وحدة تنسيق الدعم
Assistance Coordination Unit
ACU

حالة الخدمات المقدمة في:
مدينة إدلب

أيار 2017

وحدة إدارة المعلومات
Information Management Unit
IMU

صدر هذا التقرير كمشروع تجريبي حول الخدمات في مدينة إدلب وآراء الناس حول هذه الخدمات بناءً على طلب العديد من الجهات المعنية، وسيتبع هذا التقرير بتقرير آخر حول محافظة إدلب على مستوى التجمع السكاني.

حالة الخدمات المقدمة في:
مدينة إدلب
أيار 2017

وحدة تنسيق الدعم

تهدف وحدة تنسيق الدعم إلى تعزيز قدرة الجهات الفاعلة في الأزمة السورية على اتخاذ القرارات، وذلك من خلال جمع البيانات عن الوضع الإنساني في سورية وتحليلها ومشاركتها. من أجل ذلك أسّست وحدة تنسيق الدعم من خلال وحدة إدارة المعلومات شبكة ضخمة من الباحثين الذين تم اختيارهم بناء على معايير معينة كمستوى التعليم وعلاقاتهم مع مختلف مصادر المعلومات بالإضافة إلى قدرتهم على العمل في مختلف الظروف وقدرتهم على التواصل في جميع الحالات. تعمل وحدة إدارة المعلومات على جمع البيانات التي يصعب على الجهات الفاعلة الدولية الحصول عليها وتصدر أنواعاً مختلفة من المنتجات بما في ذلك تقييمات الاحتياجات والتقارير الموضوعية والخرائط والتقارير الطارئة والتقارير التفاعلية.

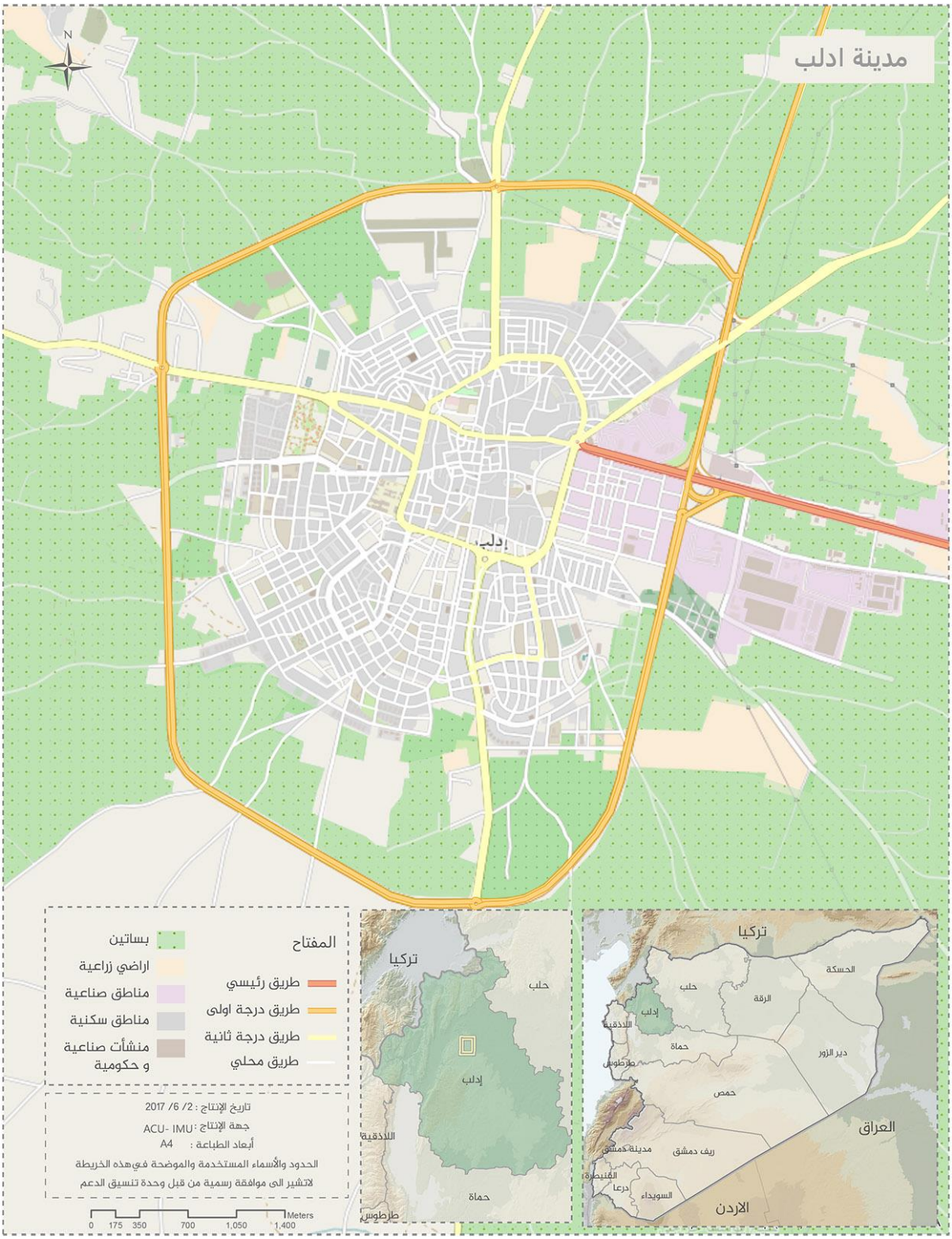
جدول المحتويات

الهدف من التقرير 6
المنهجية 6
الملخص التنفيذي 7
لمحة موجزة عن القطاعات 7
توصيات وحدة إدارة المعلومات 8
تعداد السكان في مدينة إدلب 9
قطاع المياه والإصحاح والنظافة 10
قطاع المياه 10
طريقة إيصال المياه 10
الرأي العام حول قطاع المياه 11
الرأي العام حول أولويات قطاع المياه 12
قطاعي الصرف الصحي والنظافة 13
الرأي العام حول قطاعي الصرف الصحي والنظافة 13
الرأي العام حول أولويات قطاع النظافة 14
قطاع الصحة: 14
تكلفة الخدمات الطبية 15
الرأي العام حول قطاع الصحة 15
الرأي العام حول أولويات القطاع الصحي 16
قطاع توفر الخبز 16
الخبز والمخابز 17
الرأي العام حول قطاع الخبز 18
الرأي العام حول أولويات قطاع الغذاء 19
قطاع التعليم 19
المدرسون/المدرسات 20
المناهج الدراسية التي تدرس في مدارس مدينة إدلب 20
الرأي العام حول قطاع التعليم 21
الرأي العام حول أولويات قطاع التعليم 22
قطاع البنية التحتية 22
الكهرباء 22
شبكة الطرق 23
الاتصالات 23
الرأي العام حول الكهرباء 23
الرأي العام حول أولويات الكهرباء 24
الأولويات العامة 24
التوصيات 25

قائمة الأشكال

شكل 1 : الفئة العمرية للمجيبين..... 6
شكل 2 : نسبة النازحين والمقيمين..... 9
شكل 3 : طريقة إيصال المياه..... 11
شكل 4 : الجهة المسؤولة عن تأمين الخدمات في قطاع المياه..... 11
شكل 5 : جودة الخدمات في قطاع المياه..... 12
شكل 6 : العدل في توزيع المياه..... 12
شكل 7 : جودة خدمات النظافة..... 13
شكل 8 : جودة الخدمة الصحية..... 15
شكل 9 : مدى الإنصاف في توزيع الخدمات الصحية..... 16
شكل 10 : الجهة المسؤولة عن توزيع الخبز..... 17
شكل 11 : المخابز العاملة وغير العاملة..... 17
شكل 12 : سعر الخبز..... 18
شكل 13 : الجهة المسؤولة عن توفير الأمن الغذائي..... 18
شكل 14 : جودة خدمات توزيع الخبز..... 19
شكل 15 : نسبة المناهج التعليمية المستخدمة..... 21
شكل 16 : الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات التعليمية..... 21
شكل 17 : المساواة في الحصول على التعليم..... 22
شكل 18 : الجهة المسؤولة عن تأمين الكهرباء..... 23
شكل 19 : جودة خدمات الكهرباء..... 24
شكل 20 : أولويات القطاعات..... 24

خريطة : مدينة إدلب



الهدف من التقرير

كتب تقرير "حالة الخدمات المقدمة في مدينة إدلب" بناء على طلب العديد من الجهات المعنية. يعتبر التقرير مشـــروعاً تجريبياً لإثبات المنهجية الجديدة لوحدة إدارة المعلومات في اتباعها أســـاليب البحث المتعددة. يؤمن التقرير معلومات حول حالة الخدمات المقدمة في مدينة إدلب إضـــافةً للرأي العام بهذه الخدمات. وبعد الحصـــول على التعديلات المقترحة ســـتصـــدر وحدة إدارة المعلومات تقريراً يقيم الخدمات على مســـتوى القرية في محافظة إدلب.

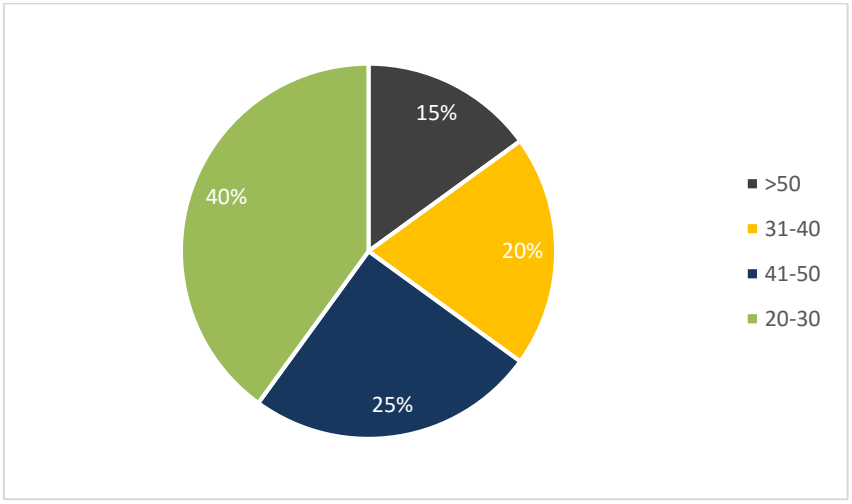
المنهجية

يعرض هذا القســـم المنهجية المصـــممة والمتبعة من قبل وحدة إدارة المعلومات أثناء إعداد تقرير حالة الخدمات المقدمة في مدينة إدلب. حيث تمّ اعتماد الأســـلوبين الكمي والنوعي وبشـــكل أكثر تفصـــيلاً. تضـــمن الاســـتبيان مقابلات مع مصادر المعلومات واستبيانات الرأي العام وملاحظات الباحثين المباشرة.

