



الجمهورية اللبنانية
الهيئة المنظمة للاتصالات

عملية الاستشارات العامة

7 حزيران 2007

الهيئة المنظمة للاتصالات في لبنان

المحتويات

3	1- المقدمة
4	2- المقاربة المتبعة في الاستشارات الرسمية
6	3- المبادئ الواجب اتباعها
8	4- وثيقة الاستشارات
9	5- مدة عملية الاستشارات
10	6- الإعلان عن مخططات لإجراء استشارات مستقبلية
11	7- خلاصة عملية الاستشارات
	الملحق (أ) صفحة الغلاف للردود على أسئلة عملية الاستشارات التي تجريها
12	الهيئة المنظمة للاتصالات

المادة 5 (3) من قانون الاتصالات تلزم الهيئة المنظمة للاتصالات أن تضع قواعد لجمع ودراسة الملاحظات والاقتراحات من مقدمي خدمات الاتصالات والأشخاص المعنيين بتطوير الأنظمة، واللجوء عند الحاجة إلى تشكيل لجان استشارية وفق أحكام المادة 10 من هذا القانون.

1- المقدمة

تشكل هذه التوجيهات حول الاستشارات جزءاً من الأنظمة الصادرة عن الهيئة المنظمة للاتصالات بصفتها الهيئة المنظمة المستقلة المسؤولة عن قطاع الاتصالات في لبنان. صممت هذه التوجيهات لمساعدة المعنيين في هذا القطاع في فهم العملية التي تجري بموجبها الاستشارات العامة ولتخدم كنموذج لكافة الاستشارات العامة التي تقوم بها الهيئة المنظمة للاتصالات.

سوف تؤثر أعمال الهيئة على الناس والمؤسسات في سائر أنحاء لبنان. نتيجة لذلك، من المهم جداً أن تتخذ الهيئة قراراتها في الوقت المناسب ووفق الطريقة الصحيحة. يجب أن تأخذ هذه القرارات في عين الاعتبار وجهات نظر أولئك المهتمين بالنتيجة. تتيح الاستشارات للمتأثرين أو للمهتمين بمسألة معينة أن يبديوا وجهات نظرهم قبل اتخاذ القرار بشأن المسار المتخذ.

تشكل الاستشارات أيضاً جزءاً جوهرياً من المحاسبة التنظيمية، وهي الوسيلة التي تمكن الناس والمؤسسات المتأثرين بقرارات الهيئة من الحكم على ما تفعله هذه الهيئة ولماذا تفعل ذلك.

سنقوم الهيئة المنظمة للاتصالات في سعيها لإجراء استشارات عامة شفافة وفعالة بما يلي:

- إشراك أكبر عدد ممكن من الناس الذين يجب سماع أصواتهم، أكانوا من الشركات الكبيرة أو الصغيرة، أو الصناعات، أو مجموعات المستهلكين، أو المجموعات الأهلية أو الأفراد فقط.
- إعطاء الفرقاء المهتمين إمكانية التعبير الكامل عن اهتمامهم بطريقة مطلعة.
- استخدام الردود المقدمة للمساعدة في فهم تأثير أي عمل متخذ.

كما سوف تحاول الهيئة المنظمة للاتصالات أن:

- تنفذ هذه الاستشارات بطريقة واضحة ومكشوفة كي يتمكن كل فرد من رؤية ما يحدث، متى يحدث، ولماذا يحدث.
- الحصول على أفضل قيمة مقابل أفضل سعر من خلال التأكد من أن كلفة عملية الاستشارات ليست مرتفعة كثيراً.
- تجنب استهلاك وقت طويل لأن الأسواق الخاضعة لهذه التنظيمات تتغير بسرعة.

