحية (باستثناء ما يتبع منها للقطاع الخاص) تقدم خدماتها بشكل مجاني للمواطنين، أما في منطقة درع الفرات فقد قال ما يزيد عن ربع المجيبين أن المواطنين يقومون بدفع المال في مقابل الحصول على خدمات الرعاية الصحية.



رسم 36 مجانية الخدمات الصحية

وحول قدرة المواطنين على الوصول للمراكز الصحية (كالمشافي والمستوصفات) وتلقي الرعاية الصحية، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن المشاركين في إدلب كانوا الأكثر قدرة على ذلك، إذ أن مجيباً واحداً فقط وهو نازح يقيم في أحد مخيمات مدينة سلقين قال بأنه يواجه صعوبة في الوصول إلى المراكز الصحية بسبب عدم توافر وسائل للنقل وبعد المشافي عن المخيم الذي يقيم به، في منطقتي عفرين ودرع الفرات كانت نسبة من قالوا بأنهم يواجهون صعوبات في الوصول إلى المراكز الصحية في حدود الربع، علماً أنه لا يوجد فرق في النسبة بين النازحين وأبناء المجتمع المضيف، وتتمثل أبرز الصعوبات التي يواجهها المشاركون بعد المراكز الصحية عن مناطق إقامتهم وارتفاع تكاليف النقل، كما أن بعض المجيبين في منطقة غصن الزيتون قالوا بأن مراجعة المشافي تحتاج لحجز موعد مسبق وهو ما يزيد من صعوبة الحصول على الرعاية الطبية في الوقت الملائم.

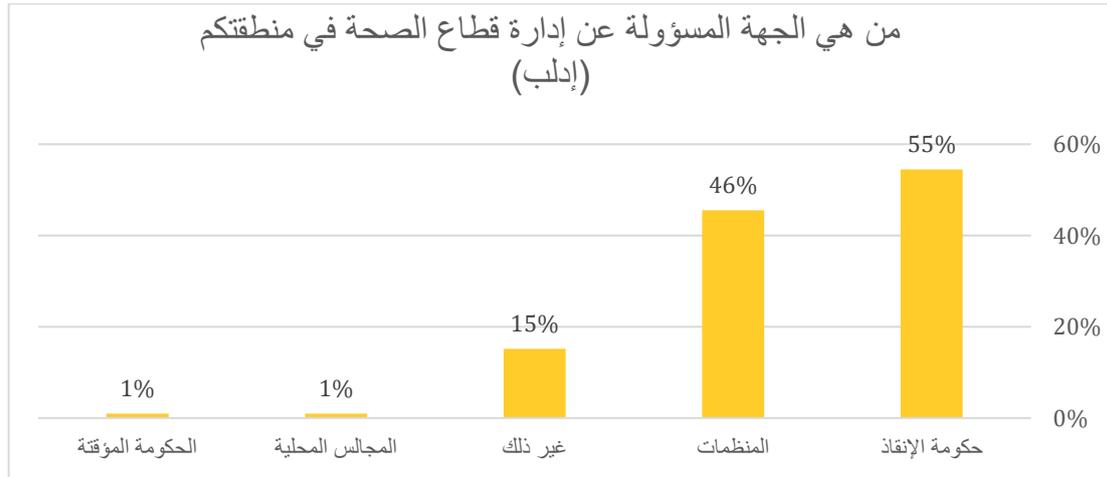


رسم 37 القدرة على الوصول إلى المستشفيات والمراكز الصحية

وأما عن الجهات المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في كل منطقة من مناطق الدراسة فقد أشار الخبراء في إدلب أن المنظمات الإنسانية تشارك على نحو واسع في أعمال الإدارة، إذ قال أحد الخبراء أن هنالك مديريتين للصحة إحداهما تتبع للحكومة المؤقتة والأخرى تتبع لحكومة الإنقاذ، ولكنه أكد أن المنظمات الإنسانية هي من تدير بنفسها المراكز الصحية التابعة لها، وبأنها لا تخضع لرقابة أو إشراف أي هيئة سوى المانحين والجهات الداعمة، أما عمل مديريةية الصحة التابعة للحكومة المؤقتة فهو بسيط ويقتصر على توفير الغطاء القانوني والشرعي لاستمرار عمل المنظمات، وذلك من خلال توقيع مذكرات التفاهم من قبل المنظمات الراغبة بالعمل في مناطق إدلب مع مديريةية الصحة التابعة للحكومة المؤقتة كونها الجهة المعترف بها دولياً، أما مديريةية الصحة التابعة لحكومة الإنقاذ فيتركز عملها بشكل رئيسي في الرقابة على

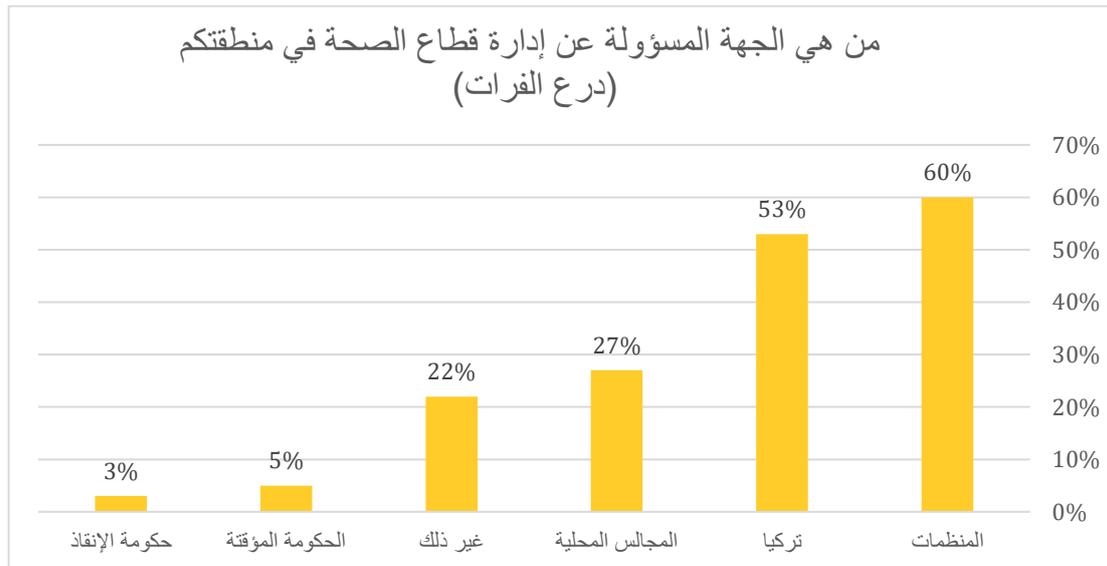
الصيدليات والمشافي والعيادات الخاصة وشركات الأدوية، ونشير هنا إلى أن الخبراء يرون بأن المواطنين المقيمين ضمن منطقة إدلب ليس لديهم المعرفة بالجهات المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة، إذ يقول أحدهم أن المواطنين ينظرون لمديرية الصحة التابعة لحكومة الإنقاذ على أنها الجهة الوحيدة المسؤولة عن إدارة ذلك القطاع، أما الخبير الثاني فيقول أنهم ينظرون للمنظمات الإنسانية باعتبارها المسؤولة عن إدارة القطاع ولكنهم غير مطلعين على أية تفاصيل أخرى ولا يعلمون بوجود عدة مديريات للصحة في إدلب، وتؤكد نتائج الدراسة أقوال الخبراء فغالبية المجيبين في إدلب قالوا بأن حكومة الإنقاذ هي المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في المنطقة، كما أن حوالي نصفهم قالوا بأن المنظمات الإنسانية هي من تتولى إدارة ذلك القطاع مع عدم معرفتهم بدور الحكومة المؤقتة.

**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك إجابات من قالوا بأنهم لا يعلمون من هي الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة أو من قالوا بأن المنظمات هي من تقوم بإدارته بإشراف تركي، إلى جانب من قالوا بأن مديرية الصحة هي من تدير ذلك القطاع مع عدم معرفتهم لمن تتبع.



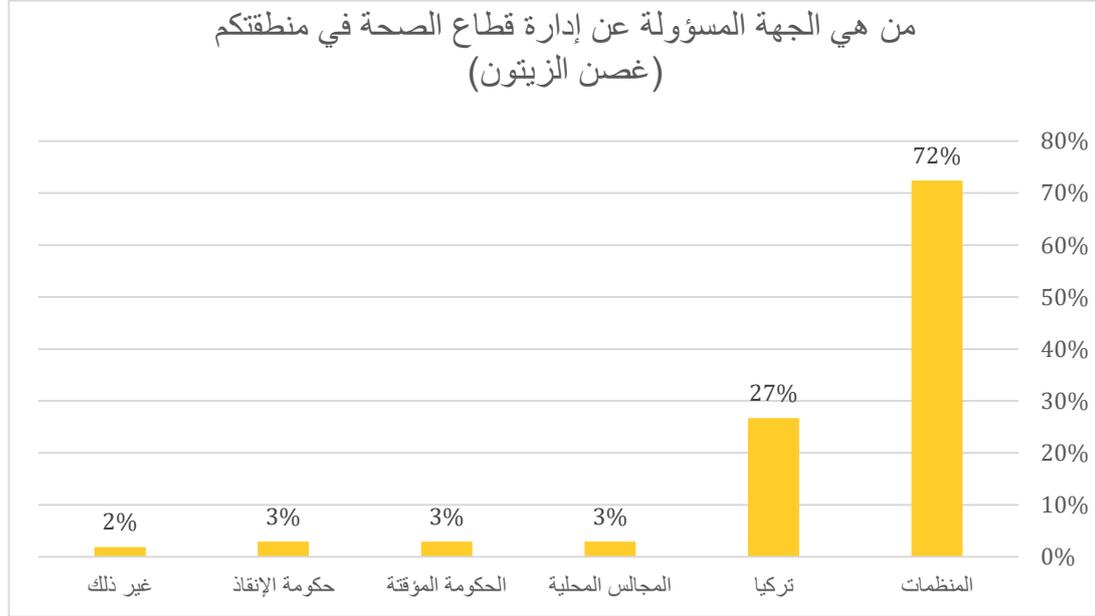
رسم 38 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في إدلب

في منطقة درع الفرات تتولى تركيا عملية الإشراف على عمل المراكز الصحية كالمشافي والمستوصفات وإدارة قطاع الصحة وذلك بالتعاون والتنسيق مع مديرية الصحة التابعة للحكومة المؤقتة، ولكن المواطنين ينظرون للمنظمات الإنسانية على اعتبارها المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة بالدرجة الأولى، في حين تنخفض بشكل كبير نسبة من يرون بأن الحكومة المؤقتة تمارساً دوراً في إدارة ذلك القطاع.



رسم 39 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في منطقة درع الفرات

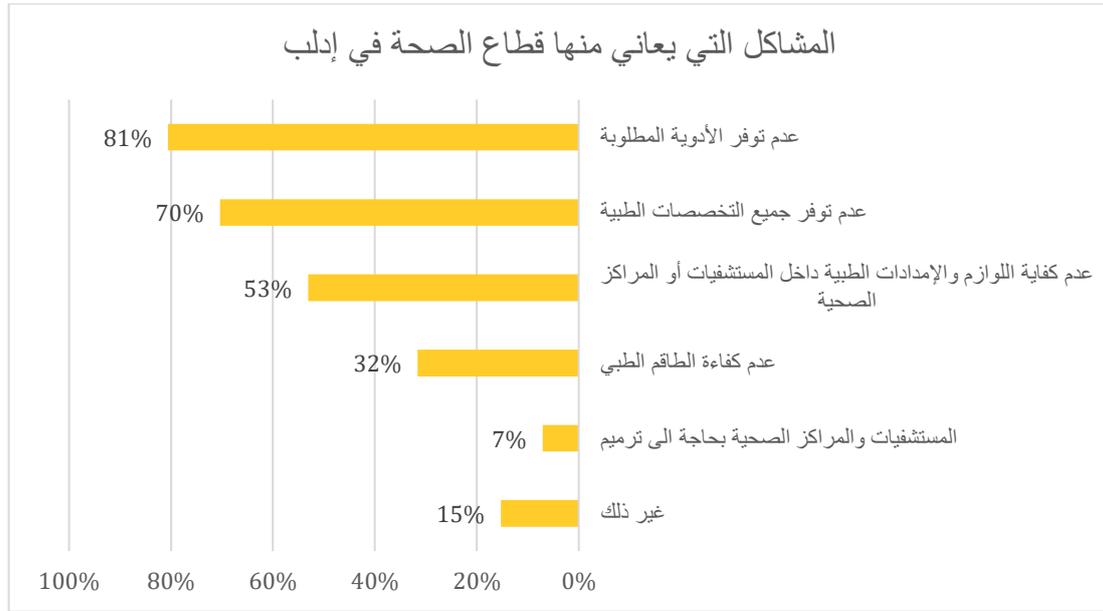
في منطقة غصن الزيتون يقول الخبراء أن المنظمات الإنسانية هي من تقوم بتوفير خدمات الرعاية الصحية، ولكن ذلك يتم تحت إشراف تركيا، كما توجد أيضاً مديرية للصحة، إلا أن أحد الخبراء قال بأن عمل تلك المديرية يقتصر فقط على متابعة عمل الأطباء في عياداتهم الخاصة، ونلاحظ هنا أن النسبة الأكبر من المجيبين في منطقة غصن الزيتون ينظرون للمنظمات الإنسانية على اعتبارها الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة وهو ما ينطوي على خلط بين مقدمي الخدمات الصحية والمسؤولين عن إدارة قطاع الصحة.



رسم 40 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في منطقة غصن الزيتون

وعن الصعوبات والتحديات التي يواجهها قطاع الصحة فهي متنوعة، ففي إدلب تتمثل تلك الصعوبات بحسب الخبراء بعدم وجود تنسيق فيما بين الجهات العاملة في القطاع الصحي وسعي المنظمات الإنسانية لتلبية متطلبات المانحين وهو ما يحد من قدرة المشاريع المنفذة على تلبية احتياجات سكان المنطقة، فعلى سبيل المثال قامت إحدى المنظمات بافتتاح مركز رعاية أولية في منطقة سلقين دون التنسيق مع مديرية الصحة أو إجراء تقييم لمعرفة احتياجات سكان المنطقة وتم افتتاح المركز فقط بسبب رغبة المانح في إنشاء مركز رعاية أولية في سلقين، مع العلم أن منطقة سلقين تضم العديد من مراكز الرعاية الأولية، أيضاً فإن قطاع الصحة يعاني من نقص كبير في التمويل اللازم لتغطية احتياجات سكان المنطقة، ونقص في أعداد الكوادر الطبية والأجهزة والمعدات الطبية والأدوية وعدم توافر بعض التخصصات، وانتشار الفساد، يضاف إلى ذلك قيام النظام السوري وروسيا باستهداف المشافي والمراكز الطبية، تماثل الصعوبات سابقة الذكر مع ما قاله المجيبون والذين أكدوا أيضاً عدم توافر بعض أنواع الأدوية ووجود نقص في التخصصات الطبية وعدم كفاية المستلزمات الطبية في المشافي والمراكز الصحية.