طورت وحدة إدارة المعلومات أداتين لجمع المعلومات في هذا التقرير وهما: المقابلات مع مصـــادر المعلومات الرئيسية واستبيان آراء المواطنين. تضمنت المقابلات مع مصادر المعلومات الرئيسية أسئلةً حول المواضيع التالية: معلومات عامة وقطاع المياه والإصحاح والنظافة وقطاع الصحة وقطاع الخبز وقطاع التعليم وقطاع البنية التحتية. حيث تمت مقابلة عشر أشخاص تقريباً يمثلون مصادر معلومات رئيسية من كل من: مجلس مدينةإدلب[1] ومديرية مياه إدلب ومديرية صحة إدلب الحرة ومديرية تعليم إدلب الحرة.

شـــمل اســـتبيان الرأي العام أســـئلة لاســـتطلاع آراء المواطنين حول القطاعات التالية: المياه والإصـــحاح والنظافة، والصـــحة والخبز والتعليم والبنية التحتية في مدينة إدلب، وكذلك عن أولويات الاحتياج في هذه القطاعات. تم استطلاع رأي 20 مواطناً فقط (11 ذكور و9 إناث) نظراً لكون التقرير مشروعاً تجريبياً. كان متوسط أعمارهم 36 عاماً وتراوحت أعمارهم بين 18 و62 عام. كان90% من المجيبين من السكان المحليين و10% منهم نازحين

شكل 1 : الفئة العمرية للمجيبين



[1] يتألف مجلس مدينة إدلب من 25 عضواً تم انتخابه بتاريخ 17 كانون الثاني 2017 ويعتبر السلطة المدنية في مدينة إدلب

بدأت عملية جمع البيانات بتاريخ 1 نيسان 2017 واستمرت عشر أيام. حيث تعرضت المدينة لقصف واشتباكات متقطعة خلال الشهرين السابقين لجمع البيانات. شارك بجمع البيانات أربعة باحثين من وحدة إدارة المعلومات، إضافةً لباحثي قطاعات المياه والإصحاح والنهوض بالنظافة، وقطاع الأمن الغذائي وسبل العيش، وقطاع الإنذار المبكر في وحدة إدارة المعلومات. حيث ملأ الباحثون الاستبيانات بشكل إلكتروني مستخدمين برنامج KoBo Collect . تلقّى فريق منسقي الباحثين البيانات على شكل جداول إكسل. بدأ بعدها فريق تحليل البيانات بتنظيف البيانات وتحليلها مستخدماً برنامج SPSS. أخيراً أعدّ موظفو إعداد التقارير المسودة الأولية من التقرير باللاغة الإنكليزية للمراجعة وراجعه خبراء من وزارة التنمية الدولية البريطانية يعملون على إدلب في مجال التعامل مع الأزمات، قبل إصدار النسخة النهائية من التقرير.

الملخص التنفيذي

فيما يلي عرض مختصر للمخرجات الرئيسية من خلال المقابلات مع مصادر المعلومات الرئيسية واستطلاع الرأي العام. لتفاصيل أكثر يمكنكم قراءة التقرير المفصل.

لمحة موجزة عن القطاعات

قطاع المياه والإصحاح والنظافة

- تبلغ حصة الفرد من المياه في مدينة إدلب أقل من 50 لتر يومياً.
- يعد الماء غالي الثمن في مدينة إدلب إذ تتجاوز متوسط كلفة المتر المكعب 600 ليرة سورية.
- كل مياه الشرب في إدلب قابلة للشرب حسب تحاليل مخبرية وفقاً لمديرية مياه إدلب.
- يتم إيصال 35% من المياه في مدينة إدلب عبر شبكة المياه الرئيسية، في حين أنّ 65% من المياه يتم إيصالها من خلال صهاريج المياه.
- إنّ 75% من شبكة الصرف الصحي النظامية والتي هي الأسلوب السائد للصرف الصحي في المدينة لا زالت تعمل، في حين تضرر 25% منها نتيجة القصف.
- تقع كل مواقع التخلص من النفايات خارج مركز مدينة إدلب.

قطاع الصحة

- توجد 13 نقطة طبية عاملة في مدينة إدلب من ضمنها خمسة مشافي وخمس عيادات طبية وثلاث عيادات طبية تخصصية إضافةً لبنك الدم.
- يعمل في هذه النقاط الطبية: 51 طبيب وطبيبة باختصاصات مختلفة، و175 ممرض وممرضة و10 قابلات.
- تتقاضى المراكز الطبية في إدلب رسوماً مختلفة مقابل الخدمات التي تقدمها. تختلف هذه الرسوم حسب الدعم المقدم. عموماً فإنّ 85% من الخدمات الطبية في مدينة إدلب مجانية، في حين أنّ 15% من الخدمات تتطلب دفع رسوم رمزية.
- إنّ معظم السكان غير قادرين على دفع رسوم مقابل الخدمات الطبية بسبب الظروف الاقتصادية القاسية.

قطاع الخبز

- إنّ تسعة من المخابز الخمسة عشر في مدينة إدلب مخابز عاملة، بطاقة إنتاجية قصوى تبلغ 40 طن.
- أسباب خروج المخابز الستة غير العاملة عن العمل:
  - تعطل الآلات، كما أنّه من الصعب الحصول على قطع غيار بسبب تكلفتها المرتفعة.
  - نقص التمويل مما يجعل المخابز غير قادرة على تغطية مصاريفها التشغيلية.
- يبلغ سعر ربطة الخبز المدعوم في المخبز في مدينة إدلب 125 ليرة، بينما سعرها في السوق 150 ليرة.

قطاع التعليم

- يبلغ عدد الطلاب في مدينة إدلب 16,025 طالب.
- إنّ (59%، 9,500) من الطلاب بالمرحلة الابتدائية، و(34%، 5500) طالب بالمرحلة الإعدادية في حين أنّ (7%، 1025) طالباً بالمرحلة الثانوية.
- إنّ 40 مدرسة في إدلب مدارس عاملة، في حين أنّ خمس مدارس غير عاملة.
- الأسباب الأبرز لكون المدارس غير عاملة هي: غياب التمويل، المرافق الصحية غير الكافية كالمراحيض وتدمير الأبنية المدرسية.

قطاع البنية التحتية

- تعرضت الطرق في مدينة إدلب لأضرار كبيرة نتيجة القصف، إضافةً للأذى الناجم عن الاستخدام العادي.
- تتوفر وسائل الاتصال الثلاثة التالية في مدينة إدلب: شبكة الإنترنت المحلية وشبكة الإنترنت الفضائية وشبكة الهاتف الأرضي.

توصيات وحدة إدارة المعلومات

قطاع المياه والإصحاح والنظافة

- المياه: تأمين التجهيزات الميكانيكية والكهربائية والدعم النقدي وخطوط وشبكات الضخ.
- الصرف الصحي: صيانة شبكة الصرف الصحي وتنفيذ محطة معالجة الصرف الصحي وتأمين خزانات الضخ والشفط.
- النظافة: تأمين شاحنات القمامة والدعم النقدي لتغطية المصاريف التشغيلية وتأمين المبيدات الحشرية.

قطاع الصحة

دعم التجهيزات الطبية ودعم الكادر الطبي والمساعدات النقدية.

قطاع الغذاء

دعم لتأمين الطحين والخبز والسلال الغذائية.

قطاع التعليم

دعم رواتب المدرسين وتأمين التجهيزات المدرسية وصيانة وإصلاح المدارس.

قطاع الخدمات

- تأمين المحولات الكهربائية، وإصلاح شبكة الكهرباء بغية إعادة تأهيل شبكة الكهرباء العامة، وتأمين الوقود لتشغيل المولدات.
- فرش الطرق بالإسفلت وصيانة شبكة الطرق القديمة.

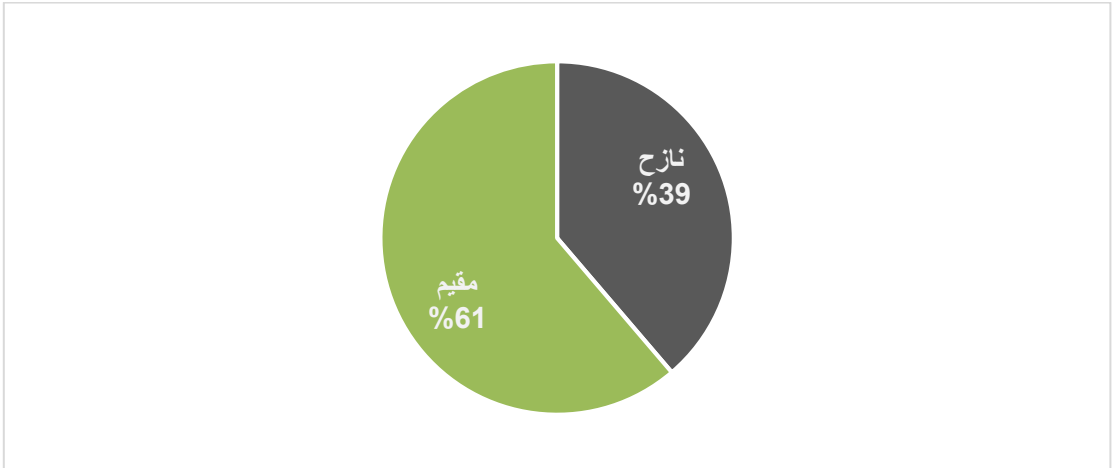
تعداد السكان في مدينة إدلب

بلغ عدد السكان في فترة جمع البيانات في مدينة إدلب 400,000 نسمة وفقاً لمجلس مدينة إدلب وكانت نسبة الإناث 55%.

