

المملكة الأردنية الهاشمية  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



الخطة الإستراتيجية للأعوام 2013 - 2016

الخطة الإستراتيجية  
2016 – 2013

قائمة المحتويات

3	المقدمة :
3	الرؤية، الرسالة والقيم
5	تحليل البيئة الداخلية والخارجية
12	الغايات والأهداف
16	المهام الرئيسية
19	المراجعة ، القياس وإعداد التقارير

## 1. مقدمة

في العام 2009 اعتمدت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خطتها الإستراتيجية للأعوام 2010 – 2012 والتي أخذت بعين الاعتبار بشكل أساسي السياسة العامة للحكومة آنذاك والتوقعات الخاصة بتطورات قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الفترة (2010-2012) وحيث انه لا بد من وضع خطة إستراتيجية للسنوات الأربع المقبلة ( الأعوام 2013-2016) تستند إلى توجهات الحكومة الواردة في السياسة العامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وتعنى بأية مستجدات في القطاعات التي تعنى بها الهيئة والتوقعات المستقبلية في هذه القطاعات فقد قررت وضع خطة إستراتيجية للأعوام (2013 - 2016) من خلال تحديث ومراجعة شاملة لخطتها السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير الأهداف وبرامج العمل لتواكب التطورات المتوقعة خلال السنوات الأربع المقبلة والتي تتمثل بشكل رئيسي باندماج خدمات الاتصالات والتطور الكبير الذي تشهده تكنولوجيا الانترنت عريض النطاق وتكنولوجيا شبكات الجيل القادم آخذة بعين الاعتبار ضرورة الحفاظ على مستوى عال من المنافسة في أسواق الاتصالات وحماية المستهلك.

## 2. الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

### 2-1 الرؤية:

خلال فترة إعداد الخطة الإستراتيجية السابقة (2009-2012) ، كانت مسألة توفير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لكافة المستخدمين أحد المحاور الرئيسة في صياغة وتشكيل رؤية الهيئة أما في هذه المرحلة (2013-2016) ، فإن تلك الخدمات أصبحت متوفرة فعلاً في جميع أنحاء المملكة، وفي الوقت الذي تعتزم فيه الهيئة العمل على استمرارية توفير هذه الخدمات ، فإنها ترى التركيز في رؤيتها على المنافسة الفعالة لتوفير تلك الخدمات بأسعار مناسبة وجودة عالية بحيث تكون متاحة للجميع. ومن هذا المنطلق فإن رؤية الهيئة هي:

نحو بيئة اتصالات وخدمات بريدية متميزة تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية  
المستدامة في الأردن.

### 2-2 الرسالة:

تتمثل رسالة الهيئة بغية تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها بما يلي:

- ضمان توفر خدمات اتصالات إلكترونية وبريدية متقدمة ذات جودة عالية و بأسعار مناسبة للجميع
- إدامة بيئة تنظيمية متكيفة تنافسية متطورة

- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- حماية مصالح مشتركي خدمات الاتصالات والبريد والاستمرار بنشر التوعية.
- الحفاظ على بناء مؤسسي بمقاييس عالمية.

### الإطار الرئيسي لرسالة الهيئة

توفير الخدمات بأسعار منافسة: ستستمر الهيئة بتوفير الظروف الملائمة لمنافسة فاعلة في القطاعات التي تنظمها تؤدي إلى توفير خدمات بأسعار منافسة.

المرونة والتأقلم: ستستمر الهيئة وفقاً لتطورات الأسواق بإضفاء المرونة اللازمة على إجراءاتها التنظيمية وفقاً لتطورات الأسواق.

التشاركية: ستواصل الهيئة نهجها التشاركي والشفاف في سبيل تنفيذ مهامها ومسؤولياتها.

التميز: ستواصل الهيئة استثمارها في تطوير مواردها البشرية من أجل الحفاظ على موقعها كجهة تنظيمية رائدة وبمقاييس عالمية.