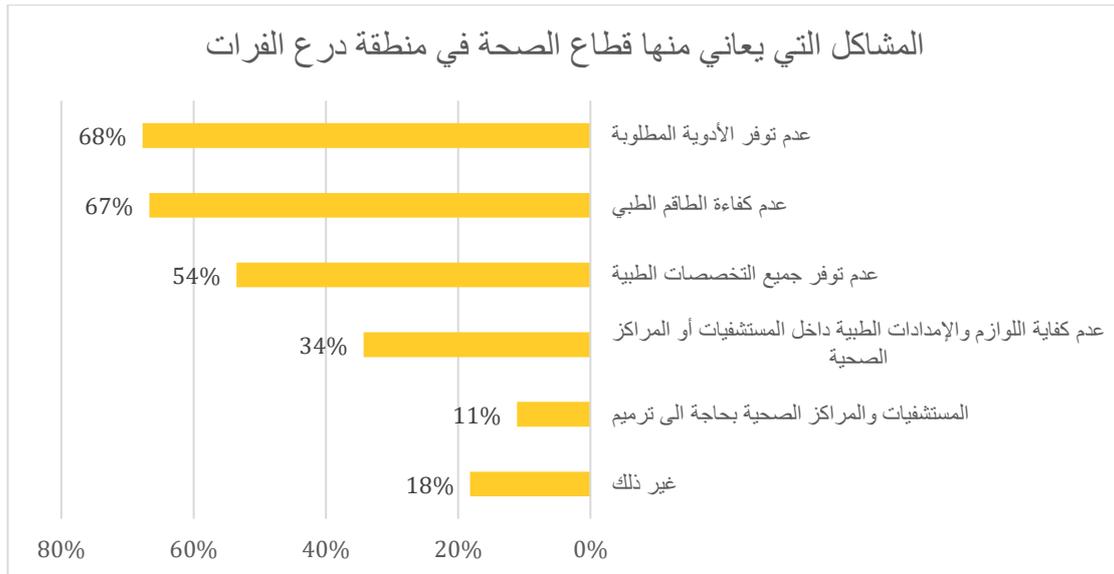
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك نقص الكوادر الطبية وبعد المشافي والمراكز الصحية عن بعض القرى والمخيمات وإساءة معاملة بعض العاملين في المراكز الصحية للمراجعين وقلة عدد المراكز الصحية مقارنة بأعداد المقيمين ضمن المنطقة.



رسم 41 مشاكل قطاع الصحة في إدلب

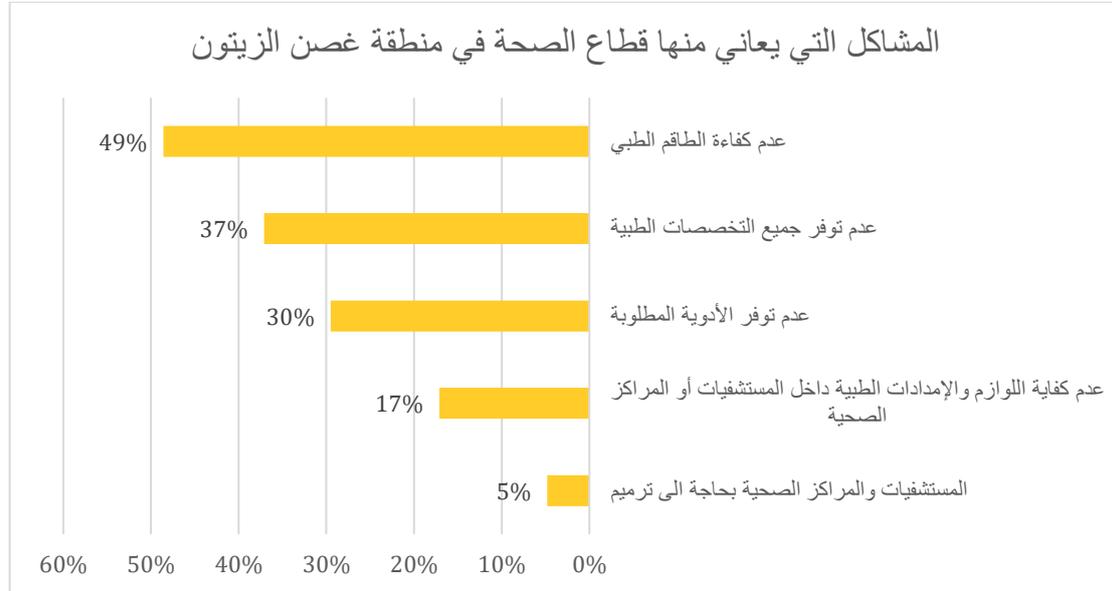
في منطقة درع الفرات أيضاً قال الخبراء أن المنطقة تعاني من نقص في التخصصات الطبية والأدوية، إلى جانب النقص في أعداد المشافي والمراكز الطبية وهو ما يؤدي لحدوث ازدحام كبير في المشافي والمراكز الطبية العاملة في المنطقة ويضطر بعض الأطباء لمعاينة أعداد كبيرة من المرضى يومياً قد تصل إلى أكثر من 60 حالة وهو ما يجعل الفحص يتم بشكل غير دقيق تماماً، ويضاف إلى ما سبق ضعف كفاءة الكوادر الطبية وانتشار الفساد بسبب عدم وجود رقابة خارجية على عمل المراكز الصحية، وبحسب المشاركين في الدراسة في منطقة درع الفرات فإن أبرز المشاكل التي يعاني منها قطاع الصحة تتمثل بنقص الأدوية التي يحتاجها المواطنون إلى جانب ضعف كفاءة الكوادر الطبية وعدم توافر بعض التخصصات الطبية.

**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك سوء إدارة المراكز الصحية ووجود حالات إهمال من قبل بعض الأطباء للمرضى وانتشار المحسوبيات وعدم وجود مراكز صحية أو مشافي في بعض المناطق.



رسم 42 مشاكل قطاع الصحة في منطقة درع الفرات

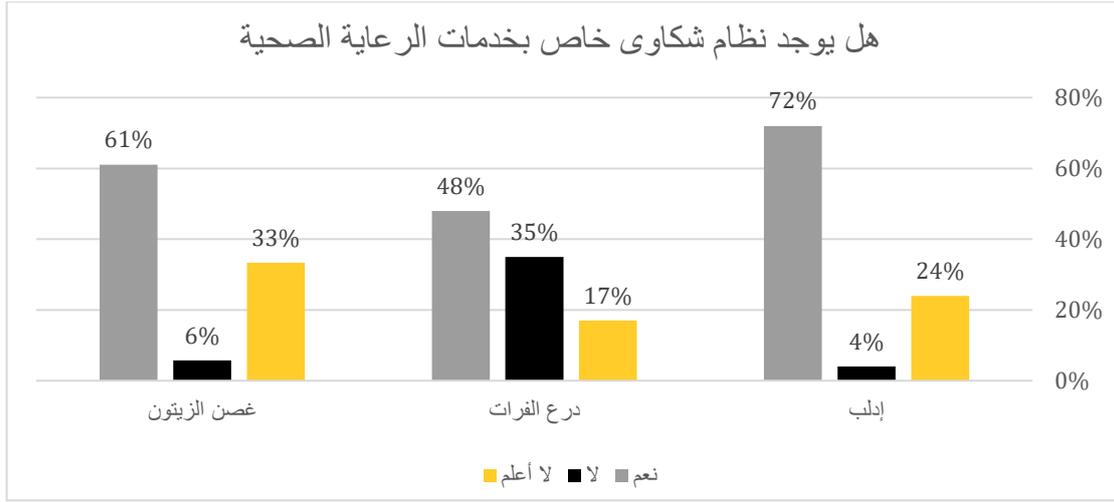
بالمثل فإن أبرز الصعوبات والتحديات التي يعاني منها القطاع الصحي في منطقة غصن الزيتون بحسب الخبراء تتمثل بعدم كفاءة الأطباء العاملين ضمن المراكز الصحية فأغلبهم من غير الخريجين ممن نزحوا من مناطق النظام قبل إنهاء دراستهم، يضاف إلى ذلك عدم توافر أطباء في بعض التخصصات كالأمراض الجلدية والعصبية، وعدم توافر العديد من أنواع الأدوية غالية الثمن، إلى جانب ضعف اهتمام الكوادر الطبية بالمراجعين وبالتالي يضطر المواطنون لزيارة الأطباء في عياداتهم الشخصية، ويرى الخبراء أن هذه المشكلة ترجع لضعف أعمال الرقابة والتقييم على عمل المنشآت الصحية، ويرى المشاركون في الدراسة في منطقة غصن الزيتون بأن ضعف كفاءة الكوادر الطبية وعدم توافر الأدوية وبعض التخصصات تشكل أهم المشاكل التي يعاني منها قطاع الصحة في المنطقة.



رسم 43 مشاكل قطاع الصحة في منطقة غصن الزيتون

وحول رضى المواطنين عن الخدمات الصحية المتوفرة في مناطقهم فإننا نلاحظ وجود درجة لا بأس بها من الرضى عن الخدمات الصحية مقارنة بغيرها من الخدمات التي سبق الحديث عنها، إلا ان درجة الرضى تلك تبقى منخفضة، إذ أن ما يقل عن نصف المشاركين في مختلف مناطق الدراسة قالوا بأنهم راضون أو راضون جداً عن خدمات الرعاية الصحية.

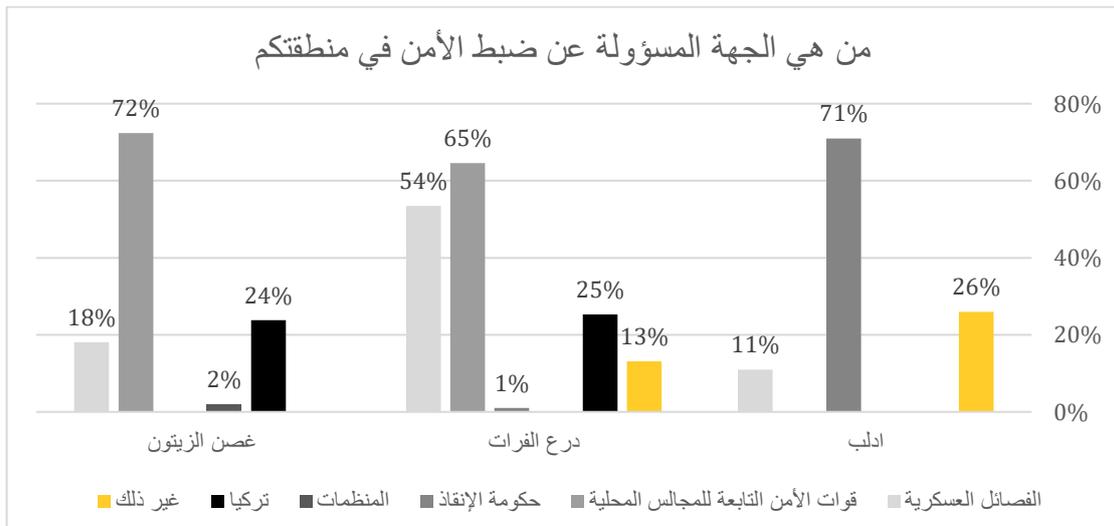
من جانب آخر ترتفع نوعاً ما أيضاً درجة معرفة المشاركين وخاصة في إدلب ومنطقة غصن الزيتون بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات الرعاية الصحية، وقد أشار 11 مشاركاً في إدلب إلى أنهم قد قاموا سابقاً بتقديم شكاوى تتعلق بخدمات الرعاية الصحية، وقد قال 6 منهم أنه قد تمت الاستجابة لشكاويهم في حين قال 5 أنه لم يتم الرد عليها، أما في منطقة درع الفرات فقد بلغ عدد من سبق لهم التقدم بشكاوى 11 شخصاً وقد تمت الاستجابة لثمانية منهم، وأما في منطقة غصن الزيتون فتنخفض نسبة الاستجابة للشكاوى حيث بلغ عدد المشاركين ممن سبق لهم التقدم بشكاوى حول الخدمات الصحية 19 شخصاً، إلا أن 17 منهم قالوا بأن شكاويهم لم تتم الاستجابة لها.



رسم 44 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات الرعاية الصحية

### القسم الثالث – الأمن

تختلف القوى الأمنية والعسكرية المسؤولة عن ضبط الأوضاع الأمنية في كل منطقة من مناطق الدراسة، ففي إدلب يقول أحد الخبراء أن وزارة الداخلية في حكومة الإنقاذ هي الجهة المسؤولة عن ضبط الأمن، في حين يقول الخبير الثاني أن هيئة تحرير الشام بكافة تشكيلاتها ووحداتها الأمنية والعسكرية هي من تتولى مسؤولية توفير الأمن في المنطقة كونها الجهة الوحيدة المسيطرة بشكل كامل على المنطقة، وأن حكومة الإنقاذ بكل وزاراتها ما هي إلا واجهة فقط لهيئة تحرير الشام، أما في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون فالوضع متماثل حيث يقول الخبراء أن المسؤول عن ضبط الأمن هم قوات الشرطة المدنية وهي تتبع للمجالس المحلية بالإضافة للشرطة العسكرية، مع وجود تدخل للفصائل العسكرية في بعض المشاكل الأمنية الخطيرة والتي يصعب التعامل معها من قبل قوات الشرطة (المدنية والعسكرية)، وتلعب تركيا أيضاً دوراً ثانوياً في ضبط الأمن من خلال تدريب عناصر الأجهزة الأمنية وتزويدهم بالمعدات اللازمة للعمل، وبالنظر إلى أقوال الخبراء ومقارنتها بإجابات المشاركين في الدراسة حول الجهة المسؤولة عن ضبط الأمن في مناطقهم فإننا نلاحظ أن هنالك ارتفاعاً في درجة معرفة المواطنين بالجهات المسؤولة عن إدارة الملف الأمني ضمن مناطقهم، ففي إدلب قال الغالبية العظمى من المجيبين أن حكومة الإنقاذ هي المسؤولة عن ضبط الأمن في حين اختار 26% منهم خيار غير ذلك وقالوا بأن الجهة المسؤولة هي هيئة تحرير الشام، أما في منطقة درع الفرات وغصن الزيتون فقد قال الغالبية العظمى من المجيبين أن الفصائل العسكرية هي المسؤولة عن ضبط الأمن، كما أن نسبة مرتفعة منهم ذهبوا إلى أن تلك الجهة تتمثل بالمجالس المحلية وذلك يعتبر صحيحاً إذا ما علمنا أن قوى الشرطة المدنية تتبع للمجالس المحلية بحسب أقوال الخبراء.