عدد السكان حسب الفئة العمرية				
أكبر من 65 سنة	65-19 سنة	18-6 سنة	5-3 سنة	2-0 سنة
%10	%30	%30	%15	%15

حسب تقديرات مجلس مدينة إدلب تبلغ نسبة النازحين 39% من مجموع السكان. يعتقد باحثو وحدة إدارة المعلومات أنّ هذا يعود لكون مدينة إدلب هي الخيار المفضل للنازحين الفارين من مناطق سيطرة كل من النظام وتنظيم الدولة. كما ازدادت أعداد النازحين الواصلين لمدينة إدلب خلال الأشهر الأخيرة بعد اتفاقات التهجير القسري بين المعارضة والنظام السوري، خصوصاً كون مدينة إدلب وجهة النازحين من ناحيتي داريا ومعضمية الشام وحي الوعر بمدينة حمص.

شكل 2 : نسبة النازحين والمقيمين



تعيش الغالبية العظمى من النازحين 150,000 في منازل مستأجرة، في حين يعيش 5,000 نازح معظمهم من الواصلين حديثاً للمدينة في مآو جماعية[2] وفقاً لمصادر المعلومات فقد ازدادت أعداد النازحين بشكل كبير بحيث أصبح إيجاد بيت للأجرة ضمن المدينة أمراً بالغ الصعوبة.

توزع النازحين	
أماكن مستأجرة	150,000
مراكز سكن جماعي	5,000

قطاع المياه والإصحاح والنظافة

تمّ الحصول على المعلومات في هذا القطاع من خلال مقابلة مع مصدر معلومات خبير في مديرية مياه إدلب الحرة.

قطاع المياه

إنّ مديرية مياه إدلب الحرة هي الجهة المسؤولة عن إدارة قطاع المياه في مدينة إدلب. ووفقاً لمصدر المعلومات فإنّ حصة الفرد اليومية من مياه الشرب والاستخدام أقل من 50 لتر رغم أنّ خبراء القطاع يؤكدون أنّ حاجة الفرد اليومية أكثر من 100 لتر. كما انّ الماء غالي الثمن في مدينة إدلب إذ تبلغ كلفة المتر المكعب من المياه أكثر من 600 ليرة سورية. كما أنّ كل مياه الشرب في مدينة إدلب قابلة للشرب وفق تحاليل مخبرية حسب مديرية المياه في إدلب.

طريقة إيصال المياه

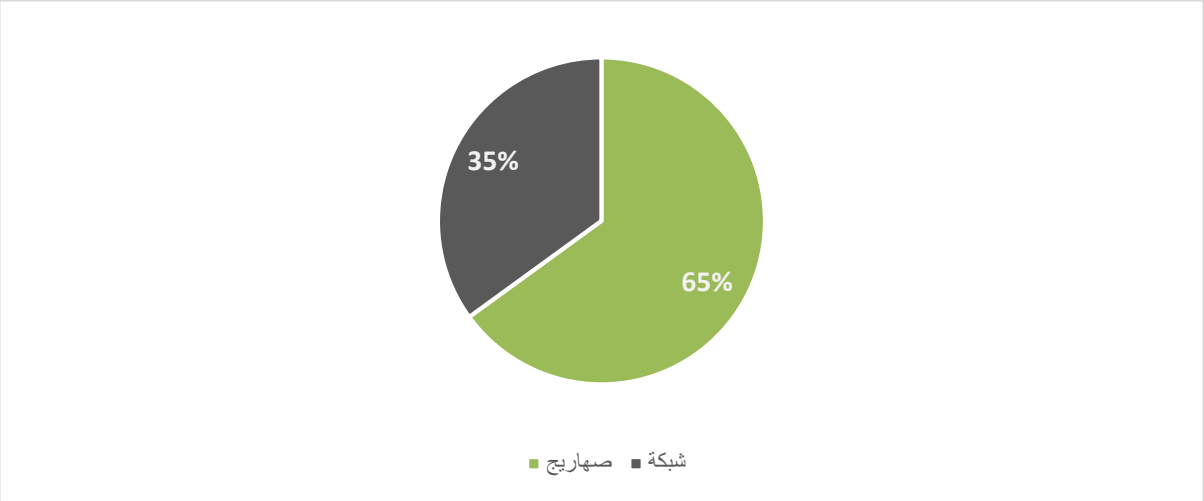
وفقاً لمصدر المعلومات: كانت شبكة المياه العامة المصدر الرئيسي للمياه في أكثر من 90% من المناطق في سورية قبل بدء الأزمة الحالية. كانت تتم تغذية هذه الشبكة غالباً عن طريق الأنهار والمسطحات المائية وفي بعض الأحيان عن طريق مياه الآبار. وبعد اندلاع الصراع بدأت تنتشر صهاريج المياه كبديل لشبكة المياه العامة. يعود هذا لتضرر شبكة المياه العامة وخروج بعض محطات المياه عن الخدمة.

يتم إيصال 35% من المياه في إدلب من خلال شبكة المياه الرئيسية التي تديرها وتشرف على صيانتها مديرية المياه الحرة في مدينة إدلب، بينما يتم إيصال 65% من المياه تقريباً من خلال صهاريج مياه يملكها أفراد ممّا يؤدي لارتفاع سعر المياه إذ يرتبط سعر المياه المنقولة بهذه الطريقة بأسعار الوقود. وعلاوةً على ذلك لا تتلقى المناطق التي تعتمد فقط على صهاريج المياه كميات كافية من المياه.

[2] بعد وصول النازحين إلى مكان جديد، غالباً ما يتم إسكانهم في مأوى جماعي، يتم فيه فصل الذكور عن الإناث. إنّ هذه المآوي الجماعية مؤقتة ريثما تقرر الأسرة مكان سكنها الدائم.

حسب مصادر المعلومات فإنّ شبكة المياه في مدينة إدلب جاهزة للعمل بنسبة 75%.

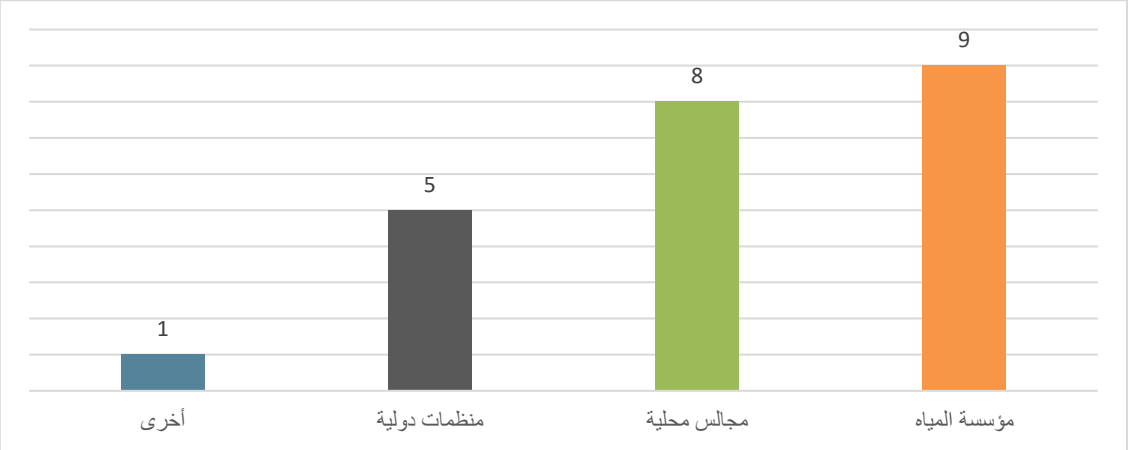
شكل 3 : طريقة إيصال المياه



الرأي العام حول قطاع المياه

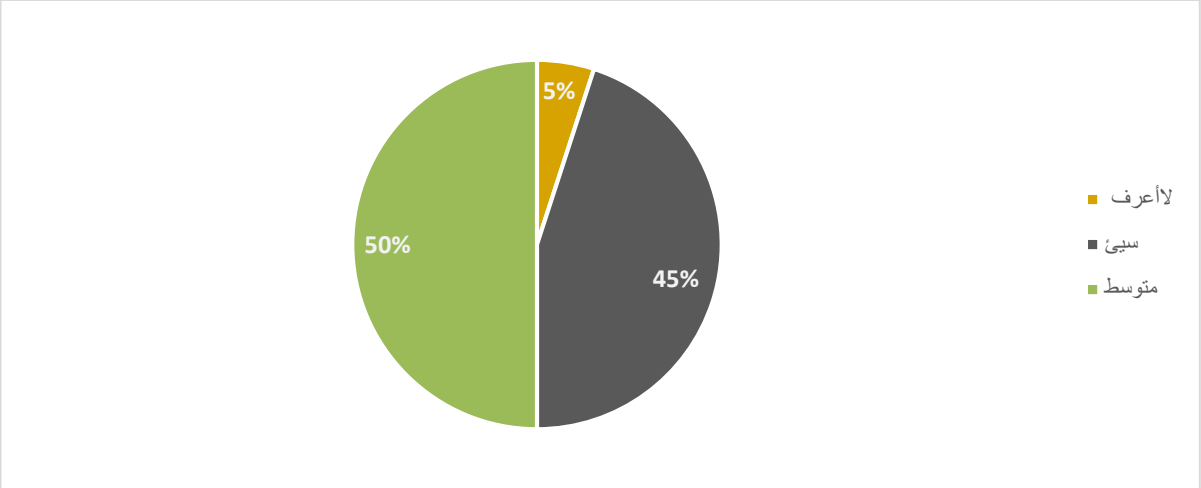
لدى ا ستطلاع الرأي العام حول الجهة الم سؤولة عن تأمين خدمات المياه في مدينة إدلب، قال 45% من المجيبين أنّها مديرية المياه، و40% قالوا أنّه المجلس المحلي، في حين قال 25% أنّها منظمات دولية غير حكومية. من الجدير بالذكر أنّ بعض المجيبين أعطوا عدة إجابات. يشـــير هذا الخلط لدى المجيبين إلى أنّ المقيمين لا يعرفون بالضبط الجهة المسؤولة عن تأمين المياه.