2- المقاربة المتبعة في الاستشارات الرسمية

تجري عادةً الهيئة المنظمة للاتصالات كل عملية استشارات وفقاً لوثيقة ينشر نصها بالكامل تطلب من الفرقاء المهتمين بالرد خطياً على الاستفسارات. وسوف تستكشف هذه الاستشارات مسائل معقدة ذات تداعيات قانونية مهمة. نتيجة لذلك، تعتبر هذه المقاربة الرسمية جوهرية للتأكد من أن ما تم تنفيذه كان واضحاً ومكشوفاً. كما سيكون من الأسهل لأي شخص أن يستعمل نفس النموذج عند الرد خطياً.

إلا أن للاستشارات الرسمية أيضاً حدود خاصة بها. فبعض المتأثرين بقرارات الهيئة المنظمة للاتصالات سيكونون في وضع أفضل من غيرهم في تعاملهم مع التنظيمات. يتوفر لدى الشركات الكبيرة جداً خبراء يطلون الوثائق الطويلة المعقدة، ولكن مثل هؤلاء الخبراء لا يتوفرون عادةً لدى الشركات الصغيرة، كما لا يتوفر الوقت للمهارات الخاصة لدى مجموعات المستهلكين والمجتمع الأهلي والأفراد. لذا، ستعتمد الهيئة المنظمة للاتصالات على مساعدة الشركات الصغيرة والناس في التعبير عن وجهات نظرهم عبر جعل الاستشارات الرسمية فعالة إلى أقصى حد ممكن ودعم ذلك بطرق أخرى لجمع الآراء، التي قد تشمل ما يلي:

- استخدام الأبحاث لفهم وجهات نظر واحتياجات وسلوك الناس والمؤسسات المعنية بقطاع الاتصالات.
- الوصول إلى الشركات والمؤسسات الأصغر حجماً من خلال إجراء الإحصاءات واستطلاعات الرأي. سوف تستند دراسات أخرى إلى تقنيات مثل المجموعات المركز عليها. كما سوف يعتمد غيرها مزيجاً متوازناً من الطريقتين.
- الوصول إلى الناس والمجموعات الأهلية الذين لهم مصلحة في القرارات، لكنهم غير قادرين على الرد على المقاربة الخطية الرسمية، عن طريق إقامة معارض في الهواء الطلق، وتنظيم الاجتماعات المفتوحة، ونشر المعلومات على شبكة الإنترنت، وتنظيم مجموعات نقاش مركزة.
- استشارة الناس والمؤسسات بطريقة منتظمة غير رسمية للمساعدة في فهم اهتماماتهم. سوف تستخدم هذه المناقشات غير الرسمية لاستكمال عملية الاستشارات الرسمية. وهي ستوفر إلى الهيئة المنظمة للاتصالات لمحة سريعة عن وجهات نظر القطاع والمستهلكين. تستطيع الهيئة بعد ذلك أن "تختبر على أرض الواقع" إمكانية النجاح قبل إصدار وثائق الاستشارات الرسمية. تتوقع الهيئة أن تنفذ ذلك من خلال مزيج من الاجتماعات والندوات غير الرسمية.

• سوف تتواصل الهيئة المنظمة للاتصالات مع المعنيين على أوسع نطاق ممكن خلال كل عملية استشارات. يشمل ذلك:

- عقد أكبر عدد ممكن من اللقاءات المباشرة خلال الوقت المتوفر.
- استخدام موقعها الإلكتروني على الإنترنت (www.tra.gov.lb) لجمع الآراء حول المعلومات ولتزويد المعلومات المفصلة المتعلقة بخلفية قرارات الهيئة عبر شبكة الإنترنت.
- تزويد موجزات صحفية إلى وسائل الإعلام.
- التواصل المباشر عبر وسائل الإعلام من خلال كتابة مقالات في مجلات وصحف يومية، وعند الضرورة، عن طريق الإعلانات.

