

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



الخطة الاستراتيجية
للأعوام ٢٠١٧ - ٢٠٢٠

المعتمدة بقرار مجلس المفوضين رقم (٢٠١٧/٨-١)
تاريخ ٢٠١٧/٧/٤

قائمة المحتويات

٥	المقدمة
١٠	تحليل أصحاب العلاقة
١٤	"الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية"
١٥	التوجه الاستراتيجي
١٨	الرؤية
١٨	الرسالة
١٨	القيم الجوهرية
١٩	الأهداف الاستراتيجية
٢٠	الأهداف التشغيلية
٢١	ارتباط الاهداف الاستراتيجية بالمحددات التشريعية والوطنية
٢٣	قائمة المراجع والمصادر



صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي الأمير الحسين بن عبدالله الثاني المعظم ولي العهد

المقدمة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تقع على الهيئة مسؤوليات ومهام عديدة من ضمنها "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً لقانون الاتصالات والسياسة العامة للحكومة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسوية عالية وأسعار معقولة وحماية مصالح المستفيدين، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، إضافة الى "وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة"، و"تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستفيدين بالتشاور مع المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة الاردنية الهاشمية بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

كما تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الالكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الالكترونية ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

وقد شهدت الأعوام الثلاث الماضية تحقيق الهيئة للعديد من الانجازات المختلفة على المستويين الداخلي (محلياً) والخارجي (اقليمياً ودولياً) انعكست بالتالي على تطوير منظومة العمل مما اتاح لها تحقيق مستويات أداء عالية قادرة على النهوض بالقطاعات الخاضعة للتنظيم (الاتصالات، تكنولوجيا المعلومات، والبريد) على النحو الذي يلبي الطموحات ويحقق الغايات المرجوة منها بجعلها بنية تحتية راسخة تعتمد عليها كافة قطاعات العمل الاخرى في تطوير أعمالها وأدواتها المختلفة وصولاً الى تحقيق مؤشرات اقتصادية وطنية مشجعة، ومن أبرز الانجازات خلال الأعوام الثلاث الماضية:

أولاً: قطاع الاتصالات:

لغايات تهيئة الظروف الملائمة في قطاع الاتصالات بما يتعلق بفتح المجال للدخول السريع لمنافسين جدد، وتحقيق المنافسة الفاعلة، والحد من آثار الهيمنة، وتقليل العوائق للدخول للسوق، وتبسيط الإجراءات، قامت الهيئة بما يلي:

١. رخص ترددات

- قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٦ بمنح شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) ترخيص حزمة ترددات بواقع (٥+٥) في النطاق الترددي (٢١٠٠ م.هـ)، لمدة (١٥) عام.

- تم في عام ٢٠١٦ تجديد رخصة الطيف الترددي في النطاق الترددي (٩٠٠ م.هـ) لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (اورانج موبايل) لمدة (١٠) سنوات إضافية.
- منحت الهيئة في عام ٢٠١٥ شركة أورانج موبايل ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، حيث باشرت الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع بتاريخ ٢٦/٥/٢٠١٥.
- منحت الهيئة في عام ٢٠١٥ شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص حزمة ترددات بعرض (١٠+١٠) ميغاهيرتز في النطاق الترددي (١٨٠٠) ميغاهيرتز، وقد باشرت الشركة بتقديم خدمات الجيل الرابع في الربع الأول من عام ٢٠١٦.
- منحت الهيئة في عام ٢٠١٥ شركة أمنية للهواتف المتنقلة ترخيص استخدام ترددات (إضافية) بعرض (١٠+١٠) م.هـ في النطاق (٣٥٠٠) م.هـ لغايات تقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت بالحزم العريضة FBWA.
- في عام ٢٠١٤ اصدرت الهيئة رخصة ترددات الجيل الرابع ورخصة ترددات إضافية لخدمات الجيل الثالث لمدة خمسة عشر عام ضمن النطاقات الترددية (١٨٠٠) م.هـ و (٢١٠٠) م.هـ. للشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين).
- في عام ٢٠١٤ تم تجديد رخصة استخدام ترددات ضمن النطاق (٩٠٠ م.هـ) ولمدة خمس سنوات لشركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة.

٢. تحفيز المنافسة

لغايات تحفيز المنافسة في سوق الاتصالات استمرت الهيئة بمراقبة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية عن كثب ومتابعة مستوى المنافسة فيها واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية، والبدء بتنفيذ المشاريع المتعلقة بتحفيز المنافسة بإطلاق مشروع تحديث نماذج خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+) ، وتنفيذ مشروع احتساب المتوسط المرجح لكلفة رأس المال للمشغل الكفو للشبكة الثابتة والشبكة المتنقلة، بالإضافة إلى شركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة. (WACC)

٣. تبسيط الإجراءات

- لغايات تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على جميع متلقي الخدمات قامت الهيئة بما يلي:
- اعداد مسودة تعليمات جديدة لحصول المعنيين على الموافقة النوعية لادخال أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية إلى الأردن لغايات اعتمادها، بحيث تتضمن توحيد جميع التعليمات ذات العلاقة، واعتماد نموذج موحد ومبسط يغطي كافة المتطلبات والشروط لادخال الأجهزة المذكورة.
- إنشاء مكتباً دائماً لها في جمرک مطار الملكة علياء الدولي.
- استحداث قاعة خدمة المراجعين (One-Stop-shop) في الهيئة، وتركيب شاشات تفاعلية Interactive Kiosk تمكن متلقي الخدمة من الاطلاع على أنواع الخدمات المقدمة من الهيئة، وكيفية الحصول على تلك الخدمات والمتطلبات اللازمة لكل خدمة، إضافة إلى إمكانية طباعتها.