شكل 4 : الجهة المسؤولة عن تأمين الخدمات في قطاع المياه



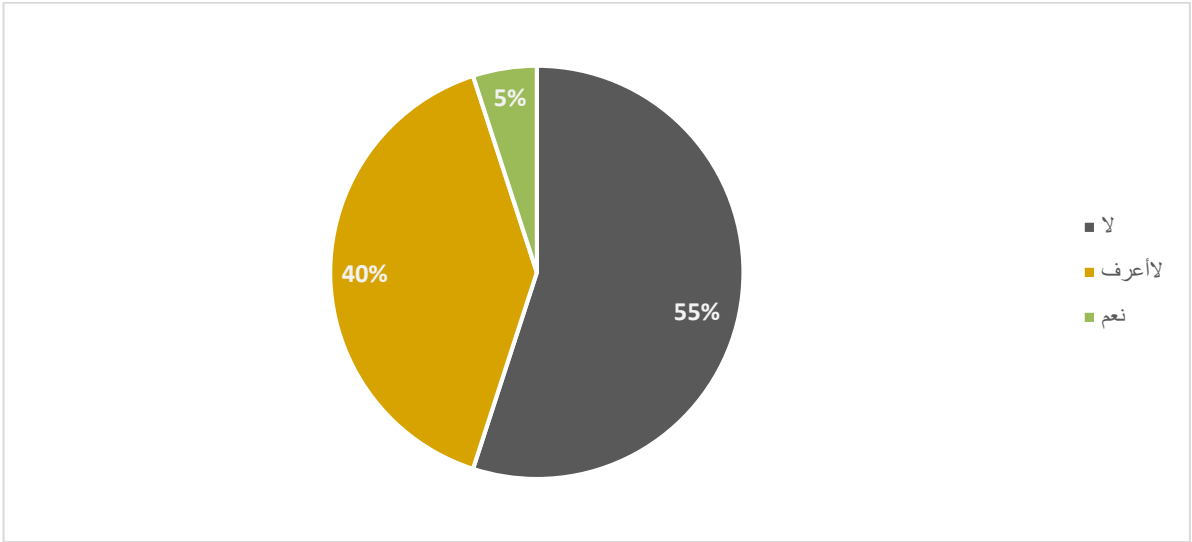
تنوعت آراء المواطنين حول جودة خدمات المياه المقدمة مع ميل طفيف لتقدير الخدمة على أنّها متوسطة بنسبة 50%. تجدر الإشارة إلى أنّ 45% من المجيبين يعتقدون أنّ الخدمة سيئة، في حين أنّ 5% قالوا أنّهم لا يعرفون.

شكل 5 : جودة الخدمات في قطاع المياه



كان هناك شعور واضح بعدم الرضا حول العدالة في توزيع المياه في مدينة إدلب، إذ قال 55% من المجيبين أنّ توزيع المياه غير عادل، في حين قال 40% أنّهم لا يعرفون، وقال 5% فقط أنّه عادل. وعلّق أحد المجيبين قائلاً: "الوضع المائي سيئ ولا تتوفر المياه في بعض الأحياء"

شكل 6 : العدل في توزيع المياه



الرأي العام حول أولويات قطاع المياه

1- التجهيزات الميكانيكية والكهربائية بما في ذلك المضخات والتجهيزات الكهربائية المطلوبة لإعادة الضخ. تحتاج هذه التجهيزات للصيانة الدورية وغالباً ما يلزم تبديلها. لكن من الصعب إجراء أعمال الصيانة بسبب

عدم توفر قطع التبديل، كما أنّ بعض المحطات دمرت بالكامل نتيجة القصف أو الاشتباكات نظراً لوجود معظمها في أماكن الصراع.

2- الدعم المادي المتضمن تغطية مصاريف استخراج المياه ونقلها والمصاريف التشغيلية ومكافآت الكادر.

3- خطوط وشبكات الضخ نظراً لتضرر معظمها نتيجة القصف.

قطاعي الصرف الصحي والنظافة

حسب مصدر المعلومات يتم تصريف معظم المياه إلى شبكة الصرف الصحي. لكن هذه الشبكة مدمرة جزئياً نتيجة تعرضها للقصف. كما أنّ مياه الصرف الصحي غالباً ما تتسرب من خلال الشقوق إلى باطن الأرض. ووفقاً للتقديرات فإنّ 75% من شبكة الصرف الصحي عاملة، في حين أنّ 25% منها متضررة.

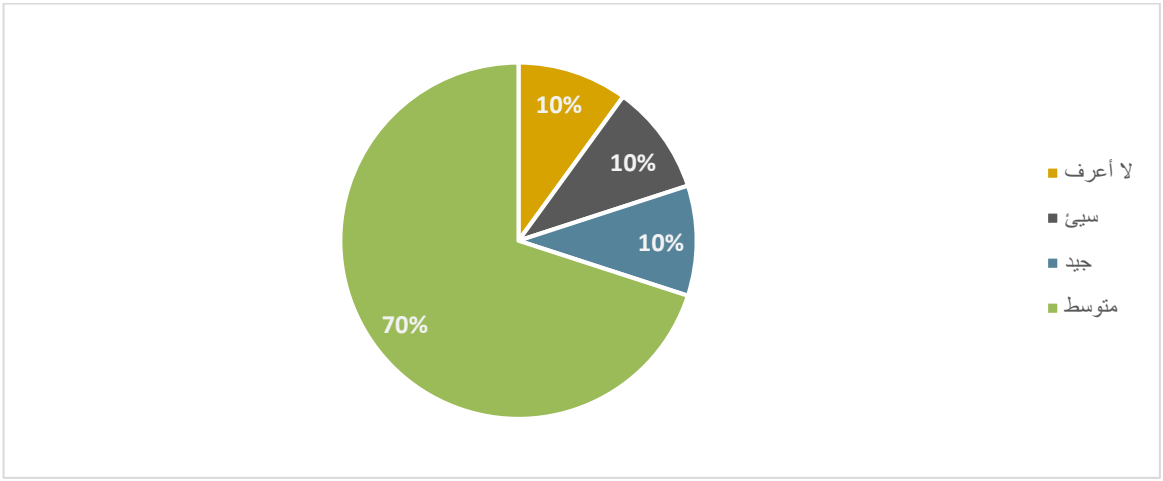
يرى مصدر المعلومات أنّ صيانة شبكة الصرف الصحي هي الأولوية الأولى لقطاع الصرف الصحي كون شبكة الصرف الصحي تعاني من شقوق تتسرب من خلالها مياه المجاري، كما أنّه أكد الحاجة لإنشاء محطة معالجة لشبكة الصرف الصحي.

كما تعتبر آليات التخلص من النفايات الصلبة حاجة ماسة للحد من انتشار القوارض والحشرات والأمراض. وأشار مصدر المعلومات إلى وجوب إزالة القمامة من الشوارع بشكل يومي لمنع تراكمها. علماً أنّ جميع مواقع التخلص من النفايات تقع خارج مركز مدينة إدلب.

الرأي العام حول قطاعي الصرف الصحي والنظافة

يعتقد جميع المجيبين أنّ المجلس المحلي هو من يقوم بجمع القمامة في مدينة إدلب. وقيّم 70% من السكان الخدمة على أنّها متوسطة، في حين انقسمت آراء الثلاثين بالمئة الباقية إلى جيدة، و سيئة، ولا أعرف. وأكد أحد المجيبين أنّ جامعي النفايات لم يعملوا عدد أيام كافية ليؤدوا عملهم بشكل مناسب.

شكل 7 : جودة خدمات النظافة



لدى السؤال عن الرأي العام حول العدالة في خدمة جمع النفايات. أكّد 25% أنّها عادلة، واعتقد 15% أنّها غير عادلة، في حين قال 60% أنهم غير متأكدين.

الرأي العام حول أولويات قطاع النظافة

1- شاحنات لجمع القمامة
2- دعم نقدي لتغطية المصاريف التشغيلية
3- مبيدات حشرية

قطاع الصحة:

تم توفير المعلومات الواردة في هذا القسم من مصادر المعلومات في المجلس المحلي لمدينة إدلب ومديرية الصحة الحرة.

وفقاً لمصادر المعلومات فإن مديرية الصحة الحرة مسؤولة عن حوالي 75٪ من الخدمات الصحية في مدينة إدلب، في حين أن المجلس المحلي لمدينة إدلب مسؤول عن 25٪ منها.

وقد شمل هذا التقييم 13 منشأة طبية تعمل في مدينة إدلب وتتضمن خمسة مستشفيات وخمسة مراكز طبية وثلاثة مرافق طبية متخصصة، بالإضافة إلى بنك دم واحد.

