



دور دولة الكويت في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال جائحة فايروس كورونا المستجد (COVID-19)



المقدمة

في ظل الظروف الراهنة التي يعيشها العالم اليوم في مواجهة جائحة كورونا، وتماشيا مع الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها حكومة دولة الكويت لمواجهة فايروس كورونا والحد من انتشاره في البلاد، ونظرا لأهمية شبكات الاتصالات وخدمات الانترنت لاسيما في الفترة الحالية فقد قامت حكومة دولة الكويت بتكليف الجهات الحكومية بالتعاون فيما بينها وبين الجهات المختصة في مجال تقنية المعلومات باتخاذ العديد من الإجراءات بموجب اختصاصاتها لضمان جودة وكفاءة شبكة الاتصالات واستمرارية الخدمات الالكترونية المقدمة لجميع المستخدمين بكافة شرائحهم وإنشاء وتطوير المواقع والتطبيقات الالكترونية وتقديم المبادرات الجديدة لخدمة المجتمع، والمساهمة في نشر التوعية المجتمعية لمواجهة جائحة فايروس كورونا المستجد.





أولاً: في مجال الاتصالات (الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات شبكات الاتصالات وخدمات الانترنت)

- تأجيل قطع خطوط التلغرافات النقالة للمتعثرين بالسداد في الوقت الراهن.
- التنسيق مع شركات الاتصالات المتنقلة لتوفير خدمة انترنت مجاني بسعة 5 جيجابايت يوميًا لجميع مشتركها بالإضافة لتقديم خدمة الاتصال المحلي مجانًا بين شركات الاتصالات المتنقلة الثلاثة (Ooredoo- STC- ZAIN) استمرت من بداية الأزمة ولمدة شهر واحد.
- منح كل شركة من شركات الاتصالات المتنقلة على 3 ميجاهرتز مزدوجة من الترددات بعدد 240 تردد لزيادة سعة الشبكة لشركات الاتصالات المتنقلة، في الشهر الأول.
- منح 50 ربط بيني على الكوابل الدولية البرية والبحرية لزيادة السعة لكل شركات مزودي خدمة الانترنت ISP وعددهم 5 شركات أي بإجمالي 250 كذلك في الشهر الأول من الأزمة.

فريق للمتابعة على مدار 24 ساعة لجميع محطات الانزال ومسارات الكوابل الدولية وذلك لضمان استمرارية احتياجات الدولة من الدوائر الدولية المستخدمة من قبل شركات مزودي خدمة الانترنت والهواتف المتنقلة خلال الازمة الحالية ومهمة الفريق كالاتي:

- ✓ تشغيل وصيانة أنظمة الكوابل البحرية و البرية.
- ✓ التنسيق المباشر مع الأطراف المرتبطة على أنظمة الكوابل البحرية أثناء الأعطال .
- ✓ القيام بتشغيل الدوائر الدولية الجديدة.
- ✓ القيام بإجراء الصيانة الدورية والوقائية على الأنظمة وتقديم التقارير الخاصة بها .
- ✓ التعامل مع الأعطال على الأنظمة الدولية حين حدوثها على مدار الساعة.
- ✓ تنفيذ خطط الطوارئ لاستعادة الحركة الدولية اثناء الأعطال الجسيمة.
- ✓ تزويد شركات مزودي خدمة الانترنت السعات المطلوبة.



اولاً: في مجال الاتصالات (الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات شبكات الاتصالات وخدمات الانترنت)

- ❖ تحديد اماكن القطوعات على الكوابل مع تحديد نوع العطل ومن ثم التوجيه لجهة الاختصاص ليتم إصلاحها سواء في الجزء البري او البحري.
- العمل والتنسيق مع جميع شركات الاتصالات المتنقلة وشركات ال ISP مزودي خدمة الانترنت لضمان جودة خدمات الانترنت المقدمة لجميع المستخدمين، حيث قامت الشركات بشراء ساعات إضافية لتمكين الشركات من تحمل زيادة الضغط على شبكة الانترنت.
- منح وزارة الصحة عدد 50000 شريحة بالتعاون مع شركات الاتصالات المتنقلة للمواطنين العائدين من الخارج.
- إنشاء مركز اتصال (Call Center) لوزارة الخارجية مزود بخطوط ساخنة لاستقبال جميع اتصالات المواطنين العالقين في الخارج من جميع انحاء العالم.
- التنسيق مع شركات الاتصالات المتنقلة للعمل على تقوية شبكات الاتصالات في مطار الكويت الدولي لتأمين خدمات الانترنت لصالح العاملين في وزارة الصحة والداخلية والطيران المدني وغيرها في المساحات الميدانية التي تم إنشاؤها خلال الأزمة لاستقبال المواطنين العائدين من الخارج.





