



وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي
Ministry of Telecommunications & Digital Economy

السياسة العامة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

2028-2026

نسخة رقم 1.0

المقدمة العامة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، تبرز الحاجة إلى أطر سياساتية وطنية تنظم وتطور قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بوصفهما من ركائز السيادة الرقمية والتنمية الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين.

يقدم هذا الملف إطاراً استراتيجياً متكاملًا يتكون من جزئين مترابطين:

- الجزء الأول: السياسة العامة لقطاع الاتصالات
- الجزء الثاني: السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات

وقد تم إعداد هذين الجزئين ضمن رؤية موحدة تتسق مع القوانين والتشريعات الفلسطينية، وتراعي خصوصية كل قطاع من حيث الأدوار المؤسسية والتنظيمية، مع الحفاظ على تكامل الأهداف والمبادئ والاتجاهات الاستراتيجية. ويستند الإطار العام للسياسات إلى أفضل الممارسات الدولية، وتوجيهات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، ويرتبط بالأجندة الوطنية للتنمية المستدامة 2030.

يتناول الجزء الأول من الوثيقة محاور تنظيم قطاع الاتصالات، بما يشمل: البنية التحتية، التراخيص، المنافسة، الأسعار، حماية حقوق المشتركين، إدارة الطيف الترددي، الشفافية، الامتثال، والطوارئ.

أما الجزء الثاني، فيركز على تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال خمسة مرتكزات رئيسية تشمل: البنية التحتية الرقمية، الجاهزية المؤسسية، الثقة الرقمية، الابتكار وريادة الأعمال، وحوكمة البيانات، إلى جانب مُمكّنات تنفيذية داعمة مثل: الإطار القانوني، تنمية المهارات، والاستدامة التشغيلية.

يشكل هذا الملف مرجعية وطنية موحدة لقيادة التحول الرقمي الفلسطيني خلال الفترة 2026-2028، ويهدف إلى بناء بيئة رقمية مستقلة، آمنة، عادلة، ومحفزة للنمو والابتكار.

تلتزم هذه السياسة بإدماج منظور النوع الاجتماعي في جميع محاور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتقليص الفجوة الرقمية بين النساء والرجال، وضمان وصول النساء والفتيات خصوصاً في المناطق المهمشة والريفية والمتأثرة بالأزمات، إلى خدمات رقمية آمنة وميسورة ومناسبة. كما تشجع هذه السياسة المؤسسات والشركات المشغلة لشبكات الاتصالات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات على الاعتماد على الطاقة الشمسية والنظيفة بالقدر المستطاع، انسجاماً مع خطط دولة فلسطين للمساهمات المحددة وطنياً لخفض الانبعاثات تماشياً مع الاتفاقية الإطارية لتغير المناخ (UNFCCC).

الجزء الأول

السياسة العامة لقطاع الاتصالات

2028-2026

نسخة رقم 1.0

المحتويات:

5	1. المقدمة
7	2. الرؤية والرسالة
7	الرؤية
7	الرسالة
7	3. الأهداف
8	4. المحاور الاستراتيجية للسياسة
8	أولاً: بناء وتأهيل قطاع الاتصالات في قطاع غزة
9	ثانياً: نظام التراخيص وتنظيم السوق
10	ثالثاً: ضمان المنافسة العادلة ومنع الاحتكار
11	رابعاً: تسعير خدمات الاتصالات وتنظيم التعرفة
13	خامساً: حماية المستهلك وحقوق المستخدمين
14	سادساً: جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء
15	سابعاً: شمولية الخدمة (Universal Service) والوصول الشامل
17	ثامناً: إدارة الطيف الترددي وحقوق الترددات
18	تاسعاً: تعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع
19	عاشراً: الرقابة على التزام الشركات (التنفيذ والامتثال)
20	حادي عشر: تطبيق الفصل المحاسبي وضمان شفافية التكاليف
21	ثاني عشر: تطوير البنية التحتية وتعزيز مشاركة الشركات
23	ثالث عشر: محاربة تغول الشركات الإسرائيلية في سوق الاتصالات الفلسطيني
23	رابع عشر: إعداد خطة الترقيم الوطنية وإدارة الموارد الرقمية
24	خامس عشر: مؤشرات الأداء الرئيسية للقطاع (KPIs)
25	سادس عشر: التأهب للكوارث واستمرارية خدمات الاتصالات في حالة الطوارئ
25	5. آلية التنفيذ
27	6. خاتمة

1. المقدمة

يعدّ قطاع الاتصالات ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ويشكل البنية الأساسية لدعم كافة القطاعات الحيوية، فضلاً عن تعزيز السيادة الرقمية الفلسطينية في وجه التحديات الخارجية. تأتي هذه السياسة العامة للاتصالات للأعوام من بداية العام 2026 وحتى نهاية العام 2028 انسجاماً مع قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات رقم (37) لسنة 2021 وتعديلاته، الذي يهدف إلى تنظيم القطاع بما يواكب التطور التكنولوجي وضمان خدمات اتصالات ذات جودة عالية بأسعار عادلة وتنافسية، وحماية مصالح المشتركين، ومنع الاحتكار وتشجيع الاستثمار والابتكار، والذي بموجبه تتولى وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي إعداد السياسة العامة للقطاع، بينما تتولى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تنفيذ هذه السياسة والإشراف على تنظيم السوق. كما تسترشد السياسة بتوجيهات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) وأفضل الممارسات العالمية الحديثة، حيث أكدت اجتماعات المنتدى العالمي لمنظمي الاتصالات (GSR)، ولا سيما مخرجات GSR-23 و GSR-25، على أهمية تبني أطر تنظيمية مرنة وشاملة تركز على تعزيز بيئة تنافسية عادلة، وتوسيع النفاذ إلى خدمات الاتصالات في المناطق غير المخدومة، وتشجيع الحلول الابتكارية لربط المجتمعات غير المتصلة. كما شددت على ضرورة تطوير نماذج حوكمة تنظيمية حديثة قائمة على نهج المنظومة الرقمية المتكاملة (Digital Ecosystem Approach)، بما يشمل تحفيز الاستثمار والبحث والتطوير في التقنيات الناشئة، وتعزيز الثقة الرقمية، وضمان استدامة وتكيف الأطر التنظيمية مع التحولات التكنولوجية المتسارعة. وتتسق هذه التوجهات مع الرؤية الفلسطينية نحو تحقيق الاستقلالية التقنية والتحرر من هيمنة الاحتلال الإسرائيلي على موارد الدولة الترددية والبنية التحتية. كما وتتسق مع أهداف التنمية المستدامة 2030، وتتبنى مبادئ الاتحاد الدولي للاتصالات في دعم الشمول الرقمي، وتعزيز المحتوى المحلي والتطبيقات الرقمية المجتمعية.

لقد عانى قطاع الاتصالات الفلسطيني لعقود من قيود الاحتلال وتجاهله لالتزاماته المبرمة باتفاقية أوسلو، التي عطلت إدخال التقنيات الحديثة ومنعت الاستفادة الكاملة من الطيف الترددي إلا بموافقة إسرائيلية. ونتيجة لذلك، تأخر انتشار خدمات الجيلين الثالث والرابع في فلسطين مقارنة بدول الجوار، مما تسبب في خسائر اقتصادية كبيرة نتيجة تغول الشركات الإسرائيلية على السوق الفلسطيني وتغطية معظم المدن الفلسطينية وتوفير خدمات اتصالات بأسعار منافسة وجودة عالية مستغلة بذلك التفوق التكنولوجي (الجيل الرابع والخامس). إن الشركات الإسرائيلية تعمل دون ترخيص فلسطيني وتنتهك سيادة قطاعنا، مما تسبب في خسائر سنوية جسيمة. حيث تقوم سلطات الاحتلال بدعم مشغليها لتوسيع تغطيتهم في الضفة الغربية عبر بناء أبراج في القواعد العسكرية والمستوطنات والشوارع الالتفافية الرابطة بين المدن، في الوقت الذي تُبقي فيه خدمات الجيل الرابع والخامس محظورة على الشركات الفلسطينية.

تشير التقديرات الدولية الحديثة إلى أن قطاع الاتصالات والبنية التحتية الرقمية في فلسطين تكبد خسائر جسيمة نتيجة القيود والتدمير الواسع، حيث قدّر تقرير مشترك صادر عن البنك الدولي والأمم المتحدة أن إجمالي الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية في قطاع غزة بلغت نحو **18.5 مليار دولار أمريكي** حتى بداية عام 2024، مع استمرار ارتفاع حجم الأضرار والخسائر. كما تشير التقييمات اللاحقة لعام 2025 إلى أن احتياجات التعافي وإعادة الإعمار في غزة والضفة الغربية تتجاوز **53 مليار دولار** نتيجة التدمير شبه الشامل لمختلف القطاعات بما فيها الاتصالات.

وعلى مستوى قطاع الاتصالات تحديداً، تُظهر البيانات أن ما يصل إلى **75%–70%** من البنية التحتية للاتصالات في قطاع غزة قد تعرض للتدمير أو التعطل نتيجة الأحداث الأخيرة، الأمر الذي أدى إلى انهيار كبير في استمرارية الخدمات وتأثير مباشر على الاقتصاد الرقمي والخدمات الحيوية.

وفي المقابل، تستمر الشركات الإسرائيلية في العمل داخل السوق الفلسطيني دون ترخيص، مستفيدة من تفوق تقني وإمكانية الوصول إلى تقنيات الجيل الرابع والخامس، في حين يواجه المشغلون الفلسطينيون قيودًا مستمرة على تطوير الشبكات والوصول إلى الطيف الترددي، مما يؤدي إلى فقدان حصة سوقية لصالح هذه الشركات وإضعاف تنافسية القطاع الوطني.

وتعكس هذه المؤشرات حجم الفجوة الرقمية والتحديات الهيكلية التي تستوجب تدخلات تنظيمية واستثمارية عاجلة.

إن السيادة الرقمية تقتضي مواجهة هذه التحديات عبر الأطر القانونية الدولية – حيث يجري توثيق تعديات سلطات الاحتلال المتعلقة بهذا القطاع في المحافل الدولية – إلى جانب فرض إجراءات تنظيمية محلية لوقف تغول الشركات الاسرائيلية وتعزيز الاعتماد على الشبكات الوطنية.

في ضوء ما سبق، تطرح وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي هذه السياسة كإطار عام لرؤية الحكومة لتطوير وتنمية قطاع الاتصالات خلال الثلاثة أعوام القادمة وتظل هذه السياسة العامة لقطاع الاتصالات نافذة وسارية المفعول إلى حين اعتماد وإصدار سياسة جديدة من الوزارة وإقرارها من مجلس الوزراء. حيث تم إعداد هذه السياسة بالتعاون مع الجهات الحكومية وأصحاب العلاقة، وبلاستفادة من السياسات الفلسطينية السابقة لضمان الاتساق والتكامل. كما خضعت المسودة لمشاورات مع المرخص لهم وأصحاب المصلحة لأخذ ملاحظاتهم ضمن الاعتبار. وتركز هذه السياسة على محاور استراتيجية دقيقة تضمن تطوير البنية التحتية وتحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها، وترسيخ بيئة تنظيمية عادلة وشفافة تشجع المنافسة والاستثمار والابتكار المحلي، وصولاً إلى تمكين المواطن الفلسطيني من خدمات اتصالات حديثة وآمنة أينما كان وبمعزل عن أي هيمنة خارجية.

وتعتمد هذه السياسة في مرجعيتها التنظيمية والتنفيذية على مجموعة من القوانين والاتفاقيات الوطنية والدولية النازمة لقطاع الاتصالات، في مقدمتها قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات رقم (37) لسنة 2021 وتعديلاته، والذي يشكل الإطار التشريعي الأساسي لعمل الوزارة والهيئة التنظيمية. كما تتكامل السياسة مع قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 لضمان التزامات مقدّمي الخدمة تجاه المستخدمين، من حيث جودة الخدمة، وشفافية العقود، والخصوصية، وحق التظلم. وتُستند كذلك إلى قانون المنافسة رقم (11) لسنة 2025 لضمان بيئة سوق عادلة تمنع استغلال الوضع المهيمن وتدعم الممارسات التنافسية، إلى جانب الاسترشاد بتعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات لعام 2011. وتُراعي السياسة التزامات المرخص لهم كما وردت في اتفاقيات وشروط التراخيص السارية، وتربط هذه الالتزامات بالإجراءات والسياسات التنفيذية الواردة في الوثيقة. وتستند السياسة أيضًا إلى المبادئ والتوصيات الدولية ذات الصلة، لا سيما ما يصدر عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) فيما يتعلق بإدارة الطيف، وسياسات النفاذ، وحماية المستخدم، بما يضمن المواءمة الدولية لبيئة الاتصالات الفلسطينية ويعزز الاعتراف الإقليمي والدولي بها.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه السياسة تتكامل مع السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات التي تم إعدادها بشكل متوازٍ، والتي تركز على المحاور المتعلقة بالتحول الرقمي، والحوكمة الرقمية، والبيانات المفتوحة، والذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني. بينما تختص هذه السياسة بتنظيم قطاع الاتصالات والإطار التشريعي والتنظيمي للبنية التحتية للاتصالات، والتراخيص، والطيف الترددي، والتسعير، والمنافسة، وجودة الخدمات، وغيرها من القضايا القطاعية المباشرة. وسيتم ضمان تكامل السياسات العامة في الوثيقتين من خلال مواءمة الإجراءات التنفيذية والربط المؤسسي بين محاور العمل ذات العلاقة، بما يحقق رؤية وطنية رقمية شاملة ومتماسكة.

2. الرؤية والرسالة

الرؤية:

"تحقيق قطاع اتصالات فلسطيني متطور ومستقل رقميًا، يشكل داعماً رئيسياً لبناء اقتصاد رقمي مزدهر ومجتمع معرفي متصل، ويتمتع بالسيادة الكاملة على موارده التكنولوجية والترددية ضمن منظومة عادلة ومستدامة وصولاً إلى التنمية الشاملة.

الرسالة:

تنمية وتطوير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي في فلسطين من خلال سياسات فعالة وتشريعات حديثة وممارسات تنظيمية شفافة، بما يكفل توفير خدمات اتصالات عالية الجودة وأمنة لجميع المواطنين والمؤسسات بأسعار تنافسية، ويعزز تنافسية السوق لتحقيق شمولية الخدمة والوصول إلى المناطق النائية والمهمشة والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، بالتعاون بين الوزارة والهيئة التنظيمية وأصحاب المصلحة ضمن إطار من المساءلة والمسؤولية.

3. الأهداف

تهدف هذه السياسة العامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الوطنية خلال الفترة 2026-2028، وأهمها:

1. إعادة بناء واعمار قطاع الاتصالات في قطاع غزة: إعادة وبناء وتأهيل شبكات الاتصالات في قطاع غزة بما يواكب التطورات التكنولوجية ويلبي احتياجات السكان.
2. ضمان جودة الخدمة وأسعارها: توفير خدمات الاتصالات بجودة عالية لجميع المشتركين وبأسعار مناسبة وعادلة تعكس واقع المنافسة، بما يوازن بين مصلحة المستهلك واستدامة مصالح المرخص لهم.
3. تعزيز المنافسة ومنع الاحتكار: خلق بيئة سوقية تنافسية وحررة في قطاع الاتصالات، ومنع هيمنة أي مرخص له أو ممارسات احتكارية أو اتفاقيات تسعير مخلة بالمنافسة، لضمان تنوع الخيارات للمستهلكين وتحسين الخدمات بشكل مستمر.
4. توسيع الانتشار وتحقيق شمولية الخدمة: ضمان وصول خدمات الاتصالات إلى كافة مناطق دولة فلسطين، بما يشمل المناطق النائية والمهمشة، لتحقيق شمولية الخدمة وتضييق الفجوة الرقمية بين المدن والريف.
5. حماية حقوق المستهلك وخصوصيته: صون حقوق المشتركين والمستخدمين في الحصول على خدمات آمنة وموثوقة وذات جودة وبأسعار عادلة تتناسب مع جودة الخدمة، ومعالجة شكاواهم بفعالية، وحماية بياناتهم وخصوصياتهم ضمن إطار قانوني متكامل.

6. تعزيز الشفافية والمساءلة: ترسيخ مبدأ الشفافية في عمل الجهات المنظمة ومقدي الخدمات من خلال نشر المعلومات والبيانات للعلن، وإخضاع الجميع للمساءلة وفقاً للقانون لضمان نزاهة الأداء وتحقيق المصلحة العامة.
7. تطوير البنية التحتية وتشجيع الاستثمار: تحديث وتوسعة بنية الاتصالات (الشبكات الأرضية الثابتة والخلوية، والشبكات الفضائية) باستخدام أحدث التقنيات، وتحفيز الاستثمارات الجديدة المحلية والأجنبية في القطاع عبر بيئة تنظيمية مستقرة ومحفزة، بما يعزز النمو الاقتصادي ويوفر فرص عمل في مجالات التقنيات المتقدمة.
8. سيادة الموارد الترددية والاستقلال الرقمي: تأكيد حق دولة فلسطين السيادي في إدارة طيفها الترددي وكافة موارد الاتصالات باعتبارها موارد وطنية استراتيجية، والعمل على إزالة العراقيل التي يفرضها الاحتلال عليها من خلال الجهود الدبلوماسية والقانونية الدولية بالتوازي مع الحلول الفنية المحلية لضمان استمرارية الخدمات في كافة الظروف.
9. تشجيع الابتكار والتحول الرقمي: تحفيز الإبداع المحلي في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ودعم تطوير خدمات وتطبيقات رقمية فلسطينية، بما في ذلك المحتوى الرقمي والإعلامي، من خلال بيئة حاضنة للبحث والتطوير والشراكات بين القطاعين العام والخاص.
10. تحقيق الجهوزية للطوارئ والتعافي من الكوارث: من خلال بنية تحتية متطورة ومرنة وأنظمة إنذار مبكر والاستفادة من التقنيات الحديثة.

4. المحاور الاستراتيجية للسياسة

لتحقيق الرؤية والأهداف أعلاه، تتناول هذه السياسة المحاور التنفيذية الاستراتيجية التالية بالتفصيل، بحيث يخصص لكل محور إجراءات محددة للتنفيذ خلال الفترة 2026-2028:

أولاً: بناء وتأهيل قطاع الاتصالات في قطاع غزة

يتطلب وضع خطة شاملة تتعامل مع الاضرار الناجمة عن الحرب وتطوير البنية التحتية وضمان استمرارية الخدمات، ويمر هذا العمل في عدة مراحل مترابطة، تشمل ما يلي:

1.1 تقييم الاضرار: حصر الاضرار في البنية التحتية (الأبراج او الكوابل) وتقييم خسائر المرخص لهم وتحديد المناطق ذات الاولوية العاجلة.

1.2 استعادة الخدمات الأساسية: تركيب محطات متحركة في المناطق المتضررة.

1.3 إعادة تأهيل البنية التحتية: بناء محطات ارسال جديدة وتحديث المقاسم والشبكات الأساسية ومد الكوابل والاليف الضوئية.

1.4 بناء القدرات في قطاع الاتصالات: توفير برامج تأهيل وتدريب للعاملين في قطاع الاتصالات في قطاع غزة تؤخذ بعين الاعتبار ضيق الموارد وحجم التحديات بالتنسيق والتعاون مع الجهات ذات الاختصاص.

ثانياً: نظام التراخيص وتنظيم السوق

في ظل التطور السريع في تقنيات الاتصالات والتحول الرقمي، يتطلب تطبيق هذه السياسة إجراء مراجعة شاملة لنظام التراخيص المعمول به لضمان مواءمته مع التطورات التقنية الحديثة ومع أفضل المعايير والممارسات الدولية، ومع خطط التحول الرقمي ومحددات التغطية الشاملة الصادرة عن الجهات المختصة. بحيث يستند النظام الجديد على إطار ترخيصي مرن، شفاف، ومحفز للابتكار، يسهل دخول خدمات وتقنيات جديدة إلى السوق، ويعزز المنافسة والاستثمار.

ويتضمن ذلك المحاور التالية:

2.1 توحيد فئات التراخيص وتبسيط الإجراءات: تعمل السياسة على الانتقال إلى نموذج ترخيص موحد أو فئات عريضة (مثل: ترخيص خدمات اتصالات عامة، ترخيص مشغل شبكات، ترخيص مزود خدمات إنترنت) بدلاً من الفئات المتشعبة والضيقة. يُتيح هذا النموذج مرونة أكبر للمرخص لهم لتوسيع نطاق خدماتهم ضمن الترخيص الواحد.

كما تتضمن السياسة اعتماد معايير واضحة ومعلنة لمنح التراخيص، تشمل المتطلبات الفنية والمالية والتنظيمية، إلى جانب إجراءات شفافة لتقديم الطلبات وتقييمها والبت فيها ضمن إطار زمني محدد، مع إصدار تعليمات منظمة للتراخيص المؤقتة أو التجريبية لدعم الابتكار.

2.2 إطار تقييم السوق المسبق وإدارة الموارد: تدعو هذه السياسة الجهات التنظيمية لإجراء تقييم مسبق لواقع السوق واحتياجاته قبل إصدار تراخيص جديدة، وتضمن شروط الترخيص بنوداً واضحة حول إدارة موارد الترخيص والترددات المرتبطة به، بما يضمن الاستخدام الفعال والمنصف للطيف والموارد الرقمية.

2.3 التجديد والتعديل وإنهاء التراخيص: يتم وضع إجراءات موضوعية لتجديد التراخيص عند انتهاء مدتها استناداً إلى مستوى التزام المرخص له بشروط الترخيص وجودة الأداء. كما تُحدد آليات واضحة لتعديل شروط الترخيص عند الضرورة (مثل إدخال خدمات جديدة أو توسعة النطاق الجغرافي)، إلى جانب تحديد إجراءات قانونية ومنظمة لإنهاء الترخيص أو إلغائه في حال المخالفات الجسيمة أو عدم الامتثال.

2.4 الإطار القانوني للطعن وحماية حقوق المتقدمين: تُقر هذه السياسة بضرورة وجود إطار قانوني واضح لآليات الاعتراض والطعن على قرارات منح أو رفض أو تعديل التراخيص، بما يعزز ثقة المستثمرين ويكزس مبادئ الحوكمة والمساءلة.

2.5 تشجيع دخول مرخص لهم جدد وخدمات مبتكرة: تعمل السياسة على فتح السوق أمام خدمات واتجاهات جديدة وفق احتياجات السوق والدراسات الفنية. الهدف هو توسيع قاعدة المنافسة، سد فجوات الخدمة، وتحسين شمولية الوصول في المناطق التي تعاني من غياب الخدمة أو ضعف المنافسة، سواء على مستوى التجزئة أو الجملة.

2.6 مواءمة التراخيص مع الخطة الوطنية للطيف الترددي: يتم التنسيق المؤسسي لربط نظام التراخيص بالخطة الوطنية للطيف الترددي حال إعدادها لضمان الاتساق في توزيع الموارد وتنظيم استغلالها على نحو يلبي احتياجات التوسع والتكنولوجيا المستقبلية.

2.7 الالتزام بمعايير الأمن السيبراني: تؤكد هذه السياسة على ضرورة التزام المرخص لهم بالمعايير الفنية المعتمدة للأمن السيبراني واستمرارية الأعمال من قبل جهات الاختصاص و الجاهزية لحماية البنية التحتية والبيانات.

2.8 الالتزام بالقانون والترخيص الإلزامي: تؤكد السياسة على عدم السماح بتشغيل أي شبكة أو خدمة اتصالات عامة دون الحصول على ترخيص ساري المفعول. ويتم تطبيق القانون بحزم ضد الجهات المخالفة، بما في ذلك مصادرة المعدات أو الشرائح غير القانونية، وملاحقة موزعيها وفق الإجراءات القضائية المعمول بها، وذلك بهدف حماية السوق وضمان المنافسة العادلة ومنع أي ممارسات تضر بالمستفيدين أو بالمشغلين المرخص لهم.

2.9 آلية تسعير التراخيص ورسوم الرخص: تعتمد هذه السياسة إطاراً شفافاً ومرناً لتسعير التراخيص ورسوم الرخص والعوائد المالية المرتبطة بها، وفقاً للقانون والأنظمة وجدول الرسوم واتفاقيات الرخص النافذة، يهدف إلى تحقيق التوازن بين تعظيم القيمة الاقتصادية للموارد الوطنية وتحفيز الاستثمار في قطاع الاتصالات. وفي هذا السياق، تستند آلية التسعير إلى مجموعة من المبادئ والمعايير، تشمل:

- **التكلفة الاقتصادية:** مراعاة التكاليف التنظيمية والإدارية المرتبطة بإصدار التراخيص وإدارة الموارد.
- **القيمة السوقية:** الأخذ بعين الاعتبار القيمة الاقتصادية للخدمة أو المورد (مثل الطيف الترددي) ومستوى الطلب في السوق.
- **نوع الخدمة ونطاقها:** التمييز بين أنواع التراخيص (شبكات، خدمات، تجريبية، مبتكرة) من حيث الرسوم وشروطها.
- **تحفيز الاستثمار والمنافسة:** اعتماد رسوم معتدلة ومدروسة لا تشكل عائقاً أمام دخول مرخص لهم جدد أو تطوير الخدمات.
- **المرونة التنظيمية:** إتاحة إمكانية مراجعة الرسوم وتعديلها بشكل دوري وفق تطورات السوق والتكنولوجيا.