### 2-3 القيم المؤسسية:

- ثقافة التميز
- المرونة والشفافية
- روح الفريق
- العدالة
- المبادرة والإبداع

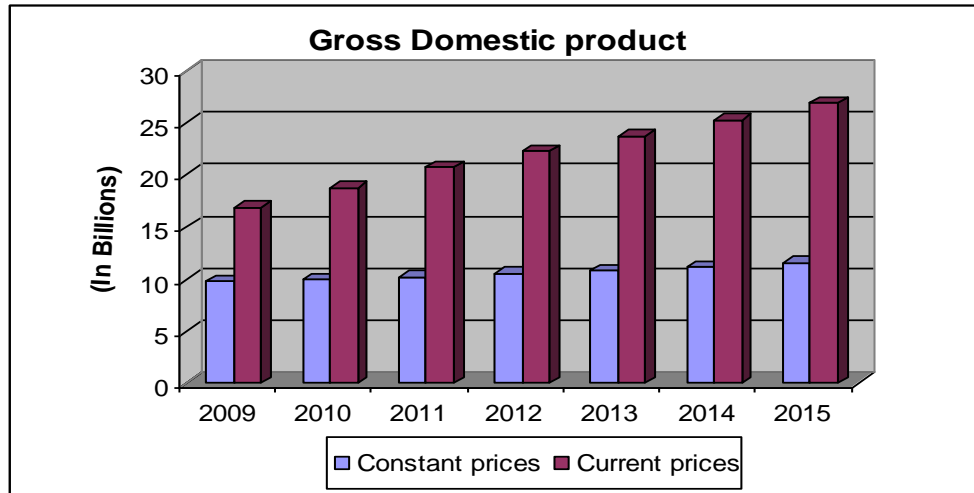
### 3- تحليل البيئة الداخلية والخارجية

#### 3-1 الاقتصاد الوطني:

على الرغم من تداعيات الأوضاع الاقتصادية والسياسية غير المستقرة إقليمياً والتي أُلقت في ظلها على أداء الاقتصاد الاردني والتي كان من أبرزها الاضطراب السياسي في المنطقة، إلا أن الاقتصاد الوطني حقق استقراراً في أدائه خلال العام 2012 مقارنةً في العام 2011، فقد سجل الناتج المحلي الإجمالي (GDP) خلال العام 2012 نمواً حقيقياً نسبته 2.7% مقابل نمو نسبته 2.6% خلال العام 2011، ويتوقع صندوق النقد الدولي أن ينمو الاقتصاد بنسبة 4.3% بحلول العام 2014، وأن ينخفض العجز في الحساب الجاري لميزان المدفوعات إلى 5.7% من الناتج المحلي الإجمالي في العام 2014، كما توقع البنك الدولي ظهور معالم انتعاش خلال العامين 2013 و 2014 جراء تحسن التحويلات المالية، والسياحة الوافدة وحركة الاستثمار الأجنبي المباشر الذي سيساعد على دعم آفاق النمو.

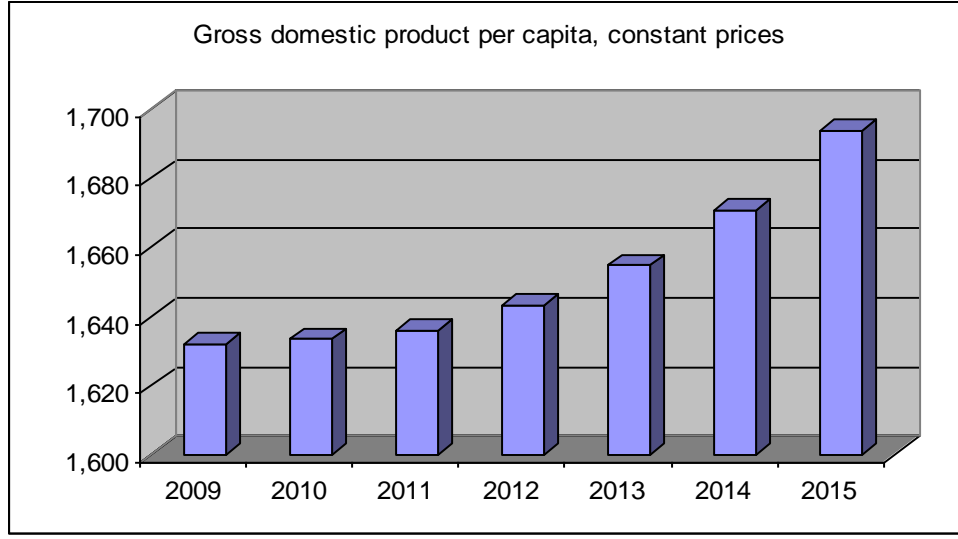
أما بالنسبة للناتج المحلي الإجمالي للمملكة، فقد توقع تقرير البنك الدولي أن يرتفع من 2.1 بالمائة في العام الحالي (2012) إلى 3.8 بالمائة و 4.3 بالمائة في عام 2013 و 2014 على التوالي، ومن المتوقع إجمالاً أن ينمو إجمالي الناتج المحلي في الأعوام 2013 و 2014 بنسب تبلغ على التوالي 3% و 3.3%.