٤. تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي

- لغايات تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي قامت الهيئة بما يلي:
- إجراء المسوحات الميدانية والاستجابة إلى شكاوى تداخل الترددات واتخاذ إجراءات مباشرة ومتناسبة لإزالة الاستخدام غير القانوني للطيف الترددي وتصويب الأوضاع المخالفة من قبل المرخصين.

- رفد الهيئة بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة لمراقبة وتنظيم استخدام طيف الترددات الراديوية بالطريقة المثلى، وكما هو متبع ودارج لدى الدول المتقدمة، وبشكل يسهم في تشجيع المنافسة وادخال خدمات جديدة، ومنها:
 - النظام المتنقل لمراقبة الطيف الترددي، حيث من المتوقع إنهاء تصميمه وبدء العمل به في العام ٢٠١٨.
 - النظام الخاص بمراقبة عمل محطات البث الاذاعي التي تعمل وفق التشكيل الترددي (FM) لغايات ضبط عملها داخل المملكة ولتفادي حدوث مشاكل التشويش الراديوي بالإضافة الى المساهمة في إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها.
 - النظام المتكامل لإدارة الطيف الترددي الذي يتيح الحصول على جميع خدمات الهيئة المتعلقة بترخيص واستخدام الترددات والتي من ضمنها إصدار الموافقات والرخص إلكترونياً.
 - اجهزة خاصة بفحص قيم كثافة القدرة الكهرومغناطيسية.

٥. الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات

- لغايات الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من قبل المشغلين قامت الهيئة بما يلي:
 - الإعلان عن إطلاق جائزة المشغل الأفضل لشبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة تركز على معايير متخصصة.
 - رفع المقدرة الفنية للهيئة من خلال رفدها بالانظمة الفنية الحديثة والمتخصصة، وتوفير التدريب اللازم للعاملين من خلال كبرى الشركات العالمية، ومضاعفة أعداد العاملين في الجانب الفني.
 - تطبيق أحدث الممارسات العالمية في تقييم جودة الخدمة، وإدخال منظور جودة التجربة للمستخدم (Quality of Experience) وتقييم الشبكة من خلال استخدام مؤشرات الجودة الرئيسية).
 - إجراء الفحوصات الفنية والزيارات الميدانية والتحقيقات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات المرخص لها، وإطلاعهم على مواطن الضعف في شبكاتهم للعمل على إجراء التحسينات ٤٩,١%.

٦. حماية مصالح المستخدمين

- لغاية حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات قامت الهيئة بما يلي:
 - الاستمرار في دراسة كافة العروض التجارية لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي يتم الإعلان عنها من قبل الشركات والتأكد من مطابقتها لتعليمات وقرارات الهيئة وعدم إخلالها بالمنافسة.
 - الاستمرار في معالجة الشكاوى الواردة إلى الهيئة، حيث عملت الهيئة على معالجة ما مجموعه (١٩٠١) أي ما نسبته (٧٦%)، والعمل جارٍ على معالجة المتبقي منها، حيث بلغ عدد الشكاوى الواردة إلى الهيئة خلال عام ٢٠١٦ ما مجموعه (٢٥٠٦) شكاوى، وفي عام ٢٠١٥ ورد إلى الهيئة (٤٣٠١) شكاوى تمت معالجة (٢١١٢) شكاوى منها أي بنسبة ٤٩%، وفي عام ٢٠١٤ ورد إلى الهيئة (٢٥٢٥) شكاوى تم معالجة (١٥١٤) شكاوى أي بنسبة ٦٠%.
 - إعداد وثيقة ارشادات حماية مصالح المستخدمين بهدف توعية المستخدمين بالحقوق الممنوحة لهم والواجبات المترتبة عليهم فيما يتعلق باشتراكهم بخدمات الاتصالات والانترنت، وتم إعداد دليل

المستفيدين" بشكل سماعي من خلال أقراص مدمجة لفئة ذوي الإعاقة البصرية وتوزيعه على المراكز المتخصصة بالمكفوفين في انحاء المملكة .

