



# الخدمات الاجتماعية البريدية

تحسين حياة المواطنين



الصورة: بريد أذربيجان (azerpost)



الصورة: بريد أذربيجان (azerpost)



الصورة: بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica)



الصورة: لايوست (شركة بريد فرنسية)



الصورة: بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica)



الصورة: بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica)

# استعراض تمهيدي للبحث

ولدعم هذه العملية، أخذ المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي يرسل دراسات استقصائية إلى أعضائه ويقوم بالبحث المكتبي لتسجيل هذه الخدمات الاجتماعية، ولفهم كيف ولماذا تقدم المؤسسات البريدية تلك الخدمات.

ولأول مرة، ستتوفر مجموعة الخدمات الاجتماعية المتنوعة التي تقدمها المؤسسات البريدية في منشور واحد. وسيشمل دليل الاتحاد البريدي العالمي للخدمات الاجتماعية البريدية المرتقب أيضاً دراسات إفرادية، ويعرض عوامل النجاح الرئيسية، والمشورة من مقدمي الخدمات ذوي الخبرة.

ويرد فيما يلي استعراض تمهيدي لبعض أهم نتائج هذا البحث.

**يتمتع المستثمرون البريديون بتاريخ مشرف في مجال تقديم الخدمات الأساسية والربط بين المجتمعات وتعزيز محو الأمية والتحقق من تمتع زبائنهم بسبل الرفاهية.**

وتظل الشبكة البريدية العالمية نظاماً قيماً وفعالاً لدعم خدمات الضمان الاجتماعي وأنشطة التنمية، كما يتضح من استجابتها لجائحة كورونا (COVID-19).

وعلى خلفية انخفاض كميات الرسائل، واشتداد المنافسة، والضغط المفروض من أجل تنفيذ أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ينوع العديد من المؤسسات البريدية أنشطته من خلال تقديم خدمات اجتماعية جديدة، مصممة للارتقاء بنوعية حياة الناس بشكل مباشر.

٧٩

هل تقدمون حاليا خدمات اجتماعية؟

٣٥

هل الخدمات الاجتماعية مشمولة في التزام الخدمة الشمولية

٤٦

هل ذكرت الخدمات الاجتماعية في مستندات الاستراتيجية؟

٦٠

هل هناك خطط لتقديم خدمات اجتماعية جديدة؟

النسبة المئوية للردود بـ "نعم"

# الخدمات الاجتماعية البريدية تقدم على نطاق واسع للغاية

كشف البحث أن ١٦٠ بلداً وإقليماً من البلدان والأقاليم الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي تقدم نوعاً من الخدمات الاجتماعية. ويعتزم ما تبلغ نسبته ستين في المائة ممن أجابوا على الدراسة الاستقصائية التي أجراها المكتب الدولي تقديم خدمات اجتماعية جديدة في المستقبل، استجابة لاتجاهات مثل تقدم السكان في السن والفرص الجديدة التي توفرها التكنولوجيا الرقمية.

وأبلغ أعضاء الاتحاد البريدي العالمي عن مجموعة متنوعة من الدوافع وراء تقديم الخدمات الاجتماعية، بما في ذلك:

تحقيق إيرادات إضافية؛

تلبية احتياجات الزبائن؛

زيادة أهمية المؤسسات البريدية بالنسبة  
إلى الحكومات؛

زيادة ولاء الزبائن وتعزيز السمعة؛

تنفيذ التزامات المسؤولية الاجتماعية  
للشركات.



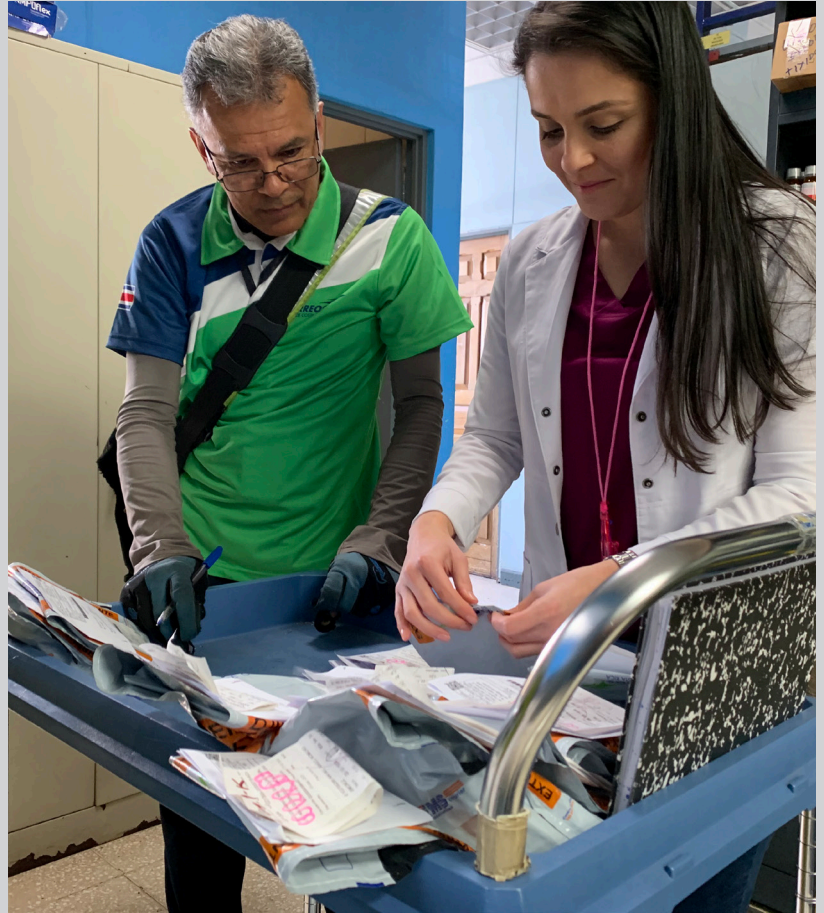
أفريقيا (لا تشمل البلدان العربية)