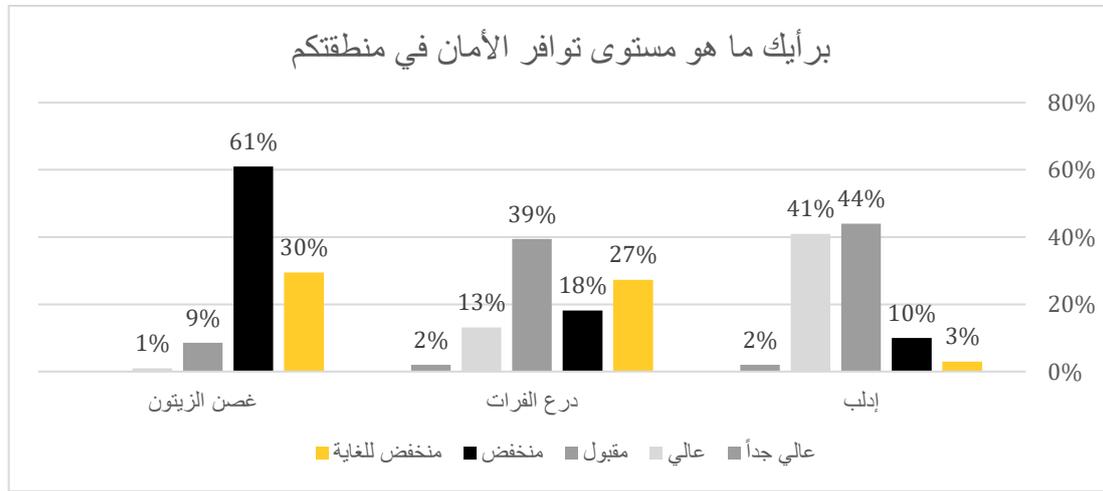


رسم 45 الجهات المسؤولة عن ضبط الأمن

هذا ويختلف تقييم الخبراء في كل منطقة من مناطق الدراسة للوضع الأمني ضمن مناطقهم ومدى قدرة الأجهزة الأمنية على ضبط الأمن وتحقيق الاستقرار والتعامل مع التهديدات الأمنية ومكافحة الجريمة، ففي إدلب يتفق الخبراء على أن هيئة تحرير الشام استطاعت ضبط الأوضاع وبسط الأمن والتعامل مع الجرائم والتهديدات التي تعاني منها المنطقة إلى درجة كبيرة، ويقول أحد الخبراء أن مستوى الأمن في إدلب في الوقت الحالي يعتبر مقبولاً للغاية قياساً إلى مستوى الأمن في المناطق المحررة الأخرى كمنطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات، أو مستواه ضمن منطقة إدلب سابقاً، حيث تمكنت هيئة تحرير الشام من التعامل بشكل جيد مع التهديدات الأكثر خطورة المتمثلة بالتفجيرات والخطف، وتبقى المشكلة الأمنية الأكبر في منطقة إدلب متمثلة بتعرض المناطق القريبة من نقاط التماس مع النظام السوري للقصف.

في منطقة درع الفرات يرى الخبراء أن مستوى الأمن منخفض نوعاً ما وأن هنالك تقصيراً ملحوظاً في جهود الأجهزة الأمنية لبسط الاستقرار، إذ لا توجد رقابة أو حواجز للتفتيش على الطرق الفرعية أو المناطق النائية، وحتى في الطرق الرئيسية فإن أعداد حواجز التفتيش تعتبر قليلة، أخيراً وفي منطقة غصن الزيتون يرى الخبراء أنه من الممكن القول بأن مستوى الأمن منخفض جداً إن لم يكن معدوماً، والدليل على ذلك كثرة التفجيرات التي تحدث بشكل متكرر.

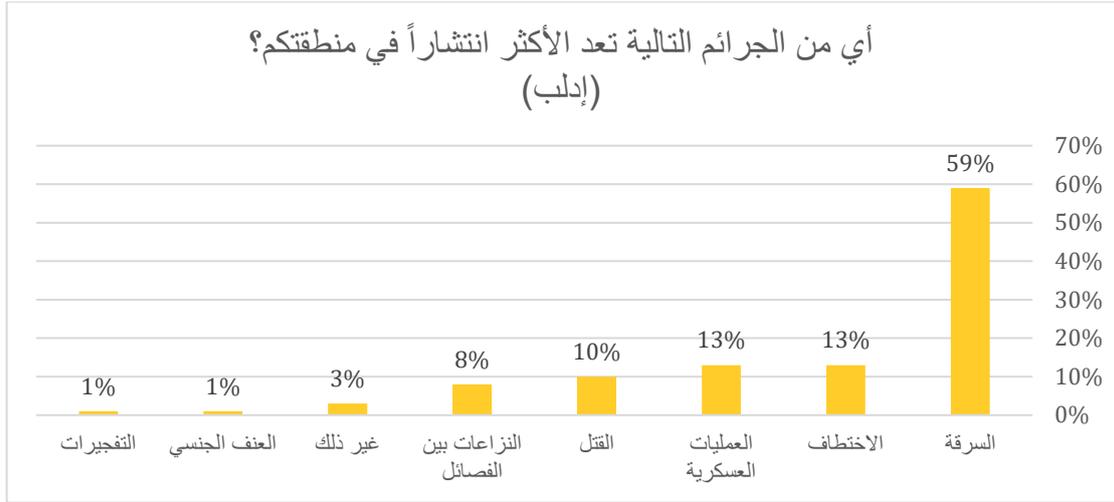
وفي الواقع تتطابق إجابات الخبراء مع ما ذهب إليه المشاركون في الدراسة، ففي إدلب يرى الغالبية العظمى من المشاركين أن مستوى الأمان في المنطقة مقبول إلى مرتفع، أما في منطقة درع الفرات فقد قال ما يقارب نصف المشاركين أن مستوى الأمان منخفض في حين قال ما يزيد عن الثلث أنه مقبول، في حين قال الغالبية العظمى من المشاركين في منطقة غصن الزيتون بانخفاض مستوى الأمان في منطقتهم أو انخفاضه للغاية.



رسم 46 مستوى الأمان في مناطق الدراسة

وحول أبرز الجرائم والمشاكل الأمنية المنشورة في كل منطقة من مناطق الدراسة، فقد أشار الخبراء في إدلب إلى أن المنطقة تعاني بالدرجة الأولى من انتشار ظاهرة السرقات وبخاصة سرقة الدراجات النارية، كما تعاني المناطق القريبة من نقاط التماس مع النظام السوري للقصف بشكل مستمر، أما بالنسبة للتفجيرات وعمليات الخطف والاختطاف فيما بين الفصائل فقد استطاعت هيئة تحرير الشام التعامل معها وانخفضت بشكل كبير للغاية مقارنة بما كان عليه الحال سابقاً، وهذا وتوجد بعض الجرائم التي تنتشر على نطاق ضيق أيضاً وفق لما ذهب إليه أحد الخبراء وهي تتمثل بانتشار المواد المخدرة (الحشيش) والدعارة، وأما عن الجرائم الأكثر انتشاراً في المنطقة من وجهة نظر المشاركين في الدراسة فهي تتمثل أيضاً بالدرجة الأولى بالسرقة، كما يشير المشاركون في منطقة جبل الزاوية للعمليات العسكرية كإحدى أبرز المشاكل والتحديات الأمنية التي تواجهها مناطقهم، في حين تنخفض درجة انتشار جرائم القتل والتفجيرات وعمليات الخطف وغيرها من الجرائم في عموم مناطق إدلب كما هو موضح في الرسم البياني التالي:

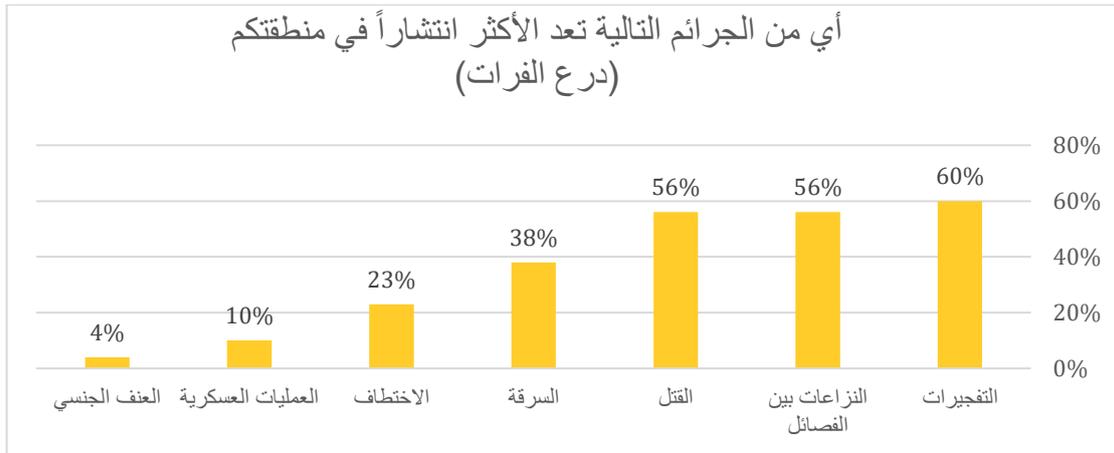
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك مدهمة قوات الأمن للمنازل والاستيلاء على ممتلكات المواطنين والنزاعات بين أبناء المجتمع المضيف والنازحين



رسم 47 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في إدلب

في منطقة درع الفرات يبدو الوضع الأمني أكثر سوءاً مما هو عليه الحال في إدلب، فبحسب أقوال الخبراء هنالك انتشار واسع لعمليات السرقة والقتل والاختطاف، يضاف إلى ذلك كثرة التفجيرات التي تستهدف الأسواق العامة والمناطق السكنية، ووجود حالات من الاقتتال الداخلي بين الفصائل العسكرية، وهي ذات المشاكل الأمنية والجرائم التي أشار إليها المشاركون في الدراسة.

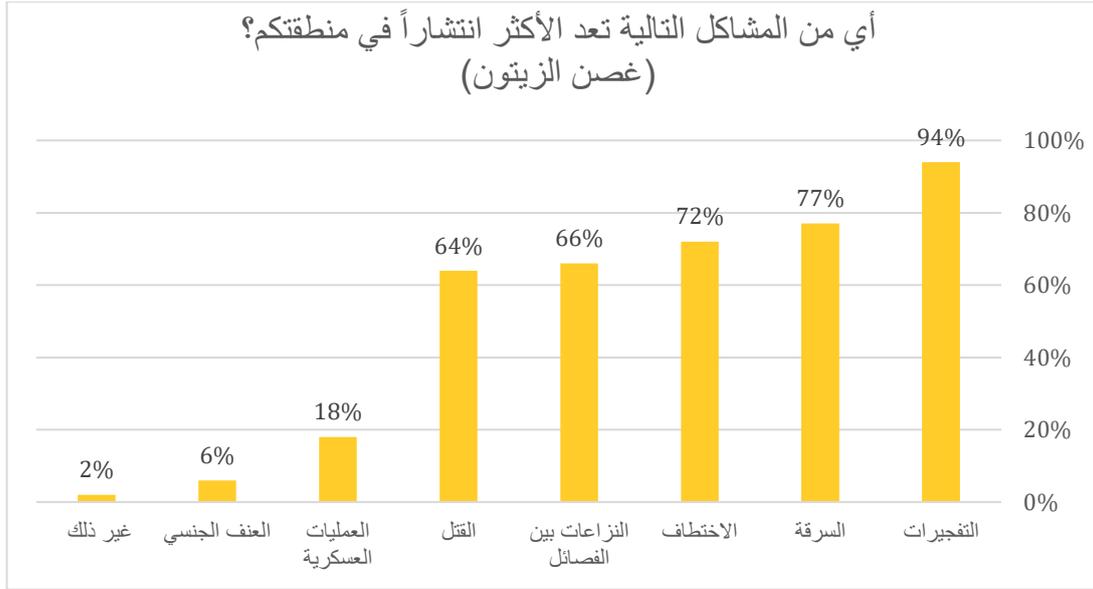
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك النزاعات العشائرية والنزاعات التي تتم بين المواطنين وتستخدم فيها الأسلحة.



رسم 48 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في منطقة درع الفرات

أخيراً وفي منطقة غصن الزيتون فيعاني أهالي المنطقة إلى جانب التفجيرات والسرقة والاقتتال الداخلي بين الفصائل من تعدي الفصائل العسكرية على حقوقهم وممتلكاتهم، حيث يقول الخبراء أن هنالك العديد من حالات الاعتقال التعسفي التي تتم بحق الأهالي تحت ذرائع وحجج واهية ويكون الهدف منها فقط الحصول على الأموال في مقابل إطلاق سراح المعتقلين، كما تقوم الفصائل العسكرية أيضاً بالاستيلاء على عقارات وممتلكات المواطنين دون حسيب أو رقيب، وأما عن الجرائم الأكثر انتشاراً في المنطقة من وجهة نظر المشاركين في الدراسة فهي تتمثل بما يلي:

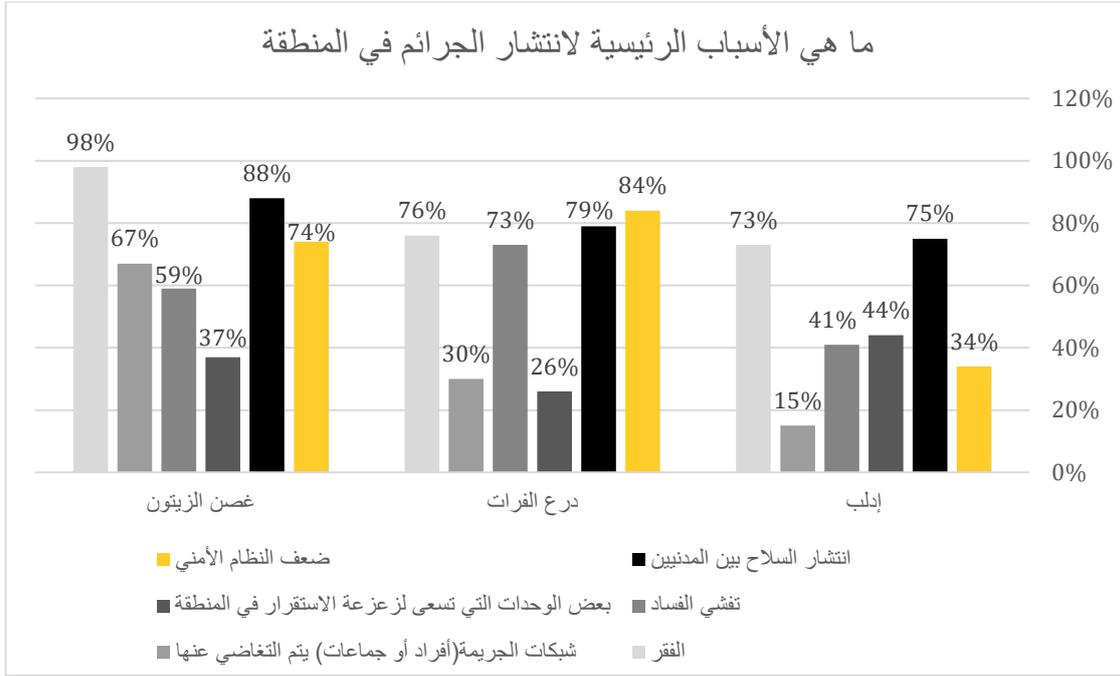
**ملاحظة:** يشمل خيار غير ذلك النزاعات العشائرية وتعدي الفصائل العسكرية على المواطنين.



