

Distr.
GENERAL

TD/B/COM.1/EM.30/3
26 December 2006

ARABIC
Original: ENGLISH

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



مجلس التجارة والتنمية

لجنة التجارة في السلع والخدمات، والسلع الأساسية

اجتماع الخبراء المعني بتعميم الوصول إلى الخدمات

جنيف، ١٤-١٦ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٦

تقرير اجتماع الخبراء المعني بتعميم الوصول إلى الخدمات

المعقود في قصر الأمم، جنيف

في الفترة من ١٤ إلى ١٦ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٦

المحتويات

الصفحة	الفصل
٢	الأول - ملخص أعده الرئيس.....
٢٣	الثاني - المسائل التنظيمية.....
	المرفق
٢٤	الحضور.....

الفصل الأول

ملخص أعدّه الرئيس

١ - عُقد اجتماع الخبراء المعني بتعميم الوصول إلى الخدمات في جنيف في الفترة من ١٤ إلى ١٦ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٦. وعرض الخبراء وجهات نظرهم بشأن الكيفية التي يمكن أن تؤدي بها حكومات البلدان المتقدمة والنامية دوراً نشطاً، على الصعيدين الوطني والدولي، بما في ذلك في إطار المفاوضات التجارية متعددة الأطراف، بغية ضمان بلوغ هدف تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية. ونوه المشاركون بوثيقة المعلومات الأساسية الممتازة TD/B/COM.1/EM.30/2 التي أعدتها الأمانة وبالنهج الجديد والشامل الذي اتبعه الاجتماع الذي ضمّ منظمين ومسؤولين عن رسم السياسات وممثلين للمجتمع المدني ومفاوضين تجاريين. وإذ تناول الاجتماع تعميم الوصول في مجالات متقاطعة، فقد ركّزت جلسات محددة منه على إمدادات المياه والإصحاح، والصحة، والتعليم، والاتصالات. ويعكس الملخص التالي ثراء الآراء المعرب عنها والاقتراحات المقدمة.

ألف - مقدمة

٢ - أثار البعد الاقتصادي للخدمات اهتمام الحكومات والمجتمع المدني والقطاع الخاص، وهي جهات تسعى كل منها إلى تحقيق مكاسب إنمائية وتجارية من نمو قطاعات الخدمات. وأبرز الاجتماع بعداً مختلفاً للخدمات، ألا وهو البعد الاجتماعي والإنساني للخدمات الأساسية الذي ينبغي أن يُدرج في صلب النقاش. وعدا عن اعتبارات الكفاءة الاقتصادية الصرف، ينبغي التطرق إلى وصول عامة الناس إلى الخدمات الأساسية من زاوية الفقر وكمسألة من مسائل حقوق الإنسان، وفقاً للإعلان العالمي لحقوق الإنسان والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وسلّم العديد من المشاركين بأهمية ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات لا لأغراض المعيشة فحسب بل أيضاً لبلوغ أهداف التنمية البشرية والوطنية الأوسع، ومنها على سبيل الذكر لا الحصر الأهداف الإنمائية للألفية. وسيكون الوصول إلى الخدمات الأساسية ذا أهمية حاسمة أيضاً لتقليص الفروق الاقتصادية بين البلدان وبين مختلف شرائح المجتمع وللتخفيف من حدة الفقر. ونظراً إلى الترابط الوثيق بين الخدمات الأساسية (مثل الصحة والتعليم؛ والماء والصحة)، رأى العديد من المشاركين أن من اللازم اتباع نهج شامل إزاء قطاعات الخدمات الأساسية. ويكمن تحد آخر في تحقيق توازن مناسب بين الإنصاف والكفاءة، وهي مسألة جوهرية لا بد من الشروع في معالجتها لدى تصميم سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات.

٣ - ولا يوجد تعريف عام يحدد الخدمات التي ينبغي اعتبارها خدمات أساسية أو حيوية. وبصفة عامة، ترمي هذه الخدمات إلى دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتسهم في تحقيق التضامن الاجتماعي وبناء الدولة. ورغم الإشارة إلى خدمات شتى على أنها حيوية أو أساسية (كالماء والإصحاح، والتخلص من النفايات، والطاقة، والصحة، والتعليم، والاتصالات، والتمويل، والنقل في جملة خدمات أخرى)، توافقت الآراء على أن تحديد الخدمات التي تعتبر أساسية هو اختيار اجتماعي أساساً، وهو يتوقف على الخصائص المحلية لكل بلد واحتياجاته المتصورة. وينبغي فهم "الخدمة الأساسية" على أنها مفهوم دينامي يحتاج إلى مراجعة وتكييف مع التكنولوجيات

المتغيرة والواقع الوطني. ووصف الخدمات الأساسية بأنها خدمات نفعية^(١) يبرر ضرورة تدخل الدولة لضمان توفيرها بما يكفي وأيضاً لضمان وصول الناس إليها. ولا تشترك جميع الخدمات الحيوية في الخصائص والقيود والتحديات ذاتها. فمثلاً، يمكن ألا يكون توفير خدمات المياه والإصحاح منظماً دائماً بفعالية وكفاءة على المستوى الوطني وقد يكون منظماً على المستوى المحلي. إلا أن الطاقة وغيرها من الخدمات الشبكية قد تتطلب تنظيمًا على المستوى الوطني.

٤ - ونوقش الفرق بين الخدمات العامة وتعميم الوصول. ففي حين يشير المصطلح الأول إلى الخدمات المقدمة لكل شخص أو أسرة على حدة، يشير الثاني إلى جعل الخدمات في متناول كل شخص، سواء عن طريق الوصول الفردي أو الجماعي إليها. ولذلك، عادة ما تسعى البلدان النامية إلى ضمان تعميم الوصول بدلاً من تعميم الخدمات. وبخصوص تعميم الوصول، يمكن أن تختلف التعاريف باختلاف القطاعات وأهداف السياسة العامة. وتمثل المسائل الرئيسية الواجب معالجتها لدى تناول الخدمات الأساسية في: توافرها، وإمكانية الوصول إليها، وتيسر تكلفتها، وملاءمتها/إمكانية تكييفها. غير أن من اللازم أخذ عاملي الإنصاف والكفاءة في الحسبان، ذلك أن الوصول الانتقائي يمكن أن يفضي إلى تباينات بين المجتمعات ونقص في الخدمات المقدمة إلى الفقراء. وينبغي التركيز على زيادة الكم وإمكانية الوصول والحفاظة في الآن ذاته على نوعية مناسبة تلائم الظروف المحلية.

باء - العلاقة بين الوصول إلى الخدمات الأساسية والفقير

٥ - أكد المشاركون الترابط المهم والقوي والواضح بين الفقر والوصول إلى الخدمات الأساسية. فالوصول هو مسألة توزيع في المقام الأول. فعدم الوصول إلى الخدمات الأساسية في معظم الحالات يعزى أساساً، كما يتضح في حالة الوصول إلى الماء مثلاً، إلى عدم التساوي في توزيع الدخل والموارد. وما فتئت الفجوة بين البلدان وبين الميسورين والفقراء على المستوى الوطني من حيث الوصول إلى الخدمات الأساسية تتسع، ومن المفارقات أن الفقراء يتحملون كلفة أكبر نسبياً في بعض الحالات للحصول على خدمات أساسية كالماء. وقد بدأت هذه الفجوة تتقلص في بعض القطاعات مثل الاتصالات، لكنها بصفة عامة ما انفكت تتسع على نحو يعكس انعدام المساواة. والسياسات المتبعة حتى الآن لم تفض عموماً إلى النتائج المنشودة من حيث ضمان تعميم الوصول. ولا مجال لتحقيق الوصول إلى الخدمات العامة إلا ببذل جهد مواز من أجل معالجة مسألتي الفقر وتوزيع الدخل على المستوى الوطني. ولا يمكن الخلاص من الفقر دون الوصول إلى الخدمات الأساسية، في حين أن العجز عن رفع مستويات الدخل يعوق الوصول إلى الخدمات الأساسية، كما تبين في حالة ملاوي في مجال التعليم. ومن جهة ثانية، بينت التجربة الكويتية في مجال خدمات الصحة والتعليم أن تدابير السياسة العامة الرامية إلى الحد من الفقر هي أكثر التدابير فعالية في تحسين الوصول إلى الخدمات العامة.

(١) في حالة السلع النفعية، لا يُتاح المستوى المنشود اجتماعياً من الخدمات لأسباب من بينها اعتبارات الربح، وخصائص المنفعة العامة، وإمكانية الانتفاع المجاني. والسلع والخدمات النفعية مرغوبة أو ذات قيمة اجتماعية في حد ذاتها، إذ يحق للمواطنين الحصول على هذه السلع والخدمات بغض النظر عما إذا كان بمقدورهم شراؤها أو عما يرغبون فيه أو يفضلونه في الواقع.

جيم - دور الدولة والقطاع العام

٦- ظهر توافق آراء قوي بين المشاركين بخصوص دور الدولة في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية، لا سيما في ضوء اعتبارات حقوق الإنسان والصالح العام، والدولة مسؤولة عن ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية بتوفير الخدمات بصفة مباشرة أو بتنفيذ مخططات شتى تتيح مشاركة القطاع الخاص أو المجتمعات المحلية أو المبادرات غير الهادفة إلى الربح في توفير الخدمات. ويتمثل دور الدولة أساساً في احترام تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية وحمايته وتيسيره. وفي كلا الحالتين، تؤدي الدولة دوراً رئيسياً في تنظيم توفير الخدمات المتصلة بتعميم الوصول. ولا بد من معالجة عدد من المسائل المتقاطعة لدى السعي إلى تعميم الوصول إلى الخدمات. ويشمل ذلك اعتبارات الإنصاف والكفاءة، والمرونة والحيز المتاح للحكومات في مجال السياسة العامة حيثما دعت الضرورة إلى تكيف الأهداف مع المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، واستحداث خدمات مترابطة ترابطاً وثيقاً، وكيفية إدارة استهداف فئات السكان المهمشة والفقيرة بتدابير محددة، لا سيما فيما يتصل بالإعانات. ولا يوجد نهج "صالح لكل الحالات" أو "نموذجي" لضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية، وقد يتعذر تماماً نقل أفضل الممارسات من بلد إلى آخر. والاختيارات في مجال السياسة العامة مترابطة ترابطاً وثيقاً وتتوقف على القدرات المؤسسية والتنظيمية المتاحة على المستويين الوطني والمحلي. وينبغي أن تتوافق آليات ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات مع القدرات المؤسسية والمالية والتكنولوجية وقدرات الموارد البشرية التي يمكن تسخيرها لبلوغ تلك الأهداف.

دال - ضمان تعميم الوصول

٧- يمكن أن تستخدم الدولة وسائل شتى لضمان تعميم الوصول. وتحدد الخصائص الاقتصادية للأسواق، إلى حد كبير، طبيعة الاستجابة المناسبة. وفي بعض القطاعات، كالمياه والإصحاح والصحة والتعليم، تضطلع كيانات عامة، في الغالب، بتوفير هذه الخدمات بصفة مباشرة، في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء. غير أن الاتجاه السائد في الخدمات الأساسية الأخرى (كالاتصالات) يتمثل في الاعتماد المتزايد على مقدمي الخدمات من القطاع الخاص والمجتمعات المحلية. ولا بد من وضع لوائح تنظيمية وإنشاء مؤسسات مناسبة لإحراز تقدم في توفير الخدمات الأساسية.