الشكل (3-1) الناتج المحلي الإجمالي



المصدر: قاعدة بيانات التوقعات الاقتصادية العالمية، صندوق النقد الدولي

الشكل (2-3) الناتج المحلي الإجمالي للفرد



المصدر: قاعدة بيانات التوقعات الاقتصادية العالمية، صندوق النقد الدولي

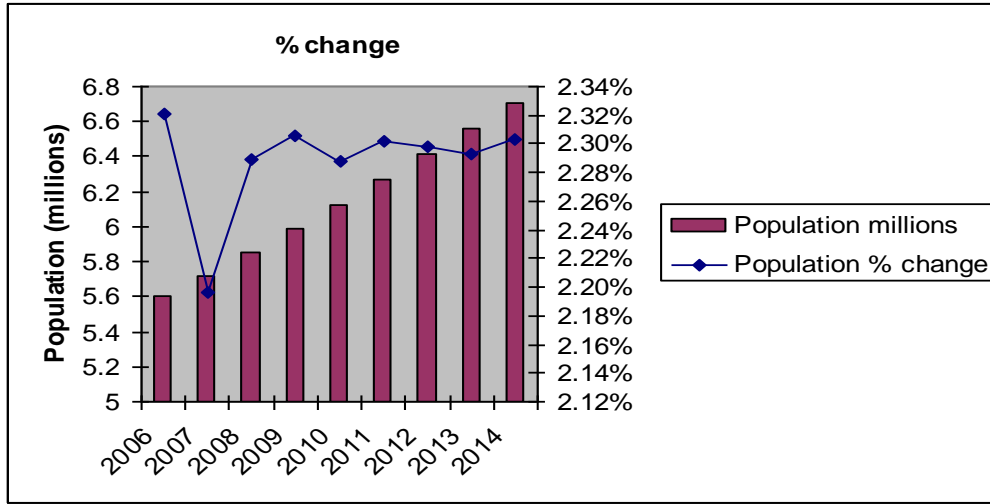
### 2-3 التنمية الاجتماعية

من الملاحظ في الشكل 3-3 ، أنه من المتوقع أن يستمر عدد سكان الأردن بالنمو على نحو مضطرد وبنسبة تقارب 2,3% سنوياً، كما يتوقع أن يتركز ذلك النمو في المدن (حيث يعيش 83% من السكان)، ويشكل الشباب النسبة الأعلى من السكان، حيث يوصف المجتمع الأردني بأنه مجتمع يافع تشكل نسبة الشباب فيه ممن هم دون الخامسة عشر 37%.

وعليه، ونتيجة لهذا الواقع، فإنه لا بد من أن يزداد الطلب على خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، حيث تظهر الحاجة إلى تلبية الطلب المتزايد في السوق الذي يتسم بوجود قوى عاملة يافعة متعلمة تنمو بازدياد، الأمر الذي يبرز أهمية الدور الذي ستلعبه قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خاصة في تأمين الوصول إلى مواد تعليمية، أضف إلى ذلك أهمية المهارات المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتمكين الأردن من المنافسة في الأسواق العالمية، الأمر الذي يضع هدفاً واضحاً أمام الهيئة يتمثل بضرورة توفير بيئة تنظيمية تضمن توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المتطورة والمتنوعة بأسعار معقولة.

وبالرغم من ذلك، فإننا نجد أن هنالك بعض المجموعات من السكان - كالفقيرين خارج المدن بالإضافة إلى الفئات الفقيرة - قد لا تتمكن من الوصول إلى تلك الخدمات، ومن هنا يتوجب اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لهذه الفئات.

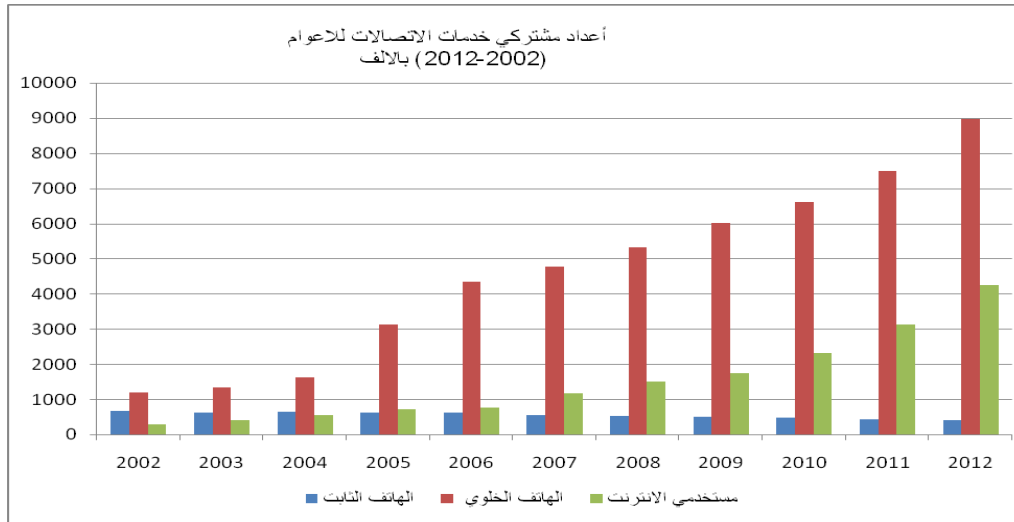
الشكل 3-3 أعداد السكان في الأردن



### 3-3 سوق الاتصالات والتطورات التكنولوجية

لقد شهد سوق الاتصالات الأردني على مدى السنوات الثلاث الماضية نمواً ملحوظاً في أسواق الاتصالات المتنقلة والانترنت، إلا أنه قد شهد أيضاً انخفاضاً في سوق الاتصالات الثابتة، كما هو مبين في الرسم البياني 3-4.