اولاً: فى مجال الاتصالات (الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات شبكات الاتصالات وخدمات الانترنت)

الطيف الترددي

تم منح ترخيص لمحطات الراديو الخاصة بشركة المواشي الكويتية للتمكن من الابحار و جلب بضائعها بغرض تحقيق الامن الغذائي، كما تم منح ترخيص لمحطات الراديو لشركة الخطوط الجوية الكويتية وشركة طيران الجزيرة للتمكن من الطيران وإعادة المواطنين العالقين في الخارج من جميع انحاء العالم. استمرار عمل الموظفين المختصين باعتماد الاستيراد و الافراج و الكشف عن شحنات اجهزة و معدات وقطع الغيار الاتصالات الواردة للدولة لجميع الجهات للتمكن شبكات الاتصالات بالقيام بأعمالها على احسن وجه.

حماية الأنظمة والأمن السيبراني

تم اصدار وثيقة (الضوابط الأمنية للعمل عن بعد خلال فترة مواجهة فايروس كورونا المستجد COVID-19) لتطبيق عند تفعيل نظام العمل عن بعد من قبل الجهات الحكومية. (تقديم خدمة (أمن تطبيقك) والذي يهدف الى الفحص الدوري للتطبيقات والمواقع الالكترونية الحكومية الحيوية مع تقديم تقرير للجهات عن الثغرات الالكترونية وكيفية التغلب عليها. توفير الدعم اللازم للجهات الحكومية لتمكينهم من تأمين المواقع الالكترونية لضمان استمرارية الاعمال الكترونيا. من خلال منصة تبادل معلومات امنية، يتم تبادل التحذيرات الأمنية واخر الثغرات الفنية والحلول بين الجهات الحيوية لضمان حماية أنظمتهم.





أولاً: في مجال الاتصالات (الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات شبكات الاتصالات وخدمات الإنترنت)

حوكمة القطاع العام

تم إصدار كل من السياسات والوثائق التالية من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات وذلك خلال جائحة فيروس كورونا المستجد بهدف تنظيم مهام القطاع العام وضمان استمرارية أعماله وخدماته في ظل الظروف الراهنة:

سياسة العمل عن بعد.

دليل إجراءات العمل عن بعد للقطاع العام.

دليل اختيارات العمل عن بعد.

دليل إجراءات العمل باستخدام سطح المكتب الافتراضي Windows Virtual Desktop
خطة استمرارية الأعمال الحكومية لمواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)





ثانياً: المواقع والتطبيقات والحكومة الالكترونية (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)

- إطلاق موقع أخبار فيروس كورونا - "مباشر" المخصص لنشر كل ما يتعلق بفيروس كورونا بدولة الكويت ويمكن من خلاله الحصول على المعلومات والإحصائيات الرسمية عن كورونا والأخبار العاجلة وأرقام تواصل لوزارة الصحة ومعلومات أخرى متعلقة بالفيروس (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)
<https://corona.e.gov.kw>
- تطبيق "شلونك" للأجهزة الذكية الذي يمكن من خلاله متابعة المواطنين والمقيمين ممن يخضعون للحجر المنزلي أو المؤسسي بناء على توجيه السلطات الصحية، ومتابعة الحالة الصحية لعموم المواطنين والمقيمين ممن يرغبون بالإبلاغ عن حالتهم الصحية من خلال الإجابة على أسئلة معدة خصيصاً لهذا الغرض. وأطلق على أجهزة ISO و Android تحت أسم "Shlonik" (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات ووزارة الصحة وشركة زين)
- منصة البرنامج الوطني للعلاج النفسي كورونا لدعم المواطنين والمقيمين نفسياً أثار أزمة كورونا، وهو البرنامج التطوعي الذي يُقدّم منصة إلكترونية تفاعلية لتقديم الرعاية النفسية للمجتمع ويشترك فيها نخبة من المتخصصين في مختلف المجالات (وزارة الصحة ومجموعة من المتطوعين)
["https://coronacare.com.kw/"](https://coronacare.com.kw/)





ثانياً: المواقع والتطبيقات والحكومة الالكترونية (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)

- إطلاق خدمة توصيل الادوية إلى المنازل للحد من الخروج والالتزام بالتباعد الاجتماعي خلال فترات اليوم المختلفة. ويمكن الحصول على هذه الخدمة إما بطلب الأدوية عبر الاتصال تلفونيا أو ارسال رسالة عبر الواتساب (وزارة الصحة بالتعاون مع الإدارة العامة للإطفاء)