٨- وينبغي أن تعكس أهداف تعميم الوصول الأهداف الإنمائية الوطنية كما ينبغي أن تتطلع إلى المستقبل. ففي قطاع التعليم مثلاً، من شأن حصر أهداف تعميم الوصول في التعليم الابتدائي أن يؤدي إلى حرمان البلدان النامية من إمكانية تزويد سكانها بالقدرة على المشاركة بصورة أكثر فعالية في اقتصاد يعتمد على المعرفة اعتماداً متزايداً. ومن شأن اعتماد جداول زمنية خاصة بأهداف تعميم الوصول أن تساعد في الارتقاء العاجل والسريع بظروف معيشة الفقراء الأساسية. ولا بد مثلاً أن تحدد اللوائح بدقة آجالاً دنياً لاسترداد التكاليف المتصلة بعمليات تحسين البنية الأساسية وتطويرها. وتجربة الأرجنتين مثال جيد في هذا الصدد؛ إذ إن اللوائح التنظيمية سمحت لبعض المرافق العامة باسترداد مصروفات البنية الأساسية الجديدة على مدى سنتين، مما أدى إلى ارتفاع حاد في الرسوم المفروضة على المستعملين. كذلك ينبغي أن تركز سياسات تعميم الوصول على النهوض السريع والمكثف بتحسين وصول السكان كافة إلى الخدمات الأساسية. وفي حين قد يجذب وضع أهداف طموحة وحاسمة، لا بد أن يتجنب واضعو السياسات تصميم نموذج مفرط في طلب الكمال لتعميم الوصول إلى الخدمات، ذلك لأن

وضع مثل هذا النموذج سيكون مكلفاً وسيكون تنفيذه صعباً. واقترح البعض التركيز على التنفيذ السريع بدلاً من التنفيذ الكامل. وينبغي بذل جهد طويل المدى من أجل وضع سياسات ضبط دقيق تتوخى تحقيق أفضل النتائج وتضمن استدامة تعميم الوصول إلى الخدمات. ولا بد من تصميم تعميم الوصول وتنفيذه باستخدام مبادئ متفق عليها وطنياً فيما يتعلق بالخدمات العامة من أجل ضمان دعم فعاليات من بينها الفعاليات المحلية والمزودون/المشغلون الصغار لأهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية واسعة النطاق على المستوى الوطني.

٩- وأبرز بعض المشاركين أن النهج قصير المدى الذي تدعو إليه المؤسسات المالية الدولية قد أفضى إلى خيارات تجبذ الحلول القائمة على السوق في توفير الخدمات الأساسية، تطلعاً إلى استجابة أسرع وأكثر فعالية. وقد يستغرق تحقيق النتائج من خلال قيام القطاع العام بتوفير الخدمات وقتاً أطول، لكنه سيكون أكثر استدامة وإنصافاً. بمرور الوقت. وقد استخدمت الخصخصة والشراكات بين القطاعين العام والخاص كوسائل لتحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية. وفي هذه الحالة، تعتبر إقامة التوازن بين مصالح المستهلكين ومصالح المستثمرين أمراً بالغ الأهمية. وباستطاعة القطاع الخاص أن يضغط بطرق عديدة على الدول ذات الهياكل المؤسسية الضعيفة، ولكن هذا لا ينطبق على الفقراء والمهمشين في سعيهم إلى ضمان تقييد الحكومات بسياسات تعميم الوصول إلى الخدمات. وترجمة سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات إلى قوانين ولوائح توفر للمجتمع المدني وسيلة للضغط على الحكومة. والتنظيم المتدرج هو مسألة مهمة جداً أيضاً، لأن من اللازم وضع أطر تنظيمية ومؤسسية مناسبة قبل الشروع في التحرير. وتم تأكيد الحاجة إلى سياسات منافسة نشطة ومنظمين مستقلين فضلاً عن الشفافية وتحديد الأهداف والرصد بصورة فعالة.

١- الخصخصة ودور مقدمي الخدمات من القطاع الخاص

١٠- ترى حكومات بعض البلدان النامية أن الخصخصة وسيلة لتيسير تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية. ويمكن أن يساهم متعهدو توفير الخدمات من القطاع الخاص في تعميم الوصول في قطاعات الخدمات من خلال تقديم الخدمات وتوسيع نطاق توافرها. وتنبع مساهمة القطاع الخاص من قدرته على توفير استثمارات رأس المال والمهارات المتخصصة والمعرفة والتكنولوجيا. ولا سبيل إلى تفعيل مساهمة القطاع الخاص إلا بتوافر الإرادة السياسية ودعم الحكومات والرصد الصارم.

١١- وفي أواخر الثمانينات وخلال التسعينات من القرن الماضي، توقع كثيرون أن تفضي خصخصة المرافق العامة إلى حفر المنافسة واجتذاب الاستثمار الخاص، وأن تؤدي قوى السوق ذاتها إلى نتائج تخدم مصلحة الفقراء. غير أن الأدلة العملية المتعلقة بفوائد نقل تقديم الخدمات من القطاع العام إلى القطاع الخاص تدل على نتائج مختلطة. ففي بعض الحالات، لجأ القطاع الخاص، لتحقيق مستويات عالية من الربحية، إلى ممارسات من قبيل تجنب المخاطر واتباع نهج انتقائي وفرض أسعار احتكارية. وكثيراً ما حال هذا السلوك دون مساهمة المتعهدين من القطاع الخاص مساهمة كاملة في بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات في البلدان النامية. ومن جهة ثانية، أثر الافتقار إلى السياسات والأطر التنظيمية والمؤسسية والقانونية المناسبة، فضلاً عن مشكلتي الفساد وانعدام الشفافية، تأثيراً سلبياً على تحقيق النتائج المنشودة في بعض الحالات. ويتمثل أحد التحديات الرئيسية في كيفية إدارة العلاقة بين الأهداف التجارية للمتعهدين من القطاع الخاص من جهة، وشواغل الحكومات فيما يتعلق بالإنصاف وإتاحة

الوصول من جهة أخرى. ولا بد من وضع لوائح تنظيمية وهياكل مؤسسية ونظم حوافر مناسبة للتوفيق بين أهداف القطاع الخاص وأهداف المجتمع برمته.

١٢ - وفي البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، لاقت الخصخصة مقاومة، لا سيما من العاملين في الخدمة العامة والنقابات والحركات الاجتماعية. وكثيراً ما تسبب الشعور السائد بانعدام الثقة بالقطاع الخاص في مجال توفير الخدمات العامة في ثني الحكومات عن اعتماد الخصخصة. والاتحاد الأوروبي مثال حالة عارض فيها الناس بصفة عامة قيام القطاع الخاص باستغلال الموارد الطبيعية. ومع ذلك، تبدو تجربة المملكة المتحدة في مجال الخصخصة وتجارب فرنسا في مشاركة القطاع الخاص في توزيع المياه من التجارب الناجحة.

١٣ - وكما تنجح الخصخصة، من المهم تحديد أهداف تعميم الوصول بوضوح في بداية عملية الخصخصة، ومن الأفضل أن يكون ذلك أثناء عملية التخطيط وقبل الشروع في التنفيذ. وإضافة إلى ذلك، لا بد من وضع أطر تنظيمية قوية وتحديد أهداف تعميم الوصول وفقاً للأهداف الإنمائية الوطنية. أما مجرد وضع سياسات وطنية لتعميم الوصول فلا يكفي. بل لا بد من ترجمة هذه السياسات كما يجب من أعلى مستويات الحكم إلى المستوى المحلي. ولا بد أن تؤمن السلطات الوطنية التشاور والتنظيم والرصد وما يتصل بذلك من أنشطة الإشراف. وحيثما استوفيت هذه الشروط، يمكن أن تعتبر السلطات العامة المتعهدين من القطاع الخاص أدوات فعالة لتنفيذ سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات. وكانت تجربة الاتحاد الأوروبي في وضع مبادئ توجيهية بشأن خصخصة الخدمات الحيوية تجربة إيجابية. فقد بلغ الأهداف العامة داخل الأسواق التنافسية واستطاع ضمان التوافر المحلي والتماسك الاجتماعي وحافظ على مستويات عالية من النوعية والأمن والسلامة والتكلفة المتيسرة.

٢- الشراكات بين القطاعين العام والخاص

١٤ - أفضى أداء الشراكات بين القطاعين العام والخاص فيما مضى على أساس نهج قائمة على السوق في قطاعات المياه والصحة والطاقة إلى نتائج مختلطة من حيث بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات. ويعزى ذلك جزئياً إلى النواقص التنظيمية والحوافز التجارية التي تؤثر سلباً على أداء تلك الشراكات في بلوغ أهداف وصول الفقراء إلى الخدمات الحيوية وتوافرها وتيسر تكلفتها.

١٥ - ولضمان نجاح الشراكات بين القطاعين العام والخاص، لا بد من صياغة عقود دقيقة التصميم. وتتعاون السلطات مع القطاع الخاص بواسطة عقود، مما يقتضي وضع معايير ومستويات أداء محددة يتعين رصدها وإنفاذها بموجب هذه العقود. ولا يؤدي ذلك إلى تحسين الفهم فحسب بل أيضاً إلى تحسين تنفيذ شروط العقد. ويمكن استخدام آليات قائمة على النواتج استخداماً ناجحاً. وقد برزت أثناء المناقشات صعوبة التفاوض على العقود المتعلقة بالخدمات الأساسية، وتحلى ذلك في عدد من العقود المعطلة التي تشارك فيها مرافق عامة.

هاء - مسائل متقاطعة في سياق ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات

١- الإصلاح التنظيمي

١٦- يستند دور التنظيم في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات إلى اعتبارات شتى كضرورة معالجة أوجه قصور الأسواق، ومنها عدم تناظر المعلومات، والاحتكارات (بما في ذلك الاحتكارات الطبيعية) والمؤثرات الخارجية. وتحديد مراحل الإصلاحات ووتيرتها ومحتواها تحديداً مناسباً هو أمر أساسي لنجاح سياسات تعميم الوصول. ويمكن أن تتخذ سياسات تعميم الوصول أشكالاً متعددة، من تولي القطاع العام تقديم (أو تمويل) الخدمات المتصلة بتعميم الوصول إلى تولي القطاع الخاص تقديم (أو تمويل) تلك الخدمات ومشاركته (عن طريق التوريد الخارجي مثلاً) في التزامات توفير الخدمات العامة أو أشكال مختلفة من الإعانات. وتنطوي جميع هذه الأشكال على تحديات وفرص، ويتعين على كل حكومة تحديد مزيج السياسات الأنسب لتلبية احتياجاتها الخاصة.

١٧- ويمكن أن يتيح التحرير والخصخصة/مشاركة القطاع الخاص أدوات مفيدة لتعزيز تعميم الوصول إلى الخدمات، لا سيما في الحالات التي يكون فيها التمويل الحكومي شحيحاً. غير أن هذه النهج يمكن، في غياب تنظيم فعال وأسواق تنافسية، أن تعوق بلوغ أهداف تعميم الوصول، مما يبرز الحاجة إلى اعتماد مزيج مناسب من سياسات التحرير والتنظيم. ولا بد أن توضع الأطر التنظيمية والمؤسسية وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية للبلد وقطاع الخدمات المعنيين (بما في ذلك الخصائص السوقية والتطور المؤسسي للبلد).

١٨- وسيشمل ذلك بدوره عملية تجريب وتعلم من الأخطاء، ذلك أن التغييرات التنظيمية تقتضي درجة معينة من المرونة التنظيمية ومرونة السياسات العامة، وهي مسألة تزداد أهمية نظراً لعدم وجود نموذج وحيد لتنفيذ الإصلاح التنظيمي. والقواعد واللوائح الرامية إلى تعزيز أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات يمكن أيضاً أن تخلف آثاراً جانبية غير مقصودة - وغير متوقعة. ففي جنوب أفريقيا مثلاً، أثبت التزام بتعميم الخدمات نجاحه في زيادة وصلات خطوط الهاتف، لكنه فشل فيما بعد في ضمان استدامة هذه وصلات على مر الزمن. إذ لم يتمكن المستهلكون، بعد الارتباط بالشبكة، من تحمل الرسوم، مما دفع المشغل إلى إلغاء وصلات أناس ارتبطوا لتوهم بالشبكة.

١٩- وبناء على ذلك، ينبغي إيلاء الاهتمام الكافي لتنفيذ النهج التنظيمية. ومن الأمثلة الأخرى التي كانت فيها فعالية برامج الدعم الحكومية محل تساؤل مثال يتعلق بالإعانات. وتعجز البرامج في بعض الأحيان عن مساعدة المستفيدين المقصودين: إذ تدفع فئات فقيرة من السكان، أحياناً، ما قد يضاوي ١٠ أضعاف تكلفة الماء العادية، مما يثير مطالبات بتعزيز تحديد السياسات الحكومية لأهدافها كما يجب.