الرسم البياني 3-4: التغيير في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

ومن المتوقع أن تشهد خدمات النطاق العريض- سواء على الشبكات السلكية أو اللاسلكية- النمو الأبرز خلال السنوات الثلاث المقبلة، ففي العام 2009 منحت الهيئة شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة (أورانج خلوي) رخصة حزمة ترددية في النطاق (2.1 ج.هـ) لتقديم خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة، كما منحت الهيئة الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين خلوي) في العام 2010 رخصة حزمة ترددية في النطاق

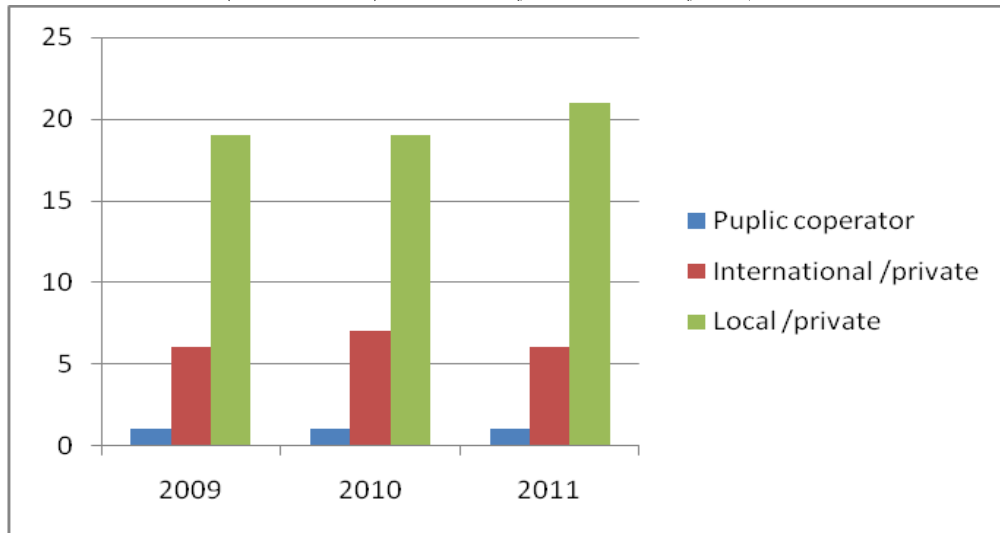
(2.1 ج.هـ)، ومنحت الهيئة حديثاً شركة أمنية للهواتف المتنقلة في العام 2012 رخصة حزمة ترددية في النطاق (2.1 ج.هـ)، وهذا من شأنه أن يعزز من توفير خدمات النطاق العريض اللاسلكية. وسيرغب المستفيدون، وخصوصاً من الفئات العمرية الأصغر سناً الوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات الإنترنت عبر أجهزة مختلفة ذات جودة عالية ومتاحة بسهولة ويسر. هذا وكانت معدلات انتشار الاتصالات المتنقلة خلال السنوات الثلاث الماضية في تزايد مستمر حيث كانت على النحو الآتي (101 % في نهاية عام 2009)، و(108% في نهاية عام 2010)، و(120% في نهاية 2011)، (140% في نهاية العام 2012).

ومن المتوقع أن تشهد السنوات الأربع المقبلة (2013-2016) استخدام تقنيات جديدة في كل من سوق الاتصالات السلكية الثابتة (متمثلة بزيادة استخدام التطبيقات القائمة على بروتوكول الإنترنت) وفي سوق الاتصالات اللاسلكية (متمثلة بالجيل الرابع والتطبيقات المترتبة عليه، واستمرار التطور في التقنيات اللاسلكية الثابتة الأخرى). الأمر الذي يتوجب حرص الهيئة التام بمعرفة تلك التقنيات الجديدة والقدرة على التعامل معها ومع آثارها التنظيمية.

### 3-4 سوق البريد

لقد شهدت السنوات الثلاث الأخيرة نمواً طفيفاً في عدد المشغلين في سوق البريد كما يتبين من الرسم البياني التالي:

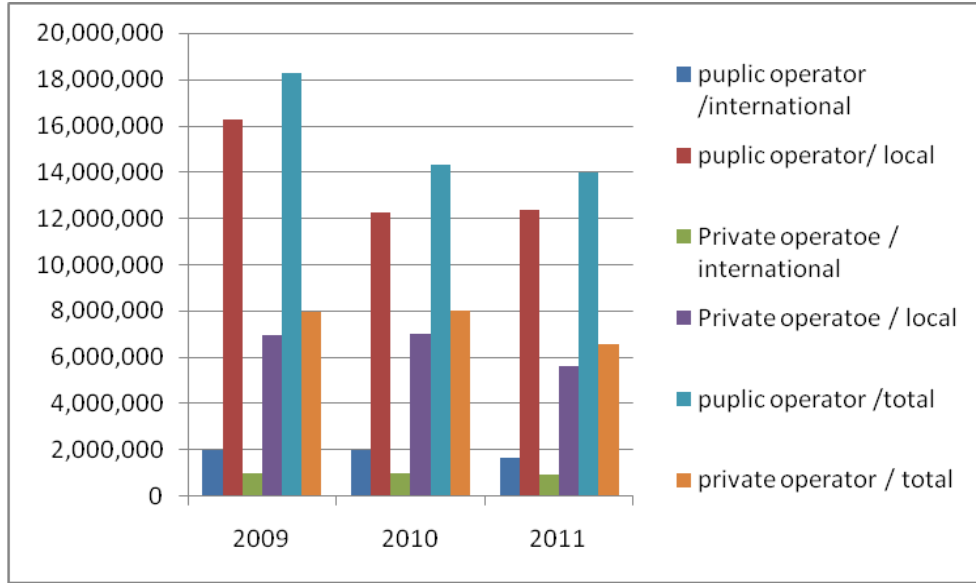
الرسم البياني 3-4: عدد مشغلي خدمات البريد (2009-2011)