سوف تحتفظ الهيئة بسجلات دقيقة للمناقشات التي تساعد في فهم المسائل المعنية. ولكنها سوف تحترم أيضاً سرية مصادرها ولن تكشف عن تفاصيلها شرط ان يكون قد تم الاتفاق على إبقاء هذه المناقشات سرية. لا تسعى الهيئة فقط إلى معرفة ما إذا كان الفرقاء المهتمون يوافقون أم لا على مسألة محددة بل وتهتم أيضاً بمعرفة الأسباب الكامنة وراء وجهات نظر الناس وكيفية تأثير مقترحاتها على القطاع وعلى السكان بوجه عام.

حيثما أمكن، قد تطلب الهيئة من الناس دعم بياناتهم بإثباتات. كما وتشجع أيضاً مجموعات الأعضاء، مثل جمعيات التجار والمستهلكين ومجموعات المجتمع الأهلي، بتزويد شرح حول من يمثلون.

ستدعو الهيئة جميع المهتمين بالمسائل التي سوف تدرسها لتسجيل أسماءهم معها على شبكة الإنترنت من أجل استلام رسائل إلكترونية حول الاستشارات وأنباء تتعلق بنشاطات أخرى.

تخطط الهيئة لنشر كميات كبيرة من المواد التي تغطي مجالات عديدة وتسعى إلى الحصول على الآراء حولها، ولذلك من المهم السماح للأفراد والمؤسسات اختيار المعلومات التي تهمهم بدرجة أكبر. سوف يتمكن الناس الذين يسجلون أسماءهم من اختيار معلومات محدثة حول:

- كافة القطاعات والمجالات التي تنظمها الهيئة.
- القطاعات الفردية كالإذاعة، التلفزيون، شركات الاتصالات أو الخدمات اللاسلكية أو الفضائية المحددة التي تستخدم حيز الترددات اللاسلكية.

تخطط الهيئة لإنشاء منتدى إلكتروني آمن للاستشارات على شبكة الإنترنت حيث تستطيع المؤسسات والأفراد من خلاله التعبير بحرية عن وجهات نظرهم. ويسمح ذلك بتحديد المجموعات المهمة بمجالات محددة.

3- المبادئ الواجب اتباعها

هناك سبعة مبادئ سوف تتبعها الهيئة المنظمة للاتصالات في الاستشارات الخطية:

قبل الاستشارات

- 1- حيثما أمكن، سوف تجري الهيئة مناقشات غير رسمية مع الناس والمؤسسات قبل الإعلان عن عملية استشارات واسعة للتأكد من أن تفكيرها صائب في هذا الاتجاه. في حال لم يتوفر لها الوقت الكافي لتحقيق ذلك، سوف تعقد اجتماعاً مفتوحاً لشرح مقترحاتها بعد وقت قصير على الإعلان عن عملية الاستشارات.

خلال الاستشارات

- 2- سوف تكون الهيئة واضحة بخصوص ماذا ومع من ستشاور، ولماذا، وحول أية مسائل وطوال أية مدة.
- 3- سوف تجعل الهيئة وثيقة الاستشارات قصيرة وبسيطة بقدر ما يمكن مع ملخص لا يتجاوز الصفحتين. سوف تحاول أيضاً تسهيل إعطاء الردود الخطية. أما إذا كانت عملية الاستشارات معقدة، فيمكن أن تزود الهيئة نسخة مختصرة للمؤسسات الأصغر حجماً أو للأفراد الذين قد لا يتمكنون من دون ذلك توفير الوقت للمشاركة في آرائهم.
- 4- تمنح الهيئة المنظمة للاتصالات عادةً ما بين أربعة إلى عشرة أسابيع لتلقي الردود حسب طول وتخصص عملية الاستشارات.
- 5- تكون دائرة الاستشارات العامة وشؤون المستهلكين في وحدة الإعلام وشؤون المستهلكين لدى الهيئة المنظمة للاتصالات مسؤولة عن التحقق من اتباع توجيهات عملية الاستشارات ووصولها إلى أكبر عدد ممكن من الناس والمؤسسات.
- 6- إذا كانت الهيئة المنظمة للاتصالات غير قادرة على اتباع أحد هذه المبادئ، سوف تشرح السبب بوضوح كجزء من عملية الاستشارات. قد يعود السبب لكون مسألة معينة مستعجلة. إذا احتاجت الهيئة الدعوة إلى الاستشارات خلال وقت قصير، قد تبلغ المعنيين مسبقاً بأن عملية الاستشارات هذه تحمل "صفة مستعجلة"، وتحتاج إلى اهتمامهم العاجل.