كما يمكن أن تتخذ رسوم التراخيص أحد الأشكال التالية أو مزيجاً منها:

- رسوم ثابتة (Upfront Fees) عند منح الترخيص
- رسوم سنوية
- نسبة من الإيرادات (Revenue Share)

ثالثاً: ضمان المنافسة العادلة ومنع الاحتكار

بيئة المنافسة الصحية هي السبيل لتحسين الخدمات وخفض الأسعار. وعليه تتبنى هذه السياسة إجراءات صارمة لضمان المنافسة ومنع أي هيمنة أو ممارسات قد تقيدها، وذلك على النحو التالي:

3.1 حماية المنافسة ومنع الممارسات غير التنافسية: تلتزم هذه السياسة بضمان بيئة اتصالات قائمة على المنافسة الحرة والعادلة، وتحظر أي ممارسات من شأنها الإخلال بالمنافسة أو إساءة استخدام الوضع المهيمن، وذلك انسجاماً مع أحكام المادة (41) من قانون الاتصالات والتعليمات التنظيمية الصادرة بهذا الخصوص، وتقوم على تطبيق تعليمات حماية المنافسة في قطاع الاتصالات استناداً إلى أحكام القانون; وحظر المرخص لهم من القيام بأي اتفاقات أو ممارسات من شأنها تقييد المنافسة أو تشويهها، بما في ذلك الاتفاقات العلنية أو الضمنية لتوحيد الأسعار أو اقتسام الأسواق. كما تُطبق أدوات التتبع الدوري وتقييم مؤشرات القوة السوقية (Market Power) لرصد الممارسات الضارة، ويتم إيقاع الجزاءات بحق المخالفين وفق اتفاقيات الرخص وأحكام القانون، مع الالتزام بتصويب الوضع ضمن إطار زمني محدد.

3.2 مراقبة اندماجات واستحواذات الشركات: دراسة عمليات الاندماج والاستحواذ بين شركات الاتصالات ورهنها بموافقات مسبقة. وتُعد دراسات متخصصة لتقييم التأثيرات المتوقعة على السوق، استناداً إلى معايير موضوعية مثل الحصة السوقية ومؤشرات السيطرة. وتطور أدلة إرشادية لكيفية تقييم طلبات الاندماج من منظور المنافسة، بحيث لا يُسمح باندماجات تُنشئ كياناً مهيماً يضر بالمنافسة إلا وفق شروط تصحيحية يفرضها القانون والتعليمات ذات العلاقة (مثل التخلي عن جزء من الحصة السوقية أو توفير النفاذ للآخرين)، وبعد إعداد دراسة وافية لتأثير الدمج على الحصة السوقية، وبعد استشارة عامة لكافة المرخص لهم الآخرين ومزودي خدمات الاتصالات، وفقاً للحق الممنوح لهم ضمن اتفاقيات الرخص، لما في ذلك من شأنه التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على سوق الاتصالات في فلسطين وعلى أي من المرخص لهم.

3.3 ضمان امتثال الجهات ذات الهيمنة السوقية للضوابط التنظيمية المعتمدة: تحديث دراسة تحليل أسواق الاتصالات بناء على مراجعة تحليلية لأسواق الاتصالات وفق الأصول التنظيمية المعتمدة (مثل ثلاث مراحل: تعريف السوق، تقييم القوة السوقية، تحديد الالتزامات) وتحديد المرخص له ذوي القوة السوقية المهيمنة في أي سوق من أسواق الاتصالات. كل مرخص له يُصنّف مهيماً سيخضع لأحكام تنظيمية خاصة لضمان عدم استغلاله لموقعه. تشمل هذه الأحكام:

- الشفافية في العروض التجارية.
- عدم التمييز بين المشتركين.
- تقديم عروض مرجعية للربط البيني وإتاحة خدمات الجملة Whole Sale بأسعار مبنية على التكلفة وغيرها من الالتزامات التي تفرض بموجب تعليمات تنظيمية.
- الالتزام بنشر البيانات الداعمة لاختيارات التسعير لتسهيل الرقابة التنظيمية.

وتشمل هذه البيانات، على سبيل المثال لا الحصر البيانات الداخلية كتكاليف الإنتاج، أهداف الربح، نقطة التعادل، والبيانات الخارجية ذات العلاقة مثل تحليل المنافسين، القيمة المتصورة لدى العملاء، سلوك المستهلك، عوامل السوق، والظروف القانونية والتنظيمية السائدة. ويجري فرض هذه الالتزامات عبر تعليمات تنظيمية تصدر عن الهيئة لضمان بيئة سوق عادلة ومتوازنة.

3.4 تشجيع المنافسة في جميع الخدمات: العمل على تعزيز المنافسة في خدمات الاتصالات ومراجعة هيكله أسواق الاتصالات لتحفيز دخول مزيد من مزودي الخدمة وتشجيع تشارك البنية التحتية، بما يضمن توفر خيارات متعددة للمستهلكين في خدمات النطاق العريض. بالإضافة، ووضع أطر تنظيمية تضمن تعدد مقدمي الخدمات الجديدة (كخدمات إنترنت الأشياء IoT أو مراكز بيانات سحابية محلية) ومنع الاحتكار فيها منذ البداية عبر آليات مثل الحد من التملك المتقاطع والربط الإجباري بالجملة وفق شروط غير تمييزية.

رابعاً: تسعير خدمات الاتصالات وتنظيم التعرفة

توازن هذه السياسة بين حاجة المرخص لهم إلى أسعار تغطي التكلفة بهامش ربح معقول لضمان استمرارية الاستثمار، وبين حق المستهلك في أسعار منافسة وغير استغلالية. وفي هذا الإطار:

4.1 وضع أسس ومعايير للتسعير: تدعو هذه السياسة إلى أن يُراعى في تسعير خدمات الاتصالات التوازن بين تحرير الأسعار وتشجيع المنافسة، مع استمرار خضوع أسعار الخدمات التي يقدمها المرخص له ذو القوة السوقية المؤثرة للموافقة المسبقة،

وفقاً للتعليمات التنظيمية النافذة التي يجب أن تصدر لتنظم منهجية تحديد أسعار خدمات الاتصالات المقدمة للمشاركين، والتي قد تشترط بأن تكون الأسعار مبنية على التكلفة وبالشكل الذي يضمن أن تعكس واقع المنافسة في السوق. أي أنه في الأسواق التي تفتقر للمنافسة الكافية (مثل الخدمات التي يهيمن عليها مرخص له واحد)، يجب أن تخضع الأسعار للمراجعة والاعتماد قبل التنفيذ لضمان عدالتها ومنع ممارسة التسعير المفرط. أما في الأسواق التنافسية، فتمنح الحرية للمرخص لهم في وضع الأسعار مع مراقبة عدم التواطؤ أو الاستغلال أو التسعير الافتراضي.

وتتضمن هذه السياسة إصدار/تحديث قائمة الخدمات التنافسية بالإضافة الى تعليمات بشأن الخدمات غير التنافسية والتي تحدد أشكال الرقابة المسبقة أو اللاحقة على أسعار تلك الخدمات والتي يمكن اتباعها في تحديد أسعار الخدمات غير التنافسية أو الموافقة عليها حسب الأصول.

وتؤكد السياسة على منع أي تكتلات سعرية أو تنسيقية بين المرخص لهم تؤدي إلى تشكيل كتلة احتكارية تُقوّض المنافسة أو تتحكم بشكل جماعي في الأسعار، وعلى ضمان حيادية النفاذ إلى البنية التحتية، بحيث لا يحق لمن يمتلك الشبكة أن يمنع أو يقيد وصول الآخرين إليها دون مبرر، بما يعزز مبدأ النفاذ العادل والمفتوح ويمنع تقييد الخيارات أمام مزودي الخدمات أو المستهلكين.

كما تُستخدم البيانات المحاسبية المفصلة للمرخص لهم المهيمنين كأساس مرجعي لتقدير التكاليف الفعلية، ويُراعى فيها تطبيق منهجية احتساب التكلفة وفق نموذج معتمد وشفاف، مثل نموذج التكلفة طويلة الأجل المتزايدة (LRIC) وتؤكد السياسة أيضاً على ضمان الحياد في التسعير بين جميع المشغلين، بما يمنع أي تمييز غير مبرر في أسعار الجملة أو خدمات الوصول.

4.2 مراجعة التعرف دورياً: مراجعة دورية للتعرف المطبقة خصوصاً على خدمات التجزئة الأساسية والخدمات غير التنافسية كالتى يهيمن عليها مرخص له واحد (كخدمة الهاتف الثابت وخدمة النفاذ للنطاق العريض) للتأكد من مواكبتها للتغيرات الاقتصادية (مثل تغير تكاليف التشغيل) وبقائها ضمن نطاق الأسعار الإقليمية المقبولة، مع الأخذ بعين الاعتبار مخرجات المقارنة الدولية للأسعار Benchmarking، ويتم إشراك الأطراف ذات العلاقة في المراجعة متى كان ذلك مناسباً، بما في ذلك إمكانية إحالة الأمر إلى مراجعة محاسبية مستقلة إذا اقتضى الأمر.

4.3 شفافية العروض الترويجية والباقات: تطبيق التعليمات النافذة وتحديثها لتلزم المرخص لهم بالإفصاح الواضح عن أسعار الخدمات والباقات والعروض الترويجية للمشارك، ولتضمن أي ممارسات تسعيرية مضللة، ولتفرض حصول المرخص لهم على الموافقة مسبقاً قبل إطلاق عروض قد تؤثر جوهرياً على هيكلية السوق لضمان توافقها مع مبادئ المنافسة وعدم الإضرار بالمرخص لهم الآخرين أو بالمستهلك. كما تلتزم الهيئة بنشر قائمة بالعروض الترويجية المجازة لتعزيز الشفافية والتنافية.

4.4 الربط البيئي الدولي والمحلي: تنظيم أسعار الربط البيئي بين الشبكات (Interconnection) بحيث تكون عادلة وغير تمييزية ومبنية على التكلفة، ويجب أن يصدر المرخص له لتقديم الخدمات عبر شبكات الاتصالات الثابتة و/أو المحمولة، المهيمن، عرضاً مرجعياً للربط البيئي (RIO) يحدد الأسعار والشروط الفنية بشكل شفاف، ويراجع هذا العرض لاعتماده وضمان شموليته الخدمات المطلوبة كافة. وفي حال نزاعات حول رسوم الربط البيئي أو شروطه بين الشركات، تتدخل الهيئة، بموجب صلاحياتها ووفقاً للتعليمات ذات الصلة، للتحكيم وإقرار السعر العادل بناءً على التكاليف الفعلية ووفق الإجراءات التنظيمية المعتمدة.

خامساً: حماية المستهلك وحقوق المستخدمين

تضع هذه السياسة المستهلك في قلب اهتمامها، عبر مجموعة من الإجراءات لضمان حصوله على خدمات ذات جودة وموثوقية، وصون حقوقه عند التعاقد والاستخدام، وتؤكد هذه السياسة أهمية حماية حقوق المشتركين، بما يشمل ضمان جودة الخدمات، آليات فعالة للشكاوى، وحماية بيانات المستخدمين وخصوصيتهم، وفق معايير تنظيمية تصدر وتراعي أفضل الممارسات الدولية:

5.1 آليات فعالة لاستقبال الشكاوى وحلها: إنشاء نظام شكاوى موحد يمكن للمشتركين من خلاله تقديم أي شكاوى تتعلق بجودة الخدمة أو الفواتير أو أي شكاوى أخرى مرتبطة بالخدمة، ويتم عبره التزام المرخص لهم بوضع وحدات خاصة لخدمة الزبائن ومعالجة الشكاوى خلال مدد محددة (مثلاً 5 أيام عمل بحد أقصى)، ويسمح النظام بمراقبة مدى رضا المشتركين عن حلول الشركات، والتدخل وفرض حلول وتعويضات عادلة إذا تقاعست الشركة عن حل المشكلة أو تكررت الشكاوى بحقها.

5.2 حماية البيانات وخصوصية الاتصالات: يلزم المرخص لهم بحماية سرية بيانات المشتركين وعدم مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة المشترك الصريحة والموثقة دون الاخلال بأحكام التشريعات ذات العلاقة، كما لا يجوز للمرخص لهم التعاون مع أي شخص أو سلطة أو تقديم أي معلومات لها تخص بيانات المشترك معه إلا في الحالات التي تقررها التشريعات السارية ذات العلاقة، ويعتمد المرخص لهم معايير أمن معلومات عالية لحماية قواعد بيانات المشتركين من الاختراق أو التسريب واعتماد سياسات واضحة لإدارة البيانات، وإجراء تقييمات دورية لمخاطر الخصوصية والامتثال لها.

5.3 سلامة وأمان المستخدمين: تدعو هذه السياسة إلى اتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة لضمان سلامة المواطنين من الإشعاعات الضارة وإلى تعزيز الرقابة على التزام المرخص لهم بمعايير السلامة العامة في تشغيل شبكتها، خصوصاً فيما يتعلق بالإشعاعات الصادرة عن الأبراج والتجهيزات، وذلك بالتعاون مع سلطة جودة البيئة والجهات ذات العلاقة في هذا الصدد. كما تدعو إلى حماية المستهلك وضمان عدم تعرضه لمحتويات مسيئة أو احتيالية عبر خدمات الاتصالات؛ من خلال العمل مع المرخص لهم لمكافحة الرسائل المزعجة (Spam) والاحتيايل الإلكتروني عبر الرسائل والمكالمات باستخدام الوسائل التقنية المختلفة، كأنظمة الفلتر والقنوات المخصصة للإبلاغ عن هذه المخالفات، وتوعية المستخدمين بأساليب الوقاية منها.

5.4 تعزيز الشفافية وحقوق التعاقد: تلزم هذه السياسة المرخص لهم بنشر الشروط العامة للعقود وتفاصيل الأسعار والخدمات بشكل واضح، وضمان سهولة إنهاء العقود أو الانتقال بين مقدمي الخدمة دون عوائق تعسفية. كما تشجع على إصدار "ميثاق حقوق المستهلك" ليكون مرجعاً موحدًا للمستخدمين بشأن حقوقهم والتزامات مقدمي الخدمة تجاههم.

كما تلتزم هذه السياسة بدعم حق المشترك في نقل رقمه بين مزودي الخدمة (Number Portability) دون تعقيدات أو تكاليف غير مبررة، بما يضمن حرية المستهلك في اختيار المزود الأنسب له. وتشدد السياسة على ضرورة عدم التمييز بين المشتركين في تقديم الخدمات، سواء على أساس الموقع الجغرافي أو القدرة المالية أو أي اعتبارات أخرى، لضمان وصول عادل ومنصف لكافة فئات المجتمع.

بالإضافة إلى ذلك، تُشجّع هذه السياسة على تنفيذ برامج توعوية مستمرة لتعريف المستهلكين بحقوقهم الرقمية وآليات الاستخدام الآمن والمسؤول لخدمات الاتصالات، بالتعاون مع وزارة الاقتصاد ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات التعليمية والإعلام.

سادسًا: جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء

لضمان تقديم خدمات اتصالات بمستوى جودة يلبي تطلعات المواطنين ويتناسب مع المعايير الدولية، تتبنى هذه السياسة الإجراءات التالية:

6.1 معايير جودة الخدمة (QoS): تحديد مؤشرات جودة رئيسية يجب على المرخص لهم الالتزام بها، وإصدار التعليمات التنظيمية لجودة الخدمة تتضمن لائحة مفصلة بتعريف هذه المؤشرات وطريقة قياسها دوريًا (شهريًا أو ربع سنويًا) من قبل المرخص لهم، على أن تُعتمد هذه المؤشرات من الهيئة وبالتشاور مع الأطراف ذات العلاقة.

6.2 نشر تقارير دورية عن الجودة وترتيب المرخص لهم: تعزيزًا للشفافية والمنافسة على الجودة، ينشر تقرير ربع سنوي أو نصف سنوي يقيّم جودة الخدمات المقدمة من المرخص لهم مقارنة بالمعايير المحددة، ويشمل ترتيبًا لهم في كل فئة لتحفيزهم على تحسين أدائهم والتنافس إيجابيًا.

6.3 اختبارات ميدانية مستقلة (Drive Test): تُجرى اختبارات جودة ميدانية لشبكات الاتصالات الخلوية في مختلف المناطق، لقياس قوة التغطية وجودة الاتصال وسرعات الإنترنت ميدانيًا، وذلك بهدف التحقق من صحة بيانات الجودة المقدمة من الشركات، وتحديد المناطق التي تعاني من سوء الخدمة لمطالبة الشركات بمعالجة الخلل (كإضافة أبراج أو رفع سعة الشبكة)، وتُعتمد نتائجها رسميًا ضمن تقارير الأداء.

6.4 تحسين جودة الخدمة في المناطق النائية: ضمن إطار سياسة شمولية الخدمة، يُمنح اهتمامًا خاصًا بجودة الخدمة في المناطق الريفية والمهمشة. فإذا أظهرت المؤشرات انخفاض الجودة في منطقة معينة مقارنة بباقي البلاد، يتم إلزام المرخص لهم بخطة لتحسين جودة الخدمة هناك، وتُربط هذه المؤشرات بخطط توسيع التغطية الشبكية والتمويل المشترك أو التحفيزي إن لزم الأمر.

6.5 مواكبة التطور التكنولوجي لرفع الجودة: يُشجّع المرخص لهم على تبني التقنيات الحديثة التي تحسّن جودة الخدمات وكفاءتها، مثل التحول إلى بروتوكول إنترنت أحدث (IPv6)، ونشر بني الشبكات المعرفة بالبرمجيات (SDN) وتقنيات تخفيف الازدحام الشبكي، وذلك بعد اعتماد التقنيات الحديثة فور نضوجها تجاريًا مما ينعكس إيجابًا على تجربة المستخدم النهائي. وبموجب هذه السياسة، تلتزم الوزارة، بالتعاون مع الهيئة وأصحاب المصلحة برصد ومتابعة التطورات التقنية وتقييم مدى قابليتها للتطبيق في السوق الفلسطيني. مثال لذلك الانتقال إلى بروتوكول الإنترنت الإصدار السادس (IPv6)، بما يضمن جاهزية الشبكات والخدمات تدريجيًا حتى عام 2029.

6.6 معالجة شكاوى الجودة بشكل فعال: تدمج شكاوى جودة الخدمة ضمن النظام الموحد لتلقي الشكاوى، وتُخصص آلية تصعيد واضحة للمتابعة في حال تكرار الشكاوى أو عدم الرضا عن المعالجة، على أن تُوثق وتُراجع هذه الحالات بانتظام ضمن إطار الرقابة التنظيمية.

سابعًا: سياسة شمولية الخدمة (Universal Service Policy) والوصول الشامل

انطلاقًا من مبدأ العدالة الاجتماعية وحق كل مواطن في الاتصال، تعتمد هذه الوثيقة إطارًا وطنيًا شاملاً يُمثل السياسة الوطنية لشمولية الخدمة في دولة فلسطين، ويهدف إلى ضمان إتاحة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل عادل وشامل لكافة المواطنين، دون تمييز جغرافي أو اقتصادي.

وترتكز هذه السياسة على مبادئ الشمول الرقمي، والاستدامة، والكفاءة الاقتصادية، وتعزيز المنافسة، والحياد التكنولوجي، بما ينسجم مع أفضل الممارسات الدولية.

وتُعد هذه السياسة مرجعًا وطنيًا ملزمًا لتصميم وتطبيق التدخلات التنظيمية والتمويلية المرتبطة بشمولية الخدمة، بما يشمل التراخيص، وآليات الدعم، وبرامج التحفيز، وخطط التغطية الوطنية.

7.1 تطوير وتنفيذ الخطة الوطنية لشمولية الخدمة : تقوم الهيئة بإعداد وتنفيذ خطة وطنية شاملة لشمولية الخدمة، تتضمن تحديد الأهداف الكمية والجغرافية لتوسيع خدمات الاتصالات في المناطق غير المخدومة أو ذات الجدوى التجارية المحدودة، مثل القرى النائية، والمناطق المهمشة، والمناطق المحاذية للجدار.

وتشمل الخطة:

- خرائط تفصيلية للفجوات في التغطية (Coverage Gaps Mapping)
- تحديد أولويات التدخل بناءً على الاحتياج الاجتماعي والاقتصادي
- جداول زمنية ملزمة للتنفيذ
- مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس التقدم
- ربط التنفيذ بأهداف الاستراتيجية الرقمية الوطنية
- على أن يتم تحديث الخطة بشكل دوري بناءً على البيانات الفعلية وتطور الطلب.

7.2 تضمين التزامات الشمولية ضمن شروط التراخيص: تُدرج التزامات واضحة وقابلة للقياس ضمن رخص التشغيل (الجديدة والمجددة)، تلزم المرخص لهم بما يلي:

- توسيع التغطية الجغرافية إلى المناطق غير المخدومة
- توفير حد أدنى من جودة الخدمة في المناطق الريفية والنائية
- تقديم باقات وخدمات بأسعار ميسرة للفئات محدودة الدخل
- دعم النفاذ الرقمي للفئات المهمشة

على أن تكون هذه الالتزامات:

- متناسبة مع القدرات الفنية والمالية للمشغلين
- خاضعة للمراجعة والتحديث الدوري
- مرتبطة بحوافز تنظيمية (مثل تخفيض الرسوم أو أولوية الترددات)

7.3 إنشاء صندوق وطني لشمولية الخدمة (Universal Service Fund): تعمل الوزارة، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، على إنشاء صندوق وطني لشمولية الخدمة كأداة تمويلية رئيسية لتنفيذ هذه السياسة.

- ويُمول الصندوق من:
- مساهمات سنوية من المرخص لهم (كنسبة من الإيرادات أو رسوم التراخيص)
- الموازنة العامة، وفقاً للسقف المحدد من قبل وزارة المالية ضمن كل دورة موازنة.
- المنح والمساهمات الدولية

ويُستخدم الصندوق لتمويل:

- مشاريع إيصال الخدمات إلى المناطق غير المجدية تجارياً
- دعم اشتراكات الفئات محدودة الدخل (تعرفة اجتماعية)
- مشاريع النفاذ الرقمي للمؤسسات التعليمية والصحية
- النساء اللواتي يرأسن أسراً أو يحصلن على مساعدات التنمية الاجتماعية

ويخضع الصندوق ل:

- حوكمة مستقلة وشفافة
- تدقيق مالي دوري
- نشر تقارير سنوية
- إشراف لجنة تضم وزارة المالية وممثلين عن الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني

7.4 الحوكمة، المتابعة، والشفافية: تلتزم الهيئة بنشر تقارير دورية توضح التقدم في تنفيذ سياسة شمولية الخدمة، تشمل:

- نسب التغطية المحققة
- المشاريع المنفذة والتمويل
- مستوى جودة الخدمة
- التحديات والمعوقات

كما يتم اعتماد نظام رقابي قائم على البيانات (Data-driven regulation) لضمان:

- كفاءة استخدام الموارد
- تحقيق الأثر الاجتماعي والاقتصادي
- تعزيز المساءلة والشفافية

7.5 النفاذ المتكافئ لذوي الإعاقة والفئات الخاصة: تضمن هذه السياسة توفير خدمات اتصالات قابلة للنفاذ بشكل عادل وميسر لذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والفتيات في المناطق الريفية والمهمشة، من خلال:

- توفير أجهزة وتقنيات مساعدة (مثل خدمات لضعاف السمع والبصر)
- تقديم تعرفه مخفضة لهذه الفئات

- إلزام مراكز خدمة المشتركين بتوفير بيئة مهيأة لاستقبالهم
- دعم الحلول الرقمية المساندة (مثل تطبيقات الطوارئ بلغة الإشارة والرسائل التحذيرية)

7.6 توسيع التغطية وخدمات النطاق العريض: تشمل شمولية الخدمة جميع خدمات الاتصالات، بما في ذلك:

- الهاتف المحمول
- الهاتف الثابت
- خدمات الإنترنت عريض النطاق

وتعمل السياسة على:

- توسيع شبكات النطاق العريض في القرى والمناطق الطرفية
- تعزيز الشراكات مع البلديات وشركات الطاقة (لاستغلال البنية التحتية القائمة)
- تشجيع استخدام التقنيات البديلة (مثل الاتصالات اللاسلكية والأقمار الصناعية)
- تحفيز تقديم باقات إنترنت منخفضة التكلفة، خاصة للطلبة

7.7 التوعية والمشاركة المجتمعية: تعزيز مشاركة المواطنين، لا سيما في المناطق النائية، في المبادرات المرتبطة بتوسيع الخدمات، ورفع مستوى الوعي بالأمن الرقمي وحماية البيانات، وتشجيع الاستخدام الآمن والمسؤول لخدمات الاتصالات.

ثامناً: إدارة الطيف الترددي وحقوق الترددات

يمثل الطيف الترددي مورداً نادراً وسيادياً للدولة الفلسطينية وأساس تطوير خدمات الاتصالات اللاسلكية. وتؤكد هذه السياسة على الإدارة الفعالة والمنصفة للطيف، وعلى انتزاع الدولة الحق في الاستفادة الكاملة منه. في هذا الإطار:

8.1 اعداد الخطة الوطنية للترددات: يتم تحديث الجدول الوطني لتوزيع الترددات بما يتوافق مع جداول الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، وسيتم اعداد الخطة الوطنية للطيف من قبل الوزارة وبالتنسيق مع الهيئة وتتضمن الخطة آلية لتخصيص الترددات، بما يضمن العدالة والشفافية؛ توفير تراخيص مؤقتة أو تجريبية لتشجيع الابتكار وتقييم التقنيات الجديدة؛ وضع سياسة واضحة لتسعير واستخدام الطيف تركز على مبادئ العدالة والكفاءة والشفافية؛ ووضع أولويات استراتيجية لاستخدام الطيف بحسب الأولويات الوطنية للخدمات (مثل الطوارئ، التعليم، الصحة، والابتكار). كما قد تشمل الخطة تعزيز النفاذ المشترك للطيف بين الجهات الرسمية في حالات الاستخدام المتداخل (Inter-agency Coordination)، وخارطة طريق تقنية لإدارة الموارد الترددية تشمل مراجعة دورية للعرض والطلب، وتحديث أساليب الرصد والرقابة. تنشر هذه الخطة للعلن لتعزيز الشفافية بين الفاعلين الرئيسيين في القطاع.

8.2 استعادة وإدارة الترددات من المرخص لهم: وضع معايير كفاءة استخدام الطيف الترددي لتكون مرجعاً لتقييم أداء المرخص لهم في استغلال الترددات المخصصة، وإجراء عملية مراجعة لكل الترددات الممنوحة للمرخص لهم المحليين للتأكد من استخدامها الأمثل، وإلغاء تخصيص ترددات أو عدم تجديد رخصة طيف إذا لم يُستخدم التردد بكفاءة أو استُخدم لغير الغاية المرخصة. كما تدرج الهيئة ضمن تقاريرها الدورية بيانات كافية عن حالة الطيف (Spectrum State Reports) لتوفير الشفافية للمستثمرين والمستخدمين.