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



الرسم البياني 3-5 حجم البعثات البريدية المتداولة ( 2009-2011 )



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

وبالرغم من انتشار الخدمات الالكترونية كالبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة والإنترنت والتي أدت إلى انحسار الخدمات البريدية الورقية التقليدية، وبالتالي أدى ذلك إلى انخفاض في ربحية تقديم تلك الخدمات وفي حجمها، إلا أن النمو في التسوق الإلكتروني قد يزيد من حجم البضائع التي يتم نقلها بالبريد، حيث من المتوقع أن تزداد المنافسة خاصة فيما يتعلق بتقديم خدمات البريد السريع.

يواجه مشغل البريد العام مشكلة في ضخامة تكاليفه الثابتة والتزامه بتقديم الخدمة على امتداد المملكة (الخدمات البريدية الشمولية)، وعليه فإن التغيير المحتمل على وضع شركة البريد الأردني قد يؤدي إلى الحاجة إلى بحث إمكانية منحها رخصة بدلاً عن عقد الأداء بحيث تعكس التزامات الخدمة الشمولية والحقوق الحصرية المعطاة لها، الأمر الذي يحتم الحاجة إلى تعديل قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007 والأنظمة والتعليمات الفاعلة لضمان ترخيص وتنظيم هذا القطاع بالشكل الملائم.

### 3-5 المرجعيات القانونية

يحدد كل من قانون الاتصالات وقانون الخدمات البريدية أهداف الهيئة ومسؤولياتها، لذا يتوجب على الهيئة التأكد خلال وضعها لخططها الإستراتيجية من ملائمة بنودها للدور المناط بالهيئة وحسب المرجعيات القانونية.

وجاءت المادة ( 6 ) من قانون الاتصالات لتحديد مهام ومسؤوليات الهيئة والتي يمكن تلخيصها كالآتي:

- تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستفيدين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة.
- تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة.
- حماية مصالح المستفيدين والتأكد من الالتزام بشروط الرخصة.
- تحفيز المنافسة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- إدارة طيف الترددات الراديوية بما في ذلك إعداد المخطط الوطني لتوزيع الترددات.
- تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات وشروط الربط بينها.
- وضع القواعد الفنية والمقاييس لربط أجهزة الاتصالات السلكية أو اللاسلكية.
- منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية.

وبموجب المادة (9) من قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007، فقد تولت الهيئة تنفيذ الصلاحيات اللازمة لتنظيم قطاع البريد، على النحو التالي:

- وضع أسس تسعير الخدمات البريدية التي يختص مشغل البريد العام بتقديمها بموجب الحق الحصري الممنوح له.
- إصدار الرخص لمشغلي البريد الخاص.
- مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه.
- مراقبة تنفيذ أحكام قانون الخدمات البريدية.
- تنظيم الخدمات البريدية وفقاً للسياسة العامة.

### 3-6 السياسات العامة

تعتبر السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بمثابة مرجعية مباشرة لعمل الهيئة، كما أن الخطة الإستراتيجية للهيئة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بهذه السياسة. وتتضمن وثيقة السياسة العامة للحكومة (2012) العديد من المتطلبات والتوجيهات للهيئة في مجال التنظيم.

ففي مجال قطاع الاتصالات، فقد ركزت وثيقة السياسة العامة على أن تستمر الهيئة بمراقبة سوق الاتصالات عن كثب واتخاذ وتنفيذ القرارات التنظيمية الضرورية لتحقيق وإدامة المنافسة الفعالة وذلك من خلال:

- الحد من آثار الهيمنة.
- اتخاذ الاجراءات اللازمة لفرض وتطبيق الأحكام التنظيمية والعلاجات المتعلقة بالمشغلين المهيمنين.
- تقليل العوائق للدخول إلى السوق.
- إيجاد إمكانيات جديدة للدخول إلى السوق.
- ضمان توفر ثقافة الامتثال للتنظيم.