رسم 49 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في منطقة غصن الزيتون

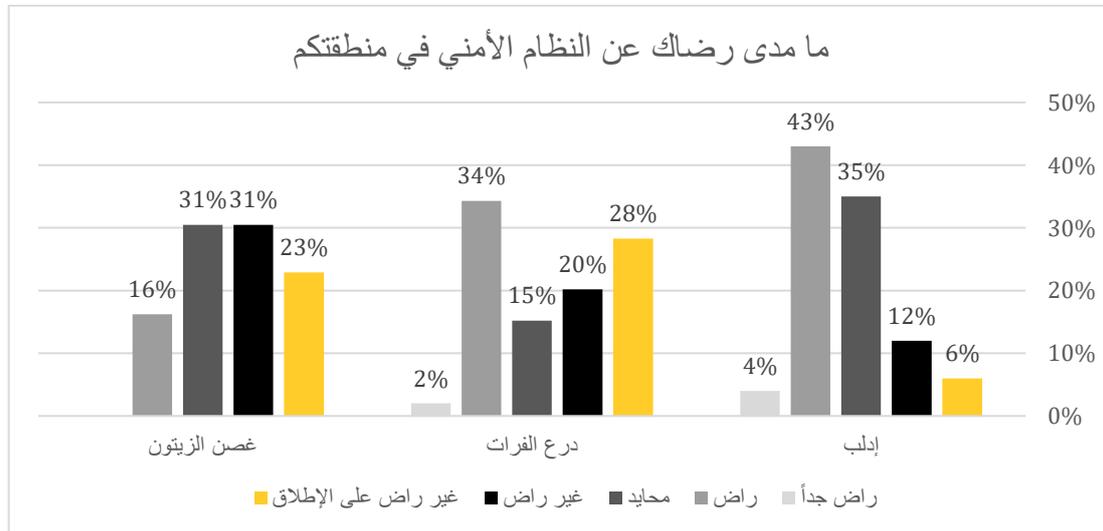
وتواجه القوى الأمنية العاملة في كل منطقة من مناطق الدراسة العديد من التحديات التي تحول دون قدرتها على ضبط الأمن بشكل تام، إلى جانب بعض نقاط الضعف التي تعاني منها تلك القوى، وتتمثل أبرز هذه التحديات ونقاط الضعف بحسب آراء الخبراء في مختلف مناطق الدراسة بضعف تأهيل عناصر وكوادر الأجهزة الأمنية، إلى جانب افتقارها للتجهيزات والمعدات الحديثة وخاصة تلك المستخدمة في كشف المواد المتفجرة وكاميرات المراقبة، يضاف إلى ذلك عدم قدرة الأجهزة الأمنية على نشر حواجز للتفتيش تغطي كافة المناطق والطرق الرئيسية والفرعية بسبب النقص الذي تعانيه في أعداد العناصر، ويضاف إلى ما سبق وجود نظرة سلبية لدى المواطنين تجاه الأجهزة الأمنية وانخفاض ثقتهم بها، وذلك نتيجة لتعدي تلك الأجهزة على حقوق المواطنين والتعامل معهم بنوع من التعالي، وبالمجمل فإن مختلف تلك العوامل تؤدي لامتناع نسبة كبيرة من المواطنين عن التعاون مع القوى الأمنية.

أما عن أبرز أسباب انتشار الجرائم من وجهة نظر المشاركين في الدراسة، فهي تتمثل بانتشار الفقر ضمن المناطق المحررة وعدم قدرة المواطنين على تأمين الأموال اللازمة لتغطية نفقات أسرهم المعيشية، يضاف إلى ذلك انتشار السلاح بين المدنيين، ووجود بعض الخلايا التابعة لتنظيم الدولة الإسلامية أو الأحزاب الانفصالية والتي تسعى لزعزعة الاستقرار في المناطق المحررة، هذا ولا بد من الإشارة هنا إلى وجود ارتفاع ملحوظ في نسبة المشاركين في منطقة غصن الزيتون ممن قالوا بأن الأجهزة الأمنية تتغاضى عن شبكات الجريمة كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



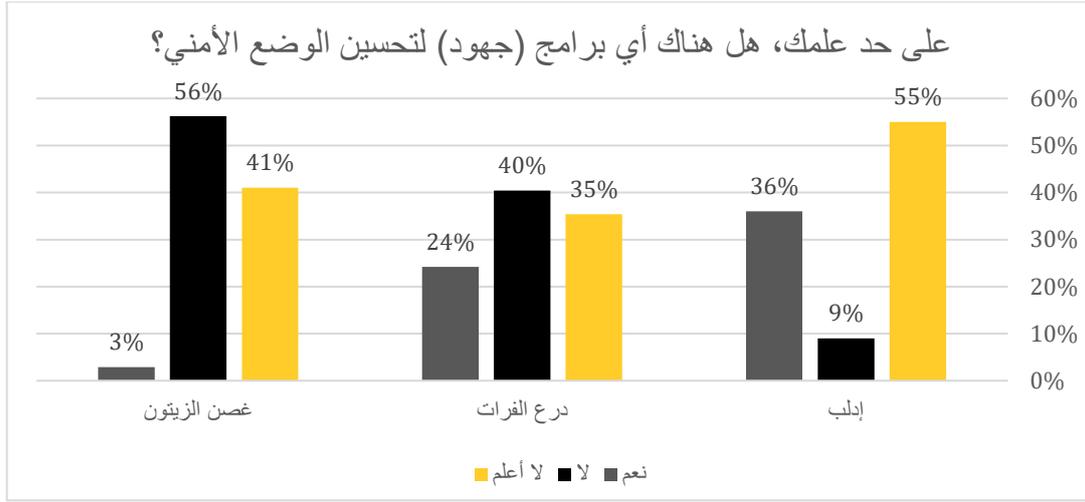
رسم 50 أسباب انتشار الجرائم

وحول درجة رضى المواطنين عن الأوضاع الأمنية في مناطقهم وعمل الأجهزة والقوى المسؤولة عن حفظ الأمن، فقد كانت درجة الرضا لدى المواطنين في منطقة غصن الزيتون الأكثر انخفاضاً، إذ أن ما يزيد عن نصف المشاركين في الدراسة من تلك المنطقة قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن الوضع الأمني في منطقتهم، كما تنخفض أيضاً درجة الرضى لدى المشاركين في منطقة درع الفرات، حيث كانت نسبة من قالوا بأنهم غير راضون أو غير راضون إطلاقاً عن الواقع الأمني في منطقتهم في حدود النصف، أما في إدلب فترتفع درجة رضى المواطنين عن عمل الأجهزة الأمنية وفقاً لما هو موضح في الرسم البياني أدناه:



رسم 51 درجة الرضى عن النظام الأمني

أخيراً ننوه أنه ولدى سؤال المشاركين في الدراسة حول ما إذا كان لديهم أية معلومات عن وجود برامج أو مساعي أو جهود تبذلها القوى الأمنية في مناطقهم لتعزيز الأمن والاستقرار، فقد أجاب ما يزيد عن ثلث المشاركين في إدلب بالإيجاب، في حين انخفضت تلك النسبة لما دون الربع في منطقة درع الفرات، أما في منطقة غصن الزيتون فلم تتجاوز 3%.



رسم المعرفة بوجود برامج لتحسين الوضع الأمني

## القسم الرابع – سيادة القانون

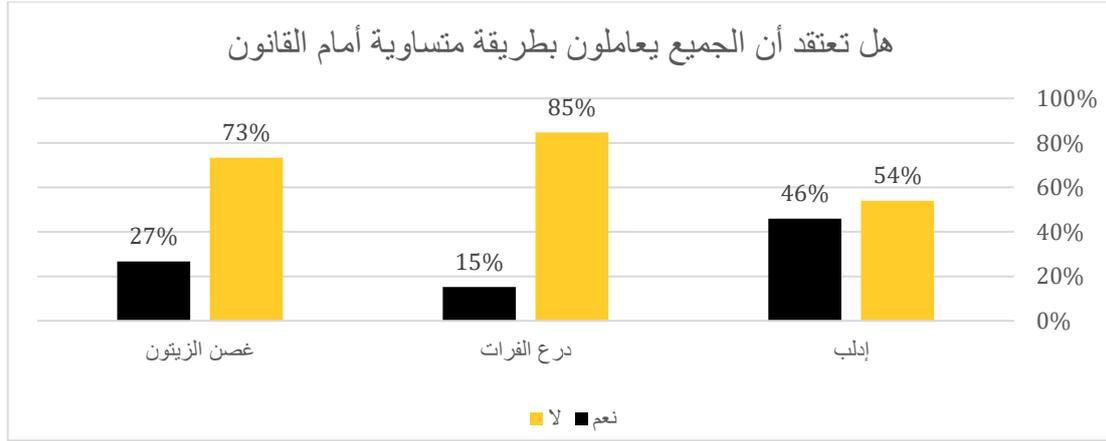
يعد مبدأ سيادة القانون أحد أهم المبادئ التي تكفل حقوق وحريات الأفراد وتحول دون تعسف سلطات الدولة في استخدام صلاحياتها، وقد وصف الأمين العام للأمم المتحدة سيادة القانون على أنه: "مبدأ للحكومة يكون فيه جميع الأشخاص والمؤسسات والكيانات، العامة والخاصة، بما في ذلك الدولة ذاتها، مسؤولين أمام قوانين صادرة علناً، وتطبق على الجميع بالتساوي ويحتكم في إطارها إلى قضاء مستقل، وتتفق مع القواعد والمعايير الدولية لحقوق الإنسان. ويقضي هذا المبدأ كذلك اتخاذ تدابير لكفالة الالتزام بمبادئ سيادة القانون، والمساواة أمام القانون، والمساءلة أمام القانون، والعدل في تطبيق القانون، والفصل بين السلطات، والمشاركة في صنع القرار، واليقين القانوني، وتجنب التعسف، والشفافية الإجرائية والقانونية".<sup>4</sup>

ومن خلال التعريف السابق يمكن القول بأن أهم العناصر التي يقوم عليها مبدأ سيادة القانون تتمثل في خضوع مختلف الأفراد والكيانات ضمن الدولة بما في ذلك أجهزة الدولة وسلطاتها على قدم المساواة لأحكام القانون، ووجود هيئة قضائية نزيهة ومستقلة تعمل على إنفاذ القواعد القانونية والفصل في النزاعات التي تقوم فيما بين الأفراد أو فيما بينهم وبين أجهزة الدولة، وضمان حقوق وحريات الأفراد العامة ومنع سلطات الدولة من إساءة استعمال السلطة.

وبالنظر إلى العناصر سابقة الذكر ومقارنتها بواقع الحال في المناطق المحررة، يمكن القول بأن هنالك ضعفاً شديداً في تطبيق مبدأ سيادة القانون في مختلف مناطق الدراسة، فالخبراء عموماً (باستثناء خبير واحد في منطقة إدلب) قالوا بأن هنالك العديد من الأفراد أو الكيانات ممن لا يخضعون لأحكام القانون، كالقادة المدنيين والعسكريين وعناصر القوى الأمنية والفصائل المسلحة وأصحاب النفوذ ورؤوس الأموال وشيوخ العشائر، وفي الواقع يتفق ما ذهب إليه الخبراء مع آراء غالبية المجيبين في مختلف مناطق الدراسة والذين قالوا أيضاً بأن الفصائل العسكرية والأجهزة الأمنية والمنتسبين إليها والقادة المدنيين كرؤساء البلديات وأعضاء المجالس المحلية والقضاة وأصحاب رؤوس الأموال لا تطبق عليهم أحكام القانون بشكل متساوي مع الأفراد العاديين.

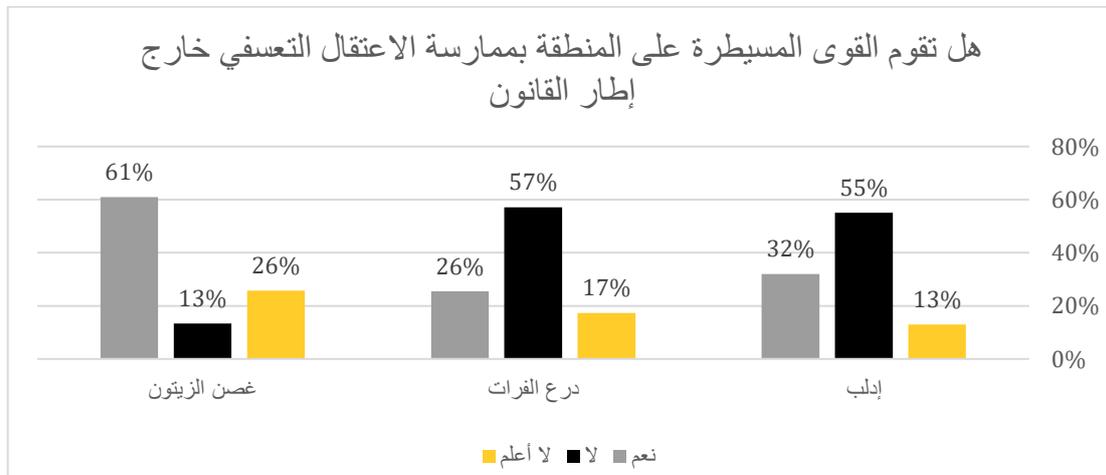
4 تقرير الأمين العام رقم (S/2004/616) حول سيادة القانون والعدالة الانتقالية في مجتمعات الصراع ومجتمعات ما بعد الصراع الصادر في الرابع والعشرين من شهر تهبوز لعام 2004.