- إعداد مسودة تعليمات جديدة بعنوان "تنظيم الاحتفاظ ببيانات سجلات استخدام المستفيدين لخدمة الاتصالات العامة (Data Retention) ونشرها للاستشارة العامة.
- قامت الهيئة بالتعاون مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون لغايات بث إعلانات الحملات التوعوية التي تطلقها الهيئة لزيادة وخلق وعي عام لدى المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد وذلك عبر شاشة التلفزيون الأردني وأثير إذاعة عمان إف إم، والتعاون مع إدارة الإعلام الأمني/الأمن العام لبث إعلانات الحملات التوعوية، وقد أطلقت الهيئة خلال العام ٢٠١٦ عدداً من الحملات التوعوية مُستخدمة الوسائل الإعلامية المختلفة، ومستفيدةً من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية.
- تنفيذ جولات رقابية تفتيشية وذلك تنفيذاً للدور المنوط بالهيئة في قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ وقانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧ فيما يتعلق بمنح الهيئة صلاحية الضابطة العدلية، حيث تقوم الهيئة بتنفيذ هذه الجولات حمايةً لمصالح المستفيدين وحقوقهم من خدمات الاتصالات والبريد من جهة وحماية للشركات والجهات الحاصلة على التراخيص اللازمة وفقاً للقوانين والتشريعات النافذة من جهة أخرى.

ثانياً: تنظيم قطاع البريد

- لضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد عملت الهيئة على ما يلي :
 - عقد أولى اجتماعات اللجنة الاستشارية القطاعية للخدمات البريدية والتي ترأسها الهيئة، حيث ضمت كل من شركة البريد الأردني وعدد من شركات البريد المرخص لها، وذلك تعزيزاً للشراكة بين القطاعين العام والخاص والتعاون وتبادل الأفكار بين كافة الأطراف من أجل تحفيز المنافسة في قطاع البريد.
 - المشاركة في أعمال اللجنة المشكلة من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة البريد الأردني لتعديل التشريعات التي تنظم عمل شركة البريد الاردني.
 - الاستمرار في مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء، بالإضافة الى مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخص لهم.
 - التأكد من التزام شركات البريد بمعايير الصحة والسلامة العامة في نقل البعثات البريدية، والقيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويلها للقضاء.
 - استقبال شكاوى المنتفعين من خدمات شركة البريد الاردني ومشغلي البريد الخاص والقيام بالاجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى.
 - تنفيذ جولات على مقدمي الخدمات البريدية دون ترخيص وضبطهم وتحويلهم الى الجهات القضائية المختصة.
 - ولزيادة وتنوع الخدمات المقدمة تم منح رخص لمقدمي خدمات بريدية خلال الثلاث أعوام الماضية كالتالي:
- حيث بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٦ ما مجموعه (٧٧) مشغل، (٨) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي، (٦٩) مشغل بريد حاصل على رخصة مشغل بريد/ فئة محلي.
- قامت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ بمنح ما مجموعه (١٧) رخصة بريد موزعة كالتالي؛ (١٥) رخصة بريد/ فئة محلي رخصة و(٢) رخصة بريد/ فئة دولي، وعليه فقد بلغ عدد الشركات المرخصة لتقديم الخدمات البريدية مع نهاية العام ٢٠١٥ ما مجموعه (٥٦) شركة مرخصة.

- وفي عام ٢٠١٤ اصدرت الهيئة (٤) رخص مشغل بريد خاص فئة محلي ليصبح بذلك عدد الشركات المرخصة لتقديم خدمات البريد في المملكة ما مجموعه (٣٩) شركة مرخصة؛ منها (٣٣) شركة تعمل كمشغل بريد خاص/فئة محلي، و(٦) تعمل كمشغل بريد خاص/فئة دولي.

ثالثاً: قانون المعاملات الإلكترونية

قامت الهيئة بصياغة مسودات التعليمات المطلوبة بموجب نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، حيث سيصار الى اعتماد تلك المسودات واصدارها كتعليمات نافذة في هذا المجال.

- مسودة تعليمات منح الرخصة أو الاعتماد لجهات التوثيق الإلكتروني (بالإضافة الى الملحق الخاص بالمتطلبات والشروط الفنية الواجب توافرها لدى جهات التوثيق الإلكتروني).
- مسودة تعليمات التدقيق على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
- مسودة تعليمات مراقبة أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
- مسودة تعليمات إلغاء أو إيقاف العمل بالرخصة أو الاعتماد الممنوح لجهات التوثيق الإلكتروني.
- مسودة تعليمات تنظيم أعمال جهات التوثيق الإلكتروني المخولة قانوناً.

وتأتي هذه الخطة الإستراتيجية كمراجعة وإصدار ثالث للخطتين السابقتين للأعوام (٢٠١٠ - ٢٠١٢) وللأعوام (٢٠١٣-٢٠١٦) حيث أن وضع خطة إستراتيجية للسنوات المقبلة (٢٠١٧ - ٢٠٢٠) يتطلب الاستناد إلى استراتيجية الاردن ٢٠٢٥ وتوجهات الحكومة الواردة في السياسة العامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (٢٠١٢-٢٠١٧) والتطورات التي حصلت في القطاع خلال السنوات الماضية، وسيتم مراجعة هذه الوثيقة في حال صدور وثيقة السياسة العامة للحكومة للأعوام الجديدة.