8.3 تنسيق دولي وانتزاع الحقوق الترددية: على الصعيد الدولي، ستكثف الوزارة جهودها عبر ITU والمحافل ذات الصلة للمطالبة بحقوقها في الطيف الكهرومغناطيسي، وسيتم تفعيل القرارات الدولية الداعمة لفلسطين في هذا المجال والعمل على استصدار قرارات جديدة إن لزم الأمر لتمكين نشر تقنيات الاتصالات الحديثة في فلسطين دون عوائق سياسية، وسيتم المتابعة مع الجهات الرسمية في الأمم المتحدة والمؤتمرات العالمية للراديو لإدانة الممارسات الإسرائيلية التي تقيد الوصول للترددات أو تقوم بالتشويش والتدمير المتعمد للبنية التحتية .

8.4 تخصيص الترددات الجديدة للخدمات المتقدمة: متابعة الجهود الرامية لرفع القيود عن ترددات الجيل الرابع (4G) خلال الفترة 2026-2028 في الضفة الغربية وقطاع غزة بالتنسيق مع الجانب الدولي، بما يعالج الفجوة التقنية الحالية، بالإضافة الى التحضير المبكر لإدخال خدمات الجيل الخامس (5G) والتنسيق مع الجهات الدولية للحصول على حقوق استخدامها في فلسطين. وفي مجال الاتصالات عبر الأقمار الصناعية وترددات المايكروويف، سيتم تحديث الأطر التنظيمية للسماح باستخدام الترددات المطلوبة لهذه الخدمات بشكل منظم ومرخص.

8.5 مراقبة الطيف ومنع التداخلات: تشجع هذه السياسة على تعزيز قدرات مراقبة الطيف ورصد أي استخدام غير مصرح به داخل حدود دولة فلسطين، سواء من مصادر محلية أو دولية او ناتج عن الأبراج الإسرائيلية، ونشر فرق تفتيش مزودة بأجهزة قياس ميدانية حديثة لتحديد مصادر التداخل الراديوي الذي يؤثر على شبكاتنا، وعلى وجه الخصوصية على طول امتداد الحدود .

8.6 توسيع استخدام الطيف غير المرخص: تدعم هذه السياسة تعريف نطاقات الطيف غير المرخص مثل (Wi-Fi 6E/7) لتوسيع خدمات الاتصال اللاسلكي منخفضة التكلفة، لا سيما في الأماكن المغلقة. ويُراعى تحديث الجداول الوطنية للترددات بما يشمل النطاقات الدولية المعتمدة، مع إصدار تعليمات فنية لضمان الاستخدام الآمن وغير التداخلي لهذه النطاقات.

8.7 تطوير المنظومة الوطنية لإدارة ومراقبة الطيف: تتبنى الوزارة توجهاً لتعزيز كفاءة إدارة ومراقبة الطيف الترددي على المستوى الوطني من خلال تطوير منظومة متكاملة تشمل الأطر التنظيمية والفنية والتقنية، بما يضمن الاستخدام الأمثل للطيف والحد من التداخلات. ويشمل ذلك تحديث وتكامل أنظمة إدارة ومراقبة الطيف (Spectrum Management & Monitoring Systems)، وتطوير قدرات الرصد والتحليل والاستجابة للتداخلات، وتعزيز التكامل بين قواعد البيانات الوطنية للطيف وأدوات التخطيط والتخصيص، إضافة إلى دعم البنية التحتية الفنية المساندة، بما في ذلك تجهيزات القياس والفحص عند الحاجة.

كما يشمل هذا التوجه بناء القدرات الوطنية من خلال برامج تدريب متخصصة، واعتماد المعايير والتوصيات الدولية ذات العلاقة، لا سيما الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-R)، بما يعزز كفاءة إدارة الطيف وموثوقية خدمات الاتصالات.

ويتم تنفيذ هذه التوجهات من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ضمن اختصاصها، وبما ينسجم مع السياسات العامة المعتمدة.

تاسعاً: تعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع

تركز هذه السياسة على ترسيخ مبدأ الشفافية في عمل الجهات الرسمية والمرخص لهم، وعلى تفعيل المساءلة والرقابة المستقلة لضمان ثقة الجمهور والمستثمرين في البيئة التنظيمية، من الإجراءات في هذا المحور:

9.1 نشر القرارات والسياسات للعلن: نشر كافة القرارات التنظيمية والتعليمات والأطر العامة التي تصدر على المواقع الإلكترونية ووسائل النشر الرسمية، بما يشمل قرارات منح التراخيص أو تعديلها، جداول الترددات المخصصة، التعليمات الفنية، تقارير الجودة، نتائج المشاورات العامة... إلخ، وذلك لضمان إطلاع جميع الأطراف (المرخص لهم والمستثمرين والجمهور والمشاركين) على التوجهات التنظيمية بسهولة، لتقليل عنصر المفاجأة وبتيسر التخطيط المسبق. كما تقوم الهيئة بنشر ملخص رسمي ضمن تقاريرها الدورية حول تقييم أثر اللوائح التنظيمية (Regulatory Impact Assessment) عند الاقتضاء، وخلصات الاستشارات العامة، قبل اتخاذ أي قرار تنظيمي جوهري، لتعزيز الشفافية وتمكين أصحاب المصلحة من تتبع مسار القرار.

9.2 الاستشارات العامة: إتباع أفضل الممارسات التنظيمية الدولية وسبل الحوكمة المشتركة القائمة على عدم اعتماد أي سياسة/لوائح تنظيمية جديدة أو تعديل جوهري (مثل طرح رخصة جديدة أو تعديل رسوم الطيف) قبل طرح مسودة عنها للاستشارة العامة، ويُمنح أصحاب المصلحة فترة مناسبة (لا تقل عن 14 يومًا) لتقديم ملاحظاتهم خطيًا، على أن تشمل الاستشارة مختلف الفئات ذات العلاقة، كمزودي الخدمة، وجمعيات حماية المستهلك، والمجتمع المدني، والجهات الحكومية ذات الصلة، والخبراء. يضاف إلى ذلك، نشر ملخص لردود الفعل وكيفية أخذها بالاعتبار عند إصدار القرار النهائي، لضمان أن عملية صنع القرار تمت بشكل تشاركي وموضوعي.

9.3 تقارير أداء دورية وبيانات مفتوحة: يتم نشر مؤشرات أداء وبيانات دورية عن حالة قطاع الاتصالات، ومؤشرات الأداء القطاعية، وبرز الأعمال والإنجازات التنظيمية. كما ويتم نشر هذه البيانات من خلال بوابة إلكترونية موحدة للبيانات المفتوحة تتيح للجمهور الوصول إلى الإحصاءات والتقارير والقرارات، وفق صيغة قابلة للمعالجة الآلية.

9.4 الحوكمة والمساءلة التنظيمية: الالتزام بمبادئ الحوكمة الرشيدة خلال تأدية المهام بما يكفل منع تضارب المصالح لدى كافة العاملين وفق القانون من اشتراطات محددة، ويلزم رئيس وأعضاء والمدير التنفيذي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات بتقديم إقرارات دورية للإفصاح عن المصالح والبيانات المالية للجهات ذات الاختصاص، ويتم تقديم تقارير أداء وتقارير دورية للجهات الرقابية وفق ما تتطلبه التشريعات ذات العلاقة.

9.5 إرساء نظام أرشفة وتتبع التشريعات التنظيمية: إن تحقيق الشفافية والمواءمة مع أفضل الممارسات العالمية يتطلب بأن تعتمد الهيئة منصة مؤسسية لتوثيق وأرشفة كافة القرارات واللوائح التنظيمية الصادرة منذ تأسيس الهيئة، مع إظهار التعديلات الزمنية والتحديثات على نحو يُمكن من مراجعتها وتحليلها تاريخيًا من قبل الباحثين والمهتمين.

9.6 إتاحة الطعن والمراجعة: تعزيزًا للشفافية والعدالة الإجرائية يوصى بأن تقوم الهيئة بإرساء إطار واضح ومنهجي للطعن في قراراتها التنظيمية، يتضمن آلية إلكترونية موثقة لتقديم الاعتراضات من قبل الجهات المتأثرة، وتحدد مددًا زمنية للفصل فيها ونشر نتائج البت بما يضمن الشفافية والعدالة.

عاشراً: الرقابة على التزام الشركات (التنفيذ والامتثال)

لضمان أن السياسات واللوائح المقررة تُنفذ فعليًا على أرض الواقع، تولي هذه السياسة اهتمامًا خاصًا بالرقابة على المرخص لهم واتخاذ الإجراءات التصحيحية بحق المخالفين:

10.1 آليات التفتيش والتدقيق الدوري: تشجع هذه السياسة على تفعيل دور فرق التفتيش الميداني التي تقوم بزيارات مجدولة أو مفاجئة إلى شركات الاتصالات ومرافقها (مقاسم الهاتف، مراكز البيانات، محطات الإرسال...) للتحقق من مدى الالتزام بشروط الترخيص والمعايير الفنية وجودة الخدمة. كما يمكن تعيين مدققين مستقلين لإجراء تدقيق شامل على أنظمة الشركة وعملياتها للتأكد من الالتزام بشروط الرخص الممنوحة للمرخص لهم. وتُنشر الهيئة ضمن تقارير الدورية نتائج الرقابة والتفتيش، تُظهر مستوى التزام الشركات واتجاهات التصحيح، بما يعزز الشفافية ويُمكن الجمهور من الاطلاع على فعالية الإنفاذ.

10.2 متابعة مؤشرات الأداء والإنذارات: تدعو هذه السياسة الى الاستعانة بأنظمة متخصصة ل يتم مراقبة مؤشرات أداء جودة الخدمة بشكل مستمر، وفي حال مخالفة المرخص له لشروط الرخصة او لمعايير جودة الخدمة، يتم اتخاذ الإجراءات التنظيمية المناسبة وفق الرخصة الممنوحة له والتشريعات السارية بالخصوص.

10.3 إيقاع الجزاءات وسحب الترخيص عند اللزوم: تؤكد هذه السياسة على ضرورة توقيع الجزاءات المناسبة على المرخص لهم المخالفين لشروط تراخيصهم أو أحكام القانون وفقاً للتشريعات ذات العلاقة. وتندرج العقوبات من الغرامات المالية المتناسبة مع جسامة المخالفة (مثلاً نسبة من الإيرادات عن كل يوم تأخير في تنفيذ أمر تصحيح)، إلى تقليص نطاق الترخيص أو تعليقه مؤقتاً في بعض الخدمات، وصولاً إلى سحب الرخصة نهائياً في الحالات القصوى التي يثبت فيها تكرار المرخص له لمخالفاته الجسيمة رغم التنبيهات. تحدد أنواع المخالفات، وتصنيف جسامتها، وحدود الجزاءات المقابلة لها، بما يضمن مبدأ التدرج والعدالة في الإنفاذ وفقاً للتشريعات ذات العلاقة.

10.4 تعزيز ثقافة الامتثال الداخلي لدى المرخص لهم: تشجع هذه السياسة المرخص لهم على إنشاء وحدات أو لجان داخلية للامتثال التنظيمي ضمن هيكليتهم، تكون مهمتها مراقبة التزام المرخص له بكافة المتطلبات القانونية والتنظيمية، وتقديم تقارير دورية لإدارة الشركة. كما يُشجّع المرخص لهم على تدريب فرق الامتثال بشكل مستمر، واعتماد مدونات سلوك تنظم العلاقة مع الجهات التنظيمية والجمهور.

10.5 إفصاح ومساءلة داخلية : تلزم هذه السياسة الجهات التنظيمية بتقديم ملخص ضمن تقاريرها السنوية تقيّم فاعلية أدوات الرقابة التنظيمية ونتائجها، وتتيح لأصحاب المصلحة تقديم ملاحظاتهم بشأنها. كما تُعتمد سياسة لمكافحة تضارب المصالح تفرض على مسؤولي الرقابة والإشراف التنظيمي تقديم إفصاحات مالية دورية عن ممتلكاتهم وعلاقاتهم التجارية بما يعزز النزاهة المؤسسية والحوكمة.

حادي عشر: تطبيق الفصل المحاسبي و ضمان شفافية التكاليف

نظراً لوجود مرخص لهم يقدموا خدمات متعددة (هاتف ثابت، خلوي، إنترنت وغيرها) تحت مظلة مجموعة واحدة، فإن الفصل المحاسبي بين هذه الخدمات يعد أداة ضرورية لضمان المنافسة العادلة ومنع نقل التكاليف أو الدعم غير المشروع بين الخدمات. تفرض هذه السياسة ما يلي في هذا الصدد:

11.1 إلزام المرخص لهم بالفصل المحاسبي: تفرض هذه السياسة إعداد تعليمات المحاسبة التنظيمية و الفصل المحاسبي وتطبيق معايير وأسس الفصل المحاسبي لضمان إعداد حسابات مالية منفصلة لكل خدمة رئيسية مقدمة من قبل المرخص له الذي يتمتع بموقع مهيمن في السوق أو يقدم خدمات متنوعة بحصة سوقية كبيرة، ويجب أن يكون لكل خدمة حساب

أرباح وخسائر مستقل يظهر الإيرادات والتكاليف والأرباح الخاصة بها بشكل شفاف بما يسهم في تقييم مدى وجود دعم متبادل (Cross-subsidization) بين الخدمات المختلفة، ويمنع المرخص له من إخفاء ممارسات قد تضر بالمنافسين.

11.2 معايير محاسبية موحدة وتدقيق مستقل: تدعو هذه السياسة الى وضع إطارًا موحدًا للفصل المحاسبي يتضمن تعريفات للتكاليف المباشرة وغير المباشرة وطريقة توزيعها، لضمان قابلية مقارنة النتائج بين المرخص لهم، ويتم اعتماد هذا الإطار بعد التشاور مع المرخص لهم. يُشترط تدقيق هذه البيانات من قبل جهة تدقيق مستقلة معتمدة وفق معايير محاسبية وتنظيمية معترف بها، وتُرفع التقارير للهيئة سنويًا.

11.3 استخدام مخرجات الفصل المحاسبي تنظيميًا: تشجع هذه السياسة على الاستفادة من بيانات الحسابات المنفصلة لتحديد الأسعار التنظيمية على أساس تكلفة حقيقية مضافًا إليها هامش ربح معقول وذلك للكشف عن أي ممارسات غير تنافسية وإقصائية وضمان تطبيق تعليمات حماية المنافسة وأي تعليمات بهذا الخصوص. كما تُستخدم هذه البيانات لمراجعة عروض الأسعار للربط البيئي، وتسعير خدمات الجملة والخدمات الرقمية الناشئة، واحتساب أثر الضرائب.

11.4 التوسع المستقبلي نحو الفصل الهيكلي عند الحاجة: تلزم هذه السياسة بتطبيق الفصل الهيكلي في حال تبين استمرار تأثيرات الهيمنة وإعاقة المنافسة بالرغم من تطبيق الفصل المحاسبي، وذلك عبر إلزام المرخص له الفصل إلى شركتين مستقلتين أو وحدتين مستقلتين قانونيًا، أو فصل وحدات الخدمة إداريًا وماليًا تحت إشراف تنظيمي مباشر. توصي هذه السياسة كذلك بوضع مؤشرات أداء تنظيمية لقياس مدى التزام المرخص لهم بتطبيق الفصل المحاسبي، مثل مؤشرات الاستقلال المالي لكل خدمة، ومدى دقة التخصيص المحاسبي، وعدد المخالفات المكتشفة سنويًا. كما توصي بنشر تقارير مختصرة غير سرية لأبرز نتائج الفصل لتعزيز الشفافية والثقة في السوق.

ثاني عشر: تطوير البنية التحتية وتعزيز مشاركة الشركات

تسعى هذه السياسة إلى تحديث بنية الاتصالات الفلسطينية وتوسيعها أفقياً وعمودياً، وإلى خلق مناخ يشجّع جميع الشركات على المشاركة في الاستثمار والتطوير. من أبرز التوجهات:

12.1 تسهيل إجراءات بناء وتحديث الشبكات: التعاون مع الجهات الحكومية المختصة (كالبليات والمجالس القروية) لتبسيط إجراءات منح الأذونات لبناء الأبراج ومحطات التقوية ومدّ شبكات الألياف البصرية، واعتماد أدلة إرشادية حول المتطلبات الهندسية والبيئية لبناء مواقع الاتصالات لضمان وضوح الشروط لكافة المرخص لهم.

12.2 التخطيط الإقليمي المتكامل للبنية التحتية: تنسيق خطط توسعة الشبكات عبر المحافظات لتأمين تغطية متوازنة ومستدامة. يتضمن ذلك إطلاق مبادرات لرصد التغطية الحالية وإعداد قوائم أولوية للاستثمار في المناطق غير المخدومة، بما يضمن توجيه الموارد إلى المناطق الأهم.

12.3 المشاركة بالبنية التحتية : (Infrastructure Sharing) يُشجع المرخص لهم نحو زيادة التعاون في استخدام البنية التحتية القائمة في جميع مجالات خدمات المشاركة في الموقع والبنية التحتية (Passive and Active Sharing) ، لتقليل التكلفة، وتسريع الانتشار، وتخفيف العبء المالي على الشركات خاصة في المناطق قليلة السكان، وتسهيل وصول الخدمات لتلك المناطق، وذلك عبر إقرار أطر وقواعد تنظيمية تضمن أن تكون أسعار التأجير أو المشاركة مبنية على التكلفة المعقولة. تنعكس في نهاية المطاف على سعر الخدمة المقدمة للمستهلك النهائي "المشارك".

12.4 استقلالية الشبكات الوطنية: نظرًا لحرمان فلسطين تاريخيًا من امتلاك بوابات الإنترنت الدولية المستقلة وإلزامهم باستخدام البوابات الدولية عبر إسرائيل أو خطوطها الأرضية، تهدف هذه السياسة إلى بناء قدرات وطنية مستقلة قدر الإمكان. ويشمل ذلك : مدّ الكوابل الدولية عبر الأردن أو مصر للوصول المباشر إلى شبكة الإنترنت العالمية دون عبور المزودين الإسرائيليين و تعزيز المحتوى المحلي، وتعزيز تبادله عبر إنشاء نقاط تبادل إنترنت محلية في فلسطين لتبادل الحركة المحلية مباشرة بين الشبكات الفلسطينية (بما يقلل الاعتماد على الخارج)، وكذلك تطوير شبكة الألياف الضوئية الوطنية لربط المدن الرئيسية ومراكز المحافظات بشبكة ذات موثوقية وسعات عالية، مما يمهد مستقبلاً لإمكانية ربط فلسطين بالكابلات البحرية الدولية بشكل مباشر عند توافر الظروف السياسية الملائمة.

12.5 تحفيز الاستثمار المشترك والشراكات (PPP): في إطار تعزيز الاستثمار وتسريع تطوير البنية التحتية للاتصالات، تتبنى الوزارة نهجًا قائمًا على الشراكة مع القطاع الخاص وفق أفضل الممارسات الدولية المعمول بها، ومع مراعاة التشريعات ذات العلاقة بالشركات والاستثمار والمنافسة عند تطبيق ترتيبات مشاركة الشركات أو الشراكات ذات الصلة بالبنية التحتية، بما في ذلك التشريعات النازمة للشركات، وبالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الوطني عند الاقتضاء وضمن حدود الاختصاص. ويشمل ذلك تشجيع نماذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ المشروعات الاستراتيجية، بما في ذلك إمكانية إنشاء شركات مشتركة بملكية حكومية وخاصة، وبمساهمة محتملة من شركاء التنمية، لتنفيذ مبادرات وطنية كشبكات الألياف الضوئية أو شبكات الاتصالات المخصصة للطوارئ.

كما تنظر الحكومة في توفير أدوات تمويلية محفّزة، مثل القروض الميسرة أو الضمانات الائتمانية عبر مؤسسات التمويل الحكومية — لتمكين المرخص لهم من توسيع شبكاتهم في المناطق ذات الجدوى التجارية المنخفضة. وفي المقابل، قد تنظر الحكومة في تقديم حوافز استثمارية مدروسة للشركات، كالإعفاءات الجمركية على معدات البنية التحتية الحديثة أو التخفيضات الضريبية المؤقتة، مقابل التزام واضح من الشركات بتوسعة نطاق التغطية أو ترقية التقنيات المستخدمة في مناطق محددة وفق خطط وطنية معتمدة.

تخضع جميع أدوات الشراكة أو التمويل أو الضمانات الحكومية أو الحوافز الضريبية والجمركية المشار إليها في هذه السياسة للتشريعات والأنظمة المالية النافذة، وللمراجعة والموافقة المسبقة من وزارة المالية قبل اعتمادها أو توقيع أي اتفاقيات ذات صلة. ولا تنشئ هذه السياسة أي التزام مالي مباشر أو محتمل على الخزينة العامة، أو أي إعفاء ضريبي أو جمركي، إلا بعد استكمال دراسة الأثر المالي والإجراءات القانونية والمالية المعتمدة، وبما يراعي إدارة الدين العام، والالتزامات الطارئة، والسياسة الضريبية العامة.

12.6 تصنيف الأبراج الحيوية ذات الأولوية: تحديد الأبراج والمواقع الحيوية (مثل القرية من مرافق هامة أو ذات عدد مشتركين كبير) ضمن أولويات خاصة للصيانة والدعم الفني. يساعد هذا التصنيف في ضمان استقرار خدمات الاتصالات في المناطق الحساسة وتركيز الموارد على المواقع الأهم أولاً.

12.7 إدماج التقنيات الحديثة في البنية التحتية: تعمل الوزارة على تعزيز تبني التقنيات الناشئة ضمن البنية التحتية الوطنية للاتصالات، من خلال وضع خطط واضحة للانتقال التدريجي إلى شبكات الجيل الخامس (5G) وتبني الحلول السحابية في إدارة وتشغيل الشبكات بما يضمن تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الاعتمادية. كما يجري النظر في توسيع استخدام مصادر الطاقة المتجددة — ولا سيما الطاقة الشمسية — لتشغيل محطات وأبراج الاتصالات، خصوصًا في المناطق النائية، بما يعزز استمرارية الخدمة ويسهم في خفض التكاليف التشغيلية وتقليل الاعتماد على الوقود.

12.8 تنظيم الوصول للبنية التحتية المدنية: يقتضي وضع تعليمات مُلزمة بخصوص الوصول إلى الأنابيب والأعمدة المدنية (Duct Access/Co-location) المملوكة للجهات الحكومية أو شركات الكهرباء/الماء، لخفض تكاليف نشر الألياف

ثالث عشر: محاربة تغول الشركات الإسرائيلية في سوق الاتصالات الفلسطينية

استجابةً للتحدي الذي تفرضه الشركات الإسرائيلية في السوق الفلسطينية، تتخذ هذه السياسة موقفًا حازمًا لحماية الاقتصاد الوطني وأمن المعلومات للمواطنين، وذلك عبر:

13.1 تكثيف الإجراءات القانونية والدبلوماسية: تتابع وزارة الاتصالات بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة في ملاحقة إسرائيل دوليًا لانتهاكها الاتفاقيات وتشجيعها شركاتها على العمل غير الشرعي في أراضي دولة فلسطين. سيتم استثمار كل قرار دولي داعم – مثل قرارات ITU التي تدعم حق فلسطين بمواردها – لخلق ضغط على إسرائيل لوقف تغول شركاتها .

13.2 ضبط ومصادرة خدمات الاتصالات غير القانونية ومنع تداولها: بالتنسيق مع الأجهزة الأمنية والضابطة الجمركية، تدعو هذه السياسة استمرار الحملات الدورية لضبط خدمات الاتصالات الإسرائيلية و الأجنبية المهربة أو المباعة في الأسواق المحلية، ومصادرتها ومعاقبة موزعيها وفق القانون

13.3 توعية المواطنين بمخاطر استخدام الشبكات الإسرائيلية: تشجع هذه السياسة على التعاون المشترك بين الوزارة والهيئة لاطلاق حملات توعية شاملة، عبر وسائل الإعلام التقليدية والرقمية وورش التوعية في الجامعات، وتستهدف الجمهور الفلسطيني لتوضيح الآثار السلبية لاستخدام شرائح الاحتلال، وتشمل هذه الآثار الخسائر الاقتصادية، والمخاطر الأمنية بانكشاف بيانات ومحددات المواطنين للأجهزة الأمنية الإسرائيلية، إضافة إلى أن جزءًا من عائدات تلك الشركات يساهم في تمويل جيش الاحتلال واستدامة الاستيطان، وحث المستخدمين على التحول للشرائح الفلسطينية دعمًا للاقتصاد الوطني ورفضًا لتمويل الاحتلال دون قصد.

13.4 تحسين خدمات المرخص لهم: تسعى هذه السياسة الى تعزيز ثقة المستهلك في البدائل المحلية كوسيلة لمكافحة الشرائح الإسرائيلية وذلك عبر العمل على الإسراع في إدخال تقنيات 4G و 5G للمرخص لهم، وتحسين التغطية في كافة المناطق بما فيها المناطق القريبة من الخط الأخضر، وطرح عروض منافسة تستهدف مستعملي الشرائح الإسرائيلية، مثل باقات خاصة للعمال تشمل تجوالاً مخفضاً في إسرائيل أو حزم بيانات سخية، بحيث لا يجد المستخدم ميزة تفضيلية تدفعه للاعتماد على الشريحة الإسرائيلية. ومع تضيق الفجوة التقنية والسعرية بين الطرفين – وهو ما يتوقع أن يحدث تدريجيًا بعد إطلاق 4G محليًا – سيتم تجفيف الطلب على خدمات شركات الاتصالات الاسرائيلية.

رابع عشر: إعداد خطة الترقيم الوطنية وإدارة الموارد الرقمية

تلتزم هذه السياسة بوضع إطار وطني شامل لإدارة الموارد الرقمية، يشمل إعداد خطة وطنية للترقيم وتخصيص رموز الهوية والموارد الرقمية الأخرى بكفاءة وعدالة، وفق المبادئ التالية:

14.1 إعداد خطة وطنية للترقيم: تشمل تخصيصات الأرقام لمختلف الخدمات (الهاتف الثابت، الهاتف المحمول، خدمات الطوارئ، الأرقام المختصرة، خدمات القيمة المضافة)، وتحديث الخطة بما يواكب النمو السكاني والتطور التكنولوجي. وقد

تتضمن هذه الخطة أدوات متقدمة لتخطيط وتوقع الطلب المستقبلي على الموارد الرقمية، وتحديد جداول زمنية ملزمة لمعالجة طلبات التخصيص لضمان الكفاءة والعدالة في الاستجابة.