بعد الاستشارات

7- سوف تقوم الهيئة المنظمة للاتصالات بمراجعة وتقييم كل إجابة بعناية وبذهن منفتح. وسوف تعطي الأسباب التي دفعتها لاتخاذ قراراتها وتذكر كيف ساعدت آراء أولئك المعنيين في تشكيل تلك القرارات.

تعتقد الهيئة أن كل شخص مهتم بمسألة معينة يجب أن يطلع على آراء الآخرين خلال عملية الاستشارات. وتنتشر عادةً كافة الأجوبة التي تلقتها على موقعها الإلكتروني. مع ذلك، ستحترم الهيئة المنظمة للاتصالات الطلبات التي تريد إبقاء بعض وجهات النظر والمعلومات سرية.

يمكن أيضاً أن تقوم الهيئة بما يلي:

- إبقاء هذه المبادئ السبعة منشورة بالتوازي مع كل وثيقة استشارات جارية.
- توفير مكتب مساعدة للاستشارات، بهدف مساعدة المؤسسات مثل الشركات التجارية الصغيرة والمستهلكين ومجموعات المجتمع الأهلي على إبداء آرائهم حول عملية الاستشارات التي تجريها.
- الاحتفاظ بسجل لجميع وثائق الاستشارات ونشره على موقع الهيئة الإلكتروني. سوف يدرج الموقع الإلكتروني كافة عمليات الاستشارات الجارية وتلك التي أغلقت حديثاً و(بقدر الإمكان) تلك المخطط لإجرائها في المستقبل القريب.

4- وثيقة الاستشارات

تهدف الهيئة المنظمة للاتصالات إلى اتباع مقاربة متماسكة عند تصميم أية وثيقة للاستشارات الرسمية. تتغير المحتويات طبقاً للمسألة، ولكنها سوف تشمل عادةً:

- صفحة الغلاف وتحمل اسم عملية الاستشارات والمهلة النهائية لتلقي الردود.
- صفحة لجدول المحتويات
- ملخصاً تنفيذياً لا يتجاوز الصفحتين
- الهيكل الرئيسي لنص الوثيقة
- اسم الشخص الذي يجب الاتصال به وتفاصيل العنوان لإرسال الردود
- نموذج الرد الذي يجب ان يتبعه الفرقاء المعنيون عند إعداد ردودهم
- ملاحق ومعجم مصطلحات، إذا كانت ضرورية

إن بعض المسائل التي سوف تستكشفها الهيئة معقدة من الوجهة الفنية. لكن الهيئة ستحاول دائماً أن تجعل وثائق عملية الاستشارات قصيرة وبسيطة كي يفهم الناس هدف الاستشارات.

حيثما أمكن، سوف تحاول الهيئة نشر وثائق كاملة كي لا يضطر من يريد الرد على أسئلة عملية الاستشارات إلى الرجوع إلى مستندات أخرى عند التفكير بما سوف يكتبون. إذا احتاجت الهيئة إلى الاستناد إلى مستندات أخرى، سوف تفعل ذلك فقط إذا كان البديل يعني نشر وثيقة استشارات كبيرة ويصعب جداً فهمها والعمل بموجبها.