<https://ask.moh.gov.kw>

- إطلاق تطبيق "سالم" من قبل فريق تطوعي بالتعاون مع وزارة الصحة منصة إلكترونية تطوعية تقدم المحتوى والأخبار والخدمات المفيدة للمجتمع الكويتي خلال أزمة كورونا بطريقة تفاعلية. يعمل على المنصة نخبة من الشباب المحترفين الذين يقدمون الاخبار بصورة مبسطة وبمصدقية واحترافية عالية. وأطلق التطبيق على أجهزة Android وISO تحت أسم "سالم" (فريق تطوعي بالتعاون مع وزارة الصحة)

- نظام تصاريح عدم التعرض أثناء الحظر لطلب خروج لمراجعة طبية، أما رعاية مريض أو إسعاف مريض. وتصريح عدم التعرض للأفراد والمركبات.

تم تطبيق العديد من الإجراءات الاحترازية والقرارات لفرض حظر التجول الجزئي ومن ثم الكلي في الكويت لمنع الاختلاط وفرص الإصابة بفيروس كورونا. ولكنها سمحت لبعض المواطنين بالحصول على اذن خروج او تصريح خروج اثناء فترة منع التجول للحالات الطارئة والإنسانية والعمل فقط، ويمكنك التقديم على اذن خروج من خلال الموقع الرسمي (الهيئة العامة للمعلومات المدنية بالتعاون مع الدفاع المدني)

<https://curfew.paci.gov.kw/request/create>



ثانياً: المواقع والتطبيقات والحكومة الالكترونية (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)

- نظام تسجيل المتطوعين لمواجهة حالات الطوارئ. وذلك في إطار الإجراءات الاحترازية والوقائية لمواجهة فيروس كورونا المستجد، وإيماناً بأهمية المشاركة المجتمعية بالنشاطات التطوعية، وتوحيد الجهود لتحقيق الحماية المدنية للأفراد في حالات الطوارئ، واتخاذ كافة الوسائل والإجراءات ضد أي مخاطر تتعرض لها البلاد (الدفاع المدني)

["https://www.moi.gov.kw/main/eservices/civildefence/volunteer"](https://www.moi.gov.kw/main/eservices/civildefence/volunteer)

- منصة "معاكم" الإلكترونية التي يمكن من خلالها تسجيل بيانات جميع المواطنين خارج دولة الكويت ووسائل التواصل معهم وموقعهم الحالي وسبب تواجدهم وحالتهم الصحية، مما تعين إنشاء نظام متكامل تتشارك فيه جميع الجهات المعنية في الدولة في الاستفادة من هذه البيانات وتدعم متخذي القرار في اتخاذ القرارات التي تهم المواطنين في الخارج، وتساعد أيضاً في تجهيز وترتيب ما يتطلبه هؤلاء المواطنين من احتياجات صحية وخدمية ولوجستية. (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات ووزارة الخارجية)

[" https://withyou.e.gov.kw"](https://withyou.e.gov.kw)





ثانيا: المواقع والتطبيقات والحكومة الالكترونية (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)

- إطلاق تطبيق **Kuwait Mobile ID (هويتي)** للهوية الإلكترونية والتصديق والتوقيع الإلكتروني الذي يمكن المواطنين والمقيمين من اصدار بطاقة مدنية رقمية لتعريف هوية الفرد في كافة المعاملات الحكومية وغير الحكومية. وأطلق على iOS وAndroid (الهيئة العامة للمعلومات المدنية)
 - نظام حجز مواعيد التسوق الغذائي لحجز المواعيد في مراكز التسوق الغذائي المختلفة في الجمعيات التعاونية بالكويت ومراكز التموين خلال الفترة الحالية الصعبة التي تمر بها الدولة لتقليل الازدحام وطوابير الانتظار وتطبيق التباعد الاجتماعي في مراكز التسوق بالكويت خلال الفترة الحالية (وزارة التجارة والصناعة)
- ["https://www.moci.shop"](https://www.moci.shop).