٢٠- والحاجة إلى سياسات تكميلية واضحة أيضاً في قطاع التعليم. وقد اعتُبر إقرار التعليم الابتدائي المجاني أهم تدابير السياسة العامة التي تؤثر بقوة على التسجيل في المدارس. لكنه يقترن أيضاً بتحديات لا يستهان بها. ففي ملاوي مثلاً، أدت زيادة التسجيل السريعة (بما يزيد عن ٥٠ في المائة) التي أعقبت إلغاء الرسوم إلى ضغوط على قدرات البنية الأساسية والموارد البشرية. وأثر نقص قاعات الدرس والمدرسين سلباً على نوعية التعليم (بزيادة نسب الطلاب إلى المدرسين مثلاً). وتشمل السياسات التكميلية اللازمة الاستثمار في تطوير البنية الأساسية

والموارد البشرية، مما يستدعي بدوره تمويلاً قد لا يكون متاحاً دوماً في البلدان النامية. وقد يتطلب شح الموارد موازنات بين أهداف الوصول وأهداف النوعية، على الأقل على المدى القصير. وإجمالاً، قد تتطلب سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات بناء وتعزيز أطر مؤسسية وتنفيذ سلسلة من السياسات التكميلية.

٢١- وفي البلدان النامية، يؤدي القطاع غير النظامي دوراً مهماً في تقديم بعض الخدمات المتصلة بتعميم الوصول، ويؤثر ذلك تأثيراً خاصاً على الفقراء. كما يشكل تحدياً للمنظمين، لأسباب من بينها نقص الموارد البشرية والبيانات والمؤسسات الكفيلة بدمج القطاع غير النظامي فعلياً في الإطار التنظيمي الخاص بتعزيز تعميم الوصول إلى الخدمات.

٢- نهج يضم أصحاب مصلحة متعددين

٢٢- يمكن أن تكون مشاركة جميع أصحاب المصلحة على النحو المناسب حاسمة بالنسبة لتحقيق تعميم الوصول إلى الخدمات. وينبغي إشراك جميع أصحاب المصلحة وممثلي المجتمع المدني، بما في ذلك على المستوى المحلي. واستشارة المجتمعات المحلية التي تستفيد من سياسات تعميم الوصول ضرورية لضمان التحكم في سياسات تعميم الوصول واستدامتها (المالية والبيئية والاجتماعية)، وبصفة أعم، لتدعيم التضامن في تصميم وتنفيذ سياسات تخدم مصلحة الفقراء. ويمكن أن يتسبب عدم الاستشارة في تعطيل تلبية الاحتياجات الفعلية. وفي المقابل، يمكن أن يؤدي إشراك المجتمعات المحلية في المشاورات وعمليات تقييم الاحتياجات إلى تحسين المشاريع ونجاح التنفيذ استناداً إلى نهج شمولي ومتوازن في وضع السياسات العامة. ويشمل ذلك عدة عناصر يتمثل أحدها في الشفافية والإدارة الفعالة بطرق من بينها اللامركزية والاعتراف بدور السلطات المحلية. وتكمل ذلك سياسات تكفل استشارة الفئات المستفيدة وإمكانية مشاركتها بفعالية في التخطيط وصنع القرارات وتنفيذ السياسات. وتؤدي الأطر المؤسسية الملائمة، إلى جانب الرصد الفعال، دوراً مهماً في العملية كلها. ويؤمل أن تؤدي هذه النهج الشاملة والمعتمدة على أصحاب مصلحة متعددين إلى اعتماد نهج مستدامة وطويلة الأمد إزاء تعميم الوصول إلى الخدمات، بأسعار متيسرة وبتمويل مستدام. وتؤدي الشراكات دوراً مهماً في هذا السياق. ويمكن أن تتخذ أشكال تعاون شتى - من التعاون بين القطاعين العام والخاص إلى التعاون داخل القطاع العام وغير ذلك من أشكال التعاون المجتمعية.

٣- الوصول إلى التمويل

٢٣- اعتبر التمويل عنصراً أساسياً في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية. ولا بد أن يحافظ الإنفاق الحكومي على دوره الرئيسي في عدد من مجالات الخدمات المتصلة بتعميم الوصول (كونه يمثل آلية التمويل الرئيسية في توفير خدمات التعليم الابتدائي مثلاً). غير أن دور التمويل الحكومي قد تراجع تدريجياً في معظم البلدان خلال العقد الماضي. ويعتمد الأخذ بأحد خيارات التمويل على الظروف الوطنية وقطاع الخدمات المحدد موضوع النظر. وينبغي أيضاً الاعتراف بدور السندات في تمويل تطوير البنية الأساسية. ومن شأن بناء القدرات المالية للمصالح العامة، بطرق من بينها الآليات الضريبية، في ظل شفافية أكبر ومشاركة أوسع أن يساهم في أعمال سياسات لتعميم الوصول إلى الخدمات. والتمويل الحكومي أقل تكلفة من الاعتماد على التمويل من القطاع

الخاص. وحيثما فشلت الخصخصة في تحقيق نتائج واضحة من حيث الكفاءة والإنتاجية، لم تكن الآليات المالية المناسبة متوفرة في حالات كثيرة.

٤- الإعانات

٢٤- إن لتوفير الخدمات الأساسية تكاليفه بالضرورة، وقد كان وجوب تحمل جهة ما تلك التكلفة موضوعاً متكرراً في المناقشات التي دارت خلال الاجتماع. ومن الجوانب المهمة لسياسات تعميم الوصول إلى الخدمات مسألة تحديد الجهة التي ينبغي أن تتحمل تكلفة توفير الخدمات لفئات السكان غير القادرة على دفع رسوم تغطي كامل التكاليف. وتحسين وصول الفئات المحرومة إلى الخدمات الأساسية يقتضي بالضرورة نوعاً من أنواع الدعم، على أن يراعي ذلك كما يجب قواعد منظمة التجارة العالمية ولوائحها. وتناول الاجتماع عدداً من البدائل، مثل التمويل من الميزانية، كما في حالة التعليم الابتدائي المجاني، حيث يتحمل المجتمع بأسره التكاليف بتخصيص إيرادات ضريبية لهذا الغرض. ويتمثل بديل آخر في نهج التضامن التي تتيح فيها مساهمة فئة من السكان في نظام ما توفير الخدمات لفئات أخرى لا تغطي مساهمتها بالضرورة كامل تكاليف الخدمة المقدمة. وينطبق ذلك مثلاً على الخدمات الصحية المقدمة بواسطة نظم الضمان الاجتماعي. ويتمثل بديل آخر، مستخدم في قطاعي المياه والاتصالات مثلاً، في الدعم المتبادل بواسطة أسعار تفضيلية، حيث تدفع فئات المجتمع الميسورة رسوماً أعلى لتمويل توفير الخدمات لفئات أخرى من المجتمع.

٢٥- وهناك عدد من المسائل التي يجب معالجتها لدى تحديد سياسة دعم ترمي إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية. فهل ينبغي أن تقدم الإعانات إلى مقدم الخدمة أو مباشرة إلى الأسر التي تحتاج إليها. ويتجلى أحد أمثلة الإعانات المقدمة إلى المتعهد في صناديق تعميم الخدمات المعتمدة في قطاع الاتصالات. ورغم أن هذا النهج قد تكلل بالنجاح في حالات كثيرة، فهو لا يخلو أيضاً من تحديات ومخاطر كبيرة. إذ إنه يتطلب على سبيل المثال استهدافاً فعالاً لتفادي تسرب الإعانات فيستفيد منها في آخر المطاف الميسورون، وهي مشكلة أثبتت في الاجتماع. كما ظهرت مشكلة أخرى عند تقديم بعض الخدمات كتوفير إمدادات المياه برسوم مضبوطة، وهي أن هذا التدخل يخدم في نهاية المطاف مصلحة من يصلون إلى الخدمة بالفعل ولا يساهم في تحسين وصول المستبعدين من الشبكة. وتشكل الإدارة الفعالة لآليات الإعانات عاملاً أساسياً في ضمان مساهمة التدخل الحكومي فعلياً في تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية.

٥- المسائل المتصلة بالمنافسة

٢٦- تثار مسائل تتصل بالمنافسة بخصوص قيام كل من القطاعين العام والخاص بتوفير الخدمات. وفي حين يشير البعض إلى أهمية المنافسة في ضمان توفير الخدمات على نحو فعال، يؤكد آخرون أن بعض قطاعات الخدمات خاضعة في واقع الأمر إلى هياكل سوقية يهيمن عليها احتكار القلة. وفي هذا السياق، أشير إلى تجربة الولايات المتحدة في مجال خدمات التأمين الصحي. وتثير مشاركة القطاع الخاص تحديات تنافسية من ناحيتين على الأقل. فهناك أولاً مسألة الاستفادة إلى أقصى حد من تفكيك المرافق التي كانت تديرها الحكومة قصد فصل العمليات التي يمكن التنافس بشأنها عن عناصر الاحتكار الطبيعي ومنع انتقال قوة السوق إلى كيانات مخصصة. وقد يصعب على البلدان النامية القيام بذلك إذا اضطرت لاستخدام المرفق. وثانياً، تظهر التحديات المتصلة بالمنافسة في ظروف

ما بعد التحرير. وهي ترتبط أساساً بإساءة استخدام مركز مهيمن في السوق وتحكم مزود واحد لا غير أو بالقدر الأكبر في شبكة عامة. وتمثل تحديات أخرى في بيع المرافق الحكومية على أساس تنافسي ومنح الامتيازات، وكلاهما يقتضي الشفافية في عمليات طرح العروض والمناقصات. زد على ذلك أن المرافق والفروع العامة تعمل في بيئة تتمتع فيها الأسواق المنظمة وغير المنظمة. وهذا الأمر أيضاً يمكن أن يحفز إساءة الاستخدام.

٢٧- وبخصوص قطاع الكهرباء والغاز الطبيعي، يتطلب إدخال المنافسة إعادة تنظيم الاحتكارات الرأسية، وخصخصة وحدات الإنتاج، وإنشاء هيئات مستقلة معنية بتنظيم الطاقة، وتفكيك التحكم في شبكات النقل والتوزيع وتشغيلها، وتفكيك عملية النقل من تجار التجزئة إلى المستهلكين النهائيين (كما في حالة الكهرباء والغاز الطبيعي). وتظهر مسائل المنافسة أيضاً في سياقات عديدة أخرى، مثل عمليات الاندماج والشراء أو عقود حجز القدرات أو العقود طويلة الأمد. وتجدر الإشارة إلى أن المسائل المتصلة بالمنافسة يمكن أن تختلف في شكلها وطبيعتها باختلاف مراحل التغيير التنظيمي (مثل المراحل المختلفة التي يمر بها تحويل هياكل السوق من هياكل احتكارية عامة إلى هياكل تنافسية خاصة).

٦- دور المعرفة والتكنولوجيا

٢٨- أبرز المشاركون أهمية تسخير التكنولوجيا والمعرفة، بوصفها عوامل رئيسية، لتوسيع تعميم الوصول إلى الخدمات. والمعرفة ضرورية للعمل الواعي والتغيير المستدام، مما يبرز الأهمية الحاسمة لبناء رأس المال البشري بواسطة التدريب والخبرة العملية المباشرة. ووجه الانتباه أيضاً إلى دور نقل التكنولوجيا. إذ يتطلب تحقيق نتائج مستدامة نقل التكنولوجيا من خلال إقامة علاقات أطول أمداً، وهو ما يتيح تكييف المعرفة مع الظروف المحلية. ويمكن أن يؤدي الشراكات داخل القطاع العام والتعاون فيما بين بلدان الجنوب دوراً مهماً في هذا السياق. وللشراكات بين القطاعين العام والخاص أيضاً خبرة في مجال نقل المعارف والقدرات. وتؤدي المؤسسات المالية الدولية، إلى جانب مجتمع المانحين، دوراً حاسماً في تيسير التغيير ونقل التكنولوجيا وبذل المزيد من الجهود للمشاركة بصورة هادفة في تلاقح معارفها والمعارف المحلية.

واو - العبر المستخلصة في قطاعات معينة من قطاعات الخدمات الأساسية

٢٩- استخدمت التجارب القطرية لبيان النهج المتنوعة في بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات، فضلاً عن الفرص والتحديات المتصلة بتنفيذ سياسات تعميم الوصول، بالإشارة إلى دور القطاع العام والخصخصة وغير ذلك من أشكال مشاركة القطاع الخاص. وقد ساعدت مناقشة التجارب القطرية واستعراضها في تحديد أفضل الممارسات والعبر المستخلصة. ففي حين أكدت التجارب الناجحة أهمية الممارسات الجيدة على الصعيدين الوطني والمحلي وعلى صعيد الشركات، فقد أبرزت أمثلة أخرى أهمية ما تتخذه الحكومة من إجراءات تصحيح وإجراءات الحكومة والقطاع العام ضرورية بصفة عامة، إذ إن اضطلاع القطاع العام بتوفير الخدمات يمكن تبريره بالاستناد إلى اعتبارات الإنصاف والكفاءة، فضلاً عن احتمالات إخفاق السوق وما تكتسبه بعض الخدمات (مثل إمدادات المياه) من صبغة احتكارية طبيعية.