14.2 حوكمة توزيع الأرقام: وضع معايير شفافة لتخصيص الأرقام للمرخص لهم، وضمان عدم الاحتكار، وربط التخصيص بمستوى الاستخدام الفعلي، مع إمكانية استرداد الأرقام غير المستخدمة.

14.3 دراسة الانتقال إلى الترميز الرقمي الموحد: دراسة جدوى تطبيق نظام E.164 الموحد وتوفير رموز وطنية موحدة لتعزيز التكامل الإقليمي والدولي لخدمات الاتصالات والهوية الرقمية.

14.4 إدارة الموارد الرقمية الأخرى: مثل رموز مشغلي الشبكات (MNC) ، وأسماء النطاقات الوطنية (.ps)، والمعرفات التقنية المرتبطة بالجيل الخامس وإنترنت الأشياء، بما يضمن حمايتها كأصول سيادية، وضمان تسجيلها دوليًا لصالح دولة فلسطين وحمايتها من أي اعتداء أو انتحال عبر التعاون مع الجهات الدولية المعنية.

14.5 تحديث الأطر التنظيمية: إصدار أو تعديل التعليمات الفنية والتنظيمية ذات الصلة بإدارة الترخيم والموارد الرقمية، وقابلية نقل الأرقام (Number Portability)، واعتماد بوابة إلكترونية شاملة رقمية لتقديم الطلبات ومعالجتها، تمثل نظام إدارة مركزي موحد للموارد الرقمية يضمن الأتمتة، التتبع، الحوكمة، وإمكانية التكامل مع منصات الهوية والخدمات الوطنية.

14.6 الربط مع الهوية الرقمية الوطنية: التنسيق المشترك بين الإدارات المختصة بالمؤسسات الوطنية المختلفة بهدف ربط الأرقام المخصصة للمستخدمين بالهوية الرقمية بطريقة مؤمنة، لتسمح باستخدام الأرقام في المصادقة الرقمية (Two Factor Authentication) ضمن بيئة الخدمات الحكومية والخاصة الإلكترونية، مع احترام قواعد الخصوصية وعدم ربط الأرقام بالهويات دون موافقة صريحة.

14.7 تنظيم ومنع بيع الأرقام والرموز: وضع تعليمات تنظيمية واضحة تحظر على المرخص له والغير بيع أو الاتجار بالأرقام والرموز باعتبارها موارد وطنية سيادية تعود ملكيتها للدولة. تشمل هذه التعليمات تحديد ضوابط استخدام الأرقام والرموز وفق الغرض المخصص لها، والية وضوابط استخدامها وتخصيصها للمشارك، وما يترتب على ذلك من عوائد مالية للخزينة العامة لا سيما فيما يتعلق بالأرقام و/أو الرموز المميزة. ووضع آليات رقابية واتخاذ عقوبات رادعة لضمان الالتزام، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر سحب الأرقام المخالفة وإعادة تخصيصها وفق الأطر المعتمدة.

خامس عشر: مؤشرات الأداء الرئيسية للقطاع (KPIs)

تحدد مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وفقا للمؤشرات المعتمدة من الاتحاد الدولي للاتصالات وبلاستعانة بأفضل الممارسات الدولية لضمان قياس التقدم في تنفيذ هذه السياسة وتحقيق أهدافها، ويتم رصدها وتقييمها دورياً. تأتي هذه الخطوة اتساقاً مع مهمة الوزارة في إعداد مؤشرات الأداء الوطنية في مجال الاتصالات. ومن أهم تلك المؤشرات:

- انتشار الخدمات والبنية التحتية
- جودة الخدمة وموثوقيتها
- الأسعار وتكاليف الخدمات
- المنافسة والسوق

- الاستثمار والتطوير التقني
- رضا المستفيدين والشكاوى
- انتشار النطاق العريض الثابت: نسبة المنازل المغطاة بالألياف الضوئية.(FTTH)
- سرعة الإنترنت الوطنية: متوسط سرعة التحميل والرفع لمشاركي النطاق العريض.
- جودة الخدمة (مؤشر شكاوى المستهلك): متوسط وقت حل الشكاوى.
- كفاءة الطيف: إيرادات استخدام الطيف مقابل عدد السكان (للمقارنات الدولية).
- المنافسة: مؤشرات تركيز السوق .

سادس عشر : التأهب للكوارث واستمرارية خدمات الإتصالات في حالة الطوارئ

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز جاهزية قطاع الاتصالات وقدرته على الصمود أمام الطوارئ والتهديدات السيبرانية والكوارث الطبيعية والبشرية، وذلك من خلال وضع أطر تنظيمية واضحة لاستخدام الاتصالات في حالة الطوارئ لضمان استمرارية الخدمات الحيوية، ورفع مستوى التنسيق بين الجهات المعنية، واستخدام نظم الانذار المبكر الخليوي (Cell Broadcast) Early Warning System و بروتوكول الانذار المشترك (Common Alerting Protocol) وتعزيز بنية الاتصالات الوطنية وفق أفضل الممارسات الدولية.

16.1 التخطيط للطوارئ وضمان استمرارية الأعمال: تلزم السياسة جميع المشغلين بإعداد وتطبيق خطط شاملة لتحليل المخاطر وتقييم الجاهزية وتحديد التهديدات المحتملة، إضافة إلى وضع خطط استمرارية الأعمال (Business Continuity Plan) وخطط التعافي من الكوارث (Disaster Recovery Plan)، بما يشمل تحديد الخدمات الحرجة، وتعزيز البنية التحتية لضمان استمرارية تقديمها في مختلف الظروف.

16.2 تعزيز مرونة الشبكات في حالات الكوارث والأزمات والحروب: تركز السياسة على تعزيز قدرة الشبكات على الصمود من خلال بناء بني تحتية مقاومة للكوارث، واستخدام أنظمة و معدات وشبكات قادرة على العمل في البيئات الصعبة، ووضع آليات للاستجابة السريعة، وتنفيذ تدريبات دورية ومحاكاة للطوارئ لاختبار جاهزية شبكات الاتصالات ورفع كفاءة الاستجابة.

16.3 تنسيق ودمج الجهود مع الجهات الوطنية والدولية المعنية: تدعو السياسة إلى إنشاء آليات تنسيق فعّالة تشمل غرفة عمليات مشتركة، و تطوير وتحديث الخطة الوطنية للاتصالات و خطط طوارئ موحدة، واعتماد منصات رقمية آمنة لتبادل المعلومات بشكل فوري أثناء الأزمات، مع توفير قنوات اتصال مباشرة بين الجهات الوطنية والمنظمات الدولية لضمان استجابة متكاملة وفعّالة.

5. آلية التنفيذ

تُنفَّذ هذه السياسة من خلال إعداد خطة تنفيذية تُطَوِّرها وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي بالتعاون مع هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، على أن تتولى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تنفيذ هذه الخطة، وفق جدول زمني مرحلي يغطي سنوات السياسة (2026-2028). وتتم عملية التنفيذ بالشراكة مع مختلف أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص، بما يضمن توافق التدخلات مع الاحتياجات الوطنية وقدرة المؤسسات المعنية على التطبيق الفعال. على ان تتولى وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي مسؤولية الرقابة على تنفيذ السياسة والخطة.

وتتضمن خطة التنفيذ إعداد مصفوفة تنفيذية شاملة تربط بين محاور السياسة العامة والإجراءات التنفيذية المعتمدة، وتحدد بوضوح الجهات المسؤولة عن التنفيذ، والموارد الفنية والمالية المطلوبة، إلى جانب مؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس (KPIs) لتمكين المتابعة الدقيقة للتقدم المحرز. وتعدّ هذه المصفوفة المرجع الأساسي لعملية المتابعة والتقييم، ويتم تحديثها بصورة دورية وبالتشاور مع الجهات المعنية لضمان الاتساق مع التطورات التكنولوجية والمتطلبات الوطنية.

تلتزم الوزارة بإعداد خطة تنفيذية تتضمن تكاليف تقديرية للفترة 2026-2028، بالتنسيق مع وزارة المالية والجهات ذات العلاقة، تتضمن تقدير الكلفة لكل محور، ومصادر التمويل المحتملة، والأولويات الزمنية، والجهات المسؤولة، وبما يضمن مواءمة تنفيذ السياسة مع إطار الإنفاق متوسط المدى والموازنة العامة السنوية، دون أن يشكل اعتماد السياسة التزاماً مالياً مباشراً إلا وفق الإجراءات والموازنات المعتمدة.

مؤشرات المحاور الاستراتيجية (2026-2028)

المحور الاستراتيجي	الإجراء / المبادرة	المؤشر الرئيسي	الجهة المسؤولة	الشركاء المحتملون
أولاً: بناء وتأهيل قطاع الاتصالات في قطاع غزة	إعداد خطة إعادة الإعمار الشاملة	اعتماد الخطة ومباشرة التنفيذ	وزارة الاتصالات	هيئة التنظيم، المرخص لهم، وزارة المالية و التخطيط
	تركيب محطات مؤقتة	نسبة استعادة الخدمة	الهيئة	شركات الاتصالات
ثانياً: نظام التراخيص وتنظيم السوق	الانتقال إلى نموذج الترخيص الموحد	صدور التعليمات الجديدة	الهيئة	الوزارة، مزودو الخدمة
	منح تراخيص جديدة	عدد التراخيص الممنوحة	الهيئة	القطاع الخاص
	متوسط مدة منح الترخيص	المدة بالأيام	الهيئة	الوزارة
ثالثاً: ضمان المنافسة العادلة ومنع الاحتكار	تحديد مشغل مهيمن	تقرير تحليل السوق	الهيئة	الوزارة
	مراقبة الاندماجات و الممارسات غير التنافسية	عدد الحالات الخاضعة للرقابة	الهيئة	وزارة الاقتصاد - المنافسة
رابعاً: تسعير خدمات الاتصالات وتنظيم التعرفة	إعداد تعليمات التسعير المبني على التكلفة	إصدار التعليمات	الهيئة	الوزارة
	مراجعة التعرفة سنوياً	عدد التحديثات المنفذة	الهيئة	مزودو الخدمة
خامساً: حماية المستهلك وحقوق المستخدمين	تطوير نظام شكاوى موحد	إطلاق المنصة	الهيئة	مزودو الخدمة
	تعزيز حماية البيانات	إصدار تعليمات الخصوصية	الهيئة	هيئة حماية البيانات
	مؤشر رضا المستهلك عن الجودة	نسبة رضا المستهلكين	الهيئة	الوزارة
سادساً: جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء	تنفيذ اختبارات Drive Test	عدد المناطق المغطاة	الهيئة	المرخصون
	نشر تقارير الجودة	عدد التقارير المنشورة	الهيئة	الوزارة
سابعاً: شمولية الخدمة (Universal Service) والوصول الشامل	إعداد خطة الخدمة الشاملة	اعتماد الخطة	الهيئة	الوزارة، المرخصون
	صياغة مسودة القرار أو النظام المؤسسي لصندوق الخدمة الشاملة واعتماده وفق الاصول	اعتماد القرار	الوزارة	وزارة المالية
ثامناً: إدارة الطيف الترددي وحقوق الترددات	إعداد خطة الطيف الوطنية	نشر الخطة	الوزارة و الهيئة	المرخصون
	استرداد الترددات غير المستخدمة	نسبة الترددات المعادة	الهيئة	-
	نشر القرارات والتقارير	عدد المواد المنشورة	الهيئة	الوزارة

تاسعا: تعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع	تفعيل الاستشارات العامة	عدد المشاورات المنفذة	الهيئة	مزودو الخدمة
عاشرا: التفتيش والامتثال	زيارات تفتيش ميداني	عدد الزيارات	الهيئة	-
حادي عشر: الفصل المحاسبي	إعداد تعليمات محاسبية تنظيمية	إصدار التعليمات	الهيئة	وزارة المالية
	استلام تقارير فصل محاسبي	عدد التقارير المستلمة	الهيئة	مزودو الخدمة
ثاني عشر: تطوير البنية التحتية	إصدار دليل إنشاء الأبراج	نشر الدليل	الهيئة	الحكم المحلي، سلطة البيئة
	تسهيل المشاركة بالبنية التحتية	عدد اتفاقيات المشاركة	الهيئة	الشركات
ثالث عشر: مواجهة تغول الشركات الإسرائيلية	مصادرة الشرائح غير القانونية	عدد الشرائح المصادرة	الهيئة	الأجهزة الأمنية
	حملات توعية جماهيرية	عدد الحملات المنفذة	الهيئة	الإعلام، منظمات مجتمع مدني
رابع عشر: إدارة الموارد الرقمية	إعداد خطة وطنية للتقييم	نشر الخطة	الهيئة	الوزارة، المشغلين
	اعداد تعليمات إدارة الموارد الرقمية	إصدار التعليمات	الهيئة	الوزارة
	عدد الطلبات المعالجة عبر النظام الرقمي	عدد الطلبات المعالجة	الهيئة	الوزارة
خامس عشر: مؤشرات أداء القطاع	اعداد ونشر المؤشرات الوطنية لأداء قطاع الاتصالات (KPIs) وفق منهجية ITU ، مع الرصد والتقييم الدوري لدعم التنمية الرقمية الوطنية.	نشر المؤشرات	الوزارة	الهيئة، المرخصون، الجهاز المركزي للإحصاء
سادس عشر: إعداد وتحديث الخطة الوطنية للاتصالات في حالة الطوارئ	إعداد وتحديث الخطة الوطنية للاتصالات في حالة الطوارئ	اعتماد الخطة الوطنية للاتصالات في حالة الطوارئ	الهيئة	الوزارة، المشغلون والهيئات الوطنية المسؤولة عن ادارة الكوارث و البيئة والهلا الاحمر الفلسطيني ومنظمات المجتمع المدني والاتحاد الدولي للاتصالات والمانحين ومنظمات الامم المتحدة

6. خاتمة

تمثل هذه الوثيقة التزامًا حكوميًا واضحًا بتطوير قطاع الاتصالات الفلسطيني وترسيخ سيادته واستقلاليتها، عبر رؤية استراتيجية شاملة ومحاور تنفيذية محددة للثلاث اعوام القادمة. وتعتبر نجاحات هذه السياسة مسؤولية مشتركة بين جميع الأطراف المعنية – الحكومية والتنظيمية والخاصة – لتحقيق الغاية الأسمى: **تمكين المواطن الفلسطيني أينما كان من الاتصال والتواصل بحرية وجودة، ودعم مشروع التحول الرقمي الوطني نحو اقتصاد معرفي مزدهر ومستقل.**

الجزء الثاني

السياسة العامة لقطاع تكنولوجيا المعلومات

2026-2028

نسخة رقم 1.0

المحتويات

31	1. المقدمة
33	2. السياق الوطني لقطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين
36	3. الإطار الاستراتيجي للسياسة (الرؤية، الرسالة و المبادئ العامة للسياسة)
36	أولاً: الرؤية
36	ثانياً: الرسالة
36	ثالثاً: المبادئ العامة للسياسة
38	4. الأهداف
39	5. المرتكزات الاستراتيجية للسياسة
39	5.1 المرتكز الأول: البنية التحتية الرقمية
39	5.1.1 تطوير شبكات الاتصال الوطنية
39	5.1.2 تعزيز الربط بين المؤسسات والمحافظة
40	5.1.3 إنشاء وتطوير مراكز البيانات الوطنية
40	5.1.4 مشاركة البنية التحتية بين الجهات
40	5.1.5 تحسين الربط الدولي وتعزيز السيادة الرقمية
41	5.2 المرتكز الثاني: الجاهزية المؤسسية وتطوير القدرات الحكومية
41	5.2.1 تطوير الإطار المؤسسي للتحويل الرقمي
41	5.2.2 تطوير القدرات الحكومية وبناء المهارات الرقمية
42	5.2.3 إدارة الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المواطن
42	5.2.4 حوكمة المشاريع التقنية
42	5.2.5 تحسين البيئة التشغيلية داخل المؤسسات الحكومية
43	5.3 المرتكز الثالث – الثقة الرقمية والاستخدام الآمن للتقنيات
43	5.3.1 حماية خصوصية المستخدم وثقته الرقمية
43	5.3.2 الإطار الوطني للأمن السيبراني والإدارة المؤسسية للمخاطر
43	5.3.3 الاستجابة للحوادث الرقمية واستمرارية الأعمال
44	5.3.4 حماية حقوق المستخدم الرقمي والوعي الرقمي
44	5.3.5 الامتثال في الثقة الرقمية وحماية المستخدم
44	5.4 المرتكز الرابع – الابتكار وريادة الأعمال الرقمية
45	5.4.1 البيئة التمكينية للخدمات والابتكار الرقمي
45	5.4.2 دعم منظومة ريادة الأعمال الرقمية
45	5.4.3 دعم البحث والتطوير والابتكار المفتوح
46	5.4.4 التمويل والتحفيز الاقتصادي للابتكار
46	5.4.5 دعم التنافسية الرقمية وصنادير خدمات تكنولوجيا المعلومات
47	5.5 المرتكز الخامس : حوكمة البيانات الوطنية والتكامل الرقمي
47	5.5.1 الإطار الوطني لحوكمة البيانات
47	5.5.2 حماية البيانات في بيئات التخزين والمعالجة الحكومية
48	5.5.3 تبادل البيانات والتشغيل البيني
48	5.5.4 المنصات الوطنية للبيانات والسحابة الحكومية
48	5.5.5 البيانات المفتوحة واستخدام البيانات في التنمية
49	5.5.6 الامتثال المؤسسي لحوكمة البيانات
49	6. الممكنات الاستراتيجية
49	6.1 الممكن الأول – الإطار القانوني والتنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات
49	6.1.1 السياسات والتوجهات الاستراتيجية لتطوير الإطار التشريعي
50	6.1.2 السياسات التنظيمية والتشغيلية لتنسيق التطوير الحكومي
50	6.1.3 سياسات تنظيم البيانات والخصوصية وحمايتها
51	6.1.4 سياسات الهوية الرقمية والمصادقة الإلكترونية

51	6.1.5 السياسات التنظيمية للخدمات المالية الرقمية (Fintech) والدفع الإلكتروني
52	6.2 الممكن الثاني: القدرات والمهارات الرقمية وبناء الكفاءات الوطنية
52	6.2.1 السياسات الوطنية لتطوير المهارات الرقمية الحكومية
52	6.2.2 التدريب وبناء القدرات المستدامة
53	6.2.3 محو الأمية الرقمية والشمول الرقمي
53	6.2.4 استقطاب الكفاءات ونقل المعرفة وتعزيز الاستدامة المؤسسية
53	6.3 الممكن الثالث: القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، وشمولية الخدمة الرقمية
54	6.3.1 القيادة الوطنية والتحول الرقمي
54	6.3.2 الحوكمة العليا والتنسيق المؤسسي
54	6.3.3 شمولية الخدمة الرقمية وعدم الإقصاء
54	6.3.4 المتابعة والمساءلة والشفافية
55	6.4 الممكن الرابع: التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي
55	6.4.1 التخطيط المالي وربط التمويل بالأولويات الوطنية
55	6.4.2 تنويع مصادر التمويل والشراكات
56	6.4.3 الاستدامة المالية والتشغيلية للمشاريع الرقمية
56	6.4.4 التحول الرقمي الأخضر والاستدامة البيئية
56	6.4.5 بناء القدرات المالية وإدارة الاستثمار الرقمي
57	7. آليات التنفيذ
57	7.1 نموذج الحوكمة الوطنية لسياسة تكنولوجيا المعلومات
57	7.1.1 الحوكمة الاستراتيجية (المستوى الوطني)
57	7.1.2 الحوكمة التنفيذية (المستوى المؤسسي)
58	7.1.3 المتابعة والمساءلة
58	7.2 العلاقة مع الجهات الحكومية الأخرى
58	7.3 العلاقة مع القطاع الخاص والشركاء
59	7.4 إشراك أصحاب المصلحة والمجتمع
60	8. إدارة المخاطر
62	9. مؤشرات الأداء

1. المقدمة

يمثل قطاع تكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الاستراتيجية الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في دولة فلسطين، وعنصرًا محوريًا في تعزيز كفاءة العمل الحكومي، وتحسين جودة الخدمات العامة، وتمكين الاقتصاد الرقمي، وبناء قدرات وطنية قادرة على الصمود والتكيف في ظل التحديات المركبة التي يفرضها الواقع القائم في دولة فلسطين، وما ينطوي عليه من قيود سياسية واقتصادية. ومع التوسع المتسارع في الاعتماد على التقنيات الرقمية في مختلف القطاعات، تبرز الحاجة إلى سياسة وطنية واضحة ومتكاملة تنظم قطاع تكنولوجيا المعلومات، وتحدد أولوياته، وتوجه مسارات تطوره بصورة واقعية ومستدامة.

وتأتي سياسة تكنولوجيا المعلومات للأعوام 2026-2028 انسجامًا مع أحكام قرار بقانون رقم (37) لسنة 2021 وتعديلاته بشأن الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والذي أناط بوزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي مسؤولية إعداد السياسة العامة للقطاع، وبما يضمن مواءمتها مع التشريعات الوطنية، والاحتياجات التنموية، والتطورات التكنولوجية المتسارعة. وتتكامل هذه السياسة مع "السياسة العامة لقطاع الاتصالات 2026-2028" واستراتيجية الحكومة الفلسطينية (2024-2029) من حيث الأهداف والاختصاصات والبرامج التنفيذية، بما يحقق اتساقًا مؤسسيًا وتنظيميًا في تطوير البيئة الرقمية الفلسطينية. كما تستند هذه السياسة إلى المرجعيات الدولية ذات الصلة، وفي مقدمتها توجهات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) ومخرجات المنتدى العالمي لمنظمي الاتصالات (GSR)، وبما يدعم مبادئ الشمول الرقمي، والثقة الرقمية، والحوكمة الرشيدة، والتنظيم المتوازن للتقنيات الناشئة.

وينطلق إعداد هذه السياسة من تقييم شامل ومتكامل للواقع الوطني لقطاع تكنولوجيا المعلومات، وما يتسم به من فرص واعدة يقابلها تحديات بنيوية وتنظيمية ومؤسسية، تشمل تفاوت مستويات الجاهزية الرقمية بين المؤسسات الحكومية، وتحديات البنية التحتية، ونقص الأطر الوطنية الموحدة لإدارة البيانات والتشغيل البيئي، إضافة إلى فجوات في المهارات الرقمية وبناء القدرات، وتأثير خصوصية السياق الفلسطيني على وتيرة تنفيذ المشاريع التقنية واستدامتها.

وتعالج السياسة هذه التحديات بمنهجية واقعية وتدرجية تركز على بناء السياسات والأطر التنظيمية والمعايير بوصفها الأساس لتمكين التحول الرقمي، مع إعطاء أولوية لتعزيز الجاهزية المؤسسية، وبناء القدرات والمهارات الرقمية، وترسيخ الثقة الرقمية والأمن السيبراني، وتطوير منظومة وطنية متكاملة لحوكمة البيانات. كما تولي السياسة اهتمامًا خاصًا بمبادئ الشمول والعدالة الرقمية، من خلال محو الأمية الرقمية، وتوسيع الاستفادة من الخدمات الرقمية في المناطق النائية والمتضررة، وفي مقدمتها قطاع غزة، وتمكين الفئات المهمشة، ودمج الاستدامة البيئية في تطوير البنية الرقمية لضمان كفاءة الموارد واستمرارية الخدمات وتعزيز الاقتصاد الرقمي.

وتنسجم أهداف هذه السياسة مع أهداف التنمية المستدامة 2030، لا سيما تلك المتعلقة بالتعليم الجيد، والعمل اللائق، والابتكار، والحد من أوجه عدم المساواة، وبناء مؤسسات فعالة. كما تعكس التوجه نحو دعم التحول الرقمي في القطاعات الاقتصادية ذات الأولوية، وتعزيز الابتكار وريادة الأعمال الرقمية، وتطوير السوق الرقمية الفلسطينية ضمن أطر تنظيمية عادلة وشفافة.

وقد جرى إعداد هذه السياسة بالاستناد إلى تحليل الواقع الوطني الراهن، والخطط السابقة، والمشاورات مع الجهات الحكومية، والقطاع الخاص، والمؤسسات الأكاديمية، وممثلي المجتمع المدني، بما يضمن شمولية الرؤية وتوازنها.

وتمثل هذه الوثيقة سياسة وطنية عامة ذات طابع استراتيجي وتوجيهي، تُبنى عليها الاستراتيجيات القطاعية والخطط التنفيذية، دون أن تهدف إلى تقديم تفاصيل تشغيلية، بل توفر مرجعًا موحدًا لصانعي القرار والجهات التنفيذية لتنظيم المسار الرقمي الوطني على أسس واضحة وفعّالة.

2. السياق الوطني لقطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين

1. مقدمة

في إطار ما ورد في المقدمة العامة لهذه السياسة، يأتي استعراض السياق الوطني لقطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين بوصفه أساسًا تحليليًا يوضح واقع القطاع، ومستوى نضجه الحالي، والعوامل المؤثرة في تطوره. ويشهد القطاع مرحلة تحول تدريجي تتزايد خلالها وتيرة الاعتماد على الحلول والخدمات الرقمية في العمل الحكومي والاقتصادي والمجتمعي، بما يعكس أهمية التكنولوجيا كأداة تنظيمية وتمكينية وليست غاية بحد ذاتها.

وتشير تقييمات الواقع الوطني الراهن إلى أن القطاع يمتلك إمكانات تشغيلية معتبرة وقاعدة مؤسسية يمكن البناء عليها، إلا أن مستوى النضج العام لا يزال يتطلب تدخلًا تنظيميًا ومؤسسيًا أكثر تكاملًا لضمان انتقال منظم ومستدام نحو التحول الرقمي.