ثالثا: التوعية المجتمعية

- التنسيق مع جميع شركات الاتصالات المتنقلة بالدولة لتوفير عدد 7.5 مليون مسج SMS، تم تسليمها للحكومة بغرض نشر التوعية المجتمعية بشأن فيروس كورونا المستجد **(الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات)**
- إنشاء صفحة خاصة على موقع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات تحتوي على جميع المبادرات الصادرة عن الهيئة بالإضافة إلى آخر أخبار وتطبيقات فايروس كورونا **(الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات)**
- التنسيق مع شركات الاتصالات المتنقلة لبث مسجات توعوية بصورة دورية لعملائهم على جميع وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة لهم **(الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات)**

ضمن المبادرات قيام الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ممثلة بإدارة الطيف الترددي بقطاع الاتصالات بإصدار علامة النداء 9K9STAYHOME خاصة للجمعية الكويتية لهواة اللاسلكي وذلك لنشر الوعي بأهمية البقاء في المنزل للحد من انتشار فايروس كورونا المستجد و مخاطبة هواة اللاسلكي حول العالم ومناشدتهم بأهمية البقاء في المنزل في ظل هذه الجائحة التي انتشرت بجميع دول العالم ، حيث تمت المحادثة مع 80 دولة حول العالم من جميع القارات حيث وصل اجمالي عدد المحادثات الى 2130 محادثة.

وتفصيلها كما يلي:

1. النمط المورس عدد 850 محادثة.
2. النمط الصوتي عدد 640 محادثة.
3. النمط الرقمي عدد 640 محادثة.





رابعاً: في مجال التعليم والتدريب

- إنشاء **بوابة الكويت التعليمية عن بعد** والتي تقوم بتوظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة العملية التربوية فتقدم البوابة مجموعة من الخدمات المتنوعة التي يستفيد منها كل أطراف العملية التربوية (الطالب والمعلم ورئيس القسم وولي الامر والموجه والادارة المدرسية) بحيث يقوم كل مستخدم منهم بالمشاركة الفاعلة لتحقيق الأهداف التربوية المنشودة (**وزارة التربية**)

"<https://portal.moe.edu.kw>".

- **تشجيع التدريب الإلكتروني** من خلال تطبيق استراتيجية التعليم عن بعد بتقديم خدماته خلال أزمة فيروس كورونا بالتدريب الإلكتروني لتأهيل الكوادر الوطنية في مجالات تقنية المعلومات من خلال تقديم دورات تغطي احتياجات الجهات الحكومية الفنية من خبرات ومهارات كل حسب حاجته، وحرصاً من الجهاز المركزي على توفر البرامج التدريبية في كل وقت للجهات الحكومية فقد قام الجهاز المركزي بإيقاف الدورات التدريبية التقليدية واستمرارية تقديم الجهاز المركزي لخدمات التدريب الإلكتروني عن بعد لجميع الكوادر الوطنية في القطاع الحكومي خلال هذه الفترة. (**الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات**)

"<https://elearning.cait.gov.kw>".





خامساً: في مجال المبادرات والدعم والمساهمات المجتمعية الفاعلة

- مبادرة تمكين العمل عن بعد في القطاع الحكومي سعياً نحو استمرارية تقديم الخدمات الحكومية وتحقيق الغايات المرجوة لتشجيع وتمكين تبني استراتيجية العمل عن بعد في القطاع الحكومي، ولتمكين موظفي القطاع الحكومي من استخدام أدوات العمل عن بعد. وشملت المبادرة موقعا إلكترونيا متخصصا ومركز فني خاص بتقديم الدعم لجميع خدمات العمل عن بعد بأنواعها لكافة موظفي القطاع الحكومي (الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات)

["https://remotework.e.gov.kw"](https://remotework.e.gov.kw).

- صندوق مساهمات مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد، حيث تم توفير موقع إلكتروني موحد يتم من خلاله تلقي المساهمات النقدية من المؤسسات والشركات والأفراد في دولة الكويت وخارجها، لدعم جهود الحكومة والصرف على الاحتياجات العاجلة والضرورية التي تقتضيها الإجراءات الحكومية المتعددة في مواجهة انتشار المرض، ويمكن المساهمة في هذا الصندوق عبر مختلف القنوات المصرفية الإلكترونية أو شيكات أو من خلال التحويل إلى الحساب الخاص بالصندوق الأمانة العامة لمجلس الوزراء والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع شركة (Cybermak) للدعم الرقمي

["https://coronafund.cmgs.gov.kw"](https://coronafund.cmgs.gov.kw).

- إطلاق موقع تنظيم المساهمات العينية الذي تم إنشاء لدعم لجنة تنظيم المساهمات العينية المقدمة من الأفراد والشركات ومؤسسات القطاع الخاص لدعم جهود الحكومة في مواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد (لجنة تنظيم المساهمات العينية بالتعاون مع الأمانة العامة لمجلس الوزراء والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وشركة

["https://musahamat.cmgs.gov.kw/"](https://musahamat.cmgs.gov.kw/).