١- تعميم الوصول إلى إمدادات المياه

٣٠- يبرز عدم وصول الجميع إلى إمدادات المياه التباينات القائمة بين المناطق والبلدان، إذ يبلغ عدد الأشخاص الذين لا يحصلون على خدمات إمدادات المياه والإصحاح على التوالي قرابة ١,١ مليار شخص و٢,٦ مليار شخص. وما زال هذا يعطل الإمكانيات البشرية. وتفاوت مناطق العالم حالياً في الوصول إلى إمدادات المياه يتسبب في انعدام المساواة والإنصاف، إذ لا يصل إلا ٢٠ في المائة من الناس إلى شبكات إمدادات المياه يمكن الاعتماد عليها. والوصول إلى الماء حق أساسي من حقوق الإنسان. وبناءً عليه، تقدم الحكومات إلى لجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، تنفيذاً لالتزاماتها بموجب المعاهدات، تقارير عن إجراءاتها الرامية إلى ضمان وصول كاف ومأمون ومنتظم وعادل إلى إمدادات المياه. وتتمثل المؤشرات الرئيسية في توافر الماء ونوعيته وإمكانية الوصول إليه. ويتطلب أعمال الحق في الحصول على الماء على النحو الواجب: تحليل مضمون هذا الحق، وتحديد السلطة العامة المسؤولة عن إنفاذ الحق ورصده، وجعل هذا الحق واقعاً ملموساً لكل فرد. وتؤدي الحكومات والسلطات المحلية، إلى جانب المساعدة والتعاون الدوليين، بما في ذلك التعاون فيما بين بلدان الجنوب، دوراً مهماً في أعمال الحق في الحصول على الماء. ويمكن أيضاً اعتبار القطاع الخاص جهة فاعلة في تنفيذ السياسات.

٣١- وتبين خصخصة المنطقة الشرقية لمانبلا بالفلبين إمكانية الاستفادة من مشاركة القطاع الخاص. وإذ توخى المشروع زيادة موثوقية إمدادات المياه ونوعيتها، وتخفيض الأسعار المفروضة على المستهلكين، وضمان استدامة خدمات المياه على المدى الطويل، فقد تمثل التحديان الرئيسيان في تجاوز حالات التسرب (٦٣ في المائة من المياه لم تكن تولد إيرادات) والعدد المفرط من الموظفين (كانت الشركة العامة تستخدم ٩,٨ أشخاص لكل ١٠٠٠ وصلة، مقابل متوسط يقل عن ٣ أشخاص لكل ١٠٠٠ وصلة في حالة الشركات الكفؤة). واعتبر نجاح الخصخصة ناتجاً بصفة عامة، في جملة أمور أخرى، عن الإدارة الناجحة التي حرصت في آن معاً على بلوغ الأهداف التجارية وأهداف اجتماعية وبيئية. وتم التركيز بصفة خاصة على بناء الموارد البشرية، بطرق من بينها برامج الحوافز وبرامج التدريب الخاصة بالموظفين (لضمان استدامة بناء القدرات أيضاً) وإشراك الموظفين في صنع القرارات وهيئة بيئة عمل إيجابية ومتعددة الثقافات. كما أنشأ مجلس أمناء الشركة مكتباً تنظيمياً يعني برصد تشغيل الشركة، بالتعاون مع عدة كيانات حكومية. وقد أتاحت جميع هذه التدابير توفير إمدادات المياه على مدار الساعة وتوسيع تغطية المستهلكين من ٢٦ إلى ٩٧ في المائة.

٣٢- وشهدت بوليفيا عدة نزاعات خطيرة بسبب الماء. وسحبت الحكومة بعض الامتيازات الممنوحة في وقت سابق واعتمدت نهجاً جديداً أعطى الأولوية للاستهلاك البشري واستعمالات المياه لأغراض الزراعة والأمن الغذائي. وإذ لوحظ أن التحديات الرئيسية ليست تقنية فحسب وإنما اجتماعية أيضاً، فقد اعتمد النهج الجديد المبادئ الأساسية التالية: ينبغي ألا تُعتبر إمدادات المياه تجارة مربحة؛ وينبغي أن تتوقف عملية الخصخصة في قطاع المياه؛ وينبغي إعادة استثمار الدخل المحصل في قطاع المياه من أجل توفير الخدمات؛ واسترداد التكلفة بالكامل ليس ممكناً أو ضرورياً دائماً؛ وينبغي أن يشارك الناس (بدعم من الحكومة في مجالي المساعدة التقنية والتمويل) في الإدارة وصنع القرار. ونُفذ أيضاً إصلاح مؤسسي وأنشئت وزارة مياه جديدة. ووضعت خطط وطنية في مجال المياه، أعقبها صياغة قوانين ولوائح تنظيمية خاصة وتعيين سلطة تنسيق مركزية وهيئة تنظيم مستقلة ووضع خطة استثمار خاصة بهذا القطاع.

٣٣- ويتطلب قطاع المياه رؤوس مال ضخمة وهو لا يحظى عموماً بتمويل كافٍ. وإذا يتعين توفير الموارد لصيانة البنية الأساسية القائمة وتوسيع شبكات الإمدادات، من المهم أن يتوفر التمويل عن طريق مشاركة القطاع الخاص. ومن المهم أن تحصل الشركات المحلية مثلاً على قروض طويلة الأمد بأسعار ميسرة. ويمكن أن يؤدي ارتفاع الديون - كنتيجة عن الاستثمارات اللازمة في البنية الأساسية - إلى صعوبات في عمليات الشركات. وفي سياق الامتيازات، اعتبر القطاع الخاص أن فاتورة المستهلك ينبغي أن تظل مصدر التمويل الأول والرئيسي وطويل المدى. وفي الوقت ذاته، أشير إلى أن استرداد التكاليف بالكامل هو هدف مفرط في التشدد، واتجه الاهتمام إلى أفكار أخرى بما في ذلك استرداد التكاليف المستدام. وعندما تضطلع الحكومة بالمسؤولية الرئيسية عن توفير إمدادات المياه، يمكن الجمع بين القروض الحكومية والتمويل المباشر. وفي حالة الدعم (دعم المنتجين أو المستهلكين على حد سواء)، لا بد من استهداف الشركات/فئات السكان استهدافاً حسناً، وتجنيد الإشارة مرة أخرى إلى أهمية توافر ما يلزم من البيانات والخبرة بشأن مختلف الآليات. وينبغي عدم الانتقاص من مزايا التمويل العام والاقتراض الحكومي لأنهما ينطويان على تكاليف أقل ولأنهما يتيحان إمكانية إعادة الاستثمار بأقصى قدر في الخدمات المقدمة. لذلك، توجد إمكانات هائلة وغير مستغلة فيما يتعلق بتمتعدي توفير خدمات إمدادات المياه العامة. وفي حين أدت المؤسسات المالية الدولية دوراً مهماً في بلدان عديدة، يؤدي المانحون أيضاً دوراً حساساً إلى حد ما.

٣٤- وتم التشديد على عقود الامتيازات كعنصر رئيسي لنجاح مشاركة القطاع الخاص. وفي ضوء ارتفاع عدد الامتيازات التي تعين إعادة التفاوض بشأنها، اعتبرت المفاوضات بين الحكومة والشركات بشأن تعويض المبلغ الذي سبق للشركة استثماره أساسية. وشملت الاقتراحات توسيع قاعدة المعارف والبيانات التي تقوم عليها عقود الامتيازات وتعزيز قدرة المسؤولين الحكوميين على التفاوض بنجاح بشأن تلك العقود. ومن المهم أيضاً إشراك المجتمع المدني وبناء الثقة والتفاهم بين الفعاليات المشاركة.

٣٥- وسلط الضوء أيضاً على الشراكات داخل القطاع العام ومقدمي خدمات المياه على نطاق صغير. وينتشر هؤلاء بصورة خاصة في البلدان التي تنخفض فيها مستويات التغطية. وهم من الفعاليات المهمة في توفير خدمات الماء والإصحاح (قراءة ١٠٠٠ في ٤٩ بلداً)، وهم يوفر خدمات المياه في المناطق النائية؛ وكثيراً ما تكون هذه الشركات الفعاليات المستدامة الوحيدة في بعض البلدان، وتقوم بسد الثغرات عند انقطاع خدمات المياه أو عدم توافرها في مناطق معينة. ويشكل الاعتراف بدور هذه الشركات ودعمها - ضمن إطار تنظيمي ملائم - وسيلة للمساهمة في تعميم الوصول إلى خدمات إمدادات المياه. وأشير أيضاً إلى أهمية وسائل إمدادات المياه التقليدية: فالمياه الجارية في الأنابيب ليست الخيار الوحيد لضمان الوصول إلى الماء الصالح للاستهلاك. غير أنه أشير أيضاً إلى أن القطاع غير الرسمي يقدم الخدمات إلى الفقراء والمهمشين بسعر أعلى من السعر الذي يفرضه القطاع الرسمي العام والخاص.

٣٦- وبين المشاركون أهمية الاعتبارات البيئية، فضلاً عن التحديات التي تواجهها البلدان التي تعاني من شح الموارد المائية.

٣٧- وينبغي أن تركز الشركات الخاصة أولاً على ما يمكن أن تفيدها به مواردها البشرية قبل الشروع في الإنفاق الرأسمالي الضخم. وينبغي أن تسعى الشركات أيضاً إلى ضمان تكييف تكنولوجيات الشركاء الأجانب مع ظروفها المحلية.

٢- خدمات التعليم

٣٨- كان وصول جميع الأطفال الذين هم في سن الدراسة إلى التعليم الابتدائي هدفاً مشتركاً في كل بلد، وقد اعترف به كحق من حقوق الإنسان في المادة السادسة والعشرين من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. وبينت تجربة الهند أن من الممكن تحقيق إنجازات كبيرة في تأمين الوصول إلى التعليم الابتدائي. وغدا البلد قريباً جداً من تعميم التعليم الابتدائي. غير أن العملية كانت طويلة واصطدمت بحواجز عديدة وأفضت إلى نتائج مختلطة. وقد كان دور الدولة كمقدم للخدمات، ولا يزال دوراً مهماً، إذ يسجل ٩٠ في المائة من تلاميذ التعليم الابتدائي في مدارس حكومية. غير أن مشاركة مقدمي خدمات التعليم من القطاع الخاص ازدادت، لا سيما في التعليم الابتدائي والثانوي. وتبين التجربة الهندية الترابط بين مستوى الدخل والوصول إلى الخدمات الأساسية. وكانت النتائج متفاوتة بحسب الظروف الريفية والحضرية، رغم إحراز تقدم في جميع الحالات. ولا بد من الحفاظ على التوازن بين نوعية الخدمات وإمكانية الوصول إليها: فرغم تحسن إمكانية الوصول، فقد كان ذلك على حساب النوعية أحياناً. وفي هذا السياق، كثيراً ما تظهر الحاجة إلى سياسات تكميلية (بما يشمل الاستثمار في البنية الأساسية والتنمية البشرية). ويمكن أن تساعد السياسات التكميلية أيضاً في تحويل هجرة الأدمة إلى استقطاب وتعميم معارفها للأدمة.

٣٩- وفي كوبا، بذلت جهود كثيفة لإتاحة الوصول المحلي لا إلى المدارس الابتدائية فحسب بل أيضاً إلى الجامعات. وقطعت هذه الجهود شوطاً كبيراً في إزالة الفجوة القائمة بين الأرياف والمدن وساهمت في ارتفاع المستويات الوطنية للتسجيل والتعلم ومتوسط العمر المتوقع. ويوجد في كوبا حرص كبير على تكييف الخدمات التعليمية لمختلف مناطق البلد والوفاء بالمتطلبات الاجتماعية الخاصة بكل منطقة.