البلدان العربية

أوروبا ورابطة الدول المستقلة

أمريكا اللاتينية والكاريبي

البلدان الصناعية



الصورة: بريد كوستاريكا (Correos de Costa Rica)

# تختلف أولويات تقديم الخدمات الاجتماعية بحسب المنطقة

صُنِّفَت الخدمات الاجتماعية البريدية في ثماني فئات هي:

التعليم والتوظيف



الصحة والرفاه



النفائات وإعادة التدوير



التماسك الاجتماعي،  
والتنمية والفقير



جمع البيانات وتوفيرها



الطاقة والمرافق



التكنولوجيا



الحصول على الخدمات  
الحكومية



وعادة ما تتيح المؤسسات البريدية إمكانية الحصول على الخدمات الاجتماعية الحكومية، إلا أن ترتيب تقديم أنواع الخدمات الاجتماعية الأخرى بحسب الأولوية يتوقف على مستوى التنمية الجغرافية والاقتصادية. فعلى سبيل المثال، ركزت المؤسسات البريدية في أفريقيا على الخدمات الاجتماعية التي تنطوي على التكنولوجيا (مثل الاتصال بشبكة الإنترنت اللاسلكية (WIFI) في مكاتب البريد). وتميل المؤسسات البريدية في البلدان النامية في أوروبا ورابطة الدول المستقلة إلى منح الأولوية لخدمات التعليم والتوظيف. فيما تفوق المؤسسات البريدية في البلدان الصناعية المؤسسات البريدية في البلدان النامية على الأرجح في تقديم خدمات تنمية المجتمع.

# المؤسسات البريدية تقدم مجموعة ضخمة ومتنوعة من الخدمات الاجتماعية

٤٠



التماسك الاجتماعي  
والتنمية والفقر

- ٢٣ خدمات النقل - تشغيل المركبات أو بيع التذاكر
- ٦ تقديم المساعدة الإدارية إلى اللاجئين والمهاجرين
- ٥ توزيع طرود المعونة للحد من الفقر وجمع التبرعات
- ٤ الاستخدامات الاجتماعية للمباني البريدية والاستثمارات في الإسكان
- ٣ توظيف اللاجئين والمهاجرين أو تدريبهم
- ٣ قراءة الرسائل واستيفاء النماذج للزبائن
- ٢ تقديم خدمات إلى المشردين - إيجاد مساكن وأماكن لتخزين الأغراض وما إلى ذلك
- ٢ تقديم خدمات الدعم والرعاية إلى كبار السن والمعزولين

٦٨



التعليم والتوظيف

- ٣٢ توزيع المواد على معاقى البصر بسعر منخفض/مجاناً
- ١٦ تقديم خدمة الاشتراك في الصحف وتوزيعها
- ١٥ توزيع كتب القراءة/الكتب المدرسية والمواد التعليمية
- ١٤ تقديم دورات تعليمية و مواد تعليمية حسب الطلب
- ٦ توزيع أجهزة الحاسوب على الطلاب
- ٥ خفض الرسوم البريدية المفروضة على مواد القراءة
- ٤ توزيع الواجبات المدرسية وتقارير الطلاب وأوراق الامتحان

٥٢



الصحة والسلامة  
والرفاه

- ٣٣ توزيع المواد الطبية في المنازل والمستشفيات واستلامها منها
- ١٠ توصيل الطعام والسلع الأساسية مجاناً/بسر منخفض
- ٦ إدارة المرافق الطبية والمعلومات الصحية والفحوصات أو استضافتها
- ٥ تقديم خدمات رعاية اجتماعية واسعة في المنزل (بما في ذلك الفحص المنزلي)
- ٥ إدارة البيانات الصحية
- ٤ دعم عمليات البحث عن المفقودين
- ٣ التبرع بالدم في مكاتب البريد
- ٣ تسليم الشهادات الطبية/نتائج الفحوصات



إلى المساكن أمراً مريحاً للعديد من الأشخاص، مما يؤدي إلى تحسين نوعية حياتهم. وتظل هذه الخدمات البريدية أساسية بالنسبة إلى بعض كبار السن أو أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية.