الطاقم الطبي في مدينة إدلب	العدد
مجمل عدد الأطباء	51
نسبة الإناث	%10
عدد الأطباء المختصين بالطب العام	4
عدد أطباء الأسنان	3
عدد جراحي العظام	6
عدد أطباء الأطفال	7
عدد أطباء النسائية	5
عدد أطباء الداخلية	20
عدد الجراحين العامين	6
عدد القابلات	10
عدد الممرضين الذكور	125
عدد الممرضات	50

تكلفة الخدمات الطبية

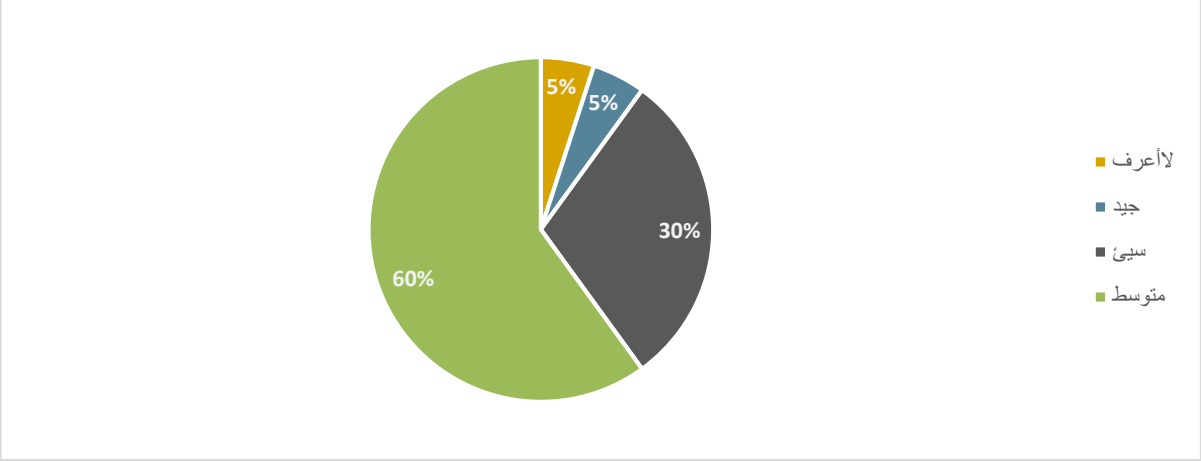
تتقاضى المراكز الطبية في مدينة إدلب تكاليف لخدماتها وتتفاوت هذه التكاليف حسب تمويلها، فمثلا، تتلقى بعض المستشفيات والعيادات الطبية تمويلا لدعم احتياجاتها (كالأدوية والمعدات ورواتب الكادر الطبي)، مما يتيح لها تقديم الخدمات الطبية المجانية للمرضى. غير أن هناك مراكز طبية أخرى لا تتلقى سوى تمويلاً محدوداً، وبالتالي فإنها تغطي تكاليفها التشغيلية من خلال مدفوعات المرضى. ووفقاً لمصادر المعلومات، فإن غالبية الخدمات الطبية في مدينة إدلب (85٪) مجانية، في حين أن حوالي 15٪ منها تتقاضى رسوماً رمزية. ومع ذلك، تجدر الإ شارة إلى أن غالبية ا لسكان غير قادرين على دفع ثمن هذه الخدمات الطبية بـ سبب الظروف الاقتـ صادية القاسية.

الرأي العام حول قطاع الصحة

قال جميع المجيبين إنهم يعتقدون أن المنظمات غير الحكومية الدولية هي المزود للخدمات ا لصحية في مدينة إدلب. ومع ذلك، قال 5٪ من المجيبين أن هناك بعض مقدمي الخدمات من القطاع الخاص يعملون في القطاع الصحي أيضاً، وقال 5٪ آخرون أن المنظمات غير الحكومية تقدم الخدمات الصحية. واشتكى بعض المشاركين من عدم وجود أطباء متخصصين.

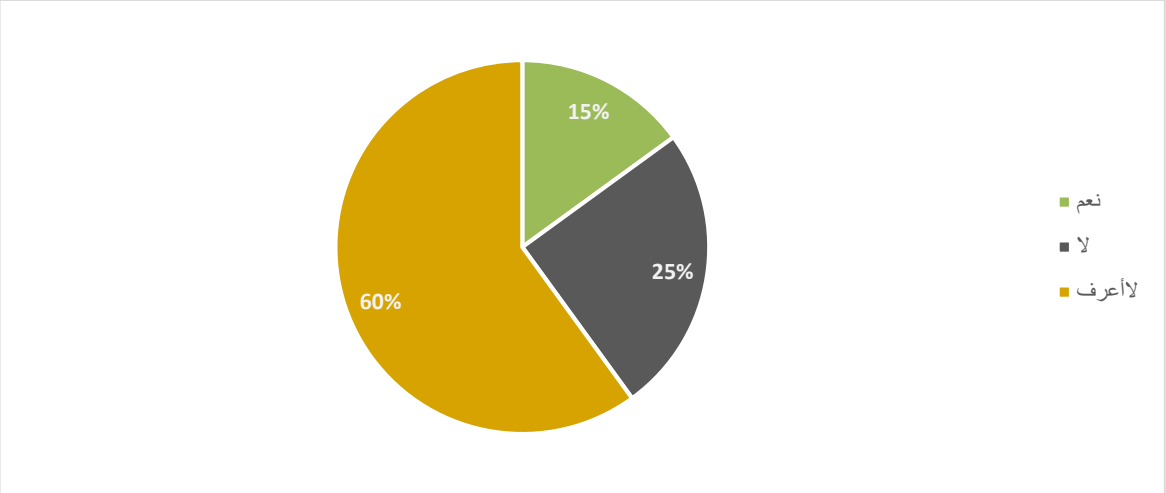
فيما يتعلق بنوعية الخدمات الصحية، قال 60٪ من المجيبين أن الخدمات كانت متوسطة في حين أن 30٪ لم يكونوا راضين عن نوعية الخدمات. كما اشتكى المجيبون أيضا من ندرة المرافق الطبية. وقال 5٪ فقط من المجيبين أن الخدمات الصحية جيدة، فيما أجاب 5٪ بقولهم "لا أعرف".

شكل 8 : جودة الخدمة الصحية



وعندما سئلوا عن مدى الإنصاف في توزيع الخدمات الصحية، أجاب 60٪ من المجيبين بقولهم "لا أعرف". ومع ذلك، قال 25٪ من أفراد العينة إن الخدمات الصحية ليست عادلة، في حين قال 15٪ منهم أنها عادلة.

شكل 9 : مدى الإنصاف في توزيع الخدمات الصحية



الرأي العام حول أولويات القطاع الصحي

1. المعدات الطبية (بسبب الحاجة والتكلفة العالية لهذه المعدات)؛
2. دعم الكادر الطبي؛
3. المساعدة النقدية.

قطاع توفر الخبز

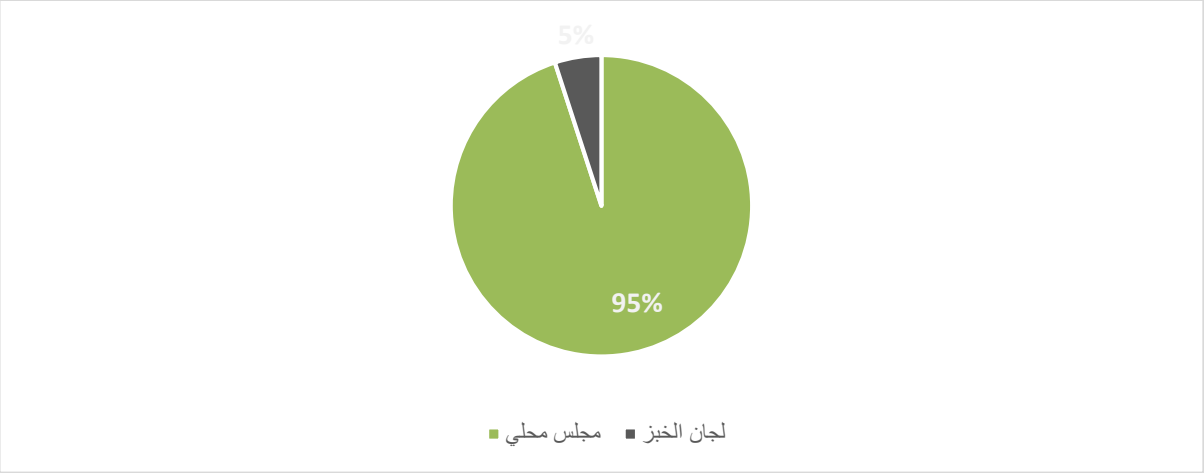
تم توفير المعلومات من هذا القسم من مقابلة مع مصادر المعلومات من المجلس المحلي لمدينة إدلب ومديرية المخابز.

وفقاً لمصادر المعلومات، يستمر الأمن الغذائي في التدهور بعد دخول الصراع عامه السابع، ويعتمد السوريون بشكل متزايد على المساعدات الإنسانية. وذكروا أن كميات الأغذية وخصائصها قد انخفضت بشكل عام، كما ارتفعت أسعار المواد الغذائية نتيجة تراجع العملة السورية أمام الدولار الأمريكي. وعلاوة على ذلك، ازداد عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدات الغذائية.

وفي الوقت الحاضر يتولى المجلس المحلي لمدينة إدلب مسؤولية توزيع حوالي 95٪ من الخبز في المدينة، بينما توزع لجان الخبز 5٪ من الخبز.[3]

[3] وتتألف لجان الخبز من مدنيين مكلفين بإدارة توزيع الخبز.

شكل 10 : الجهة المسؤولة عن توزيع الخبز

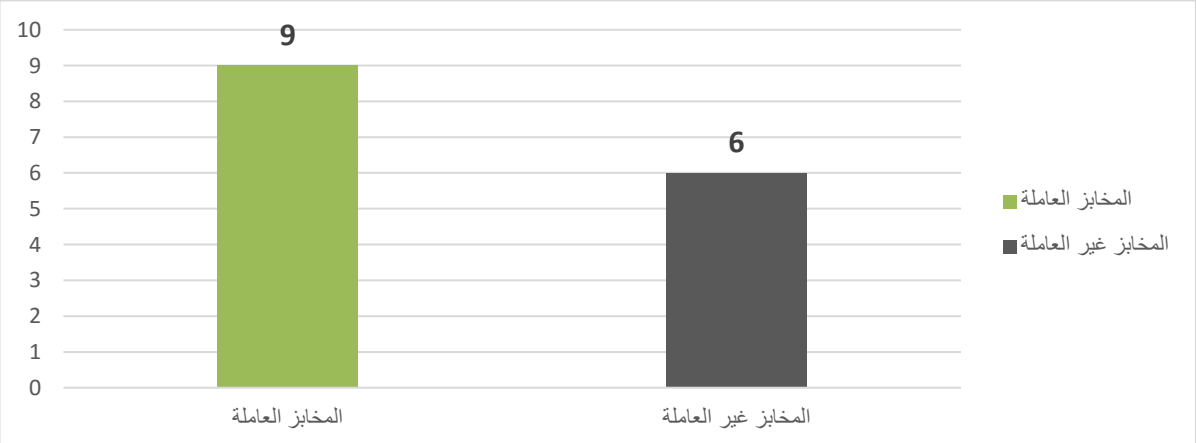


الخبز والمخابز

ووفقاً لباحثي وحدة إدارة المعلومات، فقد ازداد استهلاك الخبز (الغذاء الأساسي في سورية في مدينة إدلب بسبب نقص الأغذية الأخرى، ويرجع ذلك على الأرجح إلى أن السكان يعوضون عن عدم توفر الأغذية الأخرى باستهلاك المزيد من الخبز. ويذكر مصادر المعلومات أن المعاناة قد تزايدت منذ بداية الأزمة، بسبب نقص الغذاء بشكل عام، والخبز بشكل خاص. وقد تفاقم ذلك بسبب الافتقار إلى المخابز العاملة ومحدودية وصول السكان إلى تلك المخابز.