تحليل أصحاب العلاقة

قائمة تحديد وتحليل أصحاب العلاقة (المؤثرين)

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة
	قليل	متوسط	عالي	
مؤسسات الدعم الأفقي				
إصدار القوانين			√	مجلس الأمة
إصدار الأنظمة والسياسات، والرقابة على أداء الجهاز الحكومي.			√	مجلس الوزراء
<ul style="list-style-type: none"> تبادل المعلومات والتعاون لمعالجة شكاوى المنافسة في قطاع الاتصالات كما ورد في مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين شركات الاتصالات. إجازة الموافقة على تسجيل شركات الاتصالات والبريد. 		√		وزارة الصناعة والتجارة/ دائرة مراقبة الشركات ومديرية المنافسة
ارتباط الهيئة بالسياسة العامة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والتي تراقب على تطبيقها وزارة الاتصالات، إضافة إلى إلزامية تنسيق الهيئة مع وزارة الاتصالات فيما يتعلق بشراء الأنظمة الحاسوبية إضافة إلى مسؤولية الوزارة عن موضوع الحكومة الإلكترونية الذي تشترك به الهيئة.			√	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
تنسيق حصول الهيئة على منح الدعم الفني والتقني المقدم من المانحين.		√		وزارة التخطيط والتعاون الدولي
التنسيق مع الجهات الرسمية الخارجية وتسهيل إصدار تأشيرات المغادرة لموظفي الهيئة.	√			وزارة الخارجية
<ul style="list-style-type: none"> تحديد سقف الموازنة للنفاق السنوي والموافقة على المخصصات. تحويل الفوائض في موازنة الهيئة إلى الخزينة العامة. تنظيم ومراقبة الإجراءات المالية. 			√	وزارة المالية
التعاون بشأن استصدار الموافقات الفنية والأمنية وإجراءات التفتيش المتعلقة ببعض أعمال الهيئة.			√	وزارة الداخلية
التعاون في مجال الدعم الاستشاري لأغراض التطوير المؤسسي.		√		وزارة تطوير القطاع العام
الرقابة على القرارات والاجراءات المالية والفنية والإدارية.			√	ديوان المحاسبة

جوانب التأثير	درجة التأثير		الجهة
الرقابة على اجراءات تطبيق احكام نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبها		√	ديوان الخدمة المدنية
الرقابة على التزام الهيئة بمنظومة النزاهة الوطنية والاستراتيجية الوطنية للنزاهة	√		هيئة النزاهة ومكافحة الفساد
تحديد الحقوق التقاعدية والتعويضات والاقطاعات	√		مؤسسة الضمان الاجتماعي
التبغات الناشئة عن تنفيذ القرارات القضائية	√		المحاكم
تزويد الهيئة بالبيانات الاحصائية المتعلقة بقطاع الاتصالات والبريد	√		دائرة الاحصاءات العامة
تزويد الهيئة بالخدمات الالكترونية المشتركة لجميع المؤسسات المنصوية في الشبكة الإلكترونية الآمنة (مثل استضافة بعض خوادم وتطبيقات الحكومة الالكترونية، خدمة الانترنت)، إضافة إلى وجود إلزام لدى رئاسة الوزراء لجميع المؤسسات للتنسيق مع المركز بما يتعلق برخص البرمجيات مثل شركة مايكروسوفت، كما تم اقتراح تعديل أهمية المركز لكون الهيئة وفي حال تفعيل أنظمة الدفع الإلكتروني وتقديم الخدمات للمواطنين سوف تعتمد على الربط الذي يتم من خلال المركز.	√		مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني
عند وضع القواعد الفنية لإدخال أجهزة الإتصالات مراعاة أحكام قانون المواصفات والمقاييس. منح موافقات على إدخال شاحن أجهزة الإتصالات الخلوية.	√		مؤسسة والمقاييس المواصفات
التنسيق لغايات مراقبة الطيف الترددي، تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.	√		القوات المسلحة الأردنية
الزامية المشاركة في تطبيق معايير التميز (الصادرة عن الجائزة).	√		مركز الملك عبدالله الثاني للتميز (الأداء الحكومي)
متلقي الخدمة			
*تقدير احتياجاتهم *حجم عوائد المشاركة المحولة الى الهيئة		√	الشركات
تقدير احتياجاتهم وتوقعاتهم	√		الأفراد
تقدير احتياجاتهم وتوقعاتهم	√		الجهات الرسمية
منظمات واتحادات وجمعيات عالمية ومحلية			
التزامات الاردن/ الهيئة	√		منظمة التجارة العالمية
تقديم الدعم الفني والتقني من خلال برامج	√		المفوضية الأوروبية

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة
	قليل	متوسط	عالي	
المساعدات				
تحديد المعايير الدولية للاتصالات، وإصدار قرارات وتوصيات يتوجب على الهيئة تنفيذها.			√	الاتحاد الدولي للاتصالات
تحديد المعايير الدولية للبريد، وإصدار قرارات وتوصيات يتوجب على الهيئة تنفيذها.		√		اتحاد البريد العالمي
تبنى آراء المشغلين والدفاع عنها	√			جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج)
التأثير على قرارات الهيئة	√			جمعية حماية المستهلك
<ul style="list-style-type: none"> ● درجة الرضى الوظيفي ● مستوى الولاء التنظيمي ● الانتاجية ● نمط الثقافة المؤسسية ● التأثير في جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة 			√	موظفي الهيئة