<https://www.un.org/ruleoflaw/ar/what-is-the-rule-of-law/>



رسم 53 المساواة أمام القانون

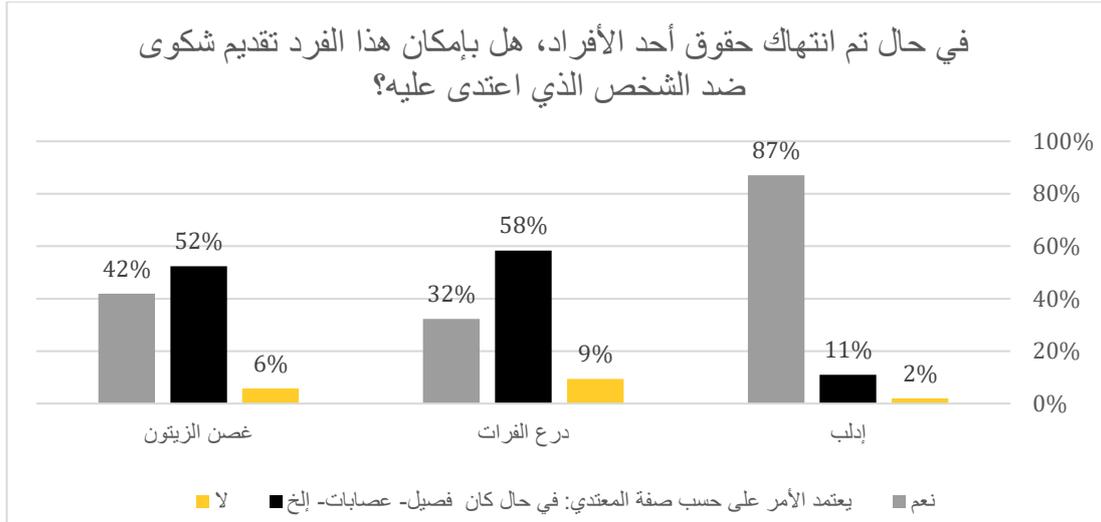
من جانب آخر فقد أكد الخبراء في مختلف مناطق الدراسة على وجود العديد من التعديات من قبل القوى المسيطرة على مناطقهم على حقوق وحرقات الأفراد العامة، وتتمثل أبرز تلك التعديات بتقييد حق المواطنين في التعبير عن آرائهم، وممارسة عمليات الاعتقال التعسفي بحق المواطنين، والاستيلاء على ممتلكاتهم، ويزداد حجم تلك التعديات بشكل خاص بحق السكان الأصليين في منطقة غصن الزيتون، حيث قال الخبراء هناك أن القوى العسكرية العاملة في المنطقة تقوم بغصب عقارات السكان الأصليين وأراضيهم ومواسيهم ومواسمهم تحت حجج وذرائع واهية واعتقال سكان المنطقة الأصليين تحت حجج وذرائع واهية يتمثل أبرزها بالتعامل سابقاً مع الإدارة الذاتية، كما تقوم أيضاً باختطاف المواطنين وابتزاز أهاليهم لدفع مبالغ مالية طائلة في مقابل الإفراج عنهم، وتؤكد إجابات المشاركين في الدراسة في منطقة غصن الزيتون ما ذهب إليه الخبراء، إذ أن ما يقارب ثلثهم قالوا بأن الجهات المسيطرة في منطقتهم تمارس عمليات الاعتقال التعسفي بحق المواطنين.



رسم 54 الاعتقال التعسفي خارج إطار القانون

وفي الواقع فإن التعديات على حقوق المواطنين والأفراد لا تتم فقط من قبل الجهات المسيطرة على المنطقة والقوى العسكرية والأمنية، بل إن نسبة مرتفعة من المشاركين في كل من منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات (بلغت النسبة في منطقة غصن الزيتون 67%، أما في منطقة درع الفرات فقد كانت 60%، في حين انخفضت في إدلب إلى 26%) قالوا بأن الأفراد العاديين من أصحاب النفوذ (كأصحاب رؤوس الأموال أو الأشخاص الذين تربطهم صلات قرابة أو صداقة بقيادة الفصائل العسكرية) يقومون أيضاً بالتعدي على الأفراد الأشد ضعفاً في المجتمع.

ونشير هنا إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون قالوا أنه وفي حال تعدي القوى المسيطرة على المنطقة أو الأفراد من أصحاب النفوذ على حقوق الأفراد الأقل ضعفاً ضمن المجتمع، فإن هؤلاء الأفراد لن يكون بمقدورهم التقدم بشكوى ضد الجهة المعتدية.



رسم 55 القدرة على رفع الدعاوى

هذا وتتعدد الطرق والأساليب المتبعة لحل الخلافات التي تنشأ ضمن كل منطقة من مناطق الدراسة، كما تختلف تلك الطرق بحسب صفة أطراف الخلاف، ففي إدلب يقول أحد الخبراء أن جميع الخلافات التي تنشأ بين المواطنين أو بينهم وبين الجهات الإدارية أو العسكرية يتم الفصل بها من قبل المحاكم المختصة (المدنية والعسكرية)، إن لم يتم حلها بالتراضي أو الاتفاق بين أطرافها، ويتفق الخبير الآخر مع ذلك إلا أنه يقول أن هنالك محاباة للجهات الإدارية على حساب المواطنين في حال كانت تلك الجهات أحد أطراف الخلاف.

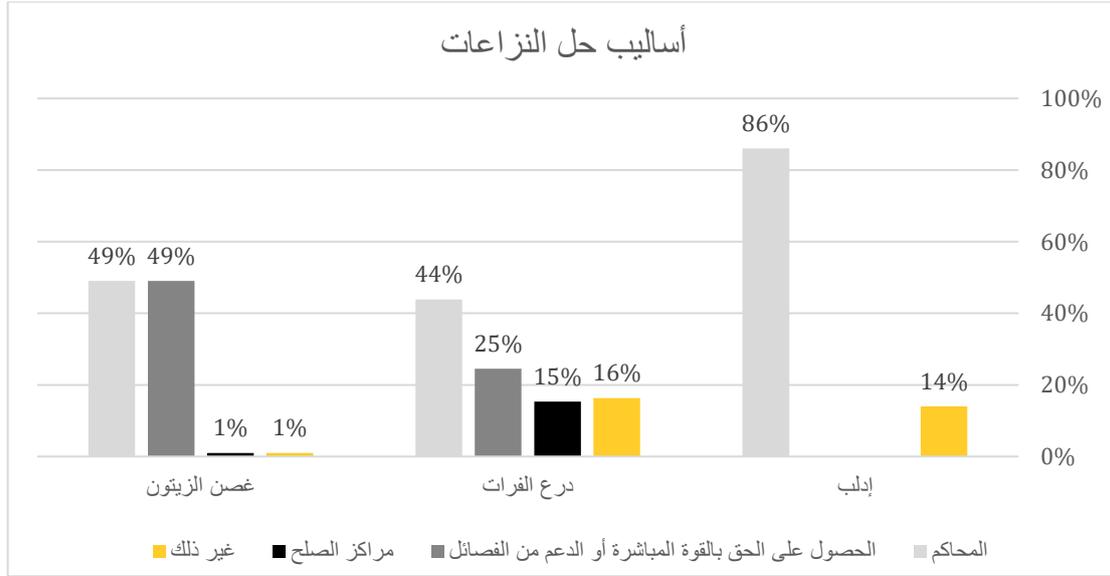
في منطقة درع الفرات يقول الخبراء أن الخلافات التي تنشأ بين المواطنين يتم حلها من خلال المحاكم أو من خلال تدخل وجهاء المنطقة، وقال خبير منهم أن هنالك بعض الأفراد يلجؤون لاستخدام القوة، أما في حال كانت الجهات الإدارية أو العسكرية طرفاً في الخلاف فهنا نلاحظ اختلاف وجهات نظر الخبراء إذ قال أحدهم أن حل الخلاف يتم من خلال التقدم بشكوى للجهات القضائية المدنية أو العسكرية حسب صفة الجهة الطرف في الخلاف، في حين قال الخبير الآخر أنه لا يوجد سبل لحل كهذه الخلافات وأن على المواطنين التزام الصمت.

في منطقة غصن الزيتون قال الخبراء أن الخلافات التي تقوم بين الأفراد يتم حلها من خلال اللجوء إلى المحاكم، إلا أن بعض الأفراد يقومون عوضاً عن اللجوء إلى المحاكم بالاستعانة بالفصائل العسكرية لحل الخلاف لصالحهم وذلك في مقابل قيامهم بدفع مبلغ مالي لتلك الفصائل، أما الخلاف فيما بين المواطنين والجهات الإدارية والعسكرية فلا يمكن حله إذ لا يجرؤ المواطنون على اللجوء لأي جهة للمطالبة بحقوقهم.

وتتمثل إجابات المشاركين في الدراسة حول وسائل وأساليب فض النزاعات مع ما ذهب إليه الخبراء، ففي إدلب قال الغالبية العظمى من المشاركين أن حل الخلافات يتم من خلال المحاكم المختصة، في حين قال 14% أن ذلك يتم عن طريق حل الخلاف بالتراضي بين أطرافه أو من خلال اللجوء إلى مراكز الشرطة وهو ما يندرج ضمن خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه.

أما في منطقة درع الفرات فنلاحظ أن النسبة الأكبر من المشاركين قالوا بأن حل الخلافات يتم عن طريق المحاكم، كما قال ربع المشاركين أن ذلك يتم عبر الاستعانة بالقوة أو من خلال الاستعانة بالفصائل العسكرية، يضاف إلى ذلك اللجوء إلى مراكز الصلح أو التحكيم، كما اختار بعض المجيبين خيار غير ذلك والذي يشمل عرض الخلاف على إدارة المخيم بالنسبة للمقيمين ضمن المخيمات أو تحكيم وجهاء المنطقة أو التقدم بشكاوى لمراكز الشرطة.

أما في منطقة غصن الزيتون فقد أشار حوالي نصف المجيبين أن حل الخلافات يتم من خلال اللجوء إلى المحاكم المختصة، وهي ذات النسبة لمن قالوا بأن ذلك يتم عبر استخدام القوة أو الاستعانة بالفصائل العسكرية.

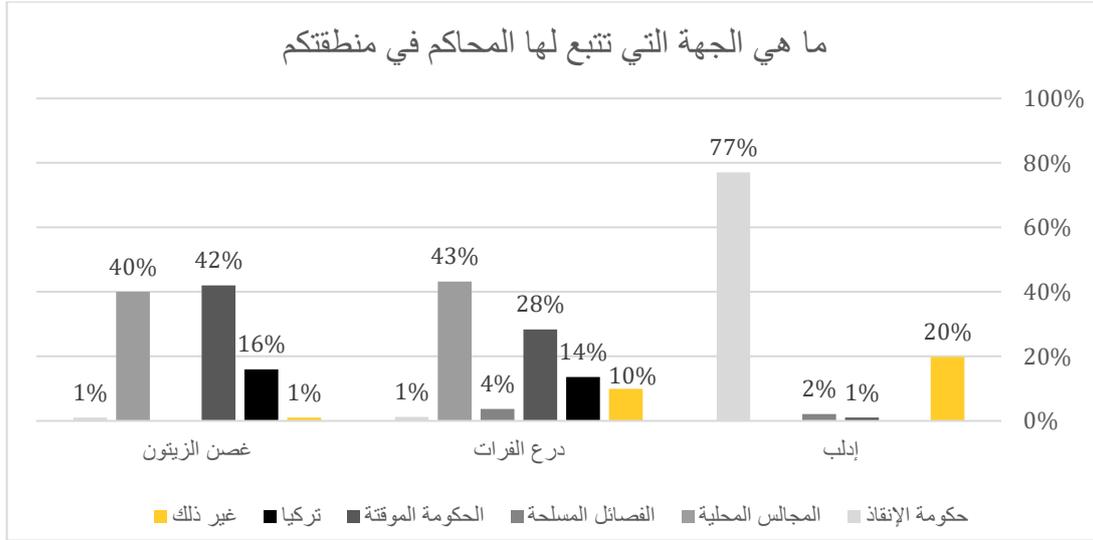


رسم 56 أساليب حل النزاع

أخيراً وعلى اعتبار أن مبدأ سيادة القانون يتطلب وجود سلطة قضائية مستقلة ونزيهة تقوم بالفصل فيما يعرض عليها من نزاعات بمعزل عن أية ضغوط خارجية، فلا بد من بحث النظام القضائي في كل منطقة من مناطق الدراسة وعمل المحاكم ومدى استقلالية القضاء، ونشير هنا إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة قالوا بوجود محاكم تعمل على حل النزاعات التي تقوم فيما بين المواطنين أو فيما بينهم وبين الجهات المسيطرة على المنطقة، حيث بلغ عدد من قالوا بعدم وجود مثل تلك المحاكم ثلاثة مجيبين في منطقة غصن الزيتون ومثلهم في إدلب، أما في منطقة درع الفرات فقد ارتفع ذلك العدد إلى 14 شخصاً يقيم 12 منهم في منطقة جرابلس في حين يقيم شخص في منطقة الباب وشخص آخر في مخيم زوغرة.

وأما عن مدى استقلالية القضاء، فقد أكد الخبراء في مختلف مناطق الدراسة أن القضاء ضمن مناطقهم يفتقر للاستقلالية، ففي إدلب قال الخبراء بأن القضاء يتبع عملياً لهيئة تحرير الشام والتي تقوم بالتدخل بعمل القضاء، وخاصة في الدعاوى التي تكون الهيئة طرفاً فيها، أما في الدعاوى والنزاعات التي تقوم فيما بين المدنيين فلا يتم التدخل بأحكام أو عمل القضاء، وبالمثل فقد قال الخبراء في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون، بأن القضاء في مناطقهم لا يتمتع بأي قدر من الاستقلالية، فالفصائل العسكرية يمكنها الضغط على القضاء والتأثير في قراراتهم وأحكامهم.