2. المنظومة التشريعية والتنظيمية

شهدت فلسطين خلال السنوات القليلة الماضية تقدمًا ملحوظًا في بناء الإطار التشريعي الداعم للتحول الرقمي، تمثل في إقرار عدد من القوانين الأساسية، من بينها قانون المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة، ومسودة قانون حماية البيانات، وقانون الأمن السيبراني، وقانون الخدمات الحكومية الإلكترونية وقرار مجلس الوزراء رقم 04 لعام 2024 باختصاصات ومهام وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي. أسهمت هذه التشريعات في وضع أسس قانونية أولية لتنظيم البيئة الرقمية وتعزيز الثقة في التعاملات الإلكترونية.

ومع ذلك، لا تزال المنظومة التشريعية بحاجة إلى مزيد من التطوير والتكامل، لا سيما فيما يتعلق بتنظيم البيانات والخصوصية، وتبادل البيانات بين المؤسسات، وحوكمة التقنيات الناشئة، وتفعيل الأدوار الرقابية والتنظيمية بصورة أوضح. ويجري العمل حاليًا على استكمال هذا الإطار من خلال مبادرات تنظيمية وتشريعية متدرجة تهدف إلى تحقيق التوافق بين القوانين ذات الصلة، بما يضمن انسجام الأطر التشريعية مع الأهداف الوطنية، ويسهم في تسهيل التطبيق الفعال والرقابة القانونية، وسد الفجوات التنظيمية، ومواءمة الأطر الوطنية مع أفضل الممارسات الدولية.

3. الجاهزية المؤسسية وقدرات المؤسسات الحكومية

تتباين مستويات الجاهزية الرقمية بين المؤسسات الحكومية الفلسطينية، حيث تمتلك بعض الجهات بنى تقنية متقدمة نسبيًا وخبرات تراكمية في تنفيذ المشاريع الرقمية، في حين لا تزال جهات أخرى في مراحل مبكرة من بناء قدراتها المؤسسية والتقنية. ويؤثر هذا التفاوت على قدرة الحكومة على تنفيذ مبادرات رقمية متكاملة ومترابطة على المستوى الوطني.

وتبرز الحاجة إلى تطوير منظومة وطنية شاملة لبناء المهارات الرقمية، وتوحيد المعايير الخاصة بتطوير الأنظمة وإدارة المشاريع التقنية، وتعزيز الحوكمة المؤسسية للتحول الرقمي. وفي هذا السياق، تعمل الوزارة بالتعاون مع شركائها على إعداد استراتيجيات وطنية للمهارات الرقمية، وتطوير نماذج لقياس الجاهزية المؤسسية، بما يدعم رفع كفاءة الأداء الحكومي وتحسين جودة الخدمات الرقمية.

4. البيئة التقنية والبنية الرقمية

تشهد البنية الرقمية في فلسطين تطورًا تدريجيًا من خلال عدد من المشاريع والمبادرات الهادفة إلى تحسين خدمات الاتصال، وتطوير الأنظمة الحكومية، وتعزيز البنى الداعمة للتحويل الرقمي. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات بنيوية تتعلق بتوسيع نطاق البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الترابط والتكامل بين الأنظمة الحكومية، وزيادة الاعتماد المنظم على الحوسبة السحابية، وتطوير منصات وطنية للتكامل وتبادل البيانات.

كما يشكّل عدم توفر ربط دولي مستقل، والاعتماد على نقطة تبادل إنترنت وطنية واحدة، تحديًا تقنيًا واستراتيجيًا يؤثر على مرونة واستدامة الخدمات الرقمية. ويجري التعامل مع هذه القضايا ضمن الخطط الوطنية الحالية، وبالتنسيق بين الجهات المختصة، وبما يراعي الإمكانيات والقيود القائمة.

5. التحديات الخاصة بالواقع الفلسطيني

تأثر قطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين بخصوصية السياق الوطني وما يفرضه من قيود سياسية وتشغيلية تحدّ من وتيرة تنفيذ بعض المشاريع التقنية. وتشمل هذه التحديات سيطرة الاحتلال الإسرائيلي على مفاصل حيوية من البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك الربط الدولي، والطيف الترددي، وإدخال المعدات، ما يحدّ من قدرة الدولة على التوسع السيادي في التقنيات والخدمات الرقمية. وتشكل هذه القيود الخارجية عائقًا بنيويًا يتطلب استراتيجيات مرنة وإبداعية لتجاوزه وتعظيم الاستفادة من الإمكانيات الوطنية.

كما أسهمت هذه الظروف في ظهور تفاوت في مستويات البنية الرقمية وجودة الخدمات بين المناطق، الأمر الذي يستدعي اعتماد سياسات مرحلية وخطط تطوير متدرجة لمعالجة الفجوات القائمة. ولا تزال منظومة البيانات الداعمة للتخطيط وصنع القرار في طور التطوير، ضمن التوجه نحو تعزيز السياسات المبنية على البيانات والأدلة.

6. الثقة الرقمية وحماية المستخدم

تمثل الثقة الرقمية عنصرًا حاسمًا في نجاح التحول الرقمي واعتماد الخدمات الإلكترونية على نطاق واسع. وتعمل الجهات الوطنية على تطوير الأطر القانونية والمؤسسية التي تضمن حماية البيانات والخصوصية، وتعزز الاستخدام الآمن والمسؤول للتقنيات الرقمية.

ورغم التقدم المحقق في هذا المجال، لا تزال جهود قياس مستوى الثقة الرقمية لدى المواطنين، وتحسين الوعي بحقوق المستخدم الرقمي، وتشجيع الاستخدام المستدام للخدمات الرقمية في مراحلها الأولى. وتشكل هذه الجوانب أحد المحاور الرئيسية التي تسعى السياسة الوطنية لمعالجتها من خلال تنظيم واضح ومتكامل لإدارة البيانات، وحماية الخصوصية، وترسيخ الحقوق الرقمية.

7. القدرات و المهارات الرقمية

يظهر تحليل الواقع الراهن وجود فجوة بين المهارات الرقمية المتوفرة داخل المؤسسات الحكومية ومتطلبات التحول الرقمي وسوق العمل. ورغم توفر كواادر تقنية في بعض الجهات، إلا أن هناك نقصًا في المهارات المتخصصة مثل إدارة المشاريع الرقمية، وتحليل البيانات، والأمن السيبراني، وتصميم الخدمات الرقمية. كما يلاحظ تفاوت في الجاهزية بين المؤسسات

المركزية والجهات في المحافظات والمناطق النائية، إضافة إلى محدودية برامج التدريب المستدامة. ويؤثر هذا التفاوت على كفاءة تنفيذ المبادرات الرقمية واستدامتها. ويستدعي ذلك تبني سياسة وطنية متكاملة لبناء القدرات الرقمية ومحو الأمية الرقمية لسد الفجوة ورفع الجاهزية المؤسسية.

8. الفرص الوطنية لتطوير القطاع

على الرغم من التحديات، تمتلك فلسطين فرصًا حقيقية يمكن البناء عليها لتدعيم دور تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وتشمل هذه الفرص وجود خارطة طريق وطنية للتحول الرقمي، ونمو منظومة الابتكار وريادة الأعمال الرقمية، وتزايد انتشار وسائل الدفع الرقمي، وارتفاع معدلات الإقبال على الحلول التكنولوجية، لا سيما بين فئة الشباب والقطاع الخاص.

كما يجري العمل على عدد من المبادرات الوطنية الاستراتيجية، مثل مشروع الهوية الرقمية والمصادقة الإلكترونية، والتي تشكل قاعدة أساسية لتطوير خدمات حكومية رقمية أكثر نضجًا وتكاملاً، وتعزيز الثقة في البيئة الرقمية الوطنية.

يشكل هذا المشهد الوطني، بما يحمله من تطورات إيجابية وفرص واعدة، وبما يتضمنه من فجوات وتحديات تتطلب معالجة منهجية، منطلقًا أساسيًا لتحديد توجهات سياسة تكنولوجيا المعلومات في فلسطين. ومن خلال فهم متوازن لهذا الواقع، تتحدد الأولويات الاستراتيجية نحو تطوير إطار تنظيمي متكامل، ورفع الجاهزية المؤسسية، وتعزيز الثقة الرقمية، وتمكين الابتكار، وإرساء أسس وطنية لحوكمة البيانات والتكامل الرقمي.

ويمهد هذا السياق الطريق لوضع سياسة وطنية واقعية وقابلة للتنفيذ، تسهم في دعم التحول الرقمي الوطني، وتحقيق نقلة نوعية مستدامة في الخدمات الحكومية، وتعزيز الاقتصاد الرقمي الفلسطيني.

3. الإطار الاستراتيجي للسياسة (الرؤية، والرسالة و المبادئ العامة للسياسة)

أولاً: الرؤية

"بناء قطاع تكنولوجيا معلومات فلسطيني منظم وموثوق، يمكن الابتكار والتحول الرقمي الوطني، ويعزز السيادة الرقمية والجاهزية المؤسسية، بما يرسخ أسس التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة كما حددتها الخطط والسياسات التنموية للدولة، ويحقق أثراً ملموساً في تحسين جودة الحياة وتمكين الاقتصاد الوطني".

ثانياً: الرسالة

"دعم تطوير البيئة التنظيمية والمؤسسية لقطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين من خلال وضع السياسات والأطر التنظيمية والضوابط التي ترفع جاهزية المؤسسات، وتضمن الحوكمة وتدعم الابتكار والمسؤولية في استخدام التقنيات، وتمكن من تطوير خدمات رقمية آمنة وذات جودة وموثوقية عالية، بما يراعي التحديات الوطنية ويحقق أقصى استفادة من الإمكانيات المتاحة".

ثالثاً: المبادئ العامة للسياسة

1. الواقعية والاتساق مع السياق الوطني

ترتكز السياسة على فهم دقيق للواقع الفلسطيني، بما يشمل من تحديات سياسية واقتصادية وتقنية، وتسعى إلى تطوير توجهات قابلة للتطبيق ضمن الإمكانيات المتاحة، دون مبالغة أو تحميل القطاع ما يفوق قدراته الحالية.

2. الحوكمة الرشيدة والتنظيم الواضح

تعتمد السياسة على أطر تنظيمية واضحة ومعايير موحدة وحوكمة فعالة لقطاع تكنولوجيا المعلومات، بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات، ويعزز التنسيق بين الجهات، ويحد من الازدواجية في المبادرات الرقمية.

3. دعم الثقة الرقمية

ترتكز السياسة على حماية البيانات والخصوصية، وتعزيز سلامة الأنظمة الرقمية، وبناء بيئة موثوقة للمستخدمين والمؤسسات بما يتوافق مع المعايير الدولية.

4. الحياد التكنولوجي وتشجيع الابتكار

تتبنى السياسة مبدأ الحياد تجاه التقنيات المختلفة، أي لا تفضل تقنية أو منصة أو مزود عن غيره مع إمكانية توفير بيئة تحفز الابتكار وريادة الأعمال، وتدعم تطوير حلول محلية ذات قيمة اقتصادية واجتماعية بما يضمن تكافؤ الفرص.

5. الشمولية والعدالة الرقمية

تهدف السياسة إلى ضمان استفادة جميع فئات المجتمع من التطورات التقنية، على أساس مبدأ العدالة الرقمية، بما يشمل ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والأطفال ووصول الخدمات الى المناطق المهمشة والمناطق المدمرة بفعل العدوان المتكرر التي تشنها القوة القائمة بالاحتلال، وعلى رأسها قطاع غزة، إضافةً إلى الفئات الهشة والمؤسسات ذات الجاهزية المنخفضة، وذلك دون أي شكل من أشكال التمييز. كما تؤكد السياسة على إزالة العوائق التقنية والتنظيمية، وتصميم خدمات رقمية متاحة وآمنة تكفل كرامة وخصوصية المستخدم، وتحمي حقوقه الرقمية، وتعزز مشاركته الفاعلة في المجتمع الرقمي. كما تلتزم السياسة بإزالة العوائق التي تحد من وصول النساء والفئات المهمشة إلى التكنولوجيا والخدمات الرقمية.

6. الشفافية والعدالة في التنظيم

تعتمد السياسة على إجراءات تنظيمية عادلة وواضحة، وتشجع المشاركة بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني، وتضمن فرصاً متكافئة لجميع الأطراف.

7. دعم الجاهزية المؤسسية والاستدامة

تدعم السياسة بناء القدرات المؤسسية، وإرساء معايير موحدة للحكومة، وتنمية المهارات الرقمية، بما يمكن المؤسسات من تطوير حلول تقنية مستدامة ومتوافقة مع الأطر التنظيمية الوطنية.

8. التكامل الوطني وحوكمة البيانات

تشجع السياسة على تطوير منظومة وطنية متناسقة لإدارة البيانات، تقوم على مبادئ الحوكمة الرشيدة، وتدعم التكامل بين الأنظمة الحكومية والخاصة مع احترام الخصوصية والتشريعات السارية.

9. الاستدامة والتقنية الخضراء (Green ICT)

تدعم السياسة تطبيق ممارسات تقنية مستدامة تقلل من البصمة الكربونية الناتجة عن مراكز البيانات، وتقليل النفايات الإلكترونية وتدويرها وإعادة استخدامها، واستخدام الطاقة المتجددة في البنية التحتية الرقمية. كما تسعى إلى مواءمة سياساتها الرقمية مع أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، مما يعزز فرص الحصول على تمويل دولي داعم للتحول الرقمي الأخضر.

10. تعزيز التحول الرقمي كأداة صمود مؤسسي واقتصادي إلى جانب كونه أداة للتحديث

ترتكز السياسة على توظيف التحول الرقمي ليس فقط كوسيلة لتحديث الخدمات والعمليات، بل كأداة استراتيجية لتعزيز صمود المؤسسات العامة والخاصة، وضمان استمرارية تقديم الخدمات في مختلف الظروف، بما في ذلك حالات الطوارئ والأزمات. كما تسهم في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تمكين القطاعات الإنتاجية، وتعزيز الابتكار، وتوسيع فرص العمل في الاقتصاد الرقمي، بما يعزز القدرة على التكيف مع التحديات المتغيرة ويحد من المخاطر المرتبطة بالاعتماد على الأنماط التقليدية.

4. الأهداف

تنطلق أهداف سياسة تكنولوجيا المعلومات لدولة فلسطين 2026-2028 من دعم التوجهات الوطنية للتنمية المستدامة، وبما ينسجم مع أهداف التنمية المستدامة 2030، لا سيما في مجالات التعليم الجيد، والعمل اللائق والنمو الاقتصادي، والصناعة والابتكار، وبناء مؤسسات فعالة. وتركز السياسة على تمكين التحول الرقمي بوصفه أداة استراتيجية لتحقيق التنمية الشاملة، وتعزيز القدرات الوطنية، وتحسين جودة الخدمات العامة، وترسيخ الشمول الرقمي وعدم الإقصاء، مع ضمان الاستخدام المسؤول والمستدام لتكنولوجيا المعلومات بما يخدم الصالح العام.

1. تمكين التحول الرقمي الوطني من خلال إطار مؤسسي وتشريعي وتنظيمي متكامل يعزز الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، ويضمن بيئة واضحة ومحفزة للنمو والابتكار من خلال تحديث السياسات والمعايير، وتحديد الأدوار، وضمان الجاهزية المؤسسية، والمواءمة مع التشريعات والسياسات الوطنية.
2. تحفيز الاقتصاد الرقمي عبر دعم الابتكار وريادة الأعمال، وتعزيز تنافسية الشركات الفلسطينية في الأسواق المحلية والدولية، من خلال تسهيل دخول المنتجات التقنية الفلسطينية للسوق، ودعم الشركات الناشئة، وتنمية صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات، وربط الابتكار الرقمي بأولويات التنمية الاقتصادية.
3. تحسين جودة الحياة للمواطنين من خلال تطوير خدمات حكومية رقمية شاملة، سهلة الوصول، وعالية الجودة، تعتمد على التشغيل البيئي وتكامل الأنظمة، مع تركيز خاص على تجربة المستخدم وتبسيط الإجراءات، بما يرفع مستوى الثقة العامة بالخدمات الرقمية.
4. تعزيز العدالة الرقمية والتنمية الاجتماعية عبر تمكين الفئات المهمشة والمناطق النائية من النفاذ إلى التكنولوجيا والخدمات الرقمية، من خلال سياسات شمولية تضمن عدم الإقصاء، وتوسيع التغطية الرقمية، وتصميم خدمات رقمية تراعي النساء، وذوي الإعاقة، وكبار السن، وسكان المناطق الأقل حظًا.
5. تعزيز إمكانات السيادة الرقمية بشكل تدريجي بما يتناسب مع الواقع التقني والتشغيلي الفلسطيني وتطوير بنية تحتية وطنية آمنة ومستدامة تُراعي خصوصية السياق الفلسطيني والتحديات الخارجية، من خلال تطوير مراكز بيانات وطنية، واعتماد السحابة الحكومية، وتحسين الربط المحلي والدولي، وتقليل الاعتماد على مزودين خارجيين.
6. ترسيخ الثقة الرقمية وحماية الخصوصية من خلال سياسات وآليات تحكم واضحة وفعالة، تضمن الاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا، وتدعم حماية البيانات الشخصية، وتمكّن الأفراد من الوصول إلى حقوقهم الرقمية، بما يعزز ثقة المواطن والمستثمر في البيئة الرقمية الفلسطينية.
7. تطوير منظومة وطنية لحوكمة البيانات وتبادلها بشكل مسؤول وفعال يدعم التحول الرقمي ويعزز جودة الخدمات، عبر اعتماد معايير وطنية لجودة البيانات، والتشغيل البيئي، وحماية الخصوصية، وتمكين المؤسسات من تبادل البيانات بشكل آمن ومنظم يخدم التخطيط وصنع القرار.
8. بناء القدرات الوطنية والمهارات الرقمية، من خلال إقرار إطار وطني للمهارات، وتنفيذ برامج تدريبية مستدامة، وتضمين محو الأمية الرقمية، واستقطاب الكفاءات التقنية، ونقل المعرفة داخل المؤسسات، بما يضمن جاهزية الجهاز الحكومي وسوق العمل للتحول الرقمي.
9. رفع كفاءة الأداء الحكومي من خلال الاستخدام الذكي للبيانات والتقنيات الناشئة في اتخاذ القرار وتقديم الخدمات، عبر تعزيز التحول نحو حكومة رقمية قائمة على البيانات، وتوظيف الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبلوك تشين بما يرفع الإنتاجية ويعزز جودة الخدمات.

10. دعم أهداف التنمية المستدامة من خلال توظيف التحول الرقمي في مجالات التعليم، الصحة، التشغيل، والحوكمة الرشيدة، بما يساهم في تحقيق نتائج تنموية ملموسة، ويسهم في تحسين مؤشرات العدالة، والشفافية، وكفاءة الإنفاق العام، واتساق السياسات التقنية مع أجندة التنمية.

5. المرتكزات الاستراتيجية للسياسة

5.1 المرتكز الأول: البنية التحتية الرقمية

تمثل البنية التحتية الرقمية الأساس الاستراتيجي الذي يُركّز عليه التحول الرقمي الوطني، حيث تُعد شرطاً جوهرياً لتمكين الخدمات الحكومية الرقمية، ودعم الاقتصاد الرقمي القائم على المعرفة. ويُعد هذا الاقتصاد ركيزة رئيسية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، وتعزيز التنافسية الوطنية على المستويين الإقليمي والدولي، مع الالتزام بالمعايير الدولية وأفضل الممارسات المعتمدة من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).

وينطلق هذا المرتكز من إدراك أن تطوير البنية التحتية الرقمية لا يقتصر على التوسع التقني، بل يتطلب تخطيطاً وطنياً منسقاً يوازن بين الاحتياجات الحالية، ومتطلبات الاستدامة، والقيود الواقعية، وبما يضمن عدالة النفاذ، ومرونة التشغيل، وتقليل المخاطر التقنية. وعليه، تركز سياسات هذا المرتكز على تطوير شبكات الاتصال، وتعزيز الترابط بين المؤسسات، وبناء مكونات وطنية داعمة مثل مراكز البيانات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد من خلال مشاركة البنية التحتية، وضمن الإمكانيات المتاحة.

ويأتي هذا المرتكز متكاملًا مع المكونات الوطنية، وعلى رأسها الإطار القانوني والتنظيمي، والتمويل، والحوكمة العليا، دون أن يتداخل معها تشريعياً، بحيث يركّز على ماذا يجب تطويره تقنياً، بينما تُعالج المكونات كيف ينظم ويُمكن هذا التطوير.

5.1.1 تطوير شبكات الاتصال الوطنية

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز موثوقية وكفاءة شبكات الاتصال الوطنية بوصفها العمود الفقري للتحول الرقمي، وذلك من خلال:

1. دعم تطوير شبكات الاتصالات الثابتة والمتحركة بما يواكب احتياجات الخدمات الحكومية والاقتصاد الرقمي.
2. تعزيز مرونة الشبكات وقدرتها الاستيعابية لضمان جودة الخدمة واستمراريتها، لا سيما في المناطق ذات التغطية المحدودة.
3. مواءمة خطط تطوير الشبكات مع الأولويات الوطنية للتحول الرقمي والخدمات الأساسية.
4. الربط الاحتياطي في حالات الطوارئ: تطوير مسارات ربط بديلة (لاسلكية أو فضائية) للمؤسسات الحيوية، تُستخدم كخطة طوارئ لضمان استمرارية الخدمات الرقمية في حال انقطاع الربط الأرضي أو حدوث كوارث، وذلك ضمن خطة وطنية لتعزيز مرونة البنية التحتية الرقمية.

5.1.2 تعزيز الربط بين المؤسسات والمحافظات

تركّز هذه السياسات على معالجة التجزؤ في البنية الرقمية الحكومية، من خلال:

1. تمكين الربط الآمن والموثوق بين المؤسسات الحكومية على المستوى الوطني.
2. دعم الترابط بين المحافظات لتقليل الفجوات الجغرافية في النفاذ إلى الخدمات الرقمية.
3. تمكين التكامل التقني بين الجهات الحكومية بما يدعم التشغيل البيئي وتبادل الخدمات الرقمية دون تكرار أو ازدواجية.
4. تقليل الاعتماد على الحلول المنعزلة وتعزيز النهج الشبكي في تقديم الخدمات الحكومية.

5.1.3 إنشاء وتطوير مراكز البيانات الوطنية

تهدف هذه السياسات إلى بناء قاعدة وطنية موثوقة لاستضافة وتشغيل الأنظمة الحكومية، وذلك عبر:

1. دعم إنشاء وتطوير مراكز بيانات وطنية تلبي متطلبات الأمان، والاستمرارية، والموثوقية.
2. تعزيز الاعتماد على مراكز بيانات مشتركة للجهات الحكومية حيثما أمكن، وتقليل الازدواجية.
3. موازنة تطوير مراكز البيانات مع التوجه نحو السحابة الحكومية ضمن الأطر الوطنية المعتمدة وتوفير الدعم التقني لها. وتعزيز اعتمادها كخيار مفضل لاستضافة وتشغيل الأنظمة الحكومية حيثما كان ذلك مناسباً (Cloud First)، بما يحقق الكفاءة التشغيلية والمرونة، مع ضمان الامتثال لمتطلبات حماية البيانات والسيادة الرقمية، وربطها بالأنظمة الرقمية الوطنية وقواعد البيانات الحكومية المركزية بما ينسجم مع التعليمات الفنية ذات الصلة.
4. مراعاة كفاءة الطاقة والاستدامة البيئية في تصميم وتشغيل مراكز البيانات، واعتماد حلول تقلل استهلاك الطاقة وتحد من الأثر البيئي.
5. تعزيز الاستدامة البيئية ضمن مشاريع البنية التحتية من خلال تبني مبادئ التحول الرقمي الأخضر، واعتماد حلول موفرة للطاقة وتقنيات خضراء في تصميم مراكز البيانات وتشغيلها، بما يراعي التزامات فلسطين بأهداف التنمية المستدامة ويقلل من الأثر البيئي.

5.1.4 مشاركة البنية التحتية بين الجهات

تسعى هذه السياسات إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الازدواجية من خلال:

1. تشجيع مشاركة مكونات البنية التحتية الرقمية بين الجهات الحكومية كلما أمكن ذلك.
2. دعم نماذج تشغيل مشتركة للبنية التحتية بما يعزز الكفاءة التشغيلية والاستدامة المالية.
3. تعزيز التنسيق بين الجهات عند تخطيط وتنفيذ مشاريع البنية التحتية الرقمية.
4. دعم نماذج مشاركة البنية التحتية التي تسهم في تقليل الأثر البيئي وخفض استهلاك الموارد من خلال الاستخدام الأمثل للأصول الرقمية.

5.1.5 تحسين الربط الدولي وتعزيز السيادة الرقمية

تنطلق هذه السياسات من خصوصية الواقع الفلسطيني، وتهدف إلى تعزيز مرونة الاتصال الخارجي ضمن الإمكانيات المتاحة، من خلال:

1. تنويع مسارات الربط الدولي وتحسين موثوقيتها وتقليل نقاط الاختناق التقنية.

2. مواءمة قرارات الربط الدولي مع متطلبات الأمن الوطني واستمرارية الخدمات، وتعزيز إمكانات السيادة الرقمية بشكل تدريجي بما يتناسب مع الواقع التقني والتشغيلي من خلال زيادة الاعتماد على مكونات وطنية حيثما أمكن.
3. تطوير "نقطة تبادل الإنترنت الفلسطينية" (IXP) لضمان أن حركة البيانات المحلية بين المستخدمين والمؤسسات داخل فلسطين لا تمر عبر المسارات الدولية إلا عند الضرورة، بما يعزز السيادة الرقمية ويحسن كفاءة الاتصال ويقلل الكلفة التشغيلية.
4. تعزيز مرونة البنية التحتية الرقمية في مواجهة المخاطر المناخية والطوارئ، وضمان استمرارية الاتصال والخدمات الرقمية الحيوية.