٤٠- وقد تجلّى تأثير الرسوم المفروضة على المستعملين في قطاع التعليم في حالة ملاوي. فقبل التسعينات، بينت دراسات أن أقل من نصف الأطفال المؤهلين مسجلون في المدارس في ملاوي. واعتبر أن ذلك عائد إلى نقص الأموال اللازمة لدفع الرسوم المدرسية وتكاليف الأدوات المدرسية والزي المدرسي، فضلاً عن تكلفة الفرصة البديلة المتصلة بإرسال الأطفال إلى المدرسة (الدخل الفائت). وظلت الرسوم المدرسية ثابتة بين عامي ١٩٧٥ و ١٩٨٢. وفي عام ١٩٨٢، زادت الرسوم، مما أدى إلى زيادة تراجع معدلات التسجيل. وخلال التسعينات، قررت الحكومة إلغاء الرسوم المتصلة بالتعليم الابتدائي. وطلب إلى الوالدين في مرحلة أولى دفع رسوم الكتب والاشتراك في صندوق للنهوض بالمدارس. وأدت السياسة الجديدة إلى زيادات كبيرة في معدلات التسجيل. وتقرر في عام ١٩٩٤ إلغاء رسوم التعليم الابتدائي بالكامل، مما أفضى إلى زيادات كبيرة إضافية في معدلات التسجيل. واعتمدت سياسات تكميلية بالتزامن مع إلغاء الرسوم (كإلغاء شرط ارتداء الزي المدرسي وإعطاء الأولوية للتعليم الابتدائي في مخصصات الميزانية). غير أن نجاح هذه السياسات أفضى إلى ظهور تحديات أخرى كنقص المرافق والمدرسين الأكفاء، واكتظاظ الصفوف. زد على ذلك أن الحكومة لم تستطع تغطية خسارة الإيرادات الناتجة عن الرسوم المدرسية، فاستمرت مساهمة الوالدين في الإنفاق على صفوف الرياضة والمعدات المدرسية والصيانة. وهكذا لم يصبح التعليم في ملاوي مجانياً بالكامل وإنما بلا رسوم.

٤١- وتجري تحولات كبيرة في ديناميات التعليم على الصعيد العالمي بسبب ما يتسم به السياق العالمي الذي تعمل فيه البلدان على ضمان تعميم الوصول إلى التعليم العالي من خصائص تتمثل في تزايد الطلب والتخصص وتزايد الحراك. وسجلت السوق الخاصة للتعليم العالي نمواً كبيراً ويقدر أن تكون قيمته قد بلغت ٣٠٠ مليار

دولار من دولارات الولايات المتحدة. وهناك ما يزيد عن ٢,٥ مليون طالب مسجلون اليوم في مؤسسات التعليم العالي في بلدان غير بلدانهم الأصلية. وفي هذا السياق، أثير تساؤل بشأن مدى إمكانية مساعدة التعليم العابر للحدود البلدان في بلوغ أهدافها المتعلقة بتعميم الوصول إلى التعليم العالي. ولوحظ الفرق الشاسع في معدلات التسجيل بين بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (من ٤٠ إلى ٦٠ في المائة) والبلدان النامية التي تقل فيها معدلات التسجيل عن خمسة في المائة ولا تكفي لاستدامة التنمية الاقتصادية. ويشهد التعليم العابر للحدود نمواً سريعاً بواسطة التعليم من بعد والتراخيص الجامعية وإنشاء جامعات فرعية في الخارج، ولا بد من أن تؤخذ في الحسبان مسألة مساهمة هذا التعليم الممكنة في تعميم الوصول إلى التعليم في البلدان النامية. وفي هذا الصدد، أعرب عن قلق بشأن قدرة البلدان النامية على وضع آليات لضمان جودة التعليم المقدم عبر الحدود. وبالمثل، قد يتعين التصدي لدواعي القلق المتصلة بجعل الخدمات التعليمية من الخدمات الأساسية.

٣- الخدمات الصحية

٤٢- عادةً ما يضطلع مزوّدون عموميون مركزيون بتقديم الخدمات الصحية في البلدان النامية عن طريق وزارات الصحة أو نظم الضمان الاجتماعي. واستجابة إلى ما لوحظ من إخفاق حكومي، أجرت بلدان عديدة في التسعينات إصلاحات لنظام الصحة ترمي إلى زيادة الإنصاف والكفاءة والجودة ورضى المستعمل. وتوخت التجارب في أمريكا اللاتينية زيادة مشاركة القطاع الخاص في تمويل الخدمات الصحية وتقديمها، وفصل الوظائف من خلال تفويض دور التنظيم إلى الدولة ونقل الوظائف الأخرى إلى القطاع الخاص. كما توخت هذه الإصلاحات نقل الإعانات إلى جانب الطلب بدلاً من جانب العرض، فضلاً عن تحسين استهدافها. ولوحظ، استناداً إلى تجربة شيلي وكولومبيا، أن الإصلاحات لم تحقق إلا نجاحاً محدوداً ولم تحسن كثيراً وصول الفقراء إلى الخدمات الصحية. وقيل إنها ربما تسببت في زيادة الحد من الوصول إلى الخدمات الصحية، وإن نظم الرعاية الصحية الجزأة الجديدة عادة ما تكون أقل عدلاً من سابقتها التي كانت ممولة من إيرادات الحكومة المركزية أو إيرادات التأمين الإلزامي. وتتسم نظم الرعاية الصحية القائمة على السوق، في واقع الأمر، بفعالية أقل وتؤدي إلى تكاليف إدارية أعلى. ولوحظ في حالة أمريكا اللاتينية عجز الدولة عن تنظيم نشاط المزوّدين من القطاع الخاص. ولذلك أثير تساؤل بشأن ما إذا كان يمكن تناول الخدمات الصحية التي يشكل الوصول إليها حقاً أساسياً من حقوق الناس كمجرد سلعة أساسية وغير خاضعة إلا لمبادئ السوق الحرة. ومما أبرز هذه النقطة أن لرسم المستعملين تأثيراً سلبياً على الوصول إلى الخدمات، لا سيما في البلدان الأفريقية.

٤٣- وأشار مشاركون إلى أن الصعوبة المواجهة في ضمان تعميم الوصول إلى قطاع الصحة ترتبط بانعدام وضوح/فهم عناصر النظام المعطلة أو الناقصة. فهل ترتبط الصعوبات بالقوة العاملة في مجال الصحة أو بتكلفة الرعاية أو بنقص البنية الأساسية؟ ولا بد أن تفهم الحكومات جيداً حالة عرض الخدمات الصحية وكذلك الطلب عليها. وتم التشديد على عدم التوافق بين الموارد الحكومية والأهداف المنشودة.

٤٤- وبين مثال كوبا فيما يخص ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الصحية ما يمكن تحقيقه بمشاركة الدولة بصفة مباشرة في تقديم هذه الخدمات، حيثما يولي المجتمع أولوية مطلقة لضمان هذه الحقوق للسكان كافة. وقد ترجمت كوبا نجاحها الوطني في تقديم الخدمات الصحية إلى أنشطة تعاون فيما بين بلدان الجنوب، وهي تساعد بنشاط بلداناً نامية أخرى في تحسين التغطية الصحية لشعوبها.

٤٥ - ونوقش دور رسوم المستعملين في قطاع الصحة، وقيل إن استعراض الدراسات المتعلقة برسوم المستعملين في هذا القطاع يبين أن الرسوم عادة ما تخفض استعمال الخدمة. كما تشير البحوث فيما يبدو إلى أن الاستثمار الأجنبي لا يساهم في تحسين الوصول إلى خدمات الصحة. إذ لا تخدم شركات التأمين الخاصة مثلاً، محلية كانت أم أجنبية، إلا الفئات ذات الدخل الأعلى والمعرضة لمخاطر أقل. ومن غير الواضح ما إذا كان باستطاعة السياسات الحكومية بالإضافة إلى إطار تنظيمي قوي تغيير هذا الاتجاه بأي طريقة.

٤٦ - والتجارة الدولية في الخدمات الصحية يمكن أن تعود بفوائد مهمة على تعميم الوصول إلى الخدمات الصحية (وذلك مثلاً بتوفير تكنولوجيات جديدة ورأس مال أكبر، وهي عناصر يمكن أن تخفض العبء الملقى على الموارد الحكومية إذ تسمح للقطاع العام بإعادة توزيع الموارد لفائدة المرضى الأقل قدرة على الدفع)، لكنها يمكن أن تسبب أيضاً على بعض التحديات (كهجرة الأدمغة وحرمان المجتمع من أفضل عناصره). إلا أنه تظل هناك حالة من عدم التقين فيما يتعلق بالفوائد (لا تبدو إعادة توزيع الموارد المتوقعة مثلاً ممارسة شائعة). وبغية الاستفادة بالكامل من التجارة الدولية في قطاعات تعميم الوصول إلى الخدمات القائمة على معرفة كثيفة (كخدمات الصحة أو التعليم)، لا بد من وضع سياسات تكميلية (كسياسات الحد من هجرة الأدمغة، بأساليب من بينها ضمان عودة الأدمغة أو تحويل هجرة الأدمغة إلى تنقل أدمغة يفضي في نهاية المطاف إلى اجتذاب الأدمغة).

٤ - خدمات الاتصالات

٤٧ - كانت البلدان المتقدمة سباقة إلى تنفيذ سياسات لتعميم الوصول إلى الخدمات في مجال الاتصالات والنجاح في تحقيق هدف إمكانية ربط فرادى الأسر بشبكات الاتصالات. وتولي البلدان النامية أهمية خاصة لتعميم الوصول إلى الخدمات في هذا المجال، لكنها لم تحقق النجاح ذاته في بلوغ أهدافها في مجال السياسة العامة. فالناطق التي يزداد فيها الفقر هي نفسها المناطق التي تقل فيها كثافة الاتصالات، وهو ما لوحظ في حالة جنوب أفريقيا.

٤٨ - وقد صيغت معظم سياسات تعميم الوصول إلى خدمات الاتصالات في وقت كان معظم المشغلين فيه من مشغلي الخطوط الثابتة، ولذلك فإن هذه السياسات قد توخت استهداف هذا النوع من الخدمات، على نحو يستبعد في غالب الأحيان غير ذلك من أنواع المزودين والخدمات. ففي الهند وجنوب أفريقيا مثلاً، كان يعتقد أن الهواتف النقالة هي من السلع الكمالية، لكنها لاقت في الواقع إقبالاً كبيراً في الطرف الأدنى للسوق، في حين لم تسجل الخطوط الثابتة إلا نمواً ضعيفاً أو، كما في حالة الهند، تراجعاً في الطلب.

٤٩ - ويتمثل مصدر التمويل الرئيسي لمشغلي خدمات الاتصالات في دعم العرض والطلب ورسوم الوصول المستخدمة في ٤٣ في المائة من البلدان، ولوحظ في الفترة الأخيرة وجود اهتمام متزايد باستعمال صناديق تعميم الوصول إلى الخدمات. وأنشأت بلدان كثيرة صناديق من هذا النوع لكنها لم تنجح في جميع الحالات، وفي بعض الحالات، ترد فكرة تعميم الوصول في التشريع لكنها لا تطبق. وفي حالات أخرى، تُدفع الاشتراكات لكنها لا تُنفق. ويمكن إيجاد بعض الأمثلة الناجحة لصناديق تعميم الوصول إلى الخدمات في أمريكا اللاتينية، وقد ظهر بعضها مؤخراً في أفريقيا، ونجحت الهند هي الأخرى في استعمال صناديق تعميم الوصول إلى الخدمات. ولا يخلو استعمال هذه الصناديق من التحديات، وقال بعض المشاركين إنه ينبغي تعديل الأطر التنظيمية على نحو يتيح استعمال هذه الصناديق بمزيد من المرونة، وذلك مثلاً بسد الثغرات في السوق وتمويل برامج جديدة للمشاركة

الشعبية. وفي بيرو، مثلاً، استعملت صناديق تعميم الوصول إلى الخدمات حصراً لتوجيه الدعم في جانب العرض نحو إنشاء بني أساسية جديدة للشبكات في المناطق الريفية.