قائمة تحديد وتحليل أصحاب العلاقة (المتأثرين)

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة
	قليل	متوسط	عالي	
متلقي الخدمة				
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الشركات
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الأفراد
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الجهات الرسمية
التأثر بالبيانات والمنشورات والتقارير الصادرة عن الهيئة		√		الباحثون في القطاع
الجهات الرسمية				
المساهمة في تطبيق السياسة العامة			√	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
الموارد المالية المحولة الى الخزينة العامة			√	وزارة المالية
اتفاقية التفاهم الموقعة بين البنك المركزي و الهيئة فيما يخص عمليات		√		البنك المركزي

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة
الدفع الالكتروني والتوثيق الالكتروني				
المشاركة في منح بعض الموافقات النوعية على الاجهزة والتنسيق المشترك في وضع المواصفات		√		مؤسسة المواصفات والمقاييس
التنسيق بخصوص إتاحة الترددات ومراقبة الطيف الترددي.		√		القوات المسلحة الأردنية
● المشاركة في منح بعض الموافقات المتعلقة بالمحطات الفضائية والاذاعية ● الموافقة المسبقة على خدمات التكاليف المضافة وحجب المواقع والتطبيقات			√	هيئة الاعلام
اجازة وانهاء الاجراء الجمركي المطلوب للمواد ذات العلاقة بعمل الهيئة في المراكز الجمركية وتفويضها بمهام تحصيل اجور ادخال الاجهزة لصالح الهيئة			√	دائرة الجمارك العامة
تزويدها بالنتائج الاحصائية المتعلقة بعمل الهيئة	√			دائرة الاحصاءات العامة
اجازة الموافقة على تسجيل شركات الاتصالات والبريد، والتعاون لمعالجة شكاوى المنافسة في قطاع الاتصالات كما ورد في مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين.		√		وزارة الصناعة والتجارة
منظمات وجمعيات عالمية ومحلية				
التأثر بالتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة		√		جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج)
سياسات وقرارات الهيئة الخاصة بعلاقة المشتركين بالمشغلين والانشطة المتعلقة بحملات التوعية للمواطنين ومعالجة الشكاوى			√	جمعية حماية المستهلك
تزويدها بالنتائج الاحصائية المتعلقة بعمل الهيئة		√		الاتحاد الدولي للاتصالات
التدريب والتطوير والتحفيز			√	موظفو الهيئة

"الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية"

العوامل التشريعية	العوامل البيئية	العوامل التكنولوجية	العوامل الاجتماعية	العوامل الاقتصادية	العوامل السياسية	العوامل الخارجية
						مواطن التحسين
						الخيار الاستراتيجي: تطوير وتطبيق منهجيات التميز في القيادة الفعالة والداعمة للعاملين ومتلقي الخدمات والشركاء. تطوير وتطبيق منهجيات القيادة الفعالة والداعمة
						الخيار الاستراتيجي: تحفيز وتطوير العاملين ضمن إطار الكفايات التنظيمية والفنية والاقتصادية والوظائف المساندة. تطوير وتطبيق نظام متكامل لإدارة الموارد البشرية
						الخيار الاستراتيجي: زيادة مستوى فعالية وكفاءة ادارة الموارد المالية وتوظيف نتائج الرقابة والتدقيق. استكمال دورة ادارة الموارد المالية وعمليات التدقيق الداخلي
						الخيار الاستراتيجي: إعادة توظيف الأصول والبنية التحتية لتلبية الاحتياجات التنظيمية. تطوير وادامة الاصول والبنية التحتية
						الخيار الاستراتيجي: ربط نتائج العمليات والخدمات بتحقيق الغايات المؤسسية. تطوير فاعلية وكفاءة العمليات والخدمات الرئيسية والمساندة
						الخيار الاستراتيجي: تطوير إطار عمل مؤسسي شامل ومستدام مع الشركاء. الإدماج الفعال للشركاء في تصميم ووضع السياسات والخطط والعمليات.
						الخيار الاستراتيجي: تطوير نظام لإدارة العلاقات مع متلقي الخدمات. تطوير اجراءات وأدوات رصد توقعات وقياس رضا متلقي الخدمات

التوجه الاستراتيجي

التركيز على تحديد وتطوير نوع ومستوى التدخلات التنظيمية بما يدعم النمو في اداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد

Focus on specifying and developing the type and level of regulatory interventions in a way that supports growth in Telecommunications, Information Technology, and Postal Sectors.