- مراجعة السياسة الحالية للخدمات الشمولية.
- كما ركزت السياسة على ضرورة تعزيز قدرة المستفيدين على النفاذ إلى الانترنت، وتحديث سياسة استخدام وتخطيط الترددات لتتواءم مع التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية، وضرورة مراجعة وتحديث الأطر القانونية لاستيعاب بيئة الاندماج المستقبلية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام المرئي والمسموع.
- أما في مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات، فقد نصت وثيقة السياسة العامة على أن يتم تطبيق مبادئ السوق المفتوح وعدم تطبيق أي إجراءات تنظيمية مقيدة على هذا القطاع باستثناء حالات محددة في وثيقة السياسة العامة، وهي:
  - مراجعة السياسة العامة للخدمات الشمولية.
  - مراجعة وتحديث الأطر القانونية والهياكل التنظيمية الحالية، حسب ما تقتضي الحاجة، من أجل إستيعاب بيئة الاندماج المستقبلية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام.
  - المشاركة مع بعض الجهات المعنية على تطبيق التشريعات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية واستمرار توافيقها مع الالتزامات الدولية للمملكة والممارسات الفضلى.
  - التأكد من إزالة المحتوى الإلكتروني المخالف للقوانين الأردنية بما يتوافق مع المعاهدات الدولية، وذلك بالتعاون مع مزودي خدمات الانترنت.
  - توفير المشورة حول الاستخدام الآمن للإنترنت وحماية الأطفال، والعمل على منع وحجب المواقع الاباحية بالوسائل الممكنة.
  - مراجعة مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لضمان استمرارية الخدمة، واتخاذ الإجراءات الملائمة للتعامل مع نقاط الضعف المحددة. بالإضافة الى اعداد الهيئة لتقرير خطي مرة على الأقل كل ثلاث سنوات حول وضع البنية التحتية للاتصالات في المملكة.
  - ضمان قيام مزودي خدمات الاتصالات بالتعاون وتحسين مرونة شبكات الاتصالات في المملكة لتوفير وسائل بديلة للاتصالات خلال الكوارث الطبيعية أو غيرها من حالات الطوارئ.
- وفي مجال قطاع البريد، فقد أكدت وثيقة السياسة العامة على الاستمرار في إصلاحات هذا القطاع وذلك من أجل ضمان قدرته على التطور استجابة لمتطلبات السوق والمتطلبات الاجتماعية وتوفير خدمات بريرية ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة ومتاحة في كافة أنحاء المملكة.
- كما ركزت وثيقة السياسة العامة للحكومة على أهمية المحافظة على الاستقلال المالي والإداري للهيئة، والتأكيد على التزام الحكومة باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لإصلاح سياسات شؤون الموظفين وسياسات الأجور في الهيئة وذلك لتمكين الهيئة من إيجاد والمحافظة على فريق متكامل من ذوي المهارات العالية.

#### 4- الغايات والأهداف:

##### 1-4 : الغايات الإستراتيجية

باستعراض ما ورد من تحليل لكل من بيئة العمل الداخلية والخارجية، والرؤية، والرسالة، والقيم المؤسسية، والمرجعيات القانونية والسياسات العامة للحكومة فإن الغايات الإستراتيجية للهيئة في الفترة من 2013-2016 هي:

الغاية رقم 1: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

الغاية رقم 2: تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة.

الغاية رقم 3: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه.

الغاية رقم 4: تعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي.

الغاية رقم 5: تنفيذ الخطة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية كما يتم إقرارها من قبل الهيئة.

#### 1-1-4 : الغاية رقم 1: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

استناداً إلى الغاية التي أنشئت الهيئة من أجلها، فإن للهيئة هدف رئيسي يتمثل في المحافظة على التنظيم الملائم في قطاع الاتصالات وقطاع البريد، واتخاذ الخطوات اللازمة لخلق الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة .

لقد تمكنت الهيئة خلال السنوات الماضية من تطوير العديد من الأدوات التنظيمية التي شكلت بمجملها إطار العمل للهيئة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (وخصوصاً في قطاع الاتصالات). ومع إتمام عملية التحرير الكامل لقطاع الاتصالات والذي نتج عنه دخول العديد من المشغلين، فقد تركزت المسؤولية والمهام التنظيمية للهيئة على ضمان فعالية المنافسة وتحفيزها والحد من آثار الهيمنة ومنع الممارسات المخلة بها.

وقد انتهت الهيئة في العام 2011 من مراجعة أسواق الاتصالات الرئيسية والفرعية كافة واعتماداً على الدراسة فقد تم تعريف الأسواق المعنية والواجب تنظيمها وتحديد المهيمين في كل سوق على حدة، ثم تم اختيار الأحكام التنظيمية التي من شأن تطبيقها المساهمة في علاج فشل السوق الحاصل نتيجة لوجود قوى سوقية مؤثرة، وكان من

أهم مخرجات تلك المراجعة تطبيق الأحكام العلاجية والتنظيمية على المشغل المهيمن، وإزالة أية تدابير تنظيمية غير مبررة تطبق حالياً على المشغلين غير المهيمنين، إن وجدت، وقد بدأت الهيئة بتطبيق تلك الأحكام وضمن جدول زمني معد مسبقاً منذ عام 2011، حيث من شأن تطبيق هذه الأحكام إزالة أي تشوهات في الأسواق، وتقوم الهيئة نتيجة لهذه الدراسة بمراجعة تعليماتها وتحديثها بما يتواءم مع المتغيرات المتسارعة التكنولوجية للأسواق.