٥٠ - وفي جنوب أفريقيا، اشتملت لوائح تعميم الوصول إلى الخدمات على استعمال ثلاثة تدابير رئيسية على صعيد السياسة العامة في إطار السعي إلى بلوغ هدف تعميم الوصول إلى خدمات الهاتف. وتمثل أول هذه التدابير في التزامات تعميم الوصول المتصلة بعمليات مشغلي الخطوط الثابتة. وعلى سبيل المثال، كان على أحد أكبر مشغلي الخطوط الثابتة إنشاء ٢,٧ مليون خط جديد، منها ١,٧ مليون خط في المناطق التي تنقصها الخدمة. وتمثل التدبير الثاني في إنشاء صناديق لتعميم الوصول بموجب القانون ترمي إلى إتاحة إمكانية الوصول وضمان تيسر التكلفة. أما التدخل التنظيمي الثالث فيتصل بمنح رخص في المناطق التي تنقصها الخدمة، رغم أن النتائج في هذه الحالة أيضاً، وكما في حالة صناديق تعميم الوصول، كانت متفاوتة. وبصفة عامة، كان تأثير سياسات تعميم الوصول والخدمات في جنوب أفريقيا متفاوتاً، في حين سجل عدد الهواتف النقالة ارتفاعاً مذهلاً. وتجدد الإشارة إلى أن مشغلي الخطوط النقالة لم يجدوا صعوبة في تنفيذ التزاماتهم بتعميم الخدمات مقارنة بـ مشغلي الخطوط الثابتة.

٥١ - وتمثل شبكة الهند القوية التي تضم ١٧٠ مليون خط هاتف، بما يشمل الهواتف النقالة، إحدى أكبر الشبكات في العالم وثاني أكبر الشبكات في الاقتصادات الناشئة. وشهدت الأعوام القليلة الماضية نمواً كبيراً إذ بلغت نسبة الكثافة الهاتفية ١٥ في المائة، وهي النسبة التي كان يتوقع بلوغها بحلول عام ٢٠١٠. غير أن الفجوة واسعة في الكثافة الهاتفية بين المناطق الحضرية والريفية حيث لا تزال نسبة الكثافة الريفية دون ٢ في المائة بينما تبلغ نسبة الكثافة الحضرية ٤٨ في المائة؛ ويبلغ المعدل في بعض الولايات ٧٧ في المائة. وبالنظر إلى أن الإصلاحات في قطاع الاتصالات تعود إلى الثمانينات وأنه قد أعقبها انفتاح قطاع التصنيع والخدمات ذات القيمة المضافة أمام فعاليات القطاع الخاص، فإنها لم تكتسب زخماً إلا بعد الإصلاحات الاقتصادية المنفذة في التسعينات. وقد اعترفت سياسات الاتصال المعتمدة في عام ١٩٩٤ بالمتطلبات الرأسمالية الكبيرة وأفسحت المجال أمام مشاركة القطاع الخاص في خدمات الهاتف النقال الأساسي والخلوي. وأنشئت في عام ١٩٩٧ هيئة مستقلة لتنظيم الاتصالات. وأدخلت سياسة الاتصالات الجديدة المعتمدة في عام ١٩٩٩ إصلاحات إضافية أنعشت نمو الاتصالات. وأدت رسوم الرخص الثابتة إلى نظام لتقاسم الإيرادات والمنافسة في جميع الخدمات، بما في ذلك فتح خدمات اتصالات المسافات البعيدة الوطنية والدولية، وإنشاء هيئة تحكيم (محكمة تسوية المنازعات والطعون في مجال الاتصالات). وتلت ذلك عدة مبادرات أخرى كاعتماد رخص خدمات الوصول الموحدة، وخدمة دفع المتصل تكلفة المكالمات، بالإضافة إلى حدوث انخفاض كبير في رسوم الدخول والرخص فيما يتصل باتصالات المسافات البعيدة الوطنية والدولية. وأثر التحرير تأثيراً إيجابياً على الكثافة الهاتفية، وزاد مشاركة القطاع الخاص وخفض التكاليف، وأتاح للمستهلكين مجالاً أوسع للاختيار. وبهذه التدابير وتزايد استخدام الهاتف النقال، انخفضت التعريفات انخفاضاً كبيراً، وربما كانت التعريفات المطبقة في الهند أدنى التعريفات في العالم.

٥٢ - بيد أن الحكومة سلّمت بأن الأسواق وحدها لن تعالج المشاكل المتصلة بإتاحة الوصول الكافي، وكان من المهم دمج الالتزام بتعميم الخدمات في صلب السياسات العامة. وقد أبرزت المنافسة وإعادة تعديل التعريفات ضرورة تحديد طرق بديلة للوفاء بالتزامات تعميم الخدمات وإشراك مقدمي الخدمات الآخرين إلى جانب المشغل المسؤول. ويهدف الالتزام بتعميم الخدمات إلى إتاحة الوصول إلى خدمات الاتصالات في المناطق الريفية والنائية

بأسعار متيسرة ومعقولة. وقد جرى مؤخراً توسيع النطاق بحيث يشمل تلقي الدعم من صندوق الالتزامات بتعميم الخدمات الذي أنشئ في ١ نيسان/أبريل ٢٠٠٢، من أجل تهيئة البنية الأساسية لتقديم خدمات الهاتف النقال والتوصيل عريض النطاق. ولأغراض البنية الأساسية، لا تُغطى إلا نسبة من رأس المال المسترد بواسطة صندوق الالتزامات بتعميم الخدمات، ويشترط التقاسم بين ما لا يقل عن ثلاثة مشغلين. والقواعد التي تنظم نطاق الالتزام بتعميم الخدمات وتنفيذه موجودة. وإلى جانب اشتراكات مقدمي الخدمات، يزيد الصندوق إيراداته عن طريق الحصول على منح وقروض من الحكومة المركزية. وتبلغ ضريبة تعميم الخدمات حالياً ٥ في المائة من إيرادات المشغلين. وتتبع عملية مناقصة تدريجية تنافسية وشفافة لاختيار مقدمي الخدمات العامة، وشهدت آخر جولة للعطاءات اهتماماً متزايداً من جانب المشغلين من القطاع الخاص. وتوجد آلية لا مركزية لتقديم وتسوية الشكاوى المتصلة بالدعم، ويجري تشجيع تقديم الشكاوى على شبكة الإنترنت. ويشرف على الالتزام بتعميم الخدمات مدير صندوق الالتزامات بتعميم الخدمات الذي يعمل مكتبه كمكتب ملحق بإدارة الاتصالات. وعلى صعيد آخر، أبرزت مبادرات رئيسية اتخذتها الحكومة والقطاع الخاص لجلب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المناطق الريفية أن طلب الوصول إلى هذه الخدمات ليس مجرد نداء. ويعتزم مدير الصندوق النهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحقيقاً لأهداف الالتزام بتعميم الخدمات. ويعترف بأهمية الرصد لضمان توافر الخدمات بصورة عادلة وفعالة للفئات المستهدفة، وقد اتخذت تدابير شتى في هذا الصدد. واعتمد نهج يضم أصحاب مصلحة متعددين إزاء عملية وضع السياسات في هذا المجال. وبتغير التكنولوجيات وما يشهده هذا القطاع من تغيرات سيستمر اتساع نطاق الالتزام بتعميم الخدمات.

٥٣- وقيل إن الفقراء الباحثين عن عمل هم من بين أكبر المستفيدين من خدمات الهاتف النقال في أفريقيا، حيث تتزايد مستويات الاشتراك بمعدل يفوق ١٠٠ في المائة سنوياً. وكثيراً ما يفتقر الباحثون عن عمل إلى عنوان منزلي أو إلى وصلة بشبكة إلى الإنترنت، ولذلك فإن حصولهم على الهواتف النقالة تزودهم برقم هاتف وتتيح إمكانية قيام من يهمه أمرهم من أصحاب العمل بالاتصال بهم على الفور. وتتمثل المسألة الرئيسية هنا في الإدماج. إذ تتيح الهواتف النقالة للفقراء وسيلة جديدة تدبجهم في الاقتصاديين المحلي والوطني.

زاي - المسائل الناشئة في سياق مفاوضات الاتفاق العام بشأن التجارة في الخدمات

٥٤- ركّز النقاش على الصلات الممكنة بين الاتفاق العام بشأن التجارة في الخدمات وسياسات تعميم الوصول إلى الخدمات، بما في ذلك أوجه المرونة التي يتيحها الاتفاق العام والتحديات التي يثيرها. وبما أن نتائج التحرير والخصخصة متفاوتة، فلا بد من توفير المرونة وإتاحة مجال للتحرك على صعيد السياسة العامة قصد التزام الدقة في تحديد أنسب تنظيم والاستجابة كما يجب لنداءات العدالة الاجتماعية والتنمية البشرية. ويتيح الاتفاق العام بالفعل المرونة اللازمة لسياسات تعميم الوصول إلى الخدمات وذلك بالأخص عن طريق المفهومين المتمثلين في التحرير التدريجي والعرض الإيجابي للالتزامات التحرير وتأكيد (إعادة تأكيد) حق الأعضاء في التنظيم وفي تحديد أهداف للسياسات الوطنية. ومما يتسم بالأهمية أن الاتفاق العام يقر بدور الحكومات في تحديد الخدمات التي تود تحريرها.

٥٥- وبناء على ذلك، تختلف التزامات التحرير في القطاعات المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات تبعاً لجملة أمور من بينها تصور البلد لأهمية القطاع وحساسيته. وفي حين يوجد في قطاع الاتصالات عدد كبير من الالتزامات، فإن هناك التزامات أقل في قطاعي الصحة والتعليم وعدد أقل من ذلك في قطاع الخدمات المتصلة

بالطاقة والمياه. ويمكن ملاحظة اتجاه مشابه في عروض الأعضاء: فقد أدخلت معظم التحسينات على قطاعات يوجد فيها بالفعل عدد كبير من الالتزامات (مثل السياحة والاتصالات وقطاع المال والأعمال) وأجريت تحسينات أقل في قطاعات كخدمات الصحة أو التعليم.

٥٦- غير أن الميل إلى إدراج قطاع معين في جدول الالتزامات لا يرتبط دائماً بدور سياسات تعميم الوصول/الالتزامات بتعميم الخدمات في ذلك القطاع. وفي حين تؤدي الالتزامات بتعميم الوصول إلى الخدمات دوراً مهماً بالنسبة إلى خدمات الاتصالات، فإن الأعضاء يعرضون عدداً كبيراً من الالتزامات في هذا القطاع. وفي هذا السياق، أشير إلى أن الوثيقة المرجعية بشأن الاتصالات تنص صراحة على حرية كل عضو في تحديد نوع الالتزام بتعميم الخدمات الذي يود مواصلة التقيد به.

٥٧- وبالمثل، فإن نمط الشروط/القيود المتعلقة بالالتزامات بتعميم الخدمات (التدابير المتصلة بتعميم الوصول) لا يعكس بصفة مباشرة مدى سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات على المستوى المحلي. وتجدر الإشارة إلى أن بعض الحكومات تهدف إلى تعزيز تعميم الوصول إلى الخدمات بواسطة تدابير لا تقتضي إدراجها في قوائم الالتزامات كالمساعدات المباشرة وتدابير غير تمييزية أخرى (مثل إعانات المنتجين واللوائح التنظيمية المتصلة بهم). وتجلى ذلك في حالة الالتزامات بتعميم الوصول في قطاعي الخدمات الصحية والمالية: إذ يشترط بلد آسيوي مثلاً أن تقدم جميع المستشفيات التجارية ٢٠ في المائة من خدماتها إلى الفقراء؛ بينما يشترط بلد آخر من جميع مصارف العاصمة فتح فروع لها في جميع المدن الكبيرة الأخرى في البلد. ولم يدرج أي من هذه التدابير (كشروط) في التزامات التحرير، لأنها مفروضة على جميع مقدمي الخدمات على نحو غير تمييزي، بصرف النظر عن الملكية والجنسية. ولجأ أعضاء آخرون إلى نهج إدراج القطاع في قوائم الالتزامات بوصفه قطاعاً "غير مقيد". وفي هذه الحالات، يصعب تحديد مدى الالتزامات بتعميم الخدمات (التدابير المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات) على المستوى الوطني.