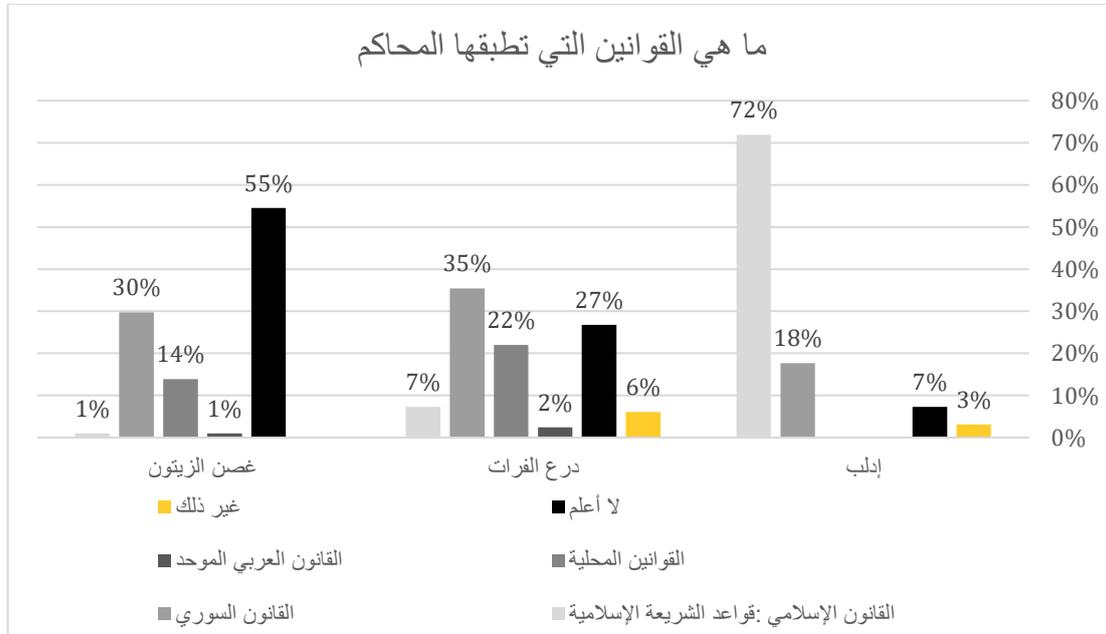
وحول الجهة الإدارية التي تتبع لها المحاكم بحسب آراء المشاركين في الدراسة، فقد قال ما يزيد عن ثلاثة أرباع المشاركين في إدلب أنها تتبع لحكومة الإنقاذ، في حين قال البعض أنها تتبع لهيئة تحرير الشام وهو ما يندرج ضمن خيار غير ذلك في الرسم البياني أدناه، أما في منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات فإننا نلاحظ اختلافاً في وجهات نظر المجيبين حول تلك الجهة، فالبعض يرى بأن المحاكم تتبع للمجالس المحلية، في حين يرى البعض الآخر أنها تتبع للحكومة المؤقتة أو تركيا.



رسم 57 الجهات التي تتبع لها المحاكم

وعن القوانين التي تطبقها المحاكم لدى الفصل في النزاعات التي تعرض أمامها، فقد أشار الخبراء في إدلب أن أحكام وقواعد الشريعة الإسلامية هي المعتمدة من قبل المحاكم والتي يتم تطبيقها عموماً في حل النزاعات، أما في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون فقد قال الخبراء بأن قواعد القانون السوري هي المعتمدة، وهنا نلاحظ أن هنالك انخفاضاً في درجة معرفة المواطنين في كل من منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات بالقواعد القانونية المطبقة في حل النزاعات، حيث كانت نسبة من يعلمون بأن القانون السوري هو المطبق في منطقة درع الفرات أكثر من الثلث قليلاً، في حين انخفضت لما دون الثلث في منطقة غصن الزيتون، أما في إدلب فقد كانت نسبة من يعلمون بأن أحكام الشريعة الإسلامية هي المطبقة في حدود الثلاثة أرباع.

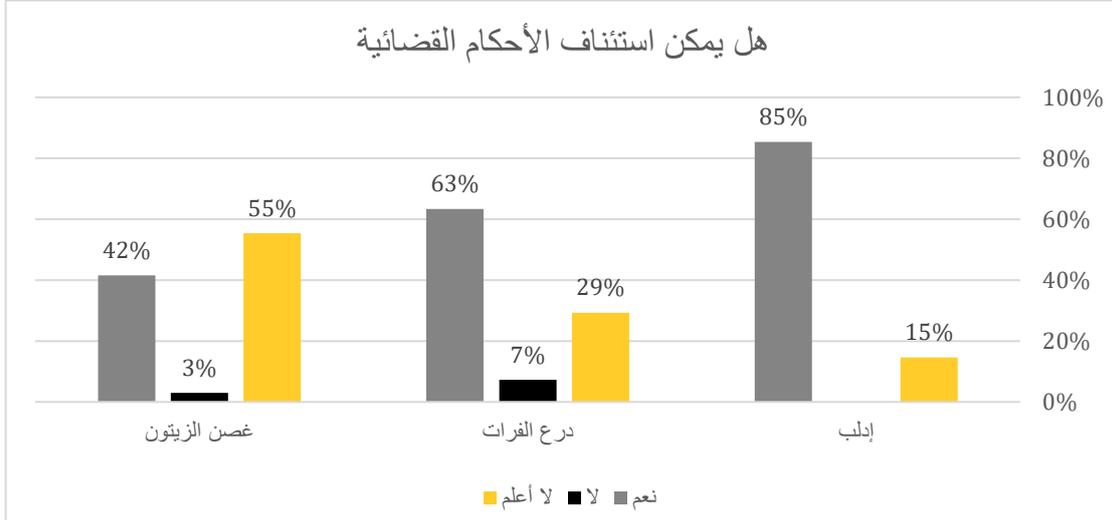
**ملاحظة:** قال المشاركون في منطقة درع الفرات ممن أجابوا بغير ذلك أن قواعد وأحكام القانون التركي هي المطبقة، أما في إدلب فكانت إجاباتهم بأن كلاً من القانون المدني وأحكام الشريعة الإسلامية هي المطبقة في حل النزاعات.



رسم 58 القوانين التي تطبقها المحاكم

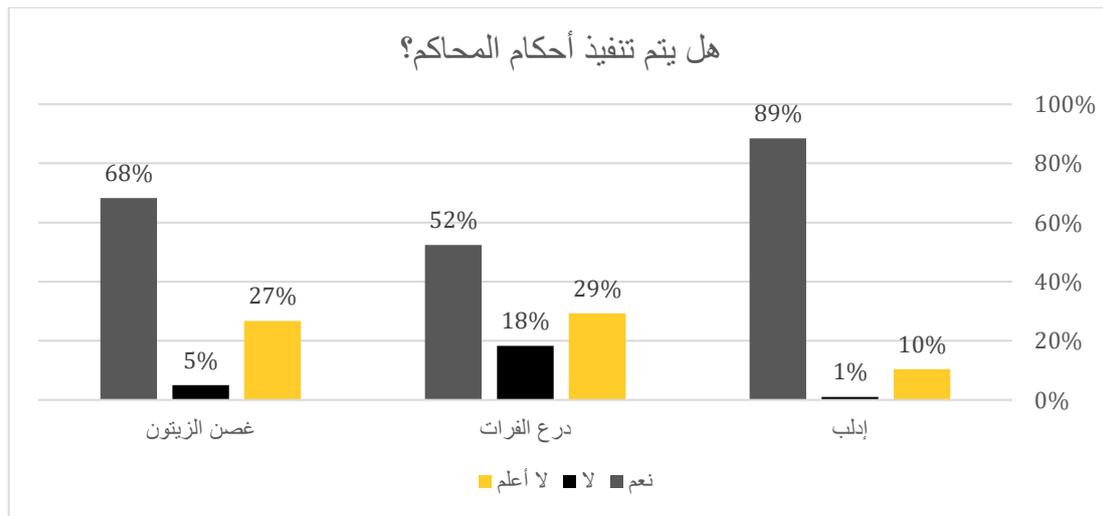
أما عن إجراءات التقاضي فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتفاع في درجة معرفة المشاركين بقدرة أطراف الدعاوى على الاستعانة بمحامٍ لتمثيلهم أمام القضاء، فقد بلغت نسبة من قال بإمكانية الاستعانة بمحامٍ في كل من إدلب ومنطقة درع الفرات 99% و98% على التوالي، في حين انخفضت تلك النسبة في منطقة غصن الزيتون إلى 78%.

أيضاً ترتفع في إدلب درجة معرفة المشاركين بإمكانية استئناف الأحكام القضائية الصادرة عن محاكم الدرجة الأولى أمام محاكم درجة أعلى (التقاضي على درجتين)، في حين تنخفض درجة المعرفة تلك في منطقة درع الفرات لحدود الثلثين، أما في منطقة غصن الزيتون فقد كانت دون النصف.



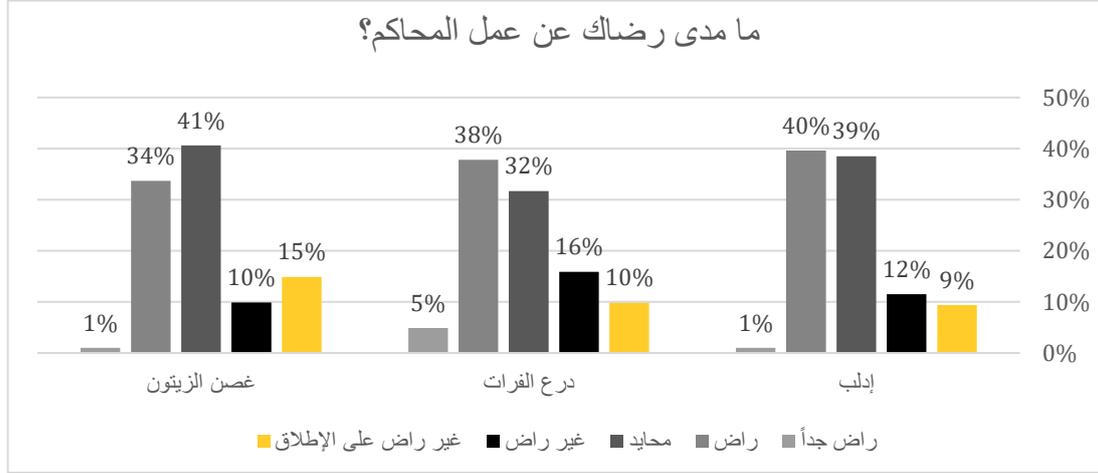
رسم 59 إمكانية استئناف أحكام المحاكم

وعن تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية فيقول الخبراء في مختلف مناطق الدراسة أن تنفيذ الأحكام الصادرة في النزاعات بين المواطنين يتم تنفيذها من خلال القوة التنفيذية والتي تتمثل بالشرطة المدنية والشرطة العسكرية في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون، والمكاتب الأمنية التابعة لوزارة الداخلية في حكومة الإنقاذ في منطقة إدلب، أما الأحكام الصادرة في النزاعات القائمة بين المواطنين والقوى العسكرية أو الأمنية أو الجهات الإدارية فغالباً لا يتم تنفيذها، إذ أن تلك القوى لا تتمثل لأحكام القضاء، ويستثنى من ذلك رأي خبير واحد في إدلب قال بأن الأحكام يصار إلى تنفيذها أي كانت أطراف النزاع، ومن جانبهم فقد قال غالبية المشاركين في الدراسة في منطقة إدلب بأن أحكام المحاكم بالعموم يتم تنفيذها، في حين بلغت تلك النسبة 68% و52% في كل من منطقتي غصن الزيتون ودرع الفرات على التوالي.



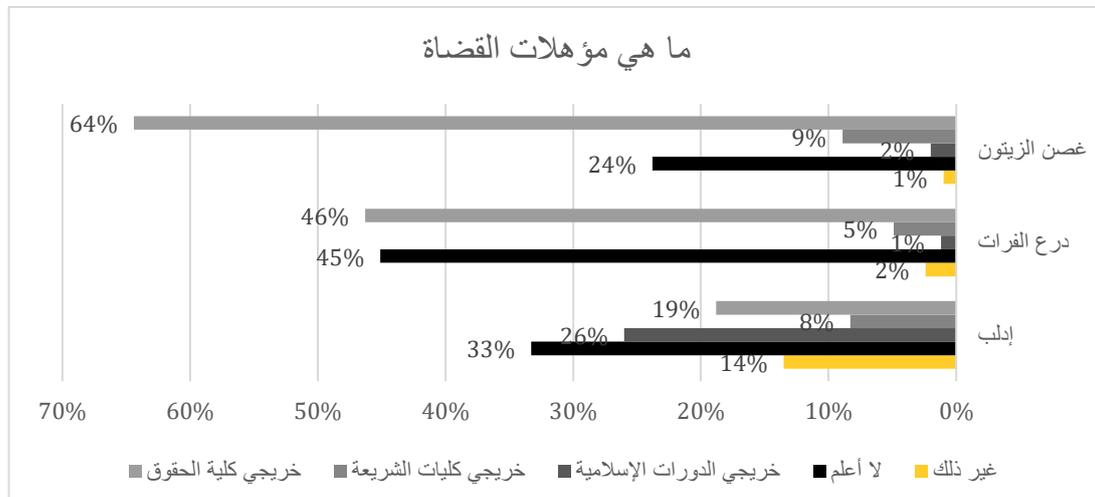
رسم 60 تنفيذ أحكام المحاكم

وفيما يتعلق برضى المشاركين في الدراسة عن أعمال المحاكم في مناطقهم، فقد كانت درجة الرضى متقاربة ودون النصف في مختلف مناطق الدراسة مع انخفاضها لما يزيد قليلاً عن الثلث في منطقة غصن الزيتون، وتتمثل أبرز أسباب عدم الرضى عن عمل المحاكم وفقاً لمن أجابوا بأنهم غير راضين أو غير راضين إطلاقاً بانتشار الرشاوى والفساد والمحسوبيات وعدم حياد القضاة وانحيازهم للقوى الإدارية والعسكرية في حال كانت طرفاً في النزاع أو امتناعها عن تنفيذ الأحكام الصادرة إن لم تكن في صالحها وعدم وجود قوة تجبرها على التنفيذ، يضاف إلى ذلك بطء إجراءات التقاضي.