إن تراجع معدل النمو الاقتصادي الوطني، وانخفاض المساهمة المباشرة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الناتج المحلي الإجمالي، إضافة إلى اتخاذ قرارات حكومية بزيادة الضرائب والرسوم على خدمات الاتصالات؛ يجعل الهيئة أمام تحدٍ كبير يتطلب منها أن يكون نوع ومستوى التدخلات التنظيمية فعال من أجل تحقيق التوازن في أداء هذه القطاعات لجعلها مستدامة أولاً، ومنتامية ثانياً من خلال تبني معادلة تتيح الإبقاء على منافسة فاعلة ونمو في المساهمة الوطنية ومواكبة التطورات التكنولوجية العالمية في هذه القطاعات؛ الأمر الذي يتطلب مراجعة الأطر التنظيمية وتطويرها بما يتوافق مع نتائج تقييم عوامل السوق، ومتطلبات السياسة العامة، والتهيئة الداخلية لاستيعاب التكنولوجيا القادمة والتي في مقدمتها الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة ومفهوم "انترنت الأشياء"، وكذلك مواكبة التطورات المتعلقة بقطاع البريد فنياً وتشريعياً وتنظيمياً.

إن عملية مراجعة الأطر التنظيمية تعني تطوير استجابة هذه الأطر لمعطيات السوق والسياسة العامة والتوجهات العالمية، وبالتالي فإن الاستجابة تكون باتخاذ أحد أو أكثر من التصرفات التالية:

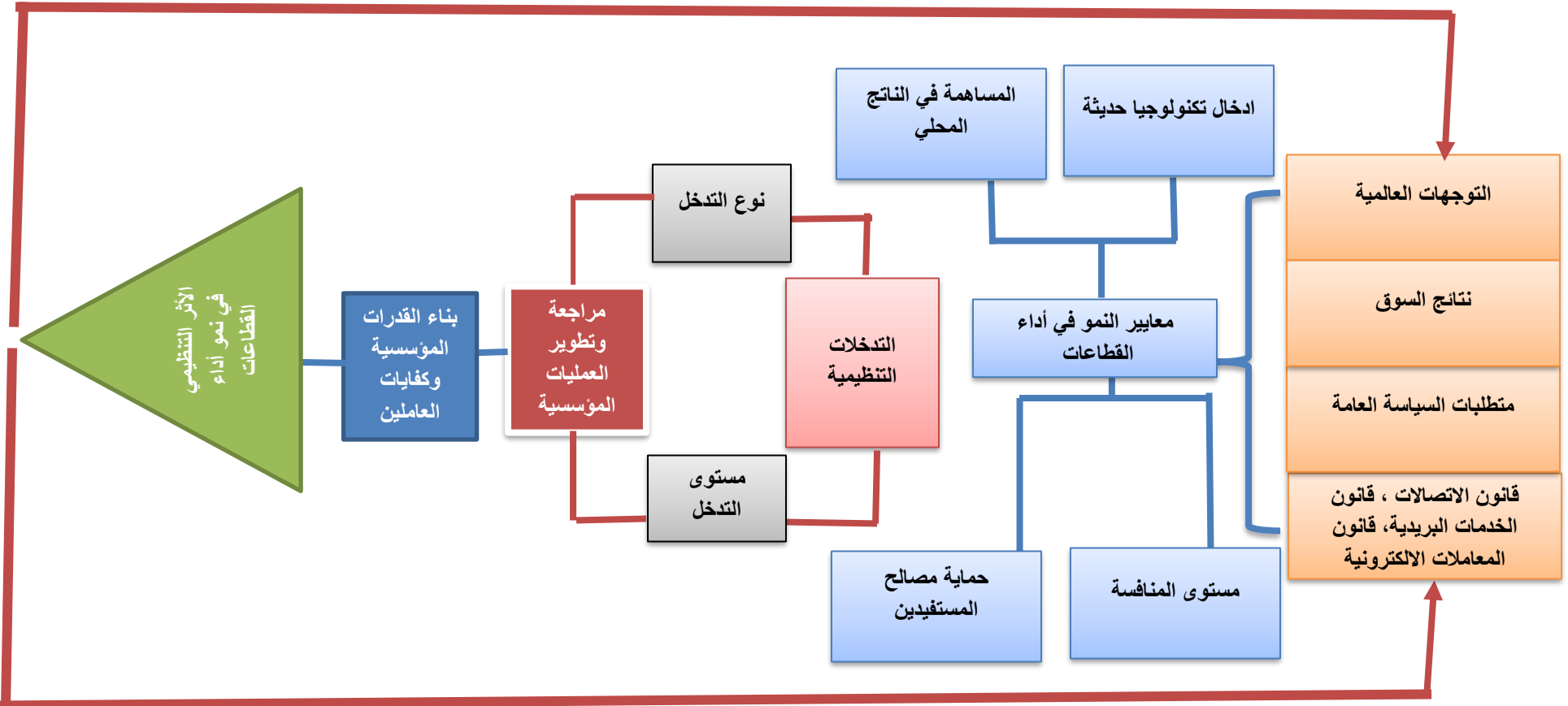
١. مراجعة وتطوير الأطر التنظيمية الحالية.

٢. الانسحاب من بعض التدخلات التنظيمية جزئياً أو كلياً.

٣. إضافة أطر تنظيمية جديدة تتيح تدخلات جديدة.

إن تطوير الاستجابة بالأخذ بعين الاعتبار التصرفات السابقة سينعكس بالضرورة على مراجعة وتطوير العمليات المؤسسية من أجل ربطها بالأطر التنظيمية المطورة من ناحية، وربطها بجميع الغايات القانونية من ناحية أخرى لأجل زيادة الأثر التنظيمي للهيئة في تحقيق النمو المستدام في أداء القطاعات المستهدفة.