٥٨- وبخصوص الالتزامات بزيادة التحرير في القطاعات المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات، فلن يتبين مداها وطبيعتها إلا بعد استئناف المفاوضات. وأشار البعض إلى المنطق والدينامية اللذين تقوم عليهما مفاوضات التحرير في إطار الاتفاق العام، إذ تم التشكيك أساساً في أوجه المرونة التي يمكن أن يتيحها نظرياً نهج جدولة الالتزامات المتبع في الاتفاق العام. وفي هذا السياق، وجه الانتباه أيضاً إلى أوجه انعدام التيقن والغموض التي تكتنف أحكام الاتفاق العام، استناداً إلى مثال الاستثناء الذي نص عليه الاتفاق بخصوص "الخدمات العامة". وعلى نحو أكثر تحديداً، يستبعد هذا الاستثناء "الخدمات المقدمة في سياق ممارسة السلطة الحكومية" مبيناً أن المقصود بذلك "أي خدمة لا تقدم على أساس تجاري أو في إطار المنافسة مع مقدم خدمات واحد أو أكثر". ورأى أحد المشاركين، بالإشارة إلى قرار فريق منظمة التجارة العالمية في قضية شركة اتصالات المكسيك، أن القرار أبرز ضرورة توخي الحيلة والحذر عند جدولة الالتزامات المتصلة بالاتفاق العام. وأشار البعض إلى اقتراح إتاحة إمكانية الرجوع عن الالتزامات وفقاً لأهداف تعميم الوصول إلى الخدمات.

٥٩- ومن جهة ثانية، شدد البعض على أن تعميم الوصول إلى الخدمات ينبغي ألا يستخدم كذريعة لاستبعاد قطاعات خدمات معينة (أو على الأقل الأجزاء المستدامة اقتصادياً والتي يمكن أن يقدمها القطاع الخاص) من العروض/المفاوضات. وفي المقابل، أشار آخرون إلى أنه لا يمكن دائماً استبعاد الحاجة إلى تدابير تمييزية. وإجمالاً،

ليس من السهل دوماً تحديد المسائل المتصلة بأهداف تعميم الوصول إلى الخدمات والتجارة. وتبرز هذه الصعوبات أيضاً أهمية استشارة أصحاب المصلحة المحليين في القطاعات الحساسة.

٦٠- وتؤدي أوجه المرونة المتعلقة بالسياسات المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات أيضاً دوراً كبيراً في المفاوضات بشأن ضوابط التنظيم المحلي القادمة. وأكد مشاركون كثيرون أهمية إقامة التوازن المناسب بين دعم الوصول إلى السوق والحفاظ على حق الأعضاء في التنظيم. وأبرز اختبار الضرورة بوصفه من أكثر المسائل أهمية وإثارة للجدل، إذ يُعتبر أحياناً عائقاً لمرونة المنظمين. وأشار البعض إلى الصعوبات في إعمال شرط ألا تنطوي اللوائح التنظيمية المحلية إلا على "أقل قدر من الأعباء"، وهو شرط لا يتماشى بالضرورة مع أهداف المنظمين ومقاصدهم. وأشار البعض في هذا السياق إلى التحديات الناشئة عن تسوية المنازعات في إطار منظمة التجارة العالمية.

٦١- وتشكل التأثيرات الممكنة لضوابط التنظيم المحلي القادمة على حق الأعضاء في التنظيم وقدرتهم على تنفيذ عمليات "التجربة والتعلم من الخطأ" عند تحديد أنسب السياسات مسائل تثير قلقاً خاصاً لدى البلدان النامية، حيث لا تزال الأطر التنظيمية في مراحلها الأولى. وأكد مشاركون أن البلدان التي تعوزها القدرة التنظيمية لا يمكنها، ولا ينبغي لها، أن تفتح الأسواق، دون وضع أطر تنظيمية. وتثار أيضاً تساؤلات بشأن استعداد البلدان النامية من الناحية التنظيمية فيما يتعلق بإمكانية إشارة الضوابط القادمة إلى المعايير أو المتطلبات الدولية المتصلة بالشفافية والموافقة المسبقة. وفي هذا السياق بين المشاركون أن بعض الاقتراحات المقدمة في إطار الفرقة العاملة المعنية بالتنظيم المحلي ستؤدي إلى زيادة هائلة في "المخاطر التنظيمية". كذلك لن يكون من السهل دائماً تحديد الخط الفاصل بين عملية التنظيم ومضمونه.

٦٢- وبناء عليه، تشدد عدة اقتراحات قدمتها البلدان النامية إلى الفرقة العاملة على المرونة فيما يتعلق بالمسائل المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات (وغير ذلك من المسائل). فهي تؤكد مثلاً حق الأعضاء في تحديد نوع الالتزام بتعميم الخدمات الذي تود مواصلة التقيد به أو تمتنع عن اعتماد ما يسمّى باختبار الضرورة. وترد بعض هذه الاقتراحات في ورقة عمل الرئيس. ورأى مشاركون أن الورقة لا تشمل بالكامل جميع مقترحات مجموعة بلدان أفريقيا والبحر الكاريبي والمحيط الهادئ ومجموعة الاقتصادات الصغيرة والضعيفة. وينص جزء الورقة المتعلق بالمسائل الإنمائية أيضاً على أن أقل البلدان نمواً لا تتقيد بأي ضوابط قادمة تؤثر على مصالحها الخاصة. والمقصود بورقة عمل الفرقة العاملة أن تشكل أساساً للمناقشات؛ وحتى الآن، لا تزال هناك نقاط شائكة مهمة (بخصوص مسائل كتلك المتعلقة بالضرورة والمعايير التقنية ومتطلبات الأهلية والشفافية).

٦٣- وأعرب عن رأي مفاده أن الالتزامات بتعميم الخدمات ينبغي أن توجه بأضيق وجه ممكن نحو بلوغ الأهداف المتصلة بتعميم الوصول إلى الخدمات. كذلك ينبغي أن تتسم الاتفاقات التجارية بالحياد بخصوص مسألة الالتزامات بتعميم الخدمات. وإذ يكمن دور الاتفاقات التجارية في تعزيز الأسواق التنافسية، مع إعطاء الأولوية للمنافسة الشريفة وعدم التمييز، لا يوجد تعارض جوهري بين القواعد التجارية وسياسات وأهداف تعميم الوصول إلى الخدمات. وبخصوص حق الأعضاء في التنظيم، ينبغي السعي إلى تحقيق التوازن وتوخي الحذر من الرضوخ لطلبات الحماية الصادرة عن مجموعات مصالح خاصة.

٦٤- ويمكن استخدام متطلبات تعميم الوصول إلى الخدمات فيما يتعلق بالمزودين الخاصين المحليين أو الأجانب كوسيلة لتحرير الموارد الحكومية قصد تحقيق أهداف أخرى تخدم المصلحة العامة. ولا بد من الاستفادة من أفضل الممارسات، ويمكن للتجارة فيما بين بلدان الجنوب أن تتيح وسيلة لنقل التجارب الناجحة إلى بلدان نامية أخرى.

هاء - الاستنتاجات

١- التوصيات في مجال السياسة العامة

٦٥- لا بد من الاعتراف بدور الدولة الرئيسي في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية إما بتقديمها مباشرة أو بالعمل النشط على تنفيذ سياسات هادفة على الصعيدين الوطني والمحلي. ويتوقف اختيار السياسات المحدد ودور الدولة في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية على السياق الوطني، بما في ذلك مستوى التنمية والأطر والقدرات التنظيمية والمؤسسية والقانونية والموارد البشرية والمالية المتاحة. ولا يمكن إلا بدرجة محدودة نقل تجارب البلدان في تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية إلى سياق وطني مختلف. لذلك يتعين على كل بلد تحديد أنسب سياسة له (السياسة التي تتصدى على نحو متسق لجميع الخدمات الأساسية)، وهي عملية يمكن أن تستفيد من الدروس المستخلصة وأفضل الممارسات في بلدان أخرى. وينتظر من الحكومات أن تتحمل المسؤولية العامة عن ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية بتنفيذ مخططات شتى، وذلك مثلاً بمشاركة القطاع الخاص والمجتمعات المحلية أو المبادرات غير الهادفة إلى الربح في تقديم الخدمات. وأشار كثيرون إلى أهمية إتاحة المرونة ومجال التحرك للحكومات على صعيد السياسة العامة كيما يتسنى لها تكييف أهدافها مع التطور الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي، وتطوير الخدمات المترابطة على نحو وثيق وتوجيه تدابير محددة نحو فئات السكان المهمشة والفقيرة لا سيما من خلال الإعانات.

٦٦- وينبغي أن تعكس أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات الأهداف الإنمائية الوطنية وأن تتسم برؤية بعيدة المدى. ففي ما مضى، أدت النهج قصيرة المدى التي روجتها المؤسسات المالية الدولية إلى اعتماد حلول سوقية من أجل توفير الخدمات الأساسية على أمل حدوث استجابة أسرع وأكثر كفاءة. غير أن تحسين صياغة السياسات لضمان تحقيق أفضل النتائج ينبغي أن يكون جهداً طويلاً المدى يرمي إلى ضمان استدامة تعميم الوصول إلى الخدمات. وأشار البعض إلى أن التدابير المحلية الرامية إلى تشجيع الشركات المحلية تدعم، بل يتعين أن يسبق، فتح الأسواق أمام المنافسة العالمية. ويكفل ذلك إمكانية استفادة جميع الفعاليات السوقية من الفوائد المتصلة بدخول الاستثمار الأجنبي المباشر إلى السوق المحلية. وقد يستدعي تعزيز القدرة التنافسية دعماً حكومياً مكثفاً، فضلاً عن دعم من المنظمات الدولية الساعية إلى بناء القدرات وتطوير البنية الأساسية فيما يتصل بالخدمات الأساسية.

٦٧- ولا بد من التصدي للفقير كمسألة ذات أولوية من مسائل السياسة العامة في ضمان تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية. ولذلك فإن اعتبارات الكفاءة الاقتصادية وإتاحة وصول السكان عامة إلى الخدمات الأساسية يجب أن تعالج من زاوية الفقر. ويمكن أن يؤدي تحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية دوراً حاسماً في التخفيف من حدة الفقر إلى جانب تقليص الفوارق الاقتصادية بين مختلف فئات المجتمع وكذلك بين البلدان. ونتيجة لذلك، يشكل تحقيق التوازن المناسب بين الإنصاف والكفاءة مسألة جوهرية وتحدياً رئيسياً لدى تصميم سياسات تعميم الوصول إلى الخدمات. وتبين أن القطاعين العام والخاص متساويان من حيث الكفاءة.

٦٨- ولا يمكن الاكتفاء بوضع سياسات وطنية لتعميم الوصول إلى الخدمات. فالتقدم في توفير الخدمات الأساسية يتطلب أيضاً وجود لوائح تنظيمية ومؤسسات مناسبة. ونظراً إلى الترابط الوثيق بين الخدمات الأساسية، اقترح الكثير من المشاركين وجوب اتباع نهج شامل فيما يتعلق بسياسة تعميم الوصول. ولا بد من وضع أطر تنظيمية قوية وتحديد أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات وفقاً للأهداف الإنمائية الوطنية. ويشكل تحديد وتيرة السياسات ومراحلها ومضمونها مسألة مهمة جداً. ولا بد من اعتماد لوائح تنظيمية قبل الشروع في التحرير. ويتعين أن تترجم السياسات المتعلقة بتعميم الوصول على جميع مستويات الحكم حتى المستويات المحلية. وينبغي أن تضمن السلطات الحكومية استشارة أصحاب المصلحة المتعددين وتكفل بالتنظيم والرصد ما يتصل بذلك من أنشطة المراقبة. وسيؤدي الشروع في الخصخصة والتحرير في غياب تنظيم فعال وأسواق تنافسية إلى تخفيض احتمالات بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات. وتتطلب سياسات تعميم الوصول الفعالة توزيع الواجبات والمسؤوليات توزيعاً واضحاً، ولا سيما بيان الحد الفاصل بين الهيئات العامة والمشغلين القطاعيين من القطاعين العام والخاص والسلطات التنظيمية، بغية ضمان الاستقلالية في التنظيم وتنفيذ السياسات (فيما يتعلق بعطاءات العقود مثلاً).

٦٩- وقد أفضت تجارب سابقة في مجال توفير الخدمات الأساسية عن طريق الأخذ بنهج سوقية منظمة في قطاعات المياه والتعليم والطاقة إلى نتائج متفاوتة من حيث مدى بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات. وفُسر ذلك جزئياً بعزوه إلى أوجه القصور التنظيمية والمؤسسية التي أثرت سلباً على أهداف إتاحة إمكانية الوصول والتوافر وتيسر التكلفة المنشودة فيما يتعلق بتوفير الخدمات الأساسية للفقراء.