إضافة إلى ذلك، قد تشمل بعض عمليات الاستشارات تقييماً للتأثير التنظيمي. يشرح هذا التقييم وجهة نظر الهيئة حول فوائد وتكاليف الخيارات المختلفة التي تدرسها. يعتبر تقييم التأثير التنظيمي جزءاً مهماً من الممارسات الفضلى بالنسبة للهيئة المنظمة للاتصالات.

يمكن أن تنشر الهيئة مزيداً من المعلومات حول المقاربة التي ستتبعها لتقييم التأثير التنظيمي في المستقبل القريب.

5- مدة عملية الاستشارات

في حال كانت فترة الاستشارات قصيرة جداً، قد لا يجد بعض الذين لديهم وجهات نظر مهمة الوقت الكافي لإعداد ردودهم ضمن هذه الفترة القصيرة. أما إذا كانت الفترة طويلة جداً، فقد يكون السوق المعني قد تغير بصورة دراماتيكية خلال تلك الفترة.

هذا الأمر قد يؤثر على قدرة الهيئة المنظمة للاتصالات في التعامل مع مسألة ما ضمن الوقت المناسب كما ترغب بذلك المؤسسات.

عندما تقرر الهيئة الفترة التي يجب أن تستغرقها عملية الاستشارات، عليها أن تحقق التوازن الصحيح بين الاثنين. سوف تعطي بوجه عام ما بين أربعة وعشرة أسابيع بالنسبة لمسائل السياسات المعقدة. حدد هذا الوقت مع الأخذ في الحسبان السرعة التي يتغير فيها قطاع الاتصالات.

كما سوف تأخذ الهيئة في عين الاعتبار الأعياد والعطل عند وضع الجدول الزمني. عندما تبدأ الهيئة عملية استشارات رسمية، سوف تحدد أيضاً متى تتوقع نشر قرارها.

يمكن أن تستغرق الاستشارات أقل من أربعة أسابيع في حال:

- كانت المسألة أو المجتمع الأهلي المعني صغيراً أو لا تؤثر إلا على مجموعة معينة، تم تحديدها مسبقاً.
- كان تأثير الاقتراح محدوداً على السوق؛
- كان الاقتراح تعديلاً محدوداً فقط لسياسة قائمة أو؛
- احتاجت المسألة للنظر فيها بصورة مستعجلة.

يمكن أيضاً أن تنفذ الهيئة استشارات رسمية أقصر مدة في حال:

- كان القانون ينص على أن الهيئة يجب أن تعمل ضمن فترة زمنية محددة؛
- وافقت المؤسسات المشاركة في الاستشارات المحددة على أنها تريد جدولاً زمنياً أسرع؛
- أو كانت هذه الاستشارات هي الثانية حول نفس المسألة.

بعد انقضاء الفترة المحددة للاستشارات، تسأل بعض الهيئات المنظمة كافة الذين ردوا على الاستشارات إذا كانوا يرغبون في التعليق على وجهات نظر أبقاها آخرون. لا تفعل الهيئة ذلك بصورة اعتيادية ولكنها قد تفعله في حالات معينة.

6- الإعلان عن مخططات لإجراء استشارات مستقبلية

تصدر الهيئة المنظمة للاتصالات رोजना منتظمة تدرج فيها التاريخ المتوقع لبدء الاستشارات المحددة بالإضافة إلى تواريخ أخرى مثل اجتماعات مجلس إدارتها. تشمل الروزنامة ملخصاً لغرض كل عملية من عمليات الاستشارات. وهي ستكون متوفرة على موقعها الإلكتروني www.tra.gov.lb وسيتم تحديثها تبعاً.

7- خلاصة عملية الاستشارات

سوف يراجع الفريق المكلف بإجراء الاستشارات كافة الردود التي تلقتها الهيئة المنظمة للاتصالات. وبعد ذلك سيقوم بإعداد ملخص لرفعه إلى مجلس إدارة الهيئة أو إلى مجموعة أخرى مسؤولة عن اتخاذ القرار المتعلق بالموضوع. يشمل أيضاً هذا الملخص الذي يُعدّه فريق الهيئة المنظمة للاتصالات معلومات مهمة أخرى تتعلق بالموضوع قد تشمل نتائج أبحاث السوق، ووجهات النظر المُعبّر عنها في ندوات واجتماعات، ونتائج المباحثات غير الرسمية التي أُجريت مع أشخاص ومؤسسات لهم مصلحة أو اهتمام بالموضوع.