أما بخصوص قطاع البريد، فقد تمكنت الهيئة من إيجاد التشريعات التنظيمية اللازمة لتنظيم هذا القطاع من حيث منح الرخص للمشغلين الراغبين في تقديم الخدمات البريدية ومراقبة التزامهم بما جاء فيها، وإيجاد أسس تسعير الخدمات البريدية الحصرية الممنوحة لمشغل البريد العام بموجب أحكام القانون، ومراقبة تنفيذ المشغل العام لشروط عقد الأداء بما فيها تقديم الخدمات البريدية الشمولية، إلا أن التغييرات في هذا القطاع في المستقبل مرهونة بحدوث تغيير في التشريعات القائمة والمتعلقة بوضع مشغل البريد العام، حيث ستحتاج الهيئة مستقبلاً إلى وضع آليات جديدة لمنح التراخيص وتنظيم هذا القطاع.

#### **4-1-2: الغاية رقم 2: تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة.**

يتبين من الإحصاءات السنوية التي تقوم بها الهيئة بشكل دائم أن نسبة انتشار استخدام الانترنت في الأردن قد وصلت إلى (67%) مع نهاية العام 2012. وفي هذا المجال، ستعمل الهيئة -كجزء من مهامها وواجبها الوطني- على تقديم المزيد من المبادرات التنظيمية المختلفة الهادفة إلى تشجيع رفع نسبة النفاذ إلى الانترنت عريض النطاق إلى نسبة أعلى في الأعوام القادمة قدر الإمكان، وذلك إدراكاً منها بأهمية تلك الخدمات ومنافعها وانعكاسها على الحياة العامة للمواطنين وضرورة توفرها للعامة بأسعار مقبولة وبسهولة ويسر.

#### **4-1-3: الغاية رقم 3: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه.**

تلعب الهيئة دوراً هاماً في توفير المعلومات الضرورية للمستهلكين، وضمان مصداقية وسهولة الوصول إلى تلك المعلومات، حيث ستقوم الهيئة بشكل حثيث بمراقبة كافة أنشطة تلك القطاعات والعمل مع جميع الشركاء بهدف توفير المعلومات للمستهلكين.

ولاشك بأنه نتيجة لتطور المنافسة وتوفر مجموعة واسعة من الخدمات في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، فإن الحاجة تبرز لدى المستهلكين إلى ضرورة توفر المعلومات الشرائية حول الخدمات والعروض المقدمة من مختلف المشغلين المتنافسين، وذلك لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة.

#### 4-1-4: الغاية رقم 4: تعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي.

تعد هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأولى على مستوى الشرق الأوسط والمنطقة العربية من حيث التأسيس، حيث استطاعت ومنذ العام 1995 أن تحتل موقعاً مرموقاً كجهاز تنظيمي وطني يتسم بالنضج والخبرة والمهارة التنظيمية وهو ما انعكس على أدائها الذي اتسم بالفعالية والاستمرارية ودوام التطور نحو الأفضل.

يمثل كل من الكادر الوظيفي والإطار المؤسسي من أهم المرتكزات التي تعتمد عليها الهيئة، لذا، فهي تدرك تماماً ضرورة الاستمرار في الاستثمار في العنصر البشري وفي قاعدة المعلومات والمعارف المتوفرة لديها، وعملياتها وإجراءاتها المختلفة، بهدف الوصول إلى أعلى مراحل التميز، وعليه ستقوم الهيئة بالعديد من الإجراءات لتحقيق تلك الغاية.

#### 4-1-5: الغاية رقم 5: تنفيذ الخطة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية كما يتم إقرارها من قبل الهيئة.

#### 4-2: الأهداف الإستراتيجية:

بهدف تحقيق الغايات المشار إليها أعلاه، فقد وضعت الهيئة مجموعة من الأهداف بحيث تكون مرتبطة بكل غاية من الغايات المذكورة، الأمر الذي يمكن كافة الأطراف ذوي العلاقة من تكوين تصور ومؤشرات واضحة لكافة النشاطات التي ستقوم بها الهيئة في الأعوام المقبلة لتنفيذ تلك الأهداف.

#### الغاية رقم 1: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

- 1-1 تعزيز الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات
- 2-1 الانتهاء من تنفيذ مخرجات مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات والإعداد للدراسة القادمة
- 3-1 تحديث الأطر التنظيمية لمواكبة مستجدات قطاع الاتصالات
- 4-1 مراجعة الأطر التنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية العالمية
- 5-1 تسهيل نشر خدمات الاتصالات الحديثة
- 6-1 التنظيم الفعال للخدمات البريدية

الغاية رقم 2: تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة.  
1-2 الاستمرار في تفعيل الأطر التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات عريضة النطاق.