5.2 المركز الثاني: الجاهزية المؤسسية وتطوير القدرات الحكومية

تُعد الجاهزية المؤسسية شرطًا أساسيًا لنجاح التحول الرقمي واستدامته، إذ تعتمد جودة الخدمات الرقمية وكفاءتها على قدرة المؤسسات الحكومية على التخطيط والتنفيذ والإدارة وفق منهجيات موحدة ومعايير واضحة. وانطلاقًا من ذلك، تركز سياسة تكنولوجيا المعلومات على تطوير قدرات الجهات الحكومية وتعزيز بنيتها المؤسسية لتصبح قادرة على تبني التكنولوجيا بكفاءة، وإدارة مبادراتها الرقمية بصورة منسقة وفعالة. ويستند هذا المركز إلى توحيد الممارسات المؤسسية، وبناء القدرات البشرية، وتحسين بيئة العمل التشغيلية، بما يضمن تنفيذ مبادرات التحول الرقمي ضمن إطار منظم ومستدام خلال الفترة 2026-2028.

ويهدف هذا المركز إلى بناء بيئة حكومية أكثر استعدادًا للتغيير الرقمي، من خلال تعزيز قدرات المؤسسات في إدارة المشاريع التقنية، وتطوير الخدمات الرقمية، والتشغيل البيئي، وإدارة البيانات، وترسيخ ثقافة التحسين المستمر والابتكار، بما يمكن القطاع الحكومي من دعم التحول الرقمي الوطني بصورة فعالة.

5.2.1 تطوير الإطار المؤسسي للتحول الرقمي

تلتزم الدولة بتطوير الإطار المؤسسي للتحول الرقمي بما يعزز القدرة التشغيلية للمؤسسات الحكومية، وذلك من خلال:

- 1 اعتماد نموذج وطني للحكومة المؤسسية يحدد أدوار وحدات تكنولوجيا المعلومات، ومستويات اتخاذ القرار، وآليات التنسيق بين الجهات في المشاريع الرقمية.
- 2 إقرار معايير وطنية موحدة لتطوير الأنظمة الرقمية تشمل هندسة الحلول، وضوابط التصميم، وإجراءات التشغيل والصيانة، بما يضمن جودة وموثوقية الخدمات.
- 3 تنظيم دورة حياة المشاريع التقنية وإدارة الخدمات الرقمية الحكومية وفق منهجيات قياسية تضمن الاتساق في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتحسين المستمر.

5.2.2 تطوير القدرات الحكومية وبناء المهارات الرقمية

تهدف الدولة إلى تعزيز الكفاءات والمهارات الرقمية داخل المؤسسات الحكومية كمركز أساسي للتحول الرقمي، وذلك من خلال:

- 1 إقرار إطار وطني للمهارات الرقمية يحدد مستويات الكفاءة المطلوبة للوظائف الحكومية في مجالات التقنية والبيانات والتشغيل الرقمي.

- 2 إطلاق منظومة تدريب مستدامة تعتمد التدريب المستمر، والتطوير المهني، والتعلم الإلكتروني، لضمان مواكبة الموظفين للتقنيات الحديثة، مع التركيز على مجالات التحول الرقمي، والأمن السيبراني، وإدارة البيانات، وإدارة المشاريع، وتطوير الخدمات الرقمية.
- 3 تضمين محو الأمية الرقمية ضمن برامج بناء القدرات، مع إيلاء اهتمام خاص للمناطق النائية، والفئات المهمشة، بما في ذلك النساء، والشباب، وذوي الإعاقة وكبار السن.
- 4 تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات من خلال مبادرات تشجع التجربة، والتحسين المستمر، وتبني أساليب العمل المرنة.

5.2.3 إدارة الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المواطن

تلتزم الدولة بالارتقاء بجودة الخدمات الرقمية الحكومية وتطويرها وفق معايير موحدة، وذلك من خلال:

- 1 اعتماد منهجيات قياسية لتصميم الخدمات الرقمية تراعي تجربة المواطن، وتبسيط الإجراءات، ومتطلبات الشمولية وإمكانية الوصول.
- 2 التركيز على التكامل بين الأنظمة الحكومية من خلال معايير التشغيل البيئي المؤسسية التي تقلل الازدواجية وتحسن جودة الخدمات.
- 3 اعتماد آليات قياس وتحسين تجربة المواطن لتقييم مستوى الإتاحة، والسهولة، والاعتمادية، والتحسين المستمر.
- 4 تنظيم إدارة التغيير المؤسسي لضمان استعداد الجهات لتنفيذ المشاريع الرقمية وتبني الأنظمة الجديدة دون تعطيل التشغيل.

5.2.4 حوكمة المشاريع التقنية

تشمل هذه السياسات تطوير آليات واضحة لإدارة المشاريع الرقمية الحكومية لضمان فعاليتها وكفاءتها، وذلك من خلال:

- 1 اعتماد نموذج وطني لإدارة المشاريع التقنية يشمل التخطيط، وإعداد نطاق العمل، وتقدير التكاليف، وإدارة الجدول الزمني، وضمان الجودة.
- 2 تطبيق آليات متابعة وتقييم موحدة لمراقبة مراحل التنفيذ، وتحديد الانحرافات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.
- 3 إرساء آلية اعتماد المشاريع التقنية الحكومية بناءً على تقييم الجاهزية المؤسسية، والجدوى، والأثر، والارتباط بالأولويات الوطنية، مع تعزيز الشفافية وإدارة المخاطر التعاقدية.

5.2.5 تحسين البيئة التشغيلية داخل المؤسسات الحكومية

تسعى هذه السياسة إلى تطوير بيئة العمل التقنية داخل المؤسسات، وذلك من خلال:

- 1 تحديث البنية التحتية التقنية الداخلية لتلبية متطلبات الأنظمة الحديثة وضمان موثوقية واستدامة التشغيل.
- 2 تنظيم إدارة الأصول التقنية عبر سجل وطني للأصول يضمن الاستخدام الأمثل ومتابعة دورة الحياة.
- 3 تحسين بيئة العمل الرقمية بما يشمل أدوات التعاون، والاتصال، وحلول الإنتاجية الرقمية.
- 4 اعتماد معايير موحدة للإشراف والدعم الفني تضمن توفير خدمات تشغيلية مستدامة بجودة عالية.

5.3 المرتكز الثالث – الثقة الرقمية والاستخدام الآمن للتقنيات

تمثل الثقة الرقمية عنصرًا حاكمًا في نجاح التحول الرقمي واعتماد الخدمات الرقمية على نطاق واسع، إذ تعتمد فعالية الأنظمة والخدمات الرقمية على مدى ثقة المستخدمين والمؤسسات في حماية بياناتهم، وأمن تعاملاتهم، ووضوح الأطر التي تنظم استخدام التقنيات الرقمية. وفي ظل التوسع المتزايد في استخدام تكنولوجيا المعلومات، تبرز الحاجة إلى تطوير سياسات وطنية تُعنى بثقة المستخدم في البيئة الرقمية، بما يشمل حماية خصوصيته، وتعزيز الأمان السيبراني، وضمان الاستخدام الأخلاقي والمسؤول للبيانات، في تكامل مع منظومة حوكمة البيانات المؤسسية.

ويركز هذا المرتكز على بناء بيئة رقمية وطنية موثوقة من خلال أطر تنظيمية ومؤسسية واضحة، تعزز أمن الأنظمة والخدمات الرقمية، وترسخ حماية الخصوصية، وتدعم جاهزية المؤسسات للاستجابة للحوادث الرقمية، بما ينسجم مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات، ويسهم في دعم التحول الرقمي الوطني خلال الفترة 2026-2028.

5.3.1 حماية خصوصية المستخدم وثقته الرقمية

تلتزم الدولة بتعزيز حماية البيانات والخصوصية بوصفها أساسًا لبناء الثقة الرقمية، وذلك من خلال:

1. اعتبار الخصوصية الرقمية حقًا من حقوق الإنسان، تُصان ضمن كافة الأنظمة الرقمية والخدمات الحكومية.
2. اعتماد سياسات شفافة توضح للمستخدم كيفية جمع بياناته، وأغراض استخدامها، وآليات حمايتها.
3. إلزام المؤسسات الحكومية بإشعار المستخدمين عند جمع بياناتهم، والحصول على موافقتهم المسبقة.
4. تمكين الأفراد من الوصول إلى حقوقهم الرقمية، مثل: الحق في الاطلاع على البيانات، والتصحيح، والمحو، وسحب الموافقة.
5. تتكامل هذه السياسات مع الأطر المؤسسية لحوكمة البيانات الوطنية الواردة في *المرتكز الخامس*. ويُستند في تنفيذها إلى التشريعات الوطنية ذات العلاقة، بما في ذلك قانون حماية البيانات الشخصية ومفوضية حماية الخصوصية، لضمان الطابع الإلزامي والرقابي على الحقوق الرقمية.

5.3.2 الإطار الوطني للأمن السيبراني والإدارة المؤسسية للمخاطر

تهدف هذه السياسات إلى حماية الأنظمة والبنى الرقمية من المخاطر والتهديدات السيبرانية، وذلك من خلال:

1. اعتماد إطار وطني للأمن السيبراني يحدد المتطلبات الأساسية لحماية الأنظمة والشبكات والخدمات الرقمية الحكومية والاسترشاد بالمعايير والأطر الدولية المعتمدة في الأمن السيبراني.
2. دمج متطلبات الأمن السيبراني ضمن أنظمة الحوكمة المؤسسية للوزارات والهيئات الحكومية.
3. تعزيز إدارة المخاطر السيبرانية عبر التقييم الدوري للمخاطر، وتضمين متطلبات الأمن السيبراني في جميع مراحل تطوير وتشغيل الأنظمة والمناصات والعقود التقنية.

5.3.3 الاستجابة للحوادث الرقمية واستمرارية الأعمال

ترتكز هذه السياسات على رفع جاهزية المؤسسات الحكومية للتعامل مع الحوادث الرقمية وضمان استمرارية الخدمات، وذلك من خلال:

- 1 إنشاء وتفعيل آليات وطنية ومنسقة للاستجابة السريعة للطوارئ الحاسوبية (CERT / CIRT) بالتكامل مع الجهات المختصة.
- 2 إلزام المؤسسات الحكومية بوضع خطط واضحة للاستجابة للحوادث الرقمية تشمل الاكتشاف، والاحتواء، والتعافي، والتعلم من الحوادث.
- 3 تطوير سياسات استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث الرقمية، وتنفيذ تدريبات وتمارين دورية لاختبار جاهزية المؤسسات للاستجابة للحوادث السيبرانية وتحسين قدراتها العملية.
- 4 ربط استمرارية الأعمال الرقمية بالخطط العامة لإدارة الكوارث على المستوى الوطني.

5.3.4 حماية حقوق المستخدم الرقمي والوعي الرقمي

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز حماية المستخدمين وبناء ثقافة رقمية واعية، وذلك من خلال:

- 1 إقرار مبادئ واضحة لحماية حقوق المستخدم الرقمي، تشمل الحق في الخصوصية، والأمن، والشفافية، وعدم التمييز في الوصول إلى الخدمات الرقمية لكافة الفئات.
- 2 تنظيم آليات واضحة لتلقي شكاوى المستخدمين الرقمية ومعالجتها، وضمان المساءلة وتحسين جودة الخدمات.
- 3 تنفيذ برامج وطنية للتوعية الرقمية وإدماج مفاهيم حقوق الإنسان الرقمية ضمن برامج التدريب وبناء القدرات.

5.3.5 الامتثال في الثقة الرقمية وحماية المستخدم

تسعى هذه السياسات إلى ضمان الالتزام الوطني بمعايير الثقة الرقمية وتعزيز القدرات المؤسسية، وذلك من خلال:

- 1 تطوير آليات رقابية تقيس مدى التزام المؤسسات بحماية خصوصية المستخدمين والشفافية الرقمية.
- 2 متابعة معالجة الشكاوى الرقمية، وضمان وجود آليات مساءلة في حال انتهاك حقوق المستخدم.
- 3 تدريب كوادر المؤسسات على مفاهيم الخصوصية، الحقوق الرقمية، والأمن المتمركز حول المستخدم.

5.4 المرتكز الرابع – الابتكار وريادة الأعمال الرقمية

يمثل الابتكار وريادة الأعمال الرقمية محركاً رئيسياً للنمو الاقتصادي وتعزيز القدرة التنافسية للاقتصاد الفلسطيني، كما يشكل رافعة أساسية لخلق فرص عمل نوعية، وتمكين الشباب، وتطوير حلول تكنولوجية قادرة على الاستجابة لاحتياجات المجتمع والمؤسسات الحكومية. وفي ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات عالمياً، تبرز الحاجة إلى بيئة تنظيمية وتمكينية تشجع الابتكار، وتدعم ريادة الأعمال الرقمية، وتسهّل تحويل الأفكار والحلول التقنية إلى منتجات وخدمات ذات قيمة اقتصادية واجتماعية وتُساهم في رفع مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي.

ويركّز هذا المرتكز على تطوير منظومة وطنية متكاملة للابتكار الرقمي، من خلال سياسات تدعم الشركات الناشئة ورواد الأعمال، وتعزز البحث والتطوير، وتحفّز الاستثمار، وتفتح آفاقاً جديدة للشركات الفلسطينية في مجالات تعهيد الأعمال وصادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات، بما يساهم في تعزيز الاقتصاد الرقمي خلال الفترة 2026-2028.

5.4.1 البيئة التمكينية للخدمات والابتكار الرقمي

تسعى الدولة إلى تهيئة بيئة تنظيمية وتشغيلية داعمة للابتكار الرقمي، وذلك من خلال:

- 1 تطوير أطر تشريعية وتنظيمية مرنة تشجع الخدمات الرقمية والبرمجيات والابتكار الرقمي وتتيح تجربة التقنيات والحلول الجديدة ضمن بيئة آمنة وخاضعة للإشراف، بما يضمن حماية الحقوق، وتنظيم العلاقة التعاقدية، وتوفير بيئة قانونية محفزة للاستثمار، والابتكار، وريادة الأعمال الرقمية.
- 2 اعتماد سياسات واضحة لبيئات الاختبار التنظيمية (Regulatory Sandbox) لتمكين الشركات الناشئة والمؤسسات من اختبار نماذج أعمال وتقنيات مبتكرة، وربط ذلك بفرص التمويل المشترك للمشاريع الابتكارية، بما يتناسب مع نماذج الشراكة العامة-الخاصة.
- 3 تبسيط إجراءات تأسيس وترخيص الشركات الرقمية وإزالة العوائق التنظيمية التي تحد من إدخال المنتجات والخدمات الرقمية إلى السوق.

5.4.2 دعم منظومة ريادة الأعمال الرقمية

تركّز هذه السياسات على تعزيز منظومة ريادة الأعمال الرقمية الوطنية، وذلك من خلال:

- 1 دعم إنشاء وتطوير الحاضنات والمسرّعات الرقمية وربطها بالأولويات الوطنية للتحويل الرقمي.
- 2 تشجيع التعاون بين الشركات الناشئة والمؤسسات الحكومية من خلال منصات التجربة المشتركة والتحديات الرقمية.
- 3 تمكين الشباب ورواد الأعمال من الوصول إلى برامج تنمية المهارات الرقمية وريادة الأعمال، وتوفير دعم فني واستشاري لرواد الأعمال والشركات الناشئة.
- 4 دعم تطوير نماذج تنظيمية وتشغيلية للأعمال الحرة (Freelancing) لمنصات الرقمية التي تُمكن المبرمجين الفلسطينيين ومزودي الخدمات الرقمية من تقديم أعمالهم بصورة منظمة، وتطوير قدراتهم نحو إنتاج خدمات رقمية متكاملة. ويهدف ذلك إلى تعزيز وجود منتج رقمي فلسطيني تنافسي، والحد من ممارسات العمل المجزأ وغير المنظم، مع ربط هذه النماذج بمؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس، تضمن الجودة، والاستدامة، والشفافية، و بما ينسجم مع الأطر القانونية والتنظيمية والتشريعية التي تنظم العمل عن بعد وتحمي الحقوق العمالية وحقوق مقدمي الخدمات عبر المنصات الرقمية والتي تصدر عن وزارة العمل، بصفتها صاحبة الاختصاص.
- 5 تبني الحكومة لدور "المشتري الأول" من خلال تطوير نماذج تعاقد مبسطة ومناسبة للشركات الناشئة، تُمكن الجهات الحكومية من التعاقد السريع مع حلول رقمية ناشئة بقيم مالية محدودة، لتحفيز الابتكار وتحقيق الأثر المجتمعي المباشر.
- 6 تعزيز ربط منظومة ريادة الأعمال الرقمية بالأسواق المحلية والإقليمية والدولية، من خلال دعم الوصول إلى شبكات الأعمال، الشركاء التجاريين، ومبادرات التصدير، بما يساهم في استدامة الشركات الناشئة وتوسيع أثرها الاقتصادي.

5.4.3 دعم البحث والتطوير والابتكار المفتوح

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز القدرات الوطنية في البحث والتطوير الرقمي، وذلك من خلال:

- 1 توجيه دعم البحث العلمي والتطبيقي في مجالات التقنيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، لمعالجة التحديات التنموية الوطنية ذات الأولوية، بما يشمل احتياجات القطاعات الحكومية والخدمية، إلى جانب استكشاف الفرص البحثية والتقنية الواعدة على المستويين الإقليمي والدولي.
- 2 تعزيز الشراكات بين الجامعات، ومراكز البحث، والقطاع الخاص لتطوير حلول رقمية تلبي احتياجات وطنية.
- 3 اعتماد سياسات تشجع الابتكار المفتوح وتبادل المعرفة بين المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص والمجتمع الأكاديمي.
- 4 دعم نقل المعرفة وتوطين التكنولوجيا من خلال برامج متخصصة وبناء قدرات بحثية وطنية.
- 5 دعم تسجيل وحماية براءات الاختراع الرقمية محلياً ودولياً، وربط منظومة الابتكار بخدمات الملكية الفكرية لضمان حقوق المبتكرين الفلسطينيين.
- 6 إتاحة بيانات حكومية ضخمة (مجهولة التعريف) للشركات الناشئة والباحثين، لتمكين تطوير تطبيقات رقمية وذكاء اصطناعي تعزز الاقتصاد الرقمي.

5.4.4 التمويل والتحفيز الاقتصادي للابتكار

تسعى الدولة إلى توفير بيئة مالية مشجعة للابتكار وريادة الأعمال الرقمية، وذلك من خلال:

- 1 تطوير برامج تمويل وحوافز اقتصادية لدعم الشركات الناشئة والمشاريع الرقمية المبتكرة.
- 2 تشجيع الشراكات مع القطاع الخاص والمؤسسات المالية وصناديق الاستثمار لدعم الابتكار الرقمي.
- 3 تحفيز الاستثمار المحلي والدولي في قطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال بيئة تنظيمية واضحة ومستقرة.
- 4 توجيه الدعم المالي نحو الحلول الرقمية ذات الأثر الاقتصادي والاجتماعي المرتبط بالأولويات الوطنية.

5.4.5 دعم التنافسية الرقمية وصادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات

هدف هذه السياسات إلى تعزيز التنافسية الرقمية للشركات الفلسطينية وتوسيع حضورها في الأسواق الإقليمية والدولية، وذلك من خلال:

- 1 تطوير سياسة وطنية لصادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات وتعهيد الأعمال لدعم النفاذ إلى الأسواق الإقليمية والدولية، وتدعم تسويق المنتج الرقمي الفلسطيني خارجياً من خلال التعاون مع المؤسسات الاقتصادية ذات الصلة.
- 2 تشجيع اندماج وتحالف الشركات الصغيرة والمتوسطة، من خلال تطوير منصات وطنية تنظم عملها كمجموعات (Consortiums)، بما يعزز قدرتها على تطوير حلول رقمية تكاملية والمنافسة على العطاءات الوطنية والإقليمية والدولية.
- 3 دعم تطوير القدرات المؤسسية والتقنية للشركات المحلية وربط منظومة الابتكار بمتطلبات الأسواق الخارجية.
- 4 تبني شركات استراتيجية مع القطاع الخاص لتطوير خدمات رقمية نوعية من خلال نماذج الامتياز (Franchise) والعقود طويلة الأجل، بما يساهم في تنمية السوق الرقمية الوطنية، وزيادة مساهمة القطاع في الناتج المحلي، وتوسيع فرص العمل الرقمية، خاصة بين فئة الخريجين.

5.5 المرتكز الخامس : حوكمة البيانات الوطنية والتكامل الرقمي

تشكل البيانات أحد أهم الأصول الوطنية في العصر الرقمي، ومحركاً رئيسياً لصنع القرار، وتطوير السياسات العامة، وتحسين جودة الخدمات الحكومية، ودعم الابتكار والنمو الاقتصادي. ومع التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتزايد حجم البيانات المتولدة عن الأنظمة الحكومية والخاصة، تبرز الحاجة إلى إطار وطني موحد لحوكمة البيانات يضمن إدارتها بصورة منظمة وأمنة، ويحدد المسؤوليات المؤسسية المرتبطة بها، ويعزز استخدامها بما يخدم الصالح العام.

ويركّز هذا المرتكز على بناء منظومة وطنية لحوكمة البيانات تقوم على مبادئ الشفافية، والمسؤولية، وحماية الخصوصية، والأمن، وتدعم التكامل الرقمي والتشغيل البيئي بين المؤسسات الحكومية. كما يهدف إلى تمكين تبادل البيانات بصورة فعالة ومنظمة، بما يساهم في تحسين كفاءة الأداء الحكومي، وتبسيط الخدمات، وتعزيز التحول الرقمي الوطني خلال الفترة 2026 – 2028.

وتُعد هذه الحوكمة الأساس التمكيني لتطبيقات الذكاء الاصطناعي المسؤول في الحكومة، حيث تمثل البيانات عالية الجودة الوقود الرئيسي لتلك التطبيقات.

5.5.1 الإطار الوطني لحوكمة البيانات

تهدف هذه السياسات إلى وضع أسس وطنية واضحة لإدارة البيانات الحكومية، وذلك من خلال:

1. اعتماد إطار وطني موحد لحوكمة البيانات يحدد المبادئ الأساسية لإدارة البيانات على مستوى الدولة، ومسؤوليات الجهات الحكومية في جمع البيانات ومعالجتها وحفظها واستخدامها.
2. إقرار مبادئ وطنية لاستخدام البيانات تراعي العدالة، وتمنع التحيز الخوارزمي، وتفرض الشفافية في القرارات المبنيّة على تحليل البيانات.
3. تحديد الأدوار المؤسسية المرتبطة بملكية البيانات وإدارتها، ومستويات اتخاذ القرار المتعلقة بالبيانات داخل المؤسسات الحكومية، وتحديد واعتماد مصادر البيانات الرئيسية والمرجعية داخل الحكومة (Master Sources) للبيانات الأساسية مثل بيانات المواطن أو المؤسسة وفق الإطار الوطني لحوكمة البيانات، وتوحيد الحقيقة الرقمية (Single Source of Truth) بما يعزز موثوقية البيانات ويوحد مرجعياتها الرسمية ويدعم التكامل وتبادل البيانات بين الجهات الحكومية.
4. إقرار معايير وطنية لجودة البيانات تشمل الدقة، والاكتمال، والاتساق، والتحديث الدوري، بما يضمن موثوقية البيانات الحكومية.
5. تنظيم دورة حياة البيانات منذ إنشائها وحتى أرشفتها أو التخلص منها وفق ضوابط وطنية واضحة.
6. سياسة المرة الواحدة (Once Only Principle) : إلزام المؤسسات الحكومية بعدم طلب بيانات متكررة من المواطن إذا كانت متوفرة لدى جهة حكومية أخرى، دعماً للتكامل وتبسيط الإجراءات.
7. مسؤول البيانات الأول (Chief Data Officer - CDO) : إلزام كل مؤسسة بتكليف مسؤول عن جودة البيانات والتكامل والامتثال، ليكون نقطة ارتكاز في حوكمة البيانات المؤسسية ويضمن مواءمتها مع المنصة الوطنية.

5.5.2 حماية البيانات في بيئات التخزين والمعالجة الحكومية

ترتكز هذه السياسات على ضمان أمن البيانات الحكومية وحمايتها من المخاطر، وذلك من خلال:

- 1 اعتماد ضوابط وطنية محكمة على مراكز البيانات الحكومية والمنصات الرقمية لحماية البيانات تحدد متطلبات الوصول، والمعالجة، والتخزين، والمشاركة، بما يضمن سرية البيانات وسلامتها.
- 2 تعزيز حماية البيانات السيادية والحساسة داخل البيئة السحابية الوطنية، ومنع تخزينها خارج الإطار المعتمد، وذلك من خلال تطبيق إجراءات دقيقة تشمل التشفير، وإدارة الهويات والصلاحيات، وضوابط الوصول.
- 3 تنظيم آليات الإبلاغ عن حوادث اختراق البيانات والاستجابة لها بالتكامل مع الأطر الوطنية للأمن السيبراني.
- 4 تعزيز استمرارية الأعمال وحماية البيانات من خلال سياسات النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث الرقمية، بالتنسيق مع الخطط الوطنية للاستجابة للسيناريات الموضحة في البند 5.3.3، بما يضمن استمرارية الخدمات الحيوية والحد من فقدان البيانات.
- 5 تعزيز مبادئ الخصوصية وحماية البيانات ضمن تصميم وتطوير وتشغيل الأنظمة والخدمات الرقمية الحكومية وبما يضمن تنظيم معالجة البيانات ومشاركتها والاحتفاظ بها وحماية البيانات الشخصية والحساسة وفق سياسة تصنيف البيانات المعتمدة والمبادئ الوطنية لحماية البيانات الشخصية والخصوصية، والتشريعات والسياسات والأطر التنظيمية ذات العلاقة بإدارة البيانات وحوكمتها.

5.5.3 تبادل البيانات والتشغيل البيئي

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز التكامل الرقمي بين المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال:

- 1 اعتماد إطار وطني للتشغيل البيئي يحدد المعايير التقنية وبروتوكولات الاتصال بين الأنظمة الحكومية.
- 2 تنظيم عمليات تبادل البيانات بين الجهات الحكومية بما يضمن حماية الخصوصية والامتثال للأطر القانونية والتنظيمية.
- 3 إقرار معايير وطنية لتصنيف البيانات وفق مستويات الحساسية، وتحديد الضوابط المناسبة للتعامل مع كل فئة من البيانات.
- 4 تطوير القواميس والمعايير الوطنية للبيانات وتمكين استخدام واجهات البرمجة (APIs) والمنصات الوطنية لتسهيل الربط بين الأنظمة والخدمات.