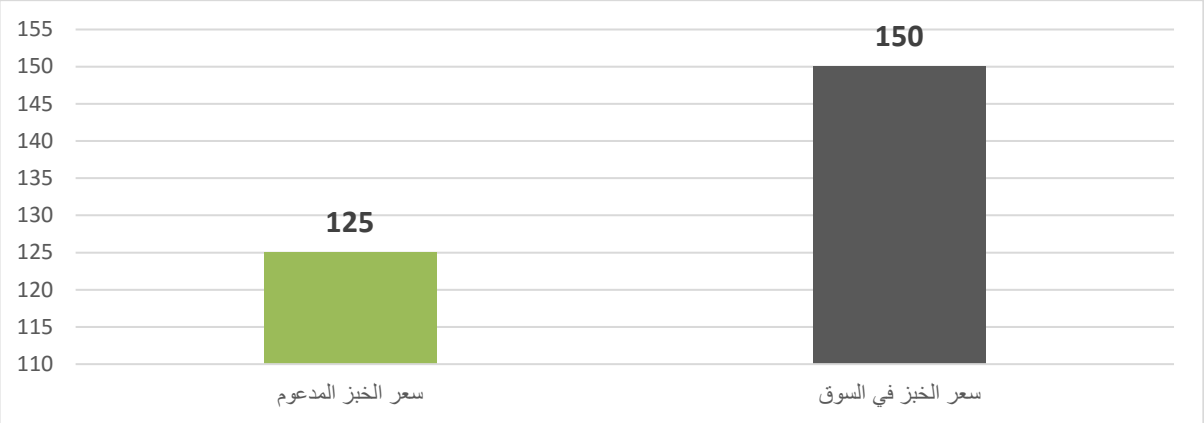
ووفقاً لمصدري المعلومات الأساسيين، فإن تسعة من أصل 15 مخبزا في مدينة إدلب تعمل بكامل طاقتها الإنتاجية التي تبلغ 40 طناً في حين كانت ستة مخابز غير جاهزة للعمل. وأفاد مصادر المعلومات أن تعطل الآلات كان السبب الرئيسي لعدم تشغيل المخابز، ويرجع ذلك على الأرجح إلى صعوبة الحصول على قطع الغيار، وارتفاع أسعارها. وهناك سبب آخر ذكره هو أن بعض المخابز غير قادرة على تغطية تكاليفها التشغيلية.

شكل 11 : المخابز العاملة وغير العاملة



وأشـــار مصـــادر المعلومات إلى أن النظام الســـوري كان يدعم المخابز قبل الأزمة من خلال توفير الدقيق، وأن المحافظات الشـرقية هي المزود الرئيسـي للقمح السـوري. كما ذكروا أنه مع توقف النظام السـوري عن دعم الخبز في المناطق التي خرجت عن سـيطرته، ارتفعت أسـعار الخبز، وخرج عدد كبير من المخابز عن الخدمة. في الوقت الحاضـر، تتفاوت أسـعار الخبز من منطقة إلى أخرى وفقاً لتوفر الدقيق والمكونات الأخرى. في مدينة إدلب، يبلغ سـعر ربطة الخبز المدعوم (ثمانية أرغفة، كيلوغرام واحد) في المخبز 125 ليرة سـورية، في حين أن سـعره في السوق هو 150 ليرة سورية.

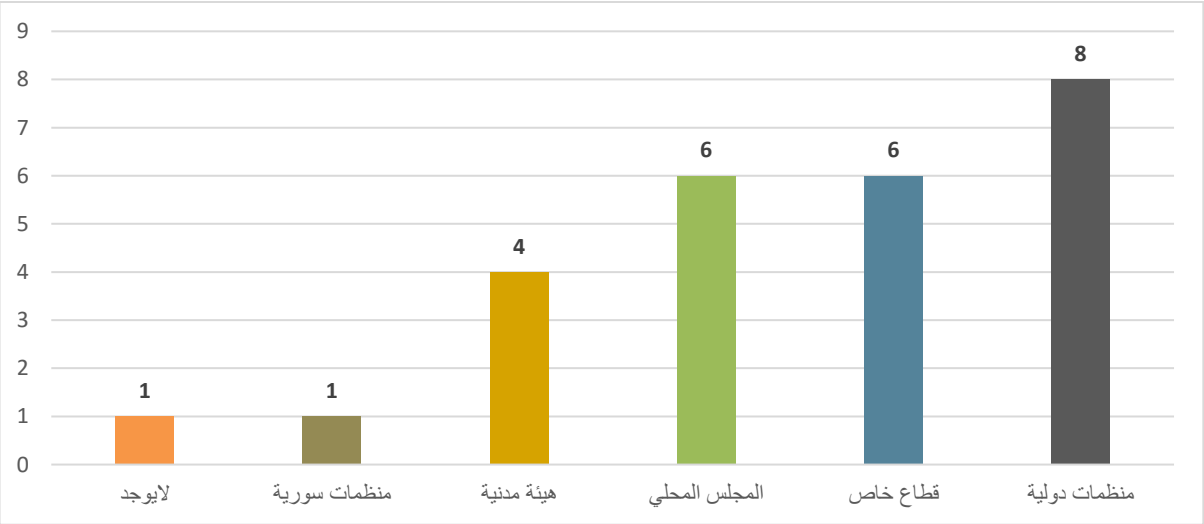
شكل 12 : سعر الخبز



الرأي العام حول قطاع الخبز

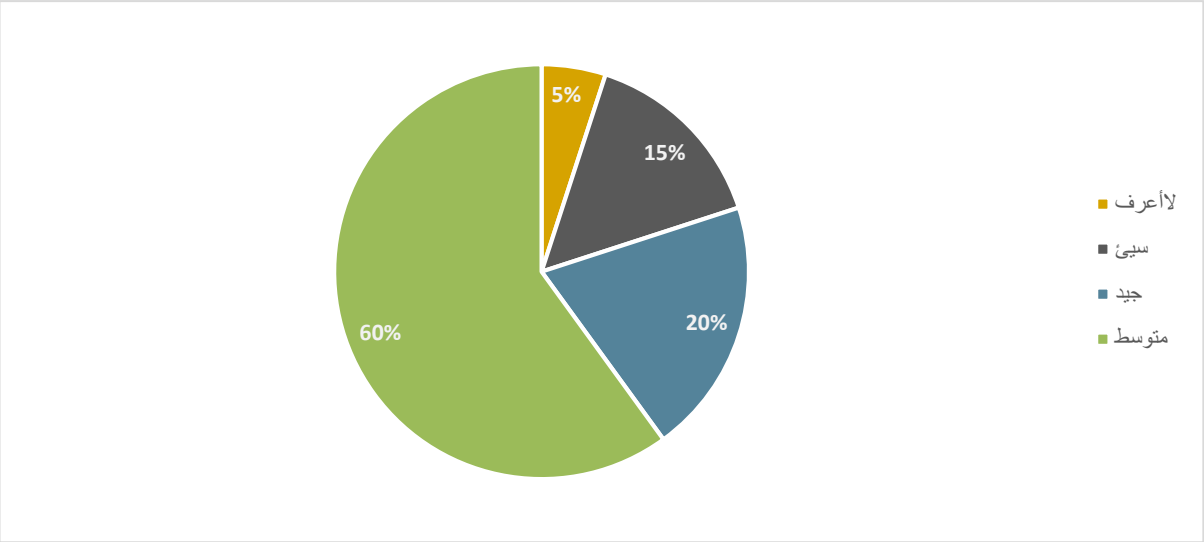
وبحسب المجيبين، كانت المنظمات غير الحكومية الدولية هي المزود الرئيسي للخبز، تليها الجهات الخاصة، والمجلس المحلي لمدينة إدلب.

شكل 13 : الجهة المسؤولة عن توفير الأمن الغذائي



وكانت نظرة المجيبين إلى جودة توزيع الخبز إيجابية بشـــكل عام حيث اعتقد 60٪ بأنها متوســـطة واعتقد 20٪ بأنها جيدة. بينما اعتقد 15٪ من المجيبين أنها ســـيئة. أما فيما يتعلق بالإنصـــاف في توزيع الخبز، فقد كانت وجهات النظر متباينة مع ميل طفيف نحو الســـلبية حيث اعتقد 45٪ من المجيبين أنها كانت عادلة، بينما اعتقد 50٪ منهم أنها ليست كذلك.

شكل 14 : جودة خدمات توزيع الخبز



الرأي العام حول أولويات قطاع الغذاء

1. الطحين
2. السلال الغذائية؛
3. الخبز

قطاع التعليم

تم توفير المعلومات الواردة في هذا القسم من خلال مقابلة مع مصادر معلومات من المجلس المحلي لمدينة إدلب ومديرية التربية الحرة.

ووفقاً لمصادر المعلومات، فإن العدد الإجمالي للطلاب في مدينة إدلب هو 16,025. وهم موزعون كالتالي

الطلاب	العدد	النسبة المئوية
التعليم الابتدائي	9,500	%59
المرحلة الإعدادية	5,500	%34
المرحلة الثانوية	**1,025**	**%7**

ويذكر مصـادر المعلومات أن غالبية المدارس في مدينة إدلب (40 مدرسـة) تعمل فيما توجد خمس مدارس خارج الخدمة. وأضـافوا أن الافتقار إلى التمويل وعدم كفاية مسـتلزمات النظافة العامة (مثل دورات المياه) والمباني المدمرة كانت الأسـباب الرئيسـية لخروج بعض المدارس عن الخدمة. ولاحظوا أيضـا أن المدارس العاملة تحتاج إلى التمويل والترميم والصيانة والمزيد من المعلمين.