رسم 61 درجة الرضى عن أحكام المحاكم

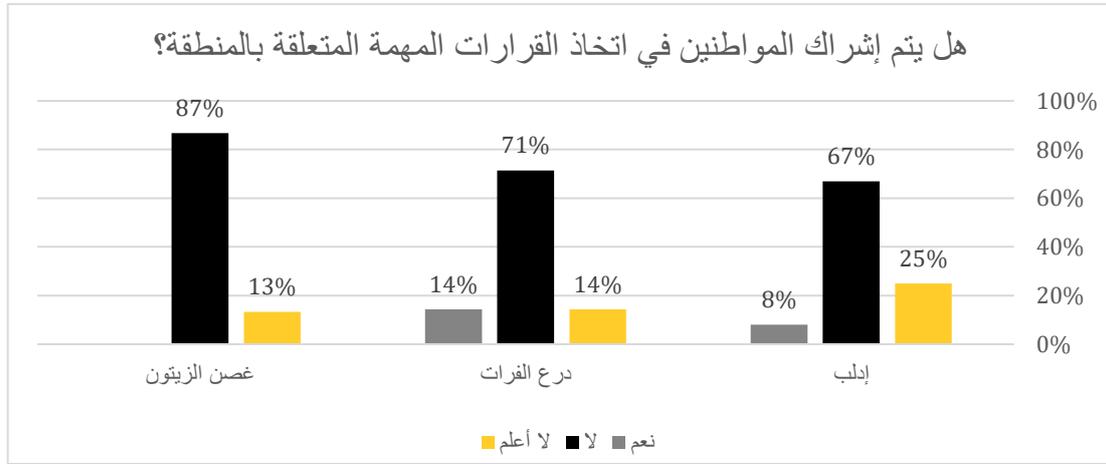
من جانبهم فقد أكد الخبراء في مختلف مناطق الدراسة وجود العديد من العيوب التي تشوب عمل مرفق القضاء والمحاكم، وتتمثل نقاط الضعف هذه مع ما ذكره المشاركون أعلاه، من حيث وجود حالات فساد وانتشار للرشاوى والمحسوبيات ومحاباة بعض القضاة للطرف الأقوى في الدعوى، وتعرض القضاة في بعض الأحيان للتهديدات والضغوطات، يضاف إلى ذلك ضعف كفاءة بعض القضاة وبطء إجراءات التقاضي، وهذا وقد أسهب أحد الخبراء في إدلب لدى سؤاله عن المشاكل التي يعاني منها مرفق القضاء، وقال بأن المواطنين عموماً يعانون من سوء المعاملة لدى مراجعة الدوائر القضائية وتعالى القضاة وموظفي المحاكم عليهم، كما أن العديد من المواطنين من أصحاب الحقوق يخشون اللجوء إلى القضاء بسبب عدم ثقتهم بالقضاة وأعمال المحاكم، ويرجع سبب عدم الثقة بالقضاة للعديد من الأسباب والتي يعد من أبرزها عدم معرفة هوية القضاة الحقيقية كون الغالبية العظمى منهم لا يصرحون بأسمائهم ويستعصمون عنها بالألقاب، وهنا ننوه أن ما نسبته 84% من المشاركين في إدلب قالوا بأن القضاة يستخدمون الألقاب ولا يصرحون بأسمائهم، في حين كانت تلك النسبة في كل من منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون 22% و33% على التوالي، كما قال الخبير أن العديد من القضاة ليس لديهم التأهيل العلمي الكافي لشغل مناصبهم فهم من خريجي الدورات الشرعية، في حين أن خريجي الحقوق قلة، ونشير هنا إلى أن النسبة الأكبر من المجيبين في إدلب قالوا بأنهم لا يعلمون ما هي مؤهلات القضاة العلمية، في حين أن النسبة الأكبر من المجيبين في درع الفرات وغصن الزيتون قالوا بأن القضاة هم من حملة الإجازات في الحقوق.



رسم 62 مؤهلات القضاة

## القسم الخامس - المشاركة في اتخاذ القرارات

تخضع مناطق الشمال السوري كغيرها من المناطق السورية لتفاهات واتفاقيات تعقد فيما بين الدول والقوى الإقليمية والدولية لرسم مستقبل المنطقة، وهو ما حصل على سبيل المثال فيما يتعلق بالاتفاق التركي الروسي بشأن منطقة إدلب، وفي الواقع فإن أي قرار أو تفاهم يتم الاتفاق عليه ستنعكس آثاره بالضرورة على المقيمين ضمن مناطق الشمال، وبالمثل فإن أية نتائج قد يتم التوصل إليها مثلاً ضمن مسار الحل السياسي ستنعكس أيضاً على السوريين عموماً وعلى المقيمين في مناطق الشمال السوري بشكل خاص، وبناء على ذلك وعلى اعتبار أن سكان المناطق المحررة هم المعنيون بشكل رئيسي بما قد يصدر من قرارات حول مناطقهم، فمن المفترض أي يتم إشراكهم في عملية صنع واتخاذ القرار، أو على أقل تقدير الاستماع إلى آرائهم وأخذها بعين الاعتبار، إلا أنه وفي واقع الحال فقد قال الخبراء في مختلف مناطق الدراسة أنه لا يوجد أي دور إطلاقياً للمواطنين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمناطقهم، ويستثنى من ذلك خبير واحد في إدلب قال بأن حكومة الإنقاذ تقوم بإشراك المواطنين في صنع القرارات عبر عقد اجتماعات مباشرة مع المواطنين والاستماع لآرائهم حول مختلف القضايا المتعلقة بالمنطقة أو من خلال وجهاء المناطق، أما المشاركون في مختلف مناطق الدراسة فقد قال غالبيتهم بأن المواطنين ليس لهم دور في اتخاذ القرارات.

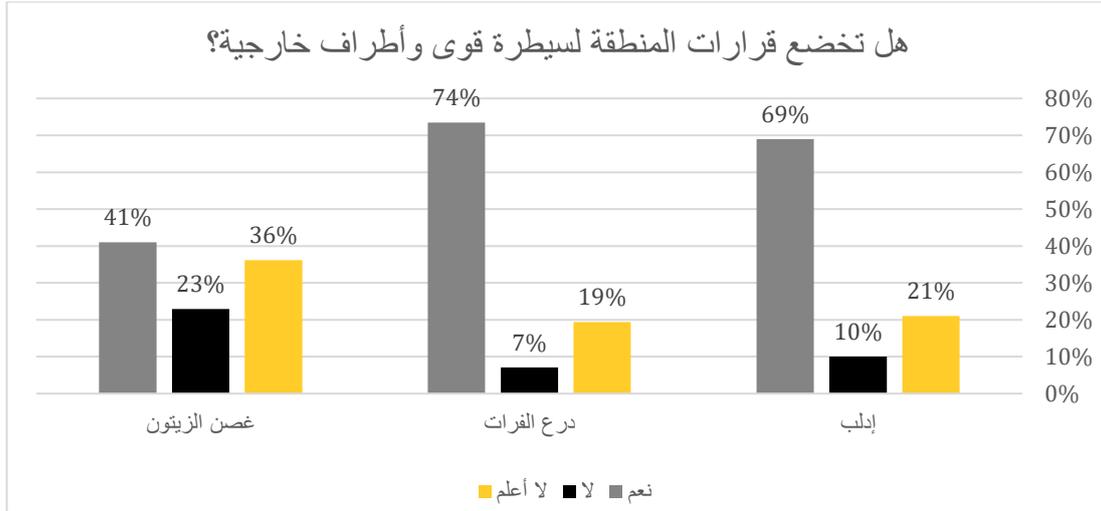


رسم 63 إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار

وعن الآلية التي يتم من خلالها اتخاذ القرارات المتعلقة بالشأن العام في كل منطقة من مناطق الدراسة فقد أوضح أحد الخبراء في إدلب أنه لا يمتلك أية معلومات عن كيفية اتخاذ القرارات، أما الخبير الثاني فقد قال أن من يمتلك زمام الأمور في المنطقة بشكل فعلي ويصدر القرارات المتعلقة بها هم عبارة عن فئة قليلة من الأشخاص مجهولي الهوية يتبعون لهيئة تحرير الشام ويعملون خلف الكواليس، أما حكومة الإنقاذ فهي لا تعدو أن تكون سوى واجهة تعمل فقط على تنفيذ القرارات التي يتم اتخاذها، كما أشار الخبير أن هنالك تدخلات خارجية من قبل بعض القوى الدولية وعلى رأسها قطر وتركيا في عملية صنع القرار، حيث تقوم تلك القوى بإصدار الأوامر والتعليمات لمتخذي القرار حول بعض المسائل والقضايا، ونشير هنا إلى أن ما يزيد عن ثلثي المشاركين في الدراسة في منطقة إدلب قالوا بأن عملية صنع القرار في المنطقة تخضع لسيطرة وإشراف قوى خارجية.

في منطقة درع الفرات يقول الخبراء أن القرارات الهامة والمتصلة بالشأن العام في المنطقة يتم اتخاذها من خلال التشاور واجتماع المسؤولين في المنطقة من أعضاء المجالس المحلية وقيادات الشرطة والفصائل العسكرية، وقال الخبراء أن القرارات التي يتم اتخاذها خلال هذه الاجتماعات ترفع إلى الوالي في تركيا ليقوم بالنظر بها، كما يمكن للوالي أيضاً اتخاذ القرارات فيما يتعلق بشؤون المنطقة ويتم تطبيقها دون الرجوع للجهات الإدارية في المنطقة أو المسؤولين عن إدارة شؤونها، هذا ويرى ما يزيد عن ثلاثة أرباع المشاركين في منطقة درع الفرات بتدخل بعض القوى الخارجية بالقرارات التي تصدر ضمن المنطقة.

أما عن آلية اتخاذ القرارات في منطقة غصن الزيتون فقد قال أحد الخبراء أن القرارات يتم اتخاذها من خلال اجتماع أعضاء المجالس المحلية في المنطقة مع الموفدين من الجانب التركي، حيث يتم خلال تلك الاجتماعات مناقشة القضايا المتعلقة بالمنطقة، إلا أن اتخاذ القرارات بشكل نهائي يكون من قبل الأتراك، وهو ما أكده الخبير الثاني أيضاً حيث قال بأن جميع القرارات المتعلقة بالمنطقة تصدر من قبل الجانب التركي، وعلى الرغم مما ذهب إليه الخبراء إلا أننا نلاحظ انخفاض نسبة المشاركين في الدراسة في منطقة غصن الزيتون ممن يرون بأن قرارات المنطقة تخضع لسيطرة جهات خارجية كما هو موضح في الرسم البياني أدناه.

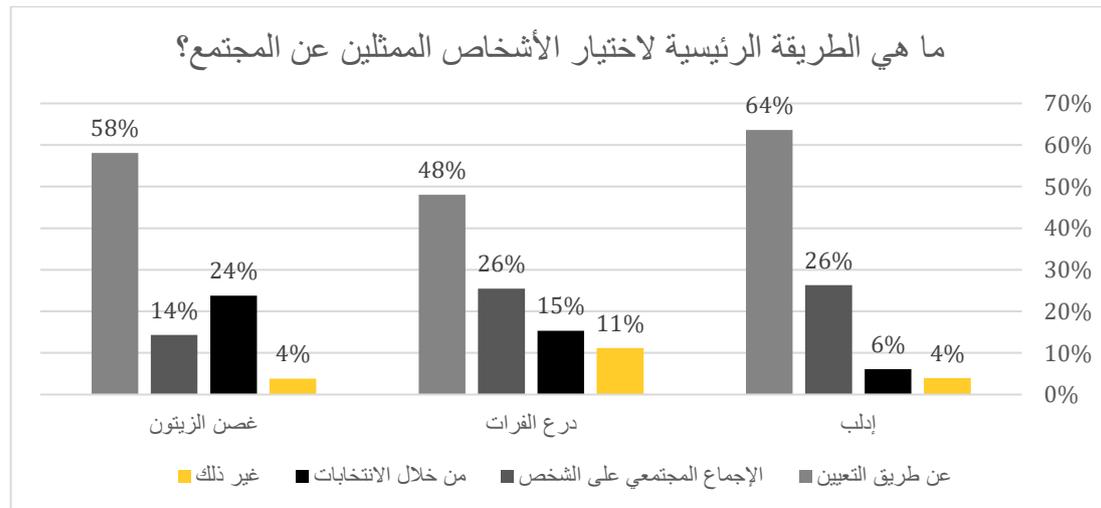


رسم 64 تدخل القوى الخارجية بقرارات المنطقة

وحول وجود ممثلين عن أفراد المجتمع في مناطق الدراسة يعملون على إيصال آرائهم وطلباتهم للجهات المسؤولة عن إدارة المنطقة، فقد قال الخبراء في إدلب أن هنالك العديد من الجهات التي تتولى مسؤولية تمثيل المواطنين كأعضاء المجالس المحلية ومجلس الأعيان والوجهاء ومجلس الشورى ومجلس الصلح العام وبعض الهيئات العشائرية كمجلس القبائل والعشائر، وعلى الرغم من تعدد الهيئات والمجالس إلا أن أحد الخبراء في إدلب قال بأن جميعها عبارة عن هيئات شكلية وصورية وبأن هيئة تحرير الشام هي من تقوم بتعيين أعضائها ممن يتبعون لها ويتبنون أفكارها، وتؤيد إجابات الأفراد أقوال الخبير هذه إذ أن حوالي ثلثي المجيبين في منطقة إدلب قالوا بأن اختيار ممثلي سكان المنطقة يتم من خلال التعيين.

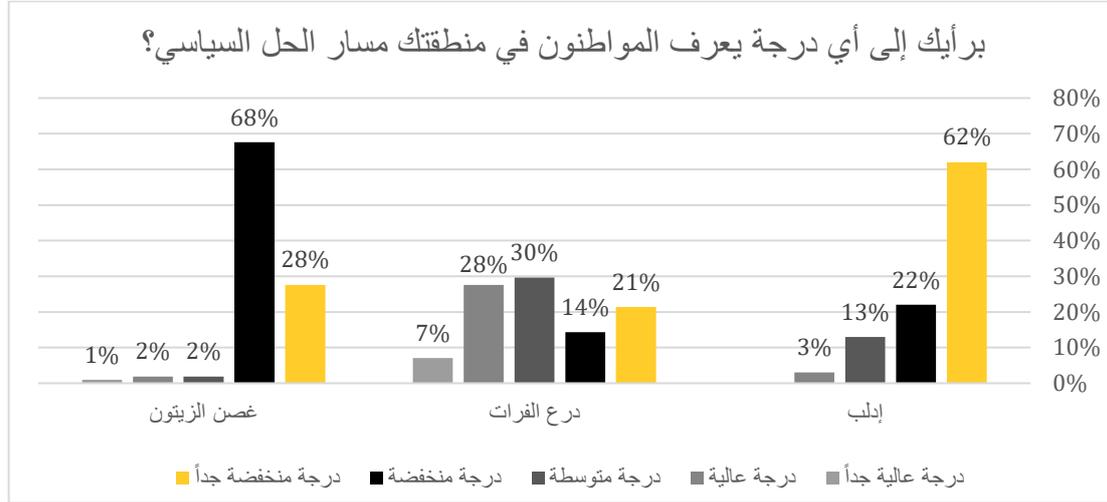
في منطقة درع الفرات قال أحد الخبراء بأن كبار ووجهاء المنطقة هم من يتولون تمثيل أفراد المجتمع إلى جانب مجلس يدعى مجلس العشائر، أما الخبير الثاني فقد قال بأن رؤساء وأعضاء المجالس المحلية هم من يفترض أن يقوموا بتمثيل أفراد المجتمع، إلا أنهم في واقع الأمر لا يعملون أبداً في سبيل خدمة الناس وأن كل همهم ينصب على إرضاء الأتراك من أجل البقاء في مناصبهم، وأما فيما يتعلق بكيفية اختيار ممثلي سكان المنطقة فقد قال حوالي نصف المشاركين أن ذلك يتم من خلال التعيين.