إثر انتهاء عملية الإستشارات، وحين ترتئي الهيئة ذلك مناسباً، يتم نشر قرار مجلس الإدارة، كما تعقد الهيئة مؤتمراً صحفياً وتصدر بياناً خاصاً بالمناسبة.

- نهاية الاستشارات العامة -

(الملحق أ يتبع)

الملحق أ- صفحة الغلاف للردود على أسئلة عملية الاستشارات التي تجريها الهيئة المنظمة للاتصالات

التفاصيل الأساسية
اسم عملية الاستشارات:
إلى (اسم الشخص المطلوب الاتصال به في الهيئة):
اسم المجيب:
يمثل (نفسه أو مؤسسة/مؤسسات)
العنوان (إذا كان الرد لن يرسل بالبريد الإلكتروني)

السرية
ما هي الأمور التي تريد أن تبقىها الهيئة سرية
لا شيء
الاسم /تفاصيل الاتصال/الوظيفة
المؤسسة
*الرد الكامل
*جزء من الإجابة
إذا كنت ترغب في إبقاء جزء من ردك، اسمك أو اسم مؤسستك سرياً، هل تستطيع الهيئة المنظمة للاتصالات مع ذلك ان تشير إلى مضمون ردك (بضمن ذلك، لأية أجزاء سرية، ملخص عام لا يكشف عن المعلومات المحددة أو يساعد في التعرف عليك).
نعم
كلا

تصريح

أني أؤكد بأن الرسالة المزودة مع صفحة الغلاف هذه هي رد رسمي على الاستشارات. يمكن نشرها بالكامل على الموقع الإلكتروني العائد للهيئة المنظمة للاتصالات، ما لم يتم تحديد خلاف ذلك على صفحة الغلاف هذه. إذا كنت قد أرسلت ردي بالبريد الإلكتروني، تستطيع الهيئة المنظمة للاتصالات ان تهمل أي نص قياسي يرسل عبر البريد الإلكتروني ويتعلق بعدم نشر مضمون البريد الإلكتروني ومرفقاته.

التوقيع (إذا كانت النسخة مطبوعة على الورق)

الاسم

*سوف تعتمد الهيئة المنظمة للاتصالات عادة إلى نشر جميع الملاحظات والاقتراحات التي تم استلامها في سياق الاستشارات العامة، ما لم يطلب أصحاب العلاقة صراحة بأن تبقى ردودهم سرية، سواءً جزئياً أو بالكامل، وذلك كجزء من إجراءاتها لإعداد سجل كامل والسماح للجمهور بالاستحصال على المعلومات التي تشكل الأساس لاتخاذ قراراتها. في حال رغب أي فريق في أن يبقى ردّه الكامل أو جزء منه طيّ الكتمان، عليه أن يعلن ذلك بوضوح، وأن يوضح أسباب طلبه هذا، وأن يضع المعلومات التي يتمنى بأن تبقى طيّ الكتمان ضمن مغلف منفصل ومختوم. في حال وافقت الهيئة بأن الظروف تبرر المعاملة السرية، ستبلغ صاحب الردّ بهذه الموافقة وستقوم بفتح الردّ والنظر فيه بطريقة سرية خلال عملية الاستشارات هذه. وفي حال رفضت الهيئة هذا الطلب، عندئذ سوف تتلف المواد المختومة دون فتحها أو مراجعتها ولن تأخذها بعين الاعتبار في عملية الاستشارات هذه وستبلغ صاحب الردّ بهذا الإجراء.