المدرسون/المدرسات

وفقاً لمصادر المعلومات فإن العدد الإجمالي للمدرسين في مدينة إدلب هو 1,300، 51% منهم إناث. وتقدر نسبة المعلمين المتطوعين بنسبة 16٪.

المدرسون/المدرسات	العدد	النسبة المئوية
المدرسون	500	%38
المدرسات	600	%46
المدرسون المتطوعون	140	%11
المدرسات المتطوعات	60	%5
الإجمالي	**1,300**	**%100**

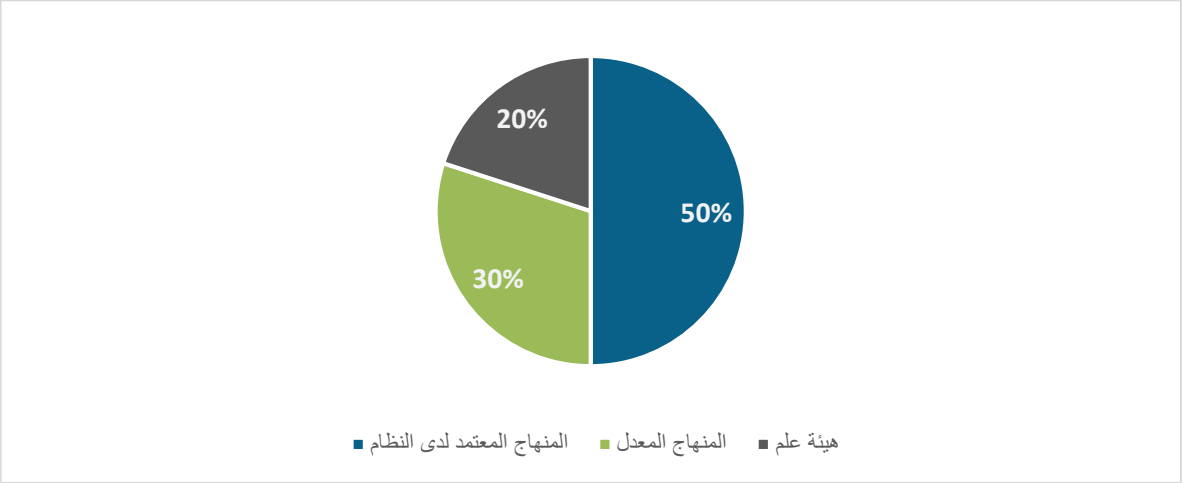
المناهج الدراسية التي تدرس في مدارس مدينة إدلب

قبل الأزمة، كانت وزارة التربية السـورية مسـؤولة عن تصـميم وطباعة المناهج المدرسـية، ولا يزال الأمر كذلك في المناطق الخاضعة لسيطرة النظام. هذا المنهج المطبوع يعرف الآن باسم "منهاج النظام". وفقاً لمصادر المعلومات، فقد توقف النظام عن إرسـال الكتب إلى مناطق خارج سـيطرته. نتيجة لذلك وضـعت هيئات المعارضـة منهجاً جديداً يسـمى "المنهاج المعدل". المنهج المعدل هو تقريباً نفس المنهج الدراسـي للنظام، ولكن مع حذف بعض الجمل التي تمجد النظام، فضلاً عن معلومات أخرى غير صحيحة.[4]

[4] ويتم إنتاج المنهج المعدل من قبل كل من الحكومة السورية المؤقتة و هيئة علم، وهو ما يفسر ذكر المجيبين لكلا الجهتين.

وتستخدم المدارس في مدينة إدلب المناهج الدراسية التالية:

شكل 15 : نسبة المناهج التعليمية المستخدمة



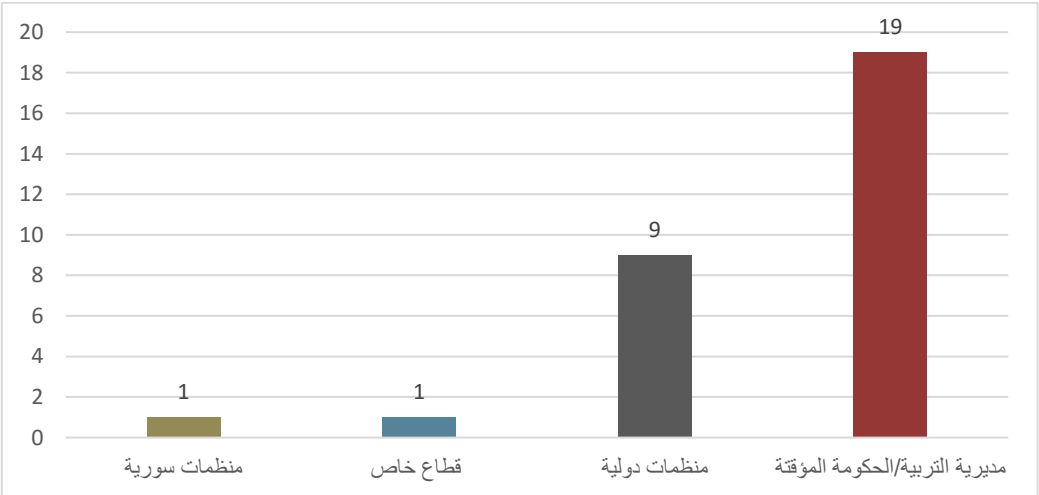
ووفقاً لمصادر المعلومات، فإن العوامل التالية تمنع الأطفال والشباب من الحصول على التعليم:

- عدم توفر الأموال أو الدخل أو الموارد لإرسال الأطفال إلى المدرسة؛
- تدمير مبنى المدرسة.
- اعتبار المدارس أماكن خطرة بسبب القصف.

الرأي العام حول قطاع التعليم

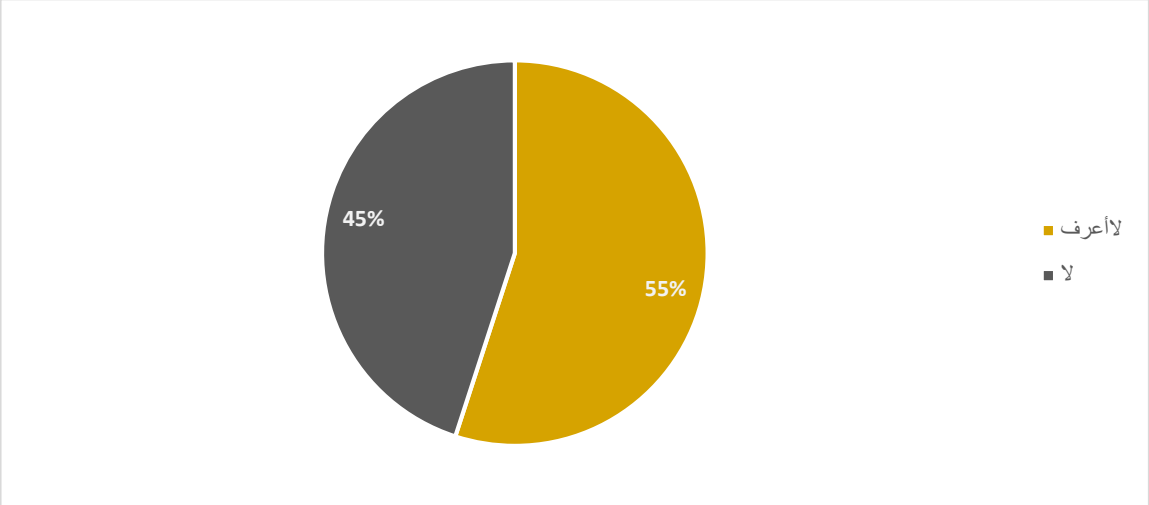
أظهرت نتائج استطلاع الآراء أن السكان يرون مديرية التربية الحرة التابعة للحكومة المؤقتة على أنها المزود الرئيسي للخدمات التعليمية، تليها المنظمات غير الحكومية الدولية. وعزا عدد قليل جداً من المجيبين خدمات التعليم إلى القطاع الخاص أو المنظمات غير الحكومية.

شكل 16 : الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات التعليمية



وكان هناك شعور واضح بعدم الرضا إزاء نوعية خدمات التعليم في مدينة إدلب، حيث أن 85% من الأشخاص الذين شملهم التقييم يرون أنها سيئة، و15% يرون أنها متو سطة. وأفاد 45 بالمائة من المجيبين أن الخدمات التعليمية غير متوفرة على قدم المساواة، في حين أجاب 55% منهم بأنهم لا يعرفون. وعندما سئل المجيبون عن أسباب تدني جودة التعليم، عزوا ذلك إلى عوامل مثل: "الو ضع الأمني"، "عدم انتظام أيام الدرا سة"، و "القـ صف المتوا صل". من المثير للاهتمام قول أحد المجيبين، "هناك تمييز بين الريف والمدينة" عندما سئل عن أسباب تدني نوعية التعليم.

شكل 17 : المساواة في الحصول على التعليم



الرأي العام حول أولويات قطاع التعليم

1. دعم رواتب المعلمين؛
2. المعدات المدرسية؛
3. إصلاح وصيانة المدارس.

قطاع البنية التحتية

تم توفير المعلومات من أجل هذا القسم من مقابلة مع مصادر المعلومات من المجلس المحلي لمدينة إدلب.

الكهرباء

يوضح مصادر المعلومات أن شبكة الكهرباء العامة كانت المصدر الرئيسي للكهرباء في سوريا قبل الأزمة. بيد أنهم أ ضافوا أن النظام الـ سوري يحرم معظم المناطق الخارجة عن سيطرته من الكهرباء، بما في ذلك مدينة إدلب. ولذا بدأ السكان بشراء الكهرباء من شبكات خاصة تزودها بالطاقة مولدات ديزل كبيرة. في مدينة إدلب، أفاد أحد مصادر المعلومات أن الكهرباء لا تتوفر إلا لمدة أربع ساعات يومياً من خلال هذه الشبكات الخاصة (الأمبيرات). تكلفة الأمبير الواحد 2,100 ليرة سورية.

شبكة الطرق

لم يكن هناك سوى القليل من أعمال الصيانة على شبكة الطرق في مدينة إدلب خلال سنوات الأزمة. وقد تضررت الطرق بسبب القصف الجوي، فضلاً عن الاهتلاك العادي للطرقات. ولهذا السبب، اقترح مصادر المعلومات تعبيد الطرق بالأسفلت، وصيانة الطرق العادية من الأولويات الهامة.