مسار التوجه الاستراتيجي



الرؤية

التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي¹.

الرسالة

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفز المنافسة فيها، وتحمي مصالح المستفيدين منها، وتراقب تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة ومتميزة.

القيم الجوهرية

- **الشراكة المستدامة**
تؤمن الهيئة بأهمية إقامة إطار عمل مؤسسي مع كافة شركائها وتؤمن بضرورة استدامة هذه الشراكة التي أكدت عليها رسالة الهيئة، فالتعاون مع الشركاء يسهم في تميز الهيئة إقليمياً، وفي زيادة معدلات نمو القطاع مقارنةً مع القطاعات الأخرى وفق ما تضمنته رؤية الهيئة.
- **الإصغاء لمتلقي الخدمات**
تؤمن الهيئة بأن تصميم عملياتها ومخرجات هذه العمليات تعتمد على رصد احتياجات متلقي الخدمة وقد ظهر ذلك واضحاً في بنائها لتوجهها الاستراتيجي.
- **التركيز على النتائج**
تركز الهيئة على نتائجها المؤسسية إيماناً منها بمبدأ الأداء الموجه بالنتائج.
- **التحسين المستمر**
تعمل الهيئة على إعادة تصميم عملياتها وتبسيط إجراءاتها وتحسين خدماتها وتطوير الكفايات الفنية والمساندة لموظفيها وذلك بشكل مستمر.
- **تطبيق معايير الحاكمية الرشيدة**
تؤمن الهيئة بضرورة تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة المؤسسية وتعزيز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

¹ دول الإقليم: دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA countries)

الأهداف الاستراتيجية

١. تحقيق الفعالية التنظيمية الأمثل في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
٢. ضمان المنافسة الفعالة ويجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
٣. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.

الأهداف التشغيلية

١. تحقيق الفعالية التنظيمية الأمثل في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-١ تطوير الأطر التنظيمية وفقاً لمتطلبات ومستجدات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٢-١ تطوير العمليات الرئيسية وفقاً لنوع ومستوى التدخلات التنظيمية المقررة.
٢. ضمان المنافسة الفعالة وإيجاد بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-٢ الحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
 - ٢-٢ رفع مستوى التزام المشغلين بالتشريعات والأطر الناظمة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٣-٢ تشجيع المشغلين على إدخال خدمات ابتكارية حديثة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٤-٢ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة.
٣. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ١-٣ زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد وخدمات التوثيق الإلكتروني.
 - ٢-٣ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
 - ٣-٣ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في مراقبة جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والرقابة على أعمال جهات التوثيق الإلكتروني.
 - ٤-٣ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.
٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.
 - ١-٤ تفعيل أثر العمليات المساندة في تحسين نتائج العمليات الرئيسية.
 - ٢-٤ تطوير الممارسات الوظيفية الداعمة للعمليات الرئيسية والمساندة.
 - ٣-٤ تمكين الهيئة بالامكانيات الفنية من أنظمة وبرامج تقنية.
 - ٤-٤ تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
 - ٥-٤ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.

ارتباط الاهداف الاستراتيجية بالمحددات التشريعية والوطنية

وقد تم ربط الأهداف الاستراتيجية للهيئة بالغايات المؤسسية والمحددات الوطنية والتشريعية، وكما هو مبين في المصفوفة التالية:

نقاط الارتباط	الأهداف الوطنية	رؤية الأردن	الغايات المؤسسية	الأهداف الاستراتيجية
<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم الفعال والمسـتجيب لمستجدات السوق ومتطلبات السياسة العامة والتطورات المتسارعة في تعزيز دور قطاعات الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات في النمو الاقتصادي الوطني 	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير البيئة القانونية لتسهيل تبني واستخدام التكنولوجيا الجديدة 	<ul style="list-style-type: none"> • مجتمع آمن ومستقر 	<ul style="list-style-type: none"> • تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وضع وتطبيق شروط ومعايير الترخيص والموافقات النوعية • مراجعة تقييم مدى الحاجة لتعديل مستوى تنظيم الخدمات • تشجيع قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التنظيم الذاتي. • وضع الأسس التي يلتزم مشغل البريد العام بمراعاتها عند تحديد بدل الخدمات التي يقدمها بموجب الحق الحصري الممنوح له وفقاً لاحكام المادة (١٢) من هذا القانون . • تنظيم الخدمات البريدية في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة من مجلس الوزراء وإصدار التعليمات المتعلقة بها. • إصدار الرخص لمشغلي البريد الخاص بموجب نظام يصدر لهذه الغاية تحدد فيه أسس الترخيص وشروطه والرسوم التي تستوفيها الهيئة مقابل ذلك. 	<p>١. تحقيق الفعالية التنظيمية الأمثل في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استدامة ونمو قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد يسهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي وتحسين المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية الوطنية 	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان البيئة التنافسية العادلة والمناسبة لحماية الاستثمارات. • زيادة مساهمة القطاع في الناتج المحلي وتنمية الصادرات وتطويرها والتي لها الأثر الأكبر في جذب الاستثمارات للقطاعات الأخرى. • نشر وتعميق استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية • تحسين مستوى الخدمات البريدية وتطوير نظام عنونة وطني فاعل • تطوير وتنفيذ برنامج شامل للحكومة الإلكترونية • التركيز على قوى السوق من خلال انسحاب الحكومة من ملكية شركة البريد الأردني. 	<ul style="list-style-type: none"> • قطاع خاص ديناميكي ومنافس عالمياً 	<ul style="list-style-type: none"> • تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حماية مصالح المستفيدين • تحفيز المنافسة بالاعتماد على تقييم عوامل السوق • إدارة طيف الترددات الراديوية • مراقبة التزام المرخص لهم بشروط الرخصة • تشجيع القطاعات على التنظيم الذاتي • زيادة الوعي العام بأهمية القطاعات وتأثيرها الإيجابي على التطور الاقتصادي والاجتماعي • مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه وتقديم تقرير بذلك إلى الوزير خلال شهرين من نهاية كل سنة مالية وفي أي وقت آخر تراه ضروريا مرفقا به توصياتها بهذا الخصوص. • مراقبة تنفيذ أحكام هذا القانون والتحقيق في أي مخالفة لأحكامه واتخاذ الاجراءات المناسبة بشأنها. 	<p>٢. ضمان المنافسة الفعالية وابداء بيئة استثمارية محفزة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.</p>