وفي منطقة غصن الزيتون قال الخبراء أن أعضاء المجالس المحلية والمخاتير هم من يتولى مسؤولية تمثيل أفراد المجتمع، إلا أنهم لا يملكون من أمرهم شيئاً فهم مجرد منفذين للقرارات والأوامر التي تأتيهم دون أن يتمكنوا من مناقشتها أو الاعتراض عليها، وأما عن الطريقة التي يتم من خلالها اختيار ممثلي سكان المنطقة فهي تتمثل بتعيينهم وفقاً لإجابات ما يزيد عن نصف المشاركين في منطقة غصن الزيتون.



رسم 65 طريقة اختيار الممثلين عن المجتمع

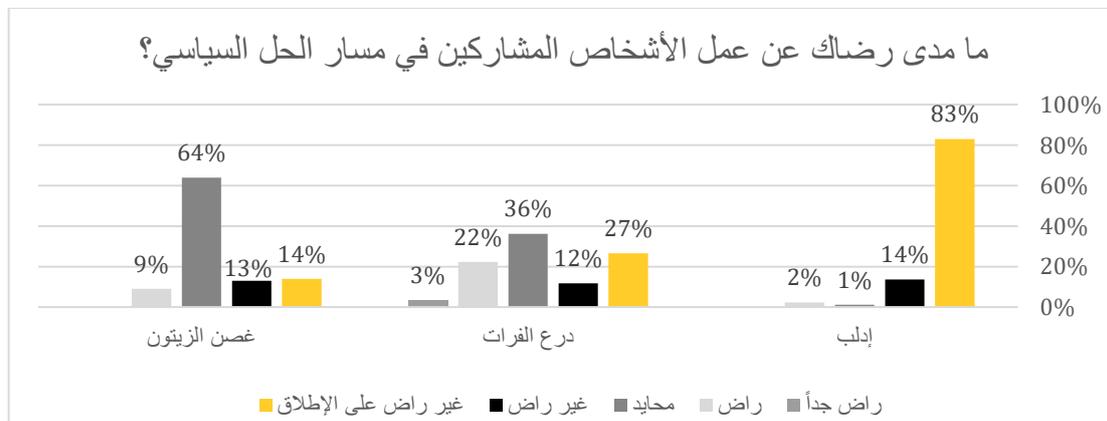
على الصعيد الدولي وفيما يتعلق بمسار الحل السياسي في سوريا، فقد أظهرت نتائج الدراسة انخفاضاً حاداً في درجة اطلاع المواطنين في مناطق الشمال السوري عموماً على مسار الحل السياسي والاجتماعات والمؤتمرات التي يتم عقدها وما يسفر عنها من نتائج، كما تنخفض للغاية درجة تواصل الأشخاص المشاركين في مسار الحل السياسي مع المواطنين في الداخل السوري، فما نسبته 99% من المشاركين في منطقة غصن الزيتون قالوا بأن المسؤولين المشاركين في مسار الحل السياسي يتواصلون مع المواطنين بدرجة منخفضة أو منخفضة للغاية، كما بلغت تلك النسبة في إدلب 96%، أما في منطقة درع الفرات فقد كانت 90%.



رسم 66 معرفة المواطنين بمسار الحل السياسي

ولدى سؤال المشاركين في الدراسة عما إذا كان لديهم معرفة بأسماء بعض الشخصيات المشاركة في مسار الحل السياسي ممن قاموا بالتواصل مع سكان المنطقة، قال الغالبية العظمى منهم أنه لا يمتلكون أية معلومات حول ذلك الأمر، في حين قال 14 شخص فقط من المشاركين في مختلف مناطق الدراسة أن هنالك بعض الشخصيات من المشاركين في مسار الحل السياسي قاموا بالفعل بالتواصل مع سكان المنطقة، وهم من أعضاء لجنة التفاوض السورية كأحمد طعمة ونصر الحريري وجمال أبو الورد ورياض حجاب وأحمد زيدان.

وأما عن مدى رضی المواطنين عموماً بعمل المشاركين في مسار الحل السياسي فنلاحظ انخفاضاً حاداً في درجة الرضى لدى المجيبين في منطقة إدلب، أما في منطقتي درع الفرات وغصن الزيتون فقد عبرت النسبة الأكبر من المشاركين عن حيادهم، وأما عن أسباب انخفاض درجة الرضى تلك فهي متعددة ويتمثل أبرزها من وجهة نظر المجيبين بأن المشاركين في مسار الحل السياسي يعملون وفقاً لأجندة خارجية دون الاكتراف بمصالح الشعب السوري، وأنهم يسعون من خلال عملهم فقط لجمع الأموال وتحقيق مصالحهم الشخصية، يضاف إلى ذلك بعدهم عن المواطنين وعدم استماعهم لمطالب السوريين المقيمين ضمن المناطق المحررة، وفي إدلب تنخفض درجة رضی المواطنين عن مسار الحل السياسي بشكل كبير نظراً لوجود قناعة لدى عدد كبير من المواطنين أن تقدم قوات النظام السوري وسيطرتها على مناطق إدلب ما هي إلا نتيجة للمفاوضات والمباحثات التي يتم إجراؤها بين القوى السياسية.

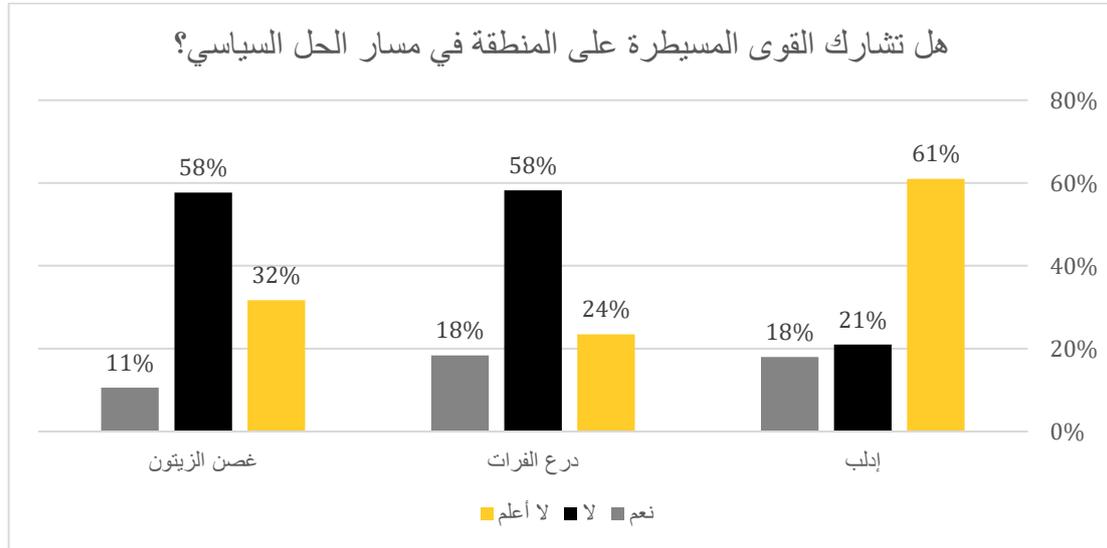


رسم 67 الرضى عن عمل المشاركين في مسار الحل السياسي

أخيراً وفيما يتعلق بمشاركة القوى السياسية والعسكرية العاملة في مناطق الدراسة في مسار الحل السياسي، فقد قال الخبراء في إدلب أن تلك القوى لم تشارك إطلاقاً بأي اجتماع أو مؤتمر أو مفاوضات أو مناقشات تتصل بمسار الحل السياسي، ويرجع السبب في ذلك لعدم وجود قبول دولي لمشاركة هيئة تحرير الشام وحكومة الإنقاذ في مسار الحل السياسي كونهم مدرجين ضمن لوائح الإرهاب، أما عن إجابات المشاركين في إدلب فقد قال 61% منهم أنهم لا يعلمون فيما إذا كانت القوى المسيطرة على المنطقة تشارك في مسار الحل السياسي أم لا، في حين قال 21% منهم أنها لا تشارك نظراً لكونها لا تؤمن بجديّة النظام السوري في الوصول لحل سياسي ينهي النزاع في سوريا وبالتالي لا تؤمن بفائدة الانخراط في العملية السياسية، يضاف إلى ذلك رفض الدول الراعية للعملية السياسية لمشاركة هذه القوى.

في منطقة درع الفرات قال أحد الخبراء أن هنالك مشاركة من قبل الحكومة المؤقتة في مسار الحل السياسي، ولكن مشاركتها شكلية، في حين قال الخبير الثاني بأن القوى المسيطرة على المنطقة لا تشارك إطلاقاً في مسار الحل السياسي، إذ أن المشاركة مقتصرّة على ممثلي الائتلاف خارج سوريا، أما المشاركون في الدراسة فقد قال ما يزيد عن نصفهم بعدم مشاركة تلك القوى في العملية السياسية ويرجع السبب الرئيسي لذلك من وجهة نظرهم لكون الدول الراعية للعملية السياسية ترفض مشاركتها.

أما في منطقة غصن الزيتون فقد قال كلا الخبيرين بأن القوى المسيطرة على الأرض ليس لديها مشاركة فعلية في المفاوضات التي يتم عقدها، أو في مسار الحل السياسي عموماً، وهو ما أجاب به أيضاً ما يزيد عن نصف المشاركين، حيث أرجع هؤلاء سبب عدم مشاركة القوى المسيطرة على المنطقة في مسار الحل السياسي بالدرجة الأولى لرفض الدول الراعية للعملية السياسية لمشاركتها، يضاف إلى ذلك عدم إيمان تلك القوى بجديّة النظام السوري في الحل.



رسم 68 مشاركة القوى المسيطرة على المنطقة في مسار الحل السياسي

## فهرس الجداول

14	رسم 1 توزع أفراد العينة من حيث الجنس
14	رسم 2 توزع أفراد العينة من حيث حالة الإقامة
15	رسم 3 توزع أفراد العينة من حيث نوع السكن
15	رسم 4 توزع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي
17	رسم 5 كفاية الدخل الشهري لتغطية النفقات المعيشية
18	رسم 6 مصادر الدخل الشهري
18	رسم 7 أساليب تغطية الفارق بين الدخل والنفقات
20	رسم 8 المصدر الرئيسي للكهرباء
20	رسم 9 مصدر الرئيسي للكهرباء في مساكن المجيبين
21	رسم 10 أسباب عدم الرضا عن خدمة الكهرباء في إدلب
21	رسم 11 أسباب عدم الرضا عن خدمة الكهرباء في منطقة درع الفرات
22	رسم 12 أسباب عدم الرضا عن خدمة الكهرباء في منطقة غصن الزيتون
23	رسم 13 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في إدلب
23	رسم 14 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في منطقة درع الفرات
24	رسم 15 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الكهرباء في منطقة غصن الزيتون
24	رسم 16 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات الكهرباء
25	رسم 17 المصدر الرئيسي للمياه في المنطقة
26	رسم 18 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في إدلب
26	رسم 19 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في منطقة درع الفرات
27	رسم 20 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في منطقة غصن الزيتون
28	رسم 21 النزاعات المتعلقة بالمياه
28	رسم 22 أسباب عدم الرضا عن خدمة المياه في إدلب
29	رسم 23 أسباب عدم الرضا عن خدمة المياه في منطقة درع الفرات
29	رسم 24 أسباب عدم الرضا عن خدمة المياه في منطقة غصن الزيتون
30	رسم 25 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات المياه
31	رسم 26 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في إدلب
31	رسم 27 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في منطقة درع الفرات
32	رسم 28 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع التعليم في منطقة غصن الزيتون
32	رسم 29 القدرة على الوصول لخدمات التعليم
33	رسم 30 أسباب عدم القدرة على الوصول لخدمات التعليم
33	رسم 31 مجانية التعليم
34	رسم 32 مشاكل التعليم في إدلب
35	رسم 33 مشاكل التعليم في منطقة درع الفرات
35	رسم 34 مشاكل التعليم في منطقة غصن الزيتون
36	رسم 35 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات التعليم
37	رسم 36 مجانية الخدمات الصحية
37	رسم 37 القدرة على الوصول إلى المستشفيات والمراكز الصحية
38	رسم 38 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في إدلب
38	رسم 39 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في منطقة درع الفرات
39	رسم 40 الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع الصحة في منطقة غصن الزيتون
40	رسم 41 مشاكل قطاع الصحة في إدلب
40	رسم 42 مشاكل قطاع الصحة في منطقة درع الفرات
41	رسم 43 مشاكل قطاع الصحة في منطقة غصن الزيتون
42	رسم 44 معرفة المشاركين بوجود نظام شكاوى خاص بخدمات الرعاية الصحية
42	رسم 45 الجهات المسؤولة عن ضبط الأمن
43	رسم 46 مستوى الأمان في مناطق الدراسة

- رسم 47 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في إدلب ..... 44
- رسم 48 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في منطقة درع الفرات ..... 44
- رسم 49 المشاكل الأمنية الأكثر انتشاراً في منطقة غصن الزيتون ..... 45
- رسم 50 أسباب انتشار الجرائم ..... 46
- رسم 51 درجة الرضا عن النظام الأمني ..... 46
- رسم 52 المعرفة بوجود برامج لتحسين الوضع الأمني ..... 47
- رسم 53 المساواة أمام القانون ..... 48
- رسم 54 الاعتقال التعسفي خارج إطار القانون ..... 48
- رسم 55 القدرة على رفع الدعاوى ..... 49
- رسم 56 أساليب حل النزاع ..... 50
- رسم 57 الجهات التي تتبع لها المحاكم ..... 51
- رسم 58 القوانين التي تطبقها المحاكم ..... 51
- رسم 59 إمكانية استئناف أحكام المحاكم ..... 52
- رسم 60 تنفيذ أحكام المحاكم ..... 52
- رسم 61 درجة الرضا عن أحكام المحاكم ..... 53
- رسم 62 مؤهلات القضاة ..... 53
- رسم 63 إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار ..... 54
- رسم 64 تدخل القوى الخارجية بقرارات المنطقة ..... 55
- رسم 65 طريقة اختيار الممثلين عن المجتمع ..... 55
- رسم 66 معرفة المواطنين بمسار الحل السياسي ..... 56
- رسم 67 الرضا عن عمل المشاركين في مسار الحل السياسي ..... 56
- رسم 68 مشاركة القوى المسيطرة على المنطقة في مسار الحل السياسي ..... 57

**INDICATORS**  
A chance of improvement

[www.indicators.company](http://www.indicators.company)

[info@indicators.company](mailto:info@indicators.company)

Phone: 0090 537 656 7431