5.5.4 المنصات الوطنية للبيانات والسحابة الحكومية

ترتكز هذه السياسات على تطوير البنية الداعمة لإدارة البيانات على المستوى الوطني، وذلك من خلال:

- 1 إنشاء وتطوير منصات وطنية موحدة لإدارة البيانات الحكومية وتبادلها بين المؤسسات بصورة آمنة ومنظمة.
- 2 تعزيز الاعتماد على السحابة الحكومية من خلال سياسات واضحة لتنظيم استخدامها وتصنيف البيانات ومعالجتها.
- 3 تطبيق معايير دولية لإدارة البيانات في بيئات السحابة بما يحفظ أمن البيانات السيادية والحساسة.
- 4 دعم استخدام تحليلات البيانات المتقدمة والبيانات الضخمة لتحسين صنع القرار وتطوير الخدمات الاستباقية.

5.5.5 البيانات المفتوحة واستخدام البيانات في التنمية

تهدف هذه السياسات إلى تعظيم القيمة التنموية للبيانات، وذلك من خلال:

- 1 استكمال إجراءات المصادقة الرسمية على سياسة البيانات المفتوحة من قبل جميع الجهات المختصة، وذلك لضمان تبنيها كمرجعية وطنية ملزمة لتحديد أنواع البيانات القابلة للنشر، وآليات الإتاحة، وشروط الاستخدام، بما يحقق التوازن بين الشفافية وحماية الخصوصية.
- 2 تمكين الابتكار وريادة الأعمال القائمة على البيانات من خلال إتاحة البيانات غير الحساسة للشركات الناشئة والمؤسسات الأكاديمية، وتشجيع البحث العلمي وإنتاج المعرفة القائمة على البيانات بما يخدم الأولويات الوطنية.
- 3 تبني نماذج استدامة مالية تركز على إتاحة البيانات المفتوحة كخدمة مدفوعة للمؤسسات والشركات الكبرى عبر بوابات API ، بما يضمن تمويل منصات البيانات.
- 4 تعزيز استخدام البيانات في التخطيط وصنع السياسات العامة ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

5.5.6 الامتثال المؤسسي لحوكمة البيانات

تسعى هذه السياسات إلى ضمان الالتزام الوطني بأطر حوكمة البيانات وتعزيز القدرات المؤسسية، وذلك من خلال:

- 1 تطوير آليات رقابية لقياس امتثال المؤسسات الحكومية لسياسات حوكمة البيانات وحماية الخصوصية، وتنفيذ عمليات تدقيق دورية على جودة البيانات وسلامة إدارتها داخل المؤسسات الحكومية.
- 2 مراقبة الالتزام بإجراءات التكامل، والتشغيل البيئي، وعدم ازدواجية البيانات بين المؤسسات.
- 3 بناء قدرات الكوادر الحكومية في مجالات إدارة البيانات، وحوكمة البيانات، وتحليل البيانات، من خلال برامج تدريب متخصصة.

6. الممكّنات الاستراتيجية

6.1 الممكّن الأول – الإطار القانوني والتنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات

يمثّل تطوير الإطار القانوني والتنظيمي الأساس الذي يُمكن تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات لدولة فلسطين 2026-2028، ويشكّل المرجعية التشريعية والتنظيمية التي تستند إليها الجهات الحكومية والقطاع الخاص في تطوير واستخدام التقنيات الرقمية. ويهدف هذا الممكّن إلى ضمان اتساق التشريعات الوطنية مع التحولات التكنولوجية المتسارعة، وتوفير بيئة قانونية مرنة تدعم التحول الرقمي، وتحمي الحقوق، وتعزّز الثقة الرقمية، دون الدخول في تفاصيل تشغيلية أو تنفيذية تُعالج ضمن المرتكزات الاستراتيجية.

ويركّز هذا الممكّن على تحديث واستكمال الإطار القانوني، وتمكين إصدار اللوائح التنظيمية اللازمة، وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات المؤسسية، بما يضمن تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات بصورة متوازنة، ويدعم الابتكار والاستخدام المسؤول للتقنيات الحديثة، ويعزّز قدرة الدولة على قيادة التحول الرقمي الوطني ضمن حدود الواقع الفلسطيني.

6.1.1 السياسات والتوجهات الاستراتيجية لتطوير الإطار التشريعي

تلتزم الدولة بتطوير إطار تشريعي وطني يواكب التطور الرقمي ويشكّل مرجعية شاملة لقطاع تكنولوجيا المعلومات، من خلال:

1. تعزيز التشريعات الرقمية القائمة— بما يشمل قانون المعاملات الإلكترونية، قانون الخدمات الحكومية الالكترونية، مسودة قانون حماية البيانات، وقانون الأمن السيبراني — بتشريعات ثانوية تضمن سلاسة الإجراءات والتنفيذ.
2. استكمال التشريعات والأنظمة المتعلقة بالمصادقة الإلكترونية، تنظيم تبادل البيانات، والهوية الرقمية، والدفع الإلكتروني، وحماية المستهلك الرقمي.
3. تضمين مبادئ الحياد التكنولوجي في التشريعات لضمان مرونة القوانين واستجابتها للتطورات التقنية دون تقييد الابتكار.
4. تطوير أطر تنظيمية شاملة للتقنيات الناشئة، بما يشمل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية، مع تحديد الضوابط الأخلاقية والأمنية والتشغيلية ذات الصلة، وتشجيع تطوير أطر وطنية لحوكمة وأخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي بما يضمن الشفافية وعدم التحيز، خاصة في التطبيقات المرتبطة بالخدمات الحكومية. كما تُشجّع الحكومة على تبني سياسات لحماية الأطفال في البيئة الرقمية، وتعزيز التوعية بالاستخدام الآمن والمسؤول للإنترنت.
5. إنشاء مظلة قانونية تنظم حقوق المستخدم الرقمي، وآليات الشفافية والإفصاح، وآليات معالجة الشكاوى الرقمية.

6.1.2 السياسات التنظيمية والتشغيلية لتنسيق التطوير الحكومي

تقوم الدولة بإقرار تشريعات تشغيلية واضحة لتنظيم تطوير الأنظمة الحكومية وإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال:

1. اعتماد أنظمة موحدة لدورة حياة تطوير البرمجيات الحكومية، ومعايير اختبار الجودة، وضوابط الأمن والاعتمادية.
2. وضع معايير وطنية للتشغيل البيئي بين الأنظمة الحكومية، لضمان قدرة الجهات على تبادل البيانات والخدمات بشكل سلس وآمن.
3. تطوير أنظمة الامتثال الرقمي التي تُلزم المؤسسات الحكومية بتطبيق المعايير الوطنية عند تطوير الأنظمة أو شراء حلول تقنية جديدة.
4. تنظيم عملية ترخيص واعتماد مزودي خدمات تكنولوجيا المعلومات وفق احكام قانون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتشريعات الصادرة بمقتضاه لضمان التزامهم بمعايير الجودة والمساءلة.
5. تحديد سياسات استخدام السحابة الحكومية، بما يشمل تصنيف البيانات واشتراطات الأمن وحوكمة المعالجة.
6. إنشاء آلية وطنية للمراجعة التنظيمية، تضمن تحديث الانظمة بشكل دوري لمواكبة التطورات التقنية.

6.1.3 سياسات تنظيم البيانات والخصوصية وحمايتها

تؤكد هذه السياسة على ان البيانات هي الاصول الرقمية الاثمن في عصرنا الحالي، وسيتم تنظيمها من خلال أطر تنظيمية قانونية متينة تضمن حمايتها وتصنيفها بما يحولها من مجرد معلومات متراكمة الى قيمة اقتصادية مستدامة، وعليه تلتزم الهيئة الاشرافية لمقدمي خدمات الثقة بالاتي :

- 1- وضع ضوابط لحماية حقوق ومصالح وخصوصية صاحب البيانات.
- 2- تحديد الحد الأدنى من السياسات والاجراءات والتدابير الامنية والتقنية والتنظيمية اللازمة لادارة وحماية امن البيانات وفق التشريعات السارية ذات العلاقة.
- 3- تحديد شروط واجراءات نقل البيانات الى خارج الدولة وفق احكام قانون حماية البيانات.

4- الرقابة والاشراف والتفتيش والتدقيق على الجهات المسيطرة على البيانات والتي تقوم بمعالجة البيانات والتحقق من التزامها بالتشريعات ذات العلاقة.

وتلتزم وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي بالاتي:

- 1- تنظيم تبادل البيانات بين المؤسسات الحكومية ضمن اطار قانوني وامن يضمن حماية البيانات وفق التشريعات ذات العلاقة.
- 2- إنشاء السجل الوطني للبيانات الحكومية بهدف تعزيز الشفافية وتحسين التخطيط واتخاذ القرار.
- 3- اعتماد السياسات الخاصة بحوكمة وادارة البيانات الحكومية.

وتلتزم الجهات ذات العلاقة ب:-

- 1- مواومة سياسات واجراءات حوكمة البيانات الحكومية مع سياسة تصنيف البيانات المعتمدة، والمبادئ الوطنية لحماية البيانات الشخصية والخصوصية، والتشريعات والسياسات والأطر التنظيمية ذات العلاقة بإدارة البيانات وحكمتها، وبما يضمن تحديد فئات البيانات ومستويات حساسيتها.
- 2- تنظيم أسس معالجتها ومشاركتها والاحتفاظ بها، وتحديد الضوابط القانونية والأمنية المناسبة لكل فئة من فئات البيانات، وبما يدعم تبادل البيانات وفتح البيانات بصورة آمنة ومنظمة دون المساس بالخصوصية أو البيانات الشخصية أو الحساسة.

6.1.4 سياسات الهوية الرقمية والمصادقة الإلكترونية

تلتزم الدولة ببناء منظومة هوية رقمية آمنة وموثوقة تُشكل الأساس للتحويل الرقمي الشامل، وتشمل السياسات ما يلي:

1. اعتماد إطار وطني للهوية الرقمية يحدد مستويات الثقة وآليات الإصدار وإدارة دورة حياة الهوية.
2. وضع نظام وطني للمصادقة الإلكترونية يُمكن التكامل بين المؤسسات ويتيح توفير خدمات رقمية مؤتمتة بكفاءة.
3. تنظيم عمل مقدمي خدمات الثقة الرقمية، بما يشمل التوقيع الرقمي والختم الرقمي والطابع الزمنية، واعتماد معايير أمنية وتقنية لهيئات إصدار وإدارة الهويات الرقمي وفق احكام التشريعات السارية ذات العلاقة..
4. وضع سياسة إلزامية تدريجية لدمج المؤسسات الحكومية مع منصة الهوية الرقمية وفق خطة زمنية محددة.
5. الحجية القانونية للوثائق الرقمية: تُعتمد الوثائق الصادرة عبر منصات الهوية والتوقيع الرقمي كوثائق قانونية رسمية، وتُعامل معاملة المستندات الورقية، دون حاجة لنسخ ورقية إضافية، اذا ما استوفت الشروط الواردة في قانون المعاملات الالكترونية وخدمات الثقة الساري.
6. الاعتراف المتبادل بالهوية والتوقيع الرقمي: تسعى الدولة من خلال المؤسسات الحكومية ذات العلاقة إلى إبرام اتفاقيات اعتراف متبادل بالهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني مع الدول والمنظمات، بهدف تمكين التعامل القانوني والتجاري الرقمي عبر الحدود.

6.1.5 السياسات التنظيمية للخدمات المالية الرقمية (Fintech) والدفع الإلكتروني

تسعى الدولة إلى تنظيم الخدمات المالية الرقمية بما يضمن الابتكار وحماية المستهلك، من خلال:

1. إعداد تشريعات تنظم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول (Mobile Wallets) والتحويلات الإلكترونية، ضمن أطر آمنة وشفافة.
2. وضع ضوابط للمؤسسات المالية غير المصرفية المقدمة لخدمات FinTech، بالتنسيق مع الجهات الرقابية.
3. تنظيم عمل شركات الدفع الرقمي والمنصات الوسيطة، وإصدار تراخيص واضحة وشروط تشغيل متوازنة.
4. ضمان الامتثال للمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الخدمات الرقمية المالية.
5. تمكين بيئات اختبار تنظيمية (Regulatory Sandboxes) لتجربة حلول الفينتك الجديدة بشكل آمن ومنضبط.

6.2 الممكن الثاني: القدرات والمهارات الرقمية وبناء الكفاءات الوطنية

يمثل بناء القدرات والمهارات الرقمية الممكن البشري الأساسي لنجاح سياسة تكنولوجيا المعلومات، إذ تعتمد فعالية التحول الرقمي واستدامته على توفر كوادرات حكومية مؤهلة وقادرة على التخطيط والتنفيذ والتشغيل وإدارة التغيير في بيئة رقمية متطورة. وفي ظل التوسع المتسارع في استخدام تكنولوجيا المعلومات، تواجه المؤسسات الحكومية تحديات تتعلق بفجوة المهارات الرقمية، وتفاوت مستويات الكفاءة بين الجهات، والحاجة إلى تطوير مستمر للقدرات لمواكبة التطورات التقنية.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى السياسة إلى إرساء منظومة وطنية متكاملة لبناء القدرات الرقمية، تستهدف تطوير المهارات التقنية والإدارية والقيادية، وتعزيز الثقافة الرقمية داخل المؤسسات الحكومية، وتراعي مبدأ الشمول وعدم الإقصاء، بما يضمن استفادة جميع الفئات والمناطق من التحول الرقمي، ويسهم في دعم أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة بالتعليم والعمل اللائق وبناء المؤسسات.

6.2.1 السياسات الوطنية لتطوير المهارات الرقمية الحكومية

تلتزم الدولة بتطوير إطار وطني موحد للمهارات الرقمية يوجّه بناء القدرات داخل القطاع الحكومي، وذلك من خلال:

1. اعتماد إطار وطني للمهارات الرقمية يحدد مستويات الكفاءة المطلوبة للوظائف الحكومية في مجالات تكنولوجيا المعلومات، والبيانات، والأمن السيبراني، وإدارة المشاريع، والتشغيل الرقمي.
2. مواءمة متطلبات المهارات الرقمية مع الأدوار الوظيفية والمسارات المهنية داخل المؤسسات الحكومية.
3. تحديث الأطر الوظيفية ذات الصلة بالتكنولوجيا بما يعكس التحول في طبيعة العمل الحكومي الرقمي.
4. ربط تطوير المهارات الرقمية بأولويات التحول الرقمي الوطني والقطاعات الاقتصادية ذات الأولوية.

6.2.2 التدريب وبناء القدرات المستدامة

تعمل الدولة على تطوير منظومة تدريب حكومية مستدامة لدعم التحول الرقمي، وذلك من خلال:

1. تنفيذ برامج تدريب متخصصة في مجالات التحول الرقمي، والأمن السيبراني، وإدارة البيانات، وتطوير الخدمات الرقمية، وإدارة المشاريع التقنية.
2. اعتماد نماذج تدريب مرنة تشمل التدريب الحضوري، والتعلم الإلكتروني LMS، والتعلم أثناء العمل.
3. تطوير برامج تدريب موجهة للقيادات الحكومية لتعزيز قدراتها في اتخاذ القرار الرقمي وإدارة التغيير.
4. قياس أثر البرامج التدريبية على تحسين الأداء المؤسسي وبيئة العمل الرقمية.

5. إعداد خطة وطنية لبناء القدرات الرقمية، تركز على تمكين النساء والشباب والفئات المهمشة، وتستند إلى تقييم فجوة المهارات في القطاعين العام والخاص. وتهدف الخطة إلى جسر الفجوة بين مخرجات التعليم ومتطلبات سوق العمل بالتنسيق مع الجهات التعليمية والتدريبية.

6.2.3 محو الأمية الرقمية والشمول الرقمي

تسعى السياسة إلى ضمان شمولية بناء القدرات الرقمية وعدم اقتصرها على فئات أو مناطق محددة، وذلك من خلال:

1. تضمين محو الأمية الرقمية ضمن برامج بناء القدرات الحكومية، لا سيما في المؤسسات ذات الجاهزية المنخفضة.
2. تصميم برامج تدريب مخصصة تستهدف المناطق النائية والفئات المهمشة، بما يشمل النساء، والشباب، وذوي الإعاقة.
3. تعزيز مهارات الاستخدام الآمن والمسؤول للتكنولوجيا لدى الموظفين والمستفيدين من الخدمات الحكومية الرقمية.
4. دعم مبادرات التوعية الرقمية التي تعزز الثقة في الخدمات الرقمية وتشجع استخدامها.

6.2.4 استقطاب الكفاءات ونقل المعرفة وتعزيز الاستدامة المؤسسية

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز الكفاءات الوطنية وضمان استدامة المعرفة الرقمية داخل المؤسسات، وذلك من خلال استقطاب الخبرات، وتوفير بيئات عمل مرنة، ووضع آليات فعالة لنقل المعرفة والتدريب المستمر.

1. استقطاب الكفاءات الرقمية المتخصصة عبر سياسات مرنة تسمح بأنماط عمل غير تقليدية (كالعمل عن بُعد والدوام الجزئي)، لتمكين مشاركة الخبراء الفلسطينيين في الشتات والقطاع الخاص دون الحاجة للتوظيف الدائم، مع تعزيز تطوير آليات تحفيزية تساهم في استبقاء الكفاءات التقنية وضمان استدامتها داخل المؤسسات الحكومية.
2. استبقاء الكفاءات النوعية من خلال بيئة عمل جاذبة وفرص نمو مهني مخصصة للكفاءات الرقمية.
3. نقل المعرفة وبناء القدرات المؤسسية ضمن كل مشروع رقمي، مع إلزام الموردين بنقل المهارات وتدريب الكوادر كجزء من شروط التعاقد.
4. تعزيز الشراكة مع المؤسسات الأكاديمية ومراكز التدريب لتطوير واعتماد برامج تعليمية وتدريبية متوائمة مع احتياجات سوق العمل في القطاعين العام والخاص.
5. تقليل الاعتماد على الخبرات الخارجية المؤقتة عبر بناء فرق تقنية داخلية قادرة على التطوير والتشغيل والصيانة.
6. وضع إجراءات مؤسسية واضحة لضمان نقل المعرفة ضمن جميع المشاريع التقنية، بما يشمل توثيق المعرفة، والتدريب أثناء العمل، وبرامج المتابعة بعد انتهاء التعاقدات مع مزودي الخدمات، لضمان استدامة الكفاءة المؤسسية وتقليل الاعتماد على الخبرات الخارجية.

6.3 الممكن الثالث: القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، وشمولية الخدمة الرقمية

تمثل القيادة الوطنية والحوكمة العليا الممكن المؤسسي الذي يضمن توجيه وتنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات بصورة منسقة وفعالة على المستوى الوطني. إذ يتطلب التحول الرقمي الناجح وجود قيادة واضحة، وآليات حوكمة عليا، وقدرة على التنسيق بين الجهات الحكومية، وضمان شمولية الخدمات الرقمية وعدم ترك أي فئة أو منطقة خارج نطاق الاستفادة.

ويركّز هذا الممكن على تعزيز دور القيادة الحكومية في توجيه التحول الرقمي، وتفعيل آليات التنسيق وصنع القرار، وضمان إدماج شمولية الخدمة الرقمية كأحد المبادئ التنفيذية الأساسية للسياسة، بما يدعم العدالة الرقمية ويعزز الثقة المجتمعية في الخدمات الحكومية.

6.3.1 القيادة الوطنية والتحول الرقمي

تلتزم الدولة بتعزيز القيادة الوطنية للتحول الرقمي من خلال:

1. تحديد جهة وطنية قيادية تتولى توجيه تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات ومتابعة التزام الجهات الحكومية بها.
2. تمكين القيادات الحكومية من لعب دور فاعل في رعاية مبادرات التحول الرقمي واتخاذ القرارات الاستراتيجية ذات الصلة.
3. ربط قرارات التحول الرقمي بالأهداف الوطنية والسياسات العامة للدولة، وتعزيز التنسيق بين الجهات الحكومية لضمان تكامل المبادرات الرقمية وتفاذي الازدواجية.

6.3.2 الحوكمة العليا والتنسيق المؤسسي

تهدف هذه السياسات إلى إرساء أطر حوكمة فعّالة للتحول الرقمي، وذلك من خلال:

1. اعتماد آليات حوكمة عليا تضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات الحكومية.
2. تحديد أدوار واضحة للشركاء من القطاع الخاص والجامعات والمؤسسات الأكاديمية ضمن منظومة تنفيذ السياسة، بما يضمن التنسيق المؤسسي، ودعم الابتكار، وتعزيز نقل المعرفة وتطوير المهارات، والمساهمة في تصميم وتنفيذ المشاريع الوطنية للتحول الرقمي.
3. تنظيم عمليات اتخاذ القرار المتعلقة بالمبادرات الرقمية الكبرى والمشاريع العابرة للقطاعات.
4. إلزام الجهات الحكومية بإجراء مراجعة دورية لتأثير التحول الرقمي على التشريعات التي تشرف عليها ورفع نتائجها لمجلس الوزراء، وتطوير آليات متابعة ورفع تقارير دورية حول تقدم تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات إلى الجهات العليا.

6.3.3 شمولية الخدمة الرقمية وعدم الإقصاء

تلتزم الدولة بضمان شمولية الخدمات الرقمية ووصولها إلى جميع فئات المجتمع، وذلك من خلال:

1. إدماج مبدأ شمولية الخدمة الرقمية في تصميم وتنفيذ الخدمات الحكومية الرقمية، ومعالجة الفجوات الجغرافية والمؤسسية في الوصول إلى الخدمات الرقمية.
2. مراعاة احتياجات الفئات المهمشة عند تصميم الخدمات الرقمية، بما يشمل سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول.
3. متابعة أثر التحول الرقمي على العدالة في تقديم الخدمات واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

6.3.4 المتابعة والمساءلة والشفافية

تركز هذه السياسات على ضمان التنفيذ الفعال للسياسة وتعزيز الثقة العامة، وذلك من خلال:

1. تطوير مؤشرات أداء وطنية لقياس تقدم تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات.
2. تعزيز الشفافية في الإعلان عن المبادرات الرقمية ونتائجها.
3. إرساء آليات مساءلة واضحة لمتابعة التزام الجهات الحكومية بأدوارها في التحول الرقمي.
4. إشراك أصحاب المصلحة في تقييم السياسات الرقمية وتحسينها.

6.4 الممكن الرابع: التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي

يمثل التمويل المستدام الممكن الاقتصادي الأساسي لضمان تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات بصورة واقعية وقابلة للاستمرار، إذ يعتمد نجاح التحول الرقمي على توفر موارد مالية كافية، وآليات تمويل مرنة، ونماذج استثمار رشيدة توازن بين الطموح الرقمي والقدرات المالية للدولة. وفي ظل التحديات المالية والاقتصادية التي تواجهها فلسطين، تبرز الحاجة إلى تبني نهج مالي منظم يضمن الاستخدام الكفؤ للموارد، ويحد من الازدواجية والهدر، ويعزز الأثر التنموي للاستثمارات الرقمية.

ويركز هذا الممكن على إرساء إطار وطني متكامل لتمويل التحول الرقمي يقوم على تنويع مصادر التمويل، وتعزيز كفاءة الإنفاق، وربط التمويل بالأولويات الوطنية، وضمان الاستدامة المالية للمشاريع الرقمية، بما يدعم تنفيذ السياسة خلال الفترة 2026-2028، ويسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة.

6.4.1 التخطيط المالي وربط التمويل بالأولويات الوطنية

تلتزم الدولة بتوجيه التمويل الرقمي بصورة استراتيجية من خلال:

1. ربط مخصصات التحول الرقمي بالأهداف الاستراتيجية لسياسة تكنولوجيا المعلومات وأولويات التنمية الوطنية.
2. إدماج مبادرات التحول الرقمي ضمن دورات التخطيط المالي متوسط وطويل الأجل للمؤسسات الحكومية.
3. اعتماد منهجيات واضحة لتحديد أولويات التمويل بناءً على الأثر، والجدوى، والاستدامة.
4. ضمان مواءمة التمويل الرقمي مع التحول الرقمي في القطاعات الاقتصادية ذات الأولوية مثل الصحة، والتعليم، والزراعة، والصناعة، والخدمات المالية.

6.4.2 تنويع مصادر التمويل والشراكات

تسعى الدولة إلى تنويع مصادر تمويل التحول الرقمي وتقليل الاعتماد على الموازنات التقليدية، وذلك من خلال:

1. تشجيع الشراكات مع القطاع الخاص باستخدام نماذج PPP مبتكرة مثل نموذج المشاركة في الدخل (Revenue Sharing) ونموذج البناء والتشغيل ثم التحويل (BOT)، بهدف تخفيض الأعباء الرأسمالية وتحقيق كفاءة تشغيلية.
2. تعزيز التعاون مع الجهات الدولية والإقليمية – لا سيما المنظمات العربية والإسلامية – مثل البنك الإسلامي للتنمية، والإسكوا، والإتحاد الدولي للاتصالات، ومنظمة التعاون الإسلامي، للاستفادة من برامج الدعم الفني والتمويل المرتبط بالتحول الرقمي.
3. تحفيز الاستثمار المحلي والأجنبي في مشاريع تكنولوجيا المعلومات ذات الأثر التنموي.

4. العمل على إنشاء صندوق وطني موحد للتحويل الرقمي، تُجمع فيه مساهمات من رسوم الخدمات الرقمية، منح المانحين، وأجزاء من ميزانيات الوزارات المعنية، لضمان التمويل الجماعي وتنسيق الاستثمار الرقمي على المستوى الوطني.

5. دعم مبادرات التمويل المبتكر التي تدعم الابتكار والاستدامة في القطاع الرقمي، ويشمل ذلك تشجيع تطوير أدوات تمويل مبتكرة لدعم منظومة الابتكار، بما في ذلك صناديق رأس المال الجريء (Venture Capital)، والعمل على تهيئة بيئة تنظيمية وتشريعية محفزة لنموها، بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وبما يتوافق مع الأطر القانونية الناعمة.