٧٠- وما فتئ دور مقدمي الخدمات على مستوى المجتمعات المحلية يتزايد في سياق تحسين تقديم الخدمات الأساسية. ولا بد من تصميم تعميم الوصول وتطبيقه باستخدام مبادئ متفق عليها وطنياً فيما يتعلق بالخدمات العامة، قصد ضمان سعي جهات من بينها الفعاليات المحلية والمزودون/المشغلون الصغار إلى تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية واسعة النطاق على المستوى الوطني.

٢- عمل الأونكتاد

٧١- ينبغي للأونكتاد أن يواصل ويعزز عمله في مجال تعميم الوصول إلى الخدمات في عدد من المجالات. وبغية تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية، ينبغي أن يقوم الأونكتاد مثلاً بما يلي:

(أ) دعم جهود البلدان النامية في تقييمها لدور الدولة والخصخصة وتحرير التجارة في مجال الخدمات الأساسية، على مستويات من بينها المستوى المحلي؛ وتحليل أوجه الترابط بين قطاعات الخدمات المتصلة بتعميم الوصول والسياسات ذات الصلة؛

(ب) العمل من أجل تحسين فهم تعريف الخدمات الأساسية ونطاقها وتصنيفها وشموليتها؛

(ج) تحليل أفضل الممارسات وأنسب السياسات الكفيلة بتحسين الوصول إلى الخدمات العامة؛

- (د) العمل، مع المنظمات الدولية المختصة الأخرى، بشأن سياسات البلدان النامية ولوائحها التنظيمية في مجال الخدمات الأساسية، ولا سيما تلك الرامية إلى دعم دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم ومساهمة المجتمعات المحلية، بما في ذلك عن طريق البحوث والدراسات؛
- (هـ) تحديد طرق لتجاوز الصعوبات التي تواجهها البلدان النامية في مجال الوصول إلى الخدمات الأساسية، على نحو يأخذ في الاعتبار مستجدات الأسواق والتكنولوجيا واللوائح التنظيمية. وسيكون من المهم تقييم إمكانية التكتل داخل الاقتصاد القائم على الخدمات؛
- (و) تحديد طرق لتحسين البنية الأساسية وأطر السياسة العامة بالنسبة لمقدمي الخدمات الأساسية في البلدان النامية، والقيام بصفة أعم بتحليل مدى إمكانية الاستعانة بالاتفاقات التجارية في بلوغ أهداف تعميم الوصول إلى الخدمات، بسبل من بينها دعم التجارة والتعاون فيما بين بلدان الجنوب؛
- (ز) تحليل المسائل التنظيمية والمتصلة بالمنافسة في مجال الخدمات الأساسية؛
- (ح) المساهمة في الجهود الدولية والإقليمية والوطنية الرامية إلى تحسين جمع البيانات الإحصائية وإتاحتها، لا سيما في البلدان النامية، بحيث تعكس على نحو أفضل المسائل المتصلة بالتجارة والتنمية في مجال تعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية؛
- (ط) مساعدة البلدان النامية في تحسين فهمها للصلات القائمة بين مفاوضات الاتفاق العام بشأن التجارة في الخدمات وتعميم الوصول إلى الخدمات الأساسية، وذلك بأساليب من بينها إجراء الدراسات وعقد اجتماعات للخبراء لتحليل المسائل المتصلة باللوائح التنظيمية والإعانات المحلية.

الفصل الثاني

المسائل التنظيمية

ألف - انتخاب أعضاء المكتب (البند ١ من جدول الأعمال)

٧٢ - انتخب اجتماع الخبراء، في جلسته الافتتاحية، عضوي مكتبه التاليين:

الرئيس: السيد إنريكيه مانولو (الفلبين)

نائبة الرئيس/المقررة: السيدة كلاوديا غيفارا دي لا خارا (بيرو)

باء - إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل (البند ٢ من جدول الأعمال)

٧٣ - أقر اجتماع الخبراء في الجلسة نفسها جدول الأعمال المؤقت الذي عُـمِّم في الوثيقة TD/B/COM.1/EM.30/1. وهكذا كان جدول أعمال الاجتماع كما يلي:

١ - انتخاب أعضاء المكتب

٢ - إقرار جدول الأعمال وتنظيم العمل

٣ - تعميم الوصول إلى الخدمات

٤ - اعتماد تقرير الاجتماع

جيم - الوثائق

٧٤ - عُرِضَتْ على اجتماع الخبراء، لأغراض نظره في البند الموضوعي من جدول الأعمال، مذكرة أعدتها أمانة الأونكتاد بعنوان "تعميم الوصول إلى الخدمات" (TD/B/COM.1/EM.30/2).

دال - اعتماد تقرير الاجتماع (البند ٤ من جدول الأعمال)

٧٥ - أذن اجتماع الخبراء، في جلسته الختامية، للمقررة بأن تعدّ التقرير النهائي للاجتماع تحت إشراف الرئيس.

المرفق

الحضور^(٢)

١ - حضر الاجتماع خبراء من الدول التالية الأعضاء في الأونكتاد:

الاتحاد الروسي	جنوب أفريقيا
إثيوبيا	الرأس الأخضر
أذربيجان	رواندا
الأرجنتين	زامبيا
الأردن	زيمبابوي
إسبانيا	ساموا
أستراليا	سان فنسنت وجزر غرينادين
إستونيا	سري لانكا
أفغانستان	السودان
ألمانيا	سويسرا
أنغيغوا وبربودا	صربيا
إندونيسيا	الصين
أوغندا	عمان
إيران (جمهورية - الإسلامية)	غانا
إيطاليا	الفلبين
باراغواي	فنلندا
باكستان	كمبوديا
البرازيل	كوبا
بلجيكا	كولومبيا
بنغلاديش	كينيا
بنن	ليسوتو
بوتان	ليتوانيا
بوتسوانا	ماليزيا
البوسنة والهرسك	مدغشقر
بوليفيا	المكسيك
بيرو	موريشيوس
بيلاروس	موزامبيق
تايلند	مولدوفا
تركيا	نيبال
ترينيداد وتوباغو	نيجيريا
جمهورية تيمور - ليشتي الديمقراطية	نيوزيلندا
الجزائر	هايتي
الجمهورية العربية الليبية	الهند
الجمهورية الدومينيكية	هنغاريا
الجمهورية العربية السورية	هولندا
جمهورية الكونغو الديمقراطية	الولايات المتحدة الأمريكية
جمهورية تنزانيا المتحدة	اليمن
جمهورية كوريا	اليونان
جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية	

(٢) للاطلاع على قائمة المشاركين، انظر الوثيقة TD/B/COM.1/EM.30/INF.1.

- ٢- وكانت المنظمات الحكومية الدولية التالية ممثلة في الاجتماع:
مجموعة دول أفريقيا والبحر الكاريبي والمحيط الهادئ
الاتحاد الأفريقي
وكالة التجارة الدولية والإعلام والتعاون
جماعة الأنديز
أمانة الكومنولث
مركز الجنوب
- ٣- وكانت وكالات الأمم المتحدة التالية ممثلة في الاجتماع:
اللجنة الاقتصادية لأفريقيا
المفوضية السامية لحقوق الإنسان
معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية
- ٤- وكانت الوكالات المتخصصة التالية والمنظمات ذات الصلة ممثلة في الاجتماع:
منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية
منظمة الصحة العالمية
منظمة التجارة العالمية
- ٥- وحضرت الاجتماع المنظمات غير الحكومية التالية:
الفئة العامة
الاتحاد الدولي لنساء الأعمال والمشتغلات بالمهن الحرة
جمعية المهندسين العالمية
الاتحاد الدولي لنقابات العمال
المجلس الدولي للممرضين والممرضات
الاتحاد الدولي لرابطات صانعي المستحضرات الصيدلانية
منظمة أوكسفام الدولية
الفئة الخاصة
مركز القانون البيئي الدولي
- ٦- وحضر الاجتماع أعضاء أفرقة المناقشة التالية أسماؤهم:

١٤ تشرين الثاني/نوفمبر

السيدة سيسيليا أوغاس، نائبة المدير بالوكالة، مكتب تقارير التنمية البشرية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
السيد عدديا ماتو، خبير اقتصاد، مجموعة البحوث الإنمائية، البنك الدولي
السيد ديل آندرو، رئيس شعبة روابط السياسة التجارية، إدارة التجارة، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي
السيد جان - إيف بارسيلو، مستشار أقاليمي، التمويل الحضري والسكني، برنامج الأمم المتحدة
للمستوطنات البشرية (الموئل)

السيد إيف بارتيلو، زميل خاص أقدم، معهد الأمم المتحدة للبحث والتدريب
السيد مارتين رودريغيس بدينا، مستشار دولي، الأرجنتين
السيدة سوزان ل. روبرتسون، أستاذة، مدرسة التعليم العليا، جامعة بريستول
السيد كريستوف راميس، مستشار، المفوضية الأوروبية، المديرية العامة للتجارة
السيد توماس فاين برغه، موظف معني بالشؤون الأوروبية، الاتحاد الدولي لمقدمي خدمات المياه الخواص، بلجيكا
السيد ديفيد هال، مدير، وحدة البحوث الدولية المتعلقة بالخدمات العامة

١٥ تشرين الثاني/نوفمبر

السيد فيلمون بربا، نائب رئيس سابق ورئيس سابق ورئيس مجلس إدارة سابق، شركة مياه مانيلا، الفلبين
السيد ريني أوريانا، نائب سابق لوزير الخدمات العامة، وزارة المياه، بوليفيا
السيد غرافيه مترووربر، مستشار أقدم في مجال المياه، الاتحاد الدولي لمقدمي خدمات المياه الخواص، فرنسا
السيدة بيليندا أ. كالاغواس، مسؤولة عن السياسات، مؤسسة WaterAid، المملكة المتحدة
السيدة ستامينا أوفاليك - ترومبيك، رئيسة قسم الإصلاح والتجديد وضمان الجودة، منظمة الأمم
المتحدة للتربية والعلم والثقافة

السيدة اسمي تشيبو كاتزاميرا، زميلة باحثة، مركز البحوث التعليمية والتدريب، جامعة مالوي
السيد ج. ك. تشادها، عضو المجلس الاستشاري الاقتصادي التابع للوزير الأول، الهند
السيدة جانيت فيغا، مديرة إدارة الإنصاف والفقر والمحددات الاجتماعية، منظمة الصحة العالمية، جنيف
السيد بونغيسوت جنغودمسوك، مدير مشروع وطني، مشروع إصلاح الرعاية الصحية، تايلند
السيدة ديزي مافويلو، ملحقة صحية، بعثة جنوب أفريقيا الدائمة، جنيف
السيدة نوريا أوميديس، أستاذة مساعدة، منسقة برنامج الصحة العالمي، جامعة تكساس، معهد الصحة العامة
السيدة شانتال بلوين، باحثة أقدم، معهد الشمال والجنوب، كندا

١٦ تشرين الثاني/نوفمبر

السيدة سوزان سكور، موظفة تنظيمية، وحدة الإصلاح التنظيمي
السيدة روبا يوشي، وحدة اقتصاديات السوق والشؤون المالية، الاتحاد الدولي للاتصالات، جنيف
السيدة لي توكيل، مستشارة، شعبة التجارة في الخدمات، منظمة التجارة العالمية، جنيف
السيد خورخي بوسيو، موظف شؤون دولية، مؤسسة OSIPTel، بيرو
السيدة سادينا ديكسهيت، نائبة المدير العام، إدارة الاتصالات، الهند
السيد تشارلي لويس، مركز LINK، جامعة ويتواترراند، جنوب أفريقيا
السيد نيل غاف، مدير، فريق السياسة الدولية، إدارة السياسة العامة، شركة فودافون، المملكة المتحدة
السيد حامد ممدوح، مدير، شعبة التجارة في الخدمات، منظمة التجارة العالمية، جنيف
السيدة سعادة السيد فرناندو دي ماتيو إي فنتوريني، سفير المكسيك لدى منظمة التجارة العالمية، جنيف
السيد بيتر غوفينداسامي، رئيس الفرقة العاملة المعنية بالتنظيم المحلي
السيد خوسيه فيكتور تشان - غونساغا، سكرتير ثان، البعثة الدائمة للفلبين لدى منظمة التجارة العالمية، جنيف
السيد كريستوفر ميلي، نائب مساعد معني بالتجارة في الخدمات، الممثل التجاري للولايات المتحدة
السيد رابسون وانجبالا، سكرتير أول، البعثة الدائمة لكينيا، جنيف