الأهداف الاستراتيجية	الغايات المؤسسية	رؤية الأردن	الأهداف الوطنية	نقاط الارتباط
٣. تحسين فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.	<ul style="list-style-type: none"> حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الاشخاص والجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة بما في ذلك مواصفات الخدمات المقدمة وجودتها وأسعارها واتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة بحق من يخالف هذه الشروط. جمع المعلومات المتعلقة بقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لإعداد تقارير ومنشورات وارشادات للمستفيدين واصدارها وكذلك إعداد البرامج الإعلامية اللازمة لزيادة الوعي العام المتعلق بأهمية هذين القطاعين ومدى تأثيرهما الإيجابي على التطور الاقتصادي والاجتماعي في المملكة. 	<ul style="list-style-type: none"> مجتمع آمن ومستقر مواطنون منتمون ومشاركون 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين مستوى الخدمات. 	<ul style="list-style-type: none"> خدمات حكومية فاعلة وقائمة على العدالة وتركز على المواطن. بنية تحتية بمواصفات عالمية تدعم التنمية.
٤. تنمية القدرات المؤسسية للهيئة والكفايات الوظيفية للعاملين فيها.	<ul style="list-style-type: none"> تعمل الهيئة على تطوير مواردها البشرية استناداً إلى أحكام نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبها يرتبط تحقيق الغايات المؤسسية بوجود أنظمة عمل إجرائية الهيئة مشتركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي، ولتحقيق معايير التميز يتطلب بناء القدرات المؤسسية لتحسين الكفايات الوظيفية 	<ul style="list-style-type: none"> حكومة ذات كفاءة وفاعلية. 	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ برنامج إصلاح القطاع العام المقرر من مجلس الوزراء في العام ٢٠٠٤ لتحقيق إدارة اقتصادية كفؤة للموارد التنظيمية والمالية في القطاع العام. 	<ul style="list-style-type: none"> الموارد البشرية المتخصصة والكفؤة تزيد من الإنتاجية المؤسسية وتعزز من دور الهيئة وأثرها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

قائمة المراجع والمصادر

١. قانون الاتصالات وتعديلاته رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥
٢. قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.
٣. قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥
٤. قانون المنافسة وتعديلاته رقم (٣٣) لسنة ٢٠٠٤.
٥. نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص وتعديلاته.
٦. نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤.
٧. نظام الخدمة المدنية رقم (٨٢) لسنة ٢٠١٣
٨. نظام لوازم الهيئة رقم (٧٩) لسنة ٢٠٠٠
٩. النظام المالي للهيئة رقم (٧٨) لسنة ٢٠٠٠
١٠. تعليمات تنظيم احتساب وتحصيل عوائد الترخيص السنوية.
١١. خرائط العمليات المعتمدة في الهيئة وإجراءات العمل والمنهجيات المعتمدة.
١٢. قوائم ترابط ترابط الخدمات المقدمة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
١٣. قوائم تصنيف متلقي الخدمة في الهيئة
١٤. التقارير السنوية للهيئة
١٥. وثيقة الأردن ٢٠٢٥
١٦. الأجندة الوطنية
١٧. وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للعام ٢٠١٢.
١٨. التقرير التقييمي لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، الدورة السادسة.
١٩. الخطط الاستراتيجية السابقة للهيئة.
٢٠. الموزانات السنوية للهيئة
٢١. بيانات الموظفين/ دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي
٢٢. ريبورتاجات الهيئة السنوية
٢٣. بيانات الهيئة/ الدائرة الاقتصادية (قسم البيانات وإحصاءات السوق)
٢٤. بيانات دائرة الاحصاءات العامة