تخضع أي ترتيبات مالية أو آليات تمويلية أو موارد يتم تخصيصها لتنفيذ أحكام هذا البند للترتيبات الحكومية المعتمدة، ولأحكام القوانين والأنظمة المالية النافذة، بما في ذلك قانون الموازنة العامة، والتعليمات الصادرة عن وزارة المالية. ولا يترتب على هذا البند إنشاء أي التزام مالي أو ترتيب تمويلي مستقل خارج الإطار المالي الحكومي المعتمد.

6.4.3 الاستدامة المالية والتشغيلية للمشاريع الرقمية

تركّز هذه السياسات على ضمان استمرارية المشاريع والخدمات الرقمية بعد تنفيذها، وذلك من خلال:

1. تضمين تكاليف التشغيل والصيانة والتحديث ضمن التخطيط المالي للمشاريع الرقمية منذ مراحلها الأولى.
2. اعتماد نماذج تشغيل مستدامة للخدمات الرقمية تضمن استمراريته وجودتها على المدى المتوسط والطويل.
3. تقييم الأثر المالي طويل الأجل للمشاريع الرقمية قبل اعتمادها وتنفيذها.
4. الحد من الاعتماد على التمويل المؤقت أو غير المستدام للمبادرات الرقمية الحيوية.
5. ربط استمرارية تمويل المشاريع الرقمية بمبدأ الاستخدام المشترك للبنية التحتية (Shared Infrastructure)، ومنع الازدواجية في الاستثمار في الخوادم والأنظمة المتكررة.
6. التحفيز المالي للمؤسسات الموفرة: المؤسسات الحكومية التي تحقق وفراً في ميزانياتها التشغيلية نتيجة مشاريع التحويل الرقمي، يُسمح لها بإعادة استثمار نسبة محددة من هذا الوفّر في تعزيز قدراتها التقنية وتدريب كادرها، ضمن إطار تحفيزي يربط بين الكفاءة والمكافأة. تخضع أي ترتيبات مالية أو آليات تمويلية أو موارد يتم تخصيصها لتنفيذ أحكام هذا البند لموافقة وزارة المالية صراحة ووفقاً لآلية "حوافز الأداء" المعتمدة ضمن النظام المالي العام.

6.4.4 التحول الرقمي الأخضر والاستدامة البيئية

تلتزم الدولة بدمج مبادئ الاستدامة البيئية ضمن تمويل وتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال:

1. تشجيع اعتماد حلول تكنولوجيا معلومات خضراء تقلل استهلاك الطاقة وتحد من الأثر البيئي للبنية التحتية الرقمية.
2. دعم استخدام مراكز بيانات موفرة للطاقة وحلول سحابية ذات كفاءة بيئية عالية.
3. مراعاة التأثيرات المناخية في تخطيط وتمويل البنية التحتية الرقمية لضمان استدامتها ومرونتها.
4. إدماج معايير الاستدامة البيئية ضمن تقييم وتمويل المشاريع الرقمية الحكومية.

6.4.5 بناء القدرات المالية وإدارة الاستثمار الرقمي

تهدف هذه السياسات إلى تعزيز القدرات المؤسسية في إدارة التمويل الرقمي، وذلك من خلال:

1. بناء قدرات الكوادر الحكومية في مجالات التخطيط المالي للمشاريع الرقمية وتقييم الجدوى الاقتصادية.
2. تطوير أدوات ومنهجيات لقياس العائد على الاستثمار الرقمي والأثر التنموي للمبادرات الرقمية.
3. تعزيز التنسيق بين الجهات المالية والتقنية داخل المؤسسات الحكومية لضمان قرارات استثمارية رشيدة.
4. ربط التدريب وبناء القدرات المالية بأهداف كفاءة الإنفاق والاستدامة في التحول الرقمي.

7. آليات التنفيذ

تُعد آليات التنفيذ والحوكمة عنصرًا حاسمًا لضمان تحويل سياسة تكنولوجيا المعلومات من إطار توجيهي إلى ممارسة مؤسسية فعّالة، بما يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتكامل الجهود بين الجهات الحكومية، وتحقيق الالتزام بأهداف السياسة ومركزاتها وممكناتها. وتهدف هذه الآليات إلى إرساء نموذج حوكمة وطني متوازن يجمع بين القيادة المركزية، والتنفيذ المؤسسي، والشراكة مع القطاع الخاص وأصحاب المصلحة، مع ضمان الشفافية والمساءلة والاستدامة.

7.1 نموذج الحوكمة الوطنية لسياسة تكنولوجيا المعلومات

يعتمد تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات على نموذج حوكمة وطني متعدد المستويات، يضمن التنسيق الاستراتيجي، والتنفيذ المنضبط، والمتابعة المستمرة، وذلك على النحو الآتي:

7.1.1 الحوكمة الاستراتيجية (المستوى الوطني)

تتولى الجهة الوطنية المختصة بتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي (الوزارة) قيادة الإشراف الاستراتيجي على تنفيذ السياسة، وتشمل مسؤولياتها ما يلي:

1. وضع التوجهات العامة لتنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات وضمان اتساقها مع السياسات الوطنية والخطط التنموية.
2. اعتماد الخطط التنفيذية الوطنية المرتبطة بالمرتكزات الاستراتيجية والممكنات.
3. متابعة التزام الجهات الحكومية بتطبيق السياسة ورفع التقارير الدورية إلى مجلس الوزراء.
4. التنسيق مع الجهات التشريعية والتنظيمية ذات العلاقة لضمان مواءمة الأطر القانونية والتنظيمية مع متطلبات التنفيذ.
5. ضمان الاستجابة التشريعية السريعة للمستجدات التقنية، من خلال تمكين الوزير المختص (أو الجهات الرقابية مثل مفوضية حماية البيانات) من إصدار أدلة تنظيمية وقرارات تفسيرية ملزمة لمعالجة المتغيرات التقنية دون الحاجة إلى تعديل قانوني في كل حالة، شريطة ألا تتعارض مع التشريعات النافذة أو الحقوق الأساسية.

7.1.2 الحوكمة التنفيذية (المستوى المؤسسي)

تلتزم كل وزارة وهيئة حكومية بتفعيل أطر داخلية لتنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات، وتشمل مسؤولياتها ما يلي:

1. مواءمة الخطط المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات مع أهداف السياسة والمركزات الاستراتيجية.
2. إنشاء أو تمكين وحدات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي داخل المؤسسات للاضطلاع بمهام التنفيذ والتنسيق.
3. ضمان تطبيق المعايير الوطنية للحوكمة، وإدارة المشاريع، والأمن السيبراني، وحوكمة البيانات.
4. تخصيص الموارد البشرية والمالية اللازمة لتنفيذ المبادرات الرقمية المؤسسية.

7.1.3 المتابعة والمساءلة

تعتمد السياسة آليات واضحة للمتابعة والمساءلة لضمان التنفيذ الفعال، وذلك من خلال:

1. إعداد تقارير دورية عن تقدم تنفيذ المبادرات الرقمية ورفعها إلى الجهة الوطنية المختصة.
2. استخدام مؤشرات أداء معتمدة لقياس الالتزام والأثر المؤسسي للتحول الرقمي.
3. تحديد إجراءات تصحيحية لمعالجة أي انحرافات أو تأخيرات في التنفيذ.
4. تعزيز الشفافية في نشر المعلومات المتعلقة بالمبادرات الرقمية الحكومية.

7.2 العلاقة مع الجهات الحكومية الأخرى

ترتكز سياسة تكنولوجيا المعلومات على مبدأ التكامل المؤسسي وتنسيق الجهود بين مختلف الجهات الحكومية، وذلك من خلال:

1. تعزيز التنسيق الأفقي بين الوزارات والهيئات الحكومية لضمان تكامل الأنظمة والخدمات الرقمية.
2. تنظيم تبادل البيانات والمعلومات بين الجهات وفق أطر حوكمة البيانات والتشغيل البيئي المعتمدة.
3. تفادي الازدواجية في المبادرات الرقمية من خلال التخطيط المشترك والمراجعة المسبقة للمشاريع.
4. إلزام كل وزارة أو هيئة أو مؤسسة حكومية بإجراء مراجعة دورية، كل سنتين، لتقييم أثر التحول الرقمي على القوانين والتشريعات التي تشرف عليها، ورفع تقرير بذلك إلى مجلس الوزراء.

تلتزم الوزارة بإعداد خطة تنفيذية تتضمن تكاليف تقديرية للفترة 2026-2028، بالتنسيق مع وزارة المالية والجهات ذات العلاقة، تتضمن تقدير الكلفة لكل محور، ومصادر التمويل المحتملة، والأولويات الزمنية، والجهات المسؤولة، وبما يضمن مواءمة تنفيذ السياسة مع إطار الإنفاق متوسط المدى والموازنة العامة السنوية، دون أن يشكل اعتماد السياسة التزاماً مالياً مباشراً إلا وفق الإجراءات والموازنات المعتمدة.

7.3 العلاقة مع القطاع الخاص والشركاء

تُعد الشراكة مع القطاع الخاص عنصراً أساسياً في تنفيذ سياسة تكنولوجيا المعلومات، وتسعى الدولة إلى تنظيم هذه العلاقة ضمن أطر واضحة وشفافة، وذلك من خلال:

1. تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات وفق نماذج تعاقدية واضحة.
2. تنظيم العلاقة مع مزودي خدمات تكنولوجيا المعلومات لضمان الالتزام بالمعايير الوطنية للجودة والأمن والحوكمة.
3. دعم نقل المعرفة وبناء القدرات الوطنية ضمن المشاريع المنفذة بالشراكة مع القطاع الخاص.

4. اعتماد معايير وطنية واضحة وشفافة لاختيار الشركاء وتنظيم الشراكات، تشمل الكفاءة الفنية، والالتزام بمعايير الأمن السيبراني، وحوكمة البيانات، والقدرة على نقل المعرفة، بما يعزز النزاهة، ويضمن جودة التنفيذ وتحقيق الأثر المستدام.

5. تعزيز الشراكة والتعاون مع الجمعيات الخيرية والشركات غير الربحية لتنفيذ برامج ومشاريع ذات اولوية وطنية تدعم التحول الرقمي وتعمل على تسهيل حياة المواطن الفلسطيني

تخضع أي ترتيبات مالية أو آليات تمويلية أو موارد يتم تخصيصها لتنفيذ أحكام هذا البند للترتيبات الحكومية المعتمدة، ولأحكام القوانين والأنظمة المالية النافذة، بما في ذلك قانون الموازنة العامة، والتعليمات الصادرة عن وزارة المالية. ولا يترتب على هذا البند إنشاء أي التزام مالي أو ترتيب تمويلي مستقل خارج الإطار المالي الحكومي المعتمد.

7.4 إشراك أصحاب المصلحة والمجتمع

تحرص السياسة على إشراك أصحاب المصلحة في تنفيذ وتطوير التحول الرقمي، وذلك من خلال:

1. إشراك المؤسسات الأكاديمية، والمجتمع المدني، ورواد الأعمال في تطوير وتقييم السياسات الرقمية.
2. تنظيم مشاورات دورية حول المبادرات الرقمية الكبرى ذات الأثر المجتمعي.
3. تعزيز قنوات التواصل مع المستخدمين النهائيين لتحسين جودة الخدمات الرقمية وبناء الثقة الرقمية.

8. إدارة المخاطر

يتضمن هذا القسم جدولاً أولياً للمخاطر الرقمية مصمماً كمرجع استرشادي يساعد الجهات الحكومية على توحيد الفهم، والانطلاق في بناء قدراتها المؤسسية لإدارة المخاطر. لا يُعدّ هذا الجدول حصراً شاملاً لكافة أنواع المخاطر، ولا يُغني عن إجراء التقييم الواقعي الخاص بكل جهة حكومية. الالتزام الأساسي المنصوص عليه في هذه السياسة يتمثل في اعتماد سجل مخاطر وطني موحد، تُوثّق فيه كل جهة حكومية مخاطرها الرقمية وفقاً للضوابط التالية:

1. **التوثيق الموحد:** تلتزم كل جهة بتوثيق مخاطرها الرقمية في السجل الوطني باستخدام نموذج موحد يتضمن: وصف الخطر، أسبابه، مصدره، الأثر المحتمل، الخدمة المتأثرة، تصنيف البيانات، ومستوى الخطورة.
2. **التحديث الدوري والإلزامي:** تُحدّث بيانات السجل مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر، أو عند وقوع حوادث جوهرية أو تغييرات في بيئة التشغيل أو الأنظمة أو مزودي الخدمات.
3. **تحليل وتقييم المخاطر:** يتم تقييم المخاطر وفقاً لمنهجية تعتمد على مقياسي الاحتمالية (Likelihood) وشدة الأثر (Severity)، لتحديد أولوية المعالجة وتخصيص الموارد اللازمة.
4. **تعيين مسؤول عن كل خطر:** تُعين كل جهة مالاً للخطر مسؤولاً عن المتابعة الداخلية، التنسيق، وتحديث بيانات السجل ورفع التقارير الدورية.
5. **خطة معالجة قابلة للقياس:** يُرفق بكل خطر مرتفع أو حرج خطة معالجة تتضمن مؤشرات أداء واضحة ونتائج قابلة للتحقق قبل وبعد تنفيذ الإجراءات.
6. **المرونة والتحسين المستمر:** يُستخدم السجل كأداة ديناميكية تُحدّث وتُراجع باستمرار، وتُبنى عليها عمليات التعلّم المؤسسي من خلال تحليل الحوادث واختبارات الجاهزية والدروس المستفادة.

رقم	فئة الخطر	وصف الخطر	الارتباط بموضوعات السياسة	مستوى الخطر	الأثر المحتمل	آليات التخفيف والمعالجة
1	حوكمة وقيادة	ضعف التنسيق بين الجهات الحكومية وتداخل الصلاحيات في تنفيذ المبادرات الرقمية	القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، آليات التنفيذ	مرتفع	ازدواجية المشاريع، هدر الموارد، تعثر التنفيذ	تعزيز الحوكمة الوطنية متعددة المستويات، تحديد جهة قيادية واضحة، إلزام الجهات بمواءمة مبادراتها مع السياسة
2	تشريعي وتنظيمي	تأخر تحديث أو استكمال التشريعات الداعمة للتحول الرقمي (البيانات، الخصوصية، الهوية الرقمية)	الإطار القانوني والتنظيمي	مرتفع	تعطيل الخدمات الرقمية، ضعف الثقة الرقمية	اعتماد خارطة طريق تشريعية، مراجعة دورية للتشريعات، إشراك الجهات التشريعية مبكراً
3	مؤسسي	تفاوت الجاهزية المؤسسية بين الوزارات والمحافظات	الجاهزية المؤسسية، شمولية الخدمة	مرتفع	فجوة في جودة الخدمات الرقمية	نماذج جاهزية مؤسسية، دعم تفضلي للمؤسسات الأقل نضجاً، بناء قدرات موجه
4	بشري	فجوة المهارات الرقمية ونقص الكفاءات المتخصصة	بناء القدرات، التدريب، الابتكار	مرتفع	ضعف الاستدامة التشغيلية، الاعتماد المفرط على الموردين	إطار وطني للمهارات الرقمية، برامج تدريب مستدامة، نقل المعرفة
5	بنية تحتية	هشاشة البنية التحتية الرقمية وتأثرها بالقيود السياسية واللوجستية	البنية التحتية الرقمية، السيادة الرقمية	مرتفع	انقطاع الخدمات، تأخير المشاريع	تنويع الحلول التقنية، تعزيز المرونة، التخطيط للاستمرارية
6	أمن سيبراني	تصاعد التهديدات السيبرانية وضعف الجاهزية للاستجابة للحوادث	الثقة الرقمية، الأمن السيبراني	مرتفع	اختراق البيانات، فقدان الثقة العامة	إطار وطني للأمن السيبراني، فرق استجابة وطنية، تدريبات دورية
7	بيانات	ضعف جودة البيانات وغياب التصنيف الموحد	حوكمة البيانات، التشغيل البيئي	متوسط	قرارات غير دقيقة، تعثر التكامل	إطار وطني لتصنيف البيانات، معايير جودة، أدوات CDO
8	تشغيلي	ضعف التكامل والتشغيل البيئي بين الأنظمة الحكومية	التكامل الرقمي، الخدمات الحكومية	متوسط	ازدواجية البيانات، تجربة مستخدم ضعيفة	معايير تشغيل بيئي إلزامية، منصات وطنية
9	اجتماعي	محدودية النفاذ الرقمي للفئات المهمشة والمناطق النائية	الشمول الرقمي، حقوق الإنسان الرقمية	متوسط	تعميق الفجوة الرقمية	تصميم خدمات شاملة، برامج محو أمية رقمية، سياسات عدم الإقصاء
10	مالي	محدودية التمويل المستدام لمبادرات التحول الرقمي	التمويل والاستدامة	مرتفع	توقف المشاريع أو تقليص نطاقها	نماذج تمويل مبتكرة، شراكات، ترتيب أولويات، مشاركة فعلية لوزارة المالية في التخطيط المالي السنوي للقطاع
11	بيئي	تأثر البنية الرقمية بالمخاطر المناخية والطاقة	الاستدامة الخضراء	متوسط	انقطاع الخدمات، ارتفاع التكاليف	بنية تحتية خضراء، كفاءة الطاقة، خطط تعافٍ
12	سوق رقمي	ضعف تنافسية الشركات الفلسطينية في الأسواق الإقليمية	الابتكار، الصادرات الرقمية	متوسط	فرص اقتصادية ضائعة	سياسة وطنية للصادرات الرقمية، دعم التحالفات
13	مجتمعي	انخفاض الثقة المجتمعية بالخدمات الرقمية	الثقة الرقمية، حماية المستخدم	متوسط	ضعف الإقبال على الخدمات	شفافية، حماية الحقوق الرقمية، قنوات شكاوى فعالة
14	استمرارية	ضعف الجاهزية للتعافي من الأزمات الرقمية الكبرى	إدارة المخاطر، استمرارية الأعمال	مرتفع	تعطل خدمات حيوية	خطط استمرارية وتعافٍ، اختبارات دورية
15	اعتماد تقني	الاعتماد المفرط على موردين خارجيين	السيادة الرقمية، الاستدامة	متوسط	مخاطر تشغيلية وسيادية	تنويع الموردين، بناء قدرات محلية

9. مؤشرات الأداء

#	اسم المؤشر (ITU Compatible)	المرتکز/ الممكن الاستراتيجي	رقم البند	وحدة القياس	دورية القياس	الغاية
1	سعة الإنترنت الدولية لكل مستخدم (International Bandwidth)	البنية التحتية الرقمية	5.1.5	كيلوبت / ثانية (Kbit/s)	نصف سنوية	الربط الدولي و الشمول الرقمي
2	نسبة الأنظمة الحكومية الحيوية المستضافة سحابياً/مركزياً	البنية التحتية الرقمية	5.1.3	نسبة مئوية (%)	سنوية	القدرات الرقمية
3	نسبة المؤسسات الحكومية المرتبطة بالمنصة الحكومية للتشغيل البيئي	البنية التحتية الرقمية	5.1.2	(+) %	نصف سنوي	تمكين التحول الرقمي
4	نسبة البيانات السيادية المستضافة داخل مراكز بيانات وطنية أو سحابية حكومية	البنية التحتية الرقمية	5.1.3	(+) %	سنوي	السيادة الرقمية
5	نسبة الوزارات التي تطبق النموذج الوطني لحكومة التحول الرقمي	الجاهزية المؤسسية وتطوير القدرات الحكومية	5.2.1	(+) %	سنوي	الاتساق المؤسسي
6	نسبة الخدمات الحكومية الرقمية المكتملة (Services E2E Digital)	لجاهزية المؤسسية وتطوير القدرات الحكومية	5.2.3	(+) %	نصف سنوية	الممكن الثالث (الحكومة العليا)
7	مؤشر نضج التحول الرقمي الحكومي (Maturity Government Digital)	لجاهزية المؤسسية وتطوير القدرات الحكومية	5.2.1	درجة (من 1 إلى 5)	سنوية	الممكن الأول (الإطار القانوني)
8	نسبة المؤسسات الحكومية التي تدمج الأمن السيبراني ضمن الحوكمة المؤسسية	الثقة الرقمية والاستخدام الامن للتقنيات	5.3.2	(+) %	سنوي	ضمان الحماية المؤسسية الشاملة ضد التهديدات الرقمية
9	عدد الهجمات السيبرانية المستجاب لها خلال 72 ساعة من الاكتشاف	لثقة الرقمية والاستخدام الامن للتقنيات	5.3.3	عدد (-)	ربع سنوي	تحسين سرعة وكفاءة الاستجابة الوطنية للحوادث الرقمية
10	عدد الشكاوى الرقمية المعالجة في الإطار الزمني المحدد	لثقة الرقمية والاستخدام الامن للتقنيات	5.3.4	عدد (+)	ربع سنوي	تعزيز الحماية الفعالة لحقوق المستخدم
11	مؤشر النضج السيبراني الوطني (GCI Score)	لثقة الرقمية والاستخدام الامن للتقنيات	5.3.2	درجة (من 0 إلى 100)	سنوية	قياس جاهزية الدولة لحماية أصولها الرقمية ومواجهة التهديدات الدولية.
12	نسبة المؤسسات التي تملك خطط استجابة للحوادث (CERT/CIRT)	لثقة الرقمية والاستخدام الامن للتقنيات	5.3.3	(+) %	سنوية	ضمان استمرارية الخدمات الحكومية الحيوية وتقليل زمن التوقف عند التعرض لهجوم.
13	عدد الشركات الناشئة الرقمية المسجلة	الابتكار وريادة الاعمال الرقمية	5.4.2	عدد الشركات	سنوياً	قياس حيوية بيئة ريادة الأعمال الرقمية
14	عدد المستفيدين من الحاضنات والمسرعات الرقمية	الابتكار وريادة الاعمال الرقمية	5.4.2	عدد الأفراد/الشركات	نصف سنوي	قياس مدى الوصول إلى خدمات التمكين لريادة الأعمال
15	حجم الاستثمارات الموجهة للشركات التقنية الناشئة (VC)	الابتكار وريادة الاعمال الرقمية	5.4.4	دولار أمريكي (\$)	سنوية	قياس جاذبية البيئة الرقمية للاستثمار المحلي والدولي وثقة الممولين في القطاع.

16	نسبة المؤسسات الحكومية التي تعتمد إطار حوكمة البيانات	حوكمة البيانات الرقمية والتكامل الرقمي	5.5.1	(+) %	سنوي	قياس مستوى التبني المؤسسي لحوكمة البيانات
17	معدل الامتثال المؤسسي للوائح تطوير البرمجيات الحكومية	الاطار القانوني والتنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات	6.1.2	(+) %	نصف سنوي	متابعة الالتزام المؤسسي بتطبيق اللوائح الفنية
18	نسبة المؤسسات المرتبطة بمنصة الهوية الرقمية	الاطار القانوني والتنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات	6.1.4	نسبة مئوية	نصف سنوي	قياس مدى انتشار الهوية الرقمية وتكاملها مع الخدمات الحكومية
19	عدد الاتفاقيات الموقعة للاعتراف المتبادل بالهوية الرقمية	الاطار القانوني والتنظيمي لقطاع تكنولوجيا المعلومات	6.1.4	عدد	سنوي	متابعة التقدم في التعاون الرقمي الدولي والاعتراف المتبادل
20	نسبة المشاريع التقنية التي تتضمن بنداً لنقل المعرفة وتدريب الكوادر	القدرات والمهارات الرقمية وبناء الكفاءات الوطنية	6.2.4	نسبة مئوية	سنوي	ضمان استدامة المعرفة من خلال نقل المهارات محلياً
21	وجود جهة وطنية واضحة ومحددة تقود التحول الرقمي	القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، وشمولية الخدمة	6.3.1	نعم/لا	سنوي	التأكد من توفر قيادة وطنية واضحة للتوجيه والتنفيذ
22	نسبة الخدمات الرقمية المصممة وفق مبادئ الشمول الرقمي	القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، وشمولية الخدمة	6.3.3	نسبة مئوية	سنوي	ضمان وصول الخدمات الرقمية لجميع الفئات
23	عدد المبادرات الرقمية التي راعت احتياجات الفئات المهمشة	القيادة الوطنية، الحوكمة العليا، وشمولية الخدمة	6.3.3	عدد	سنوي	تعزيز العدالة الرقمية وتمثيل الفئات الأقل حظاً
24	نسبة المشاريع الرقمية التي أدرجت تكاليف التشغيل في خططها المالية	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.3	نسبة مئوية	سنوي	قياس مدى دمج الاستدامة المالية في التخطيط الرقمي
25	نسبة المبادرات الرقمية التي تم تمويلها من مصادر غير الموازنة	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.2	نسبة مئوية	سنوي	رصد تنوع مصادر التمويل وتقليل العبء على الموازنة العامة
26	عدد الجهات الحكومية المستفيدة من صندوق التحول الرقمي الوطني	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.2	عدد	سنوي	قياس فاعلية صندوق التحول الرقمي في دعم الجهات الحكومية
27	عدد الكوادر الحكومية المؤهلة في إدارة التمويل الرقمي	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.5	عدد	سنوي	تحديد مستوى الجاهزية المؤسسية لإدارة التمويل الرقمي
28	نسبة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات من إجمالي الموازنة الحكومية	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.1	نسبة مئوية (%)	سنوية	قياس مدى الالتزام السياسي والمالي الفعلي بالتحول الرقمي واعتباره أولوية وطنية.
29	نسبة تمويل مشاريع التحول الرقمي من مصادر غير الموازنة العامة	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.1	نسبة مئوية (%)	سنوية	يعكس تنوع مصادر التمويل وتقليل العبء على الموازنة العامة.
30	نسبة تغطية الكلفة التشغيلية للخدمات الرقمية المشتركة من مصادر تمويل مستدامة	التمويل والاستدامة المالية للتحول الرقمي	6.4.1	نسبة مئوية (%)	سنوية	يعكس الاستدامة المالية للخدمات الرقمية وعدم الاعتماد الكامل على الموازنة التشغيلية السنوية