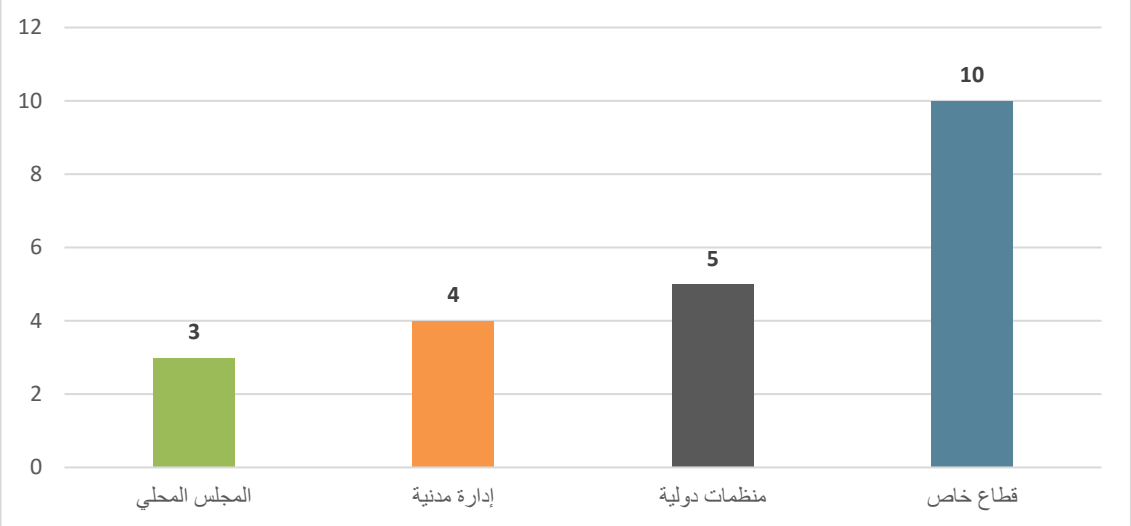
الاتصالات

تتوفر الوسائل التالية للاتصال في مدينة إدلب: شبكة الإنترنت المحلية، والاتصال بالإنترنت عن طريق الأقمار الصناعية، وشبكة الهاتف الأرضية.[5]

الرأي العام حول الكهرباء

وفقاً للمجيبين، فإن مزودي القطاع الخاص هم المصدر الرئيسي للكهرباء للاستخدام المنزلي، ومن بعدهم تأتي الإدارة المدنية والمنظمات غير الحكومية الدولية. [6]

شكل 18 : الجهة المسؤولة عن تأمين الكهرباء

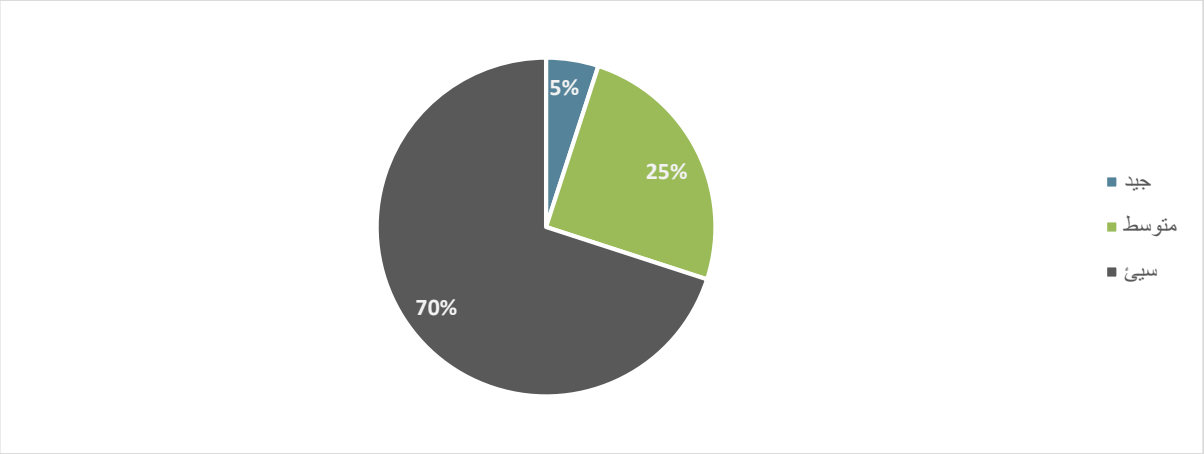


وكانت نظرة الرأي العام لنوعية خدمات الكهرباء سلبية بشكل واضح حيث يعتقد 70% من المجيبين أنها كانت سيئة. وأفاد 25% منهم بأنها كانت متوسطة فيما رأى 5% أنها كانت جيدة. وعلق أحد المجيبين قائلا "ساعات التشغيل قليلة ومأجورة وبسعر غالي".

[5] ملاحظة، يمكن لسكان مدينة إدلب الاتصال فقط داخل منطقة إدلب باستخدام هواتفهم الأرضية.

[6] الإدارة المدنية هي مجموعة من الإدارات والهيئات التي تقدم الخدمات منذ كان النظام السوري يسيطر على إدلب. تولى أمرها جيش الفتح عندما تحررت إدلب، ومنذ الانتخابات الأخيرة بدأ تسليمها تدريجياً للمجالس المحلية.

شكل 19 : جودة خدمات الكهرباء



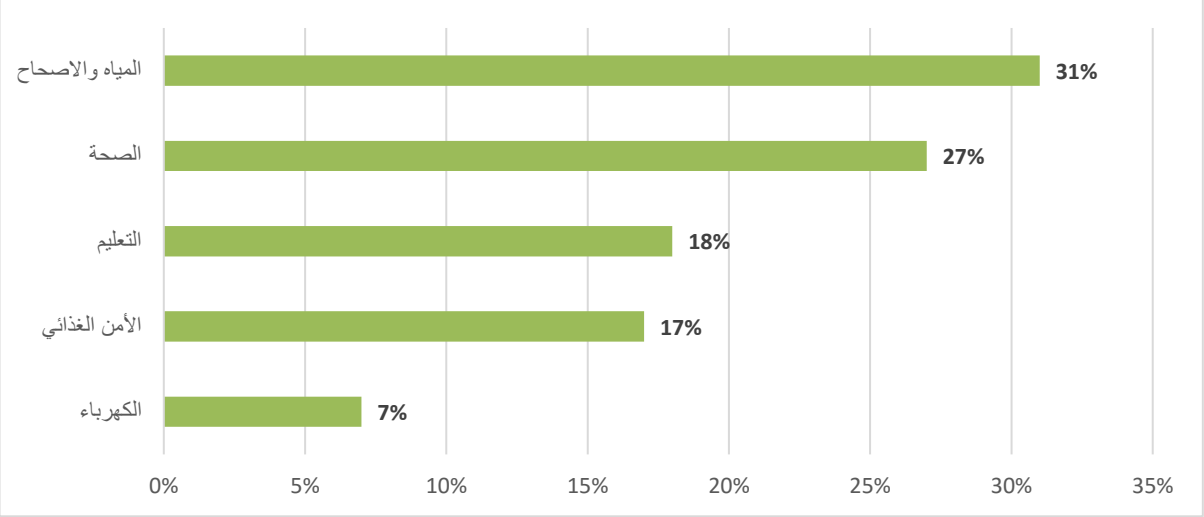
الرأي العام حول أولويات الكهرباء

1. المحولات الكهربائية؛
2. إصلاح شبكة الكهرباء؛
3. الوقود اللازم لتشغيل مولدات الكهرباء.

الأولويات العامة

وفقا لاستطلاع الرأي، ذكرت القطاعات التالية كأولويات للتحسين:

شكل 20 : أولويات القطاعات



التوصيات

قطاع المياه والصرف الصحي

توصـي وحدة إدارة المعلومات بالأولويات التالية لقطاع المياه: المعدات الميكانيكية والكهربائية والتمويل وخطوط المياه. وفي قطاع الـ صرف الـ صحي، تو صي وحدة إدارة المعلومات بـ صيانة شبكة الـ صرف الـ صحي وإن شاء محطة لمعالجة مياه المجارير، وخزانات الـ ضخ والـ شفط. وفي قطاع الـ صحة، تو صي وحدة تن سيق الدعم بتوفير شاحنات القمامة لجمع النفايات، فضلاً عن تمويل التكاليف التشغيلية، ومبيدات الآفات.

قطاع الصحة:

توصي وحدة إدارة المعلومات بتقديم الدعم للمعدات الطبية حيثما أمكن ذلك، نظراً لضرورتها وتكلفتها العالية. وتوصي الوحدة أيضا بتوفير مرتبات الكوادر الطبية والتكاليف التشغيلية إن أمكن.

قطاع الخبز

توصي وحدة إدارة المعلومات بتوفير الدقيق والخبز، فضلاً عن سلال الأغذية.

قطاع التعليم

توصي وحدة إدارة المعلومات بدعم رواتب المعلمين، بالإضافة إلى توفير المعدات المدرسية وصيانة المدارس وإصلاحها.

قطاع الخدمات

معظم الأضـرار التي لحقت بشـبكة الكهرباء العامة قابلة للإصـلاح. ولذلك، توصـي وحدة إدارة المعلومات بتوفير المحولات الكهربائية وإصـلاح شـبكة الكهرباء. بالإضـافة إلى ذلك، توصـي وحدة إدارة المعلومات بتوفير الوقود لتشغيل المولدات الكهربائية. وتوصي الوحدة أيضاً بتمهيد الطرق بالأسفلت حيثما أمكن ذلك.

حالة الخدمات المقدمة في:
مدينة إدلب
أيار 2017

هذا التقرير صادر عن وحدة إدارة المعلومات التابعة لوحدة تنسيق الدعم

وحدة إدارة المعلومات | وحدة تنسيق الدعم

مزيد من المعلومات يرجى التواصل معنا

www.acy-sy.org
imu@acu-sy.org
+90 (34) 2220 10 17
+90 (34) 2220 10 88
+90 (34) 2220 10 99