وتستفيد المؤسسات البريدية أيضاً مما تتمتع به من شبكة توزيع وقدرة لوجستية ومهارات في إدارة البيانات لتقديم خدمات المرافق والنقل والخدمات الطبية. وتعد إمكانية دفع فاتورة الكهرباء في مكتب البريد المحلي أو القيام برحلة بالحافلة أو توصيل الأدوية الموصوفة

حَدِيد ٤١ نوعاً عاماً من أنواع الخدمات الاجتماعية. وكان الأشيع من بينها الخدمات الحكومية مثل مدفوعات الضمان الاجتماعي وتجديد جوازات السفر، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الثقة التي تحظى بها المؤسسات البريدية سواء لدى الحكومات أو المواطنين.

### ٩٩ الحصول على الخدمات الحكومية

- ٥٧ مدفوعات الضمان الاجتماعي والمعاشات التقاعدية
- ٣٦ المواقع الإلكترونية/الاماكن الفعلية المخصصة لطلب بطاقة الهوية أو التراخيص
- ٢٢ تسليم المستندات الرسمية في مجال الإقامة
- ٢١ دفع الغرامات أو الضرائب الحكومية
- ١٥ تسجيل المركبات والتأمين واختبارات القيادة
- ٩ التصويت البريدي، وحفظ السجل الانتخابي، والتعداد
- ٩ مراكز/شبابيك الحكومة المحلية داخل مكاتب البريد
- ٩ التحقق من السوابق الجنائية

### ٢٠ جمع البيانات وتوفيرها

- ١٧ حملات توعية ومراكز إعلامية عامة
- ٤ إعداد تقارير عن السلامة العامة
- ٢ مراقبة حالة الطرق

### ٦٤ التكنولوجيا

- ٦٢ نفاذ عامة الناس إلى الإنترنت ومرافق الحوسبة والطباعة
- ٢ برمجيات صحية لعامة الناس والحكومة
- ٢ أجهزة حاسوب لوحية وبرمجيات لكبار السن

### ٧ النفايات وإعادة التدوير

- ٦ جمع المواد الصغيرة/المتخصصة لأغراض إعادة التدوير
- ٤ جمع المواد الكبيرة/القياسية (الزجاج، والبلاستيك، والأوراق)

### ٧١ الطاقة والمرافق

- ٧٠ مبيعات الخدمات العامة وإصدار الفواتير والمتابعة (الهاتف والإنترنت وما إلى ذلك)
- ٥ تقديم المشورة وبيع المنتجات الموفرة للطاقة وتوريدها

# المؤسسات البريدية شريك أساسي

تعتبر بعض هذه الخدمات الاجتماعية ضرورية لتلبية احتياجات المواطنين الأساسية أو لتنفيذ المهام الإدارية الحكومية الأساسية. ولذلك تقدم المؤسسات البريدية العديد من الخدمات التي تعتبر أساسية لسير المجتمع.

وبالإضافة إلى ذلك، غالباً ما تكون المؤسسات البريدية هي المقدم الوحيد (أو المهيمن) لبعض الخدمات الاجتماعية الأساسية.

وتوضح هاتان النقطتان أيضاً سبب احتلال المؤسسات البريدية موقعاً جيداً للغاية يُؤهلها لإقامة شراكات مع الحكومات والجمعيات الخيرية والمؤسسات المتعددة الأطراف لمساعدتها على تنفيذ أهداف التنمية الاجتماعية.

# الاستنتاجات

النظام البريدي العالمي هو أكبر شبكة مادية في العالم. ولأن هذا النظام حيوي لرفاهية الملايين من الناس، ينبغي تعزيزه وحمايته وتحسينه.

ويفضل هذا البحث أضحى تنوع الخدمات الاجتماعية البريدية وشعبيتها أوضح، مما أعطى المؤسسات البريدية مزيداً من الثقة لمواصلة التنويع والابتكار.

وسُيُنشر دليل الاتحاد البريدي العالمي للخدمات الاجتماعية البريدية في نهاية عام ٢٠٢٠. ومع ذلك، فإن الاتحاد البريدي العالمي حريص على مواصلة التشاور مع أعضائه بشأن الخدمات الاجتماعية البريدية. ولهذا الغرض، ينبغي إرسال الأمثلة، والاقتراحات، والأدوات، والمواد الأخرى ذات الصلة إلى عنوان البريد الإلكتروني:

[pss@upu.int](mailto:pss@upu.int)

وللحصول على المزيد من المعلومات يرجى زيارة الرابط التالي:

[www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project](http://www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project)



هذا المشروع تموله وزارة الشؤون الداخلية والاتصالات في اليابان.



**UNIVERSAL POSTAL UNION**

International Bureau  
Weltpoststrasse 4  
P.O. Box 312  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

Tel: +41 31 350 31 11  
E-mail: [pss@upu.int](mailto:pss@upu.int)