الغاية رقم 3: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه.  
1-3 تعزيز دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين  
2-3 مراجعة تعليمات الحفاظ على السلامة العامة وتحديثها

الغاية رقم 4: تعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي.  
1-4 الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتبقى أنموذجاً يحتذى به  
2-4 رفع فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
3-4 تعزيز وتطوير دور الاتصال بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين  
4-4 تعزيز إدارة المعرفة في الهيئة

الغاية رقم 5: تنفيذ الخطة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية كما يتم إقرارها من قبل الهيئة

## 5. المهام الرئيسية

تتضمن الخطة الإستراتيجية للهيئة في طياتها خطة عمل تفصيلية للأعوام الثلاثة القادمة. بحيث يتفرع من تلك الخطة التفصيلية العديد من المهام والمسؤوليات التي سيتم تنفيذها خلال الفترة التي تغطيها الخطة الإستراتيجية:

**الغاية رقم 1: إدامة التنظيم الفعال لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.**

- 1-1 تعزيز الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات**
  - 1-1-1 تطبيق تجزئة مكونات الدارة المحلية
  - 2-1-1 إعداد وتحديث احتساب أجور الربط البيني ضمن منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد بين المشغلين في قطاع الاتصالات
  - 3-1-1 تبسيط إجراءات الحصول على الرخص التي لا تستخدم الموارد النادرة.
  - 4-1-1 مراجعة أسس وقواعد المنافسة في قطاع الاتصالات لضمان استمرار المنافسة.
- 2-1 الانتهاء من تنفيذ مخرجات مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات والإعداد للدراسة القادمة**
  - 1-2-1 استكمال تطبيق العلاجات التنظيمية المنبثقة عن مراجعة الأسواق وتقييم أثرها.
  - 2-2-1 الإعداد لمشروع دراسة جديدة للأسواق .
  - 3-2-1 تطبيق تعليمات فصل الحسابات على المشغلين المهيمنين في أسواق الاتصالات.
  - 4-2-1 إقرار وتطبيق منهجية احتساب أجور تجزئة السيل الرقمي وتجزئة الدارات المحلية.
- 3-1 تحديث الأطر التنظيمية لمواكبة مستجدات قطاع الاتصالات**
  - 1-3-1 استكمال مراجعة / تعديل الأطر التنظيمية المرتبطة بنتائج دراسة السوق (تعليمات الربط البيني، تعليمات حماية المنافسة).
  - 2-3-1 إعداد الإطار التنظيمي للتوثيق الإلكتروني.
  - 3-3-1 مراجعة تعليمات فض المنازعات بين المرخص لهم.
- 4-1 مراجعة الأطر التنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي في ظل التغيرات في ظروف السوق والتطورات التكنولوجية العالمية.**
  - 1-4-1 تحديد الاستخدام الأمثل وأسلوب ترخيص الطيف الترددي الناتج عن البث الإذاعي/ التلفزيوني الرقمي ( Digital Dividend ).
  - 2-4-1 مراجعة إجراءات ومتطلبات الحصول على الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات الراديوية.
  - 3-4-1 مراجعة الاتفاقيات الخاصة بتنسيق الترددات مع دول الجوار وحيثما دعت الحاجة لذلك.
  - 4-4-1 مراجعة الجدول الوطني للترددات ليواكب التقنيات الحديثة وبما يتوافق مع التزامات المملكة.
  - 5-4-1 إصدار تعليمات تجديد رخص الترددات العامة.
- 5-1 تسهيل نشر خدمات الاتصالات الحديثة**
  - 1-5-1 مراجعة خطة الترقيم الوطنية
  - 2-5-1 إصدار تعليمات استخدام معدات الاتصال بنمط جهاز لجهاز (Machine to Machine)



- 3-5-1 إصدار خارطة طريق حول الاتصالات عريضة النطاق وسبل نشرها
- 4-5-1 تقييم تطبيق قابلية نقل الأرقام.
- 6-1 التنظيم الفعال للخدمات البريدية**
- 1-6-1 مراجعة الإجراءات المرتبطة بترخيص الخدمات البريدية.
- 2-6-1 استمرار مراقبة وتحليل سوق البريد الأردني.
- 3-6-1 اعتماد مؤشرات أداء رئيسية لمقدمي خدمات البريد.
- 4-6-1 مراجعة الأطر التنظيمية المرتبطة بالخدمات البريدية.
- 7-1 تبسيط الإجراءات الفنية**
- 1-7-1 تعديل تعليمات الحصول على الموافقات النوعية.
- 2-7-1 أتمتة إجراءات إصدار الموافقات النوعية.
- 3-7-1 أتمتة إجراءات الترخيم.
- 4-7-1 تفعيل برنامج النافذة الواحدة.

## الغاية رقم 2: تعزيز توفر خدمات اتصالات عريضة النطاق بأسعار معقولة.

- 1-2 الاستمرار في تفعيل الأطر التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الاتصالات عريضة النطاق**
- 1-1-2 تطبيق أشكال مختلفة من تجزئة السيل الرقمي
- 2-1-2 تحفيز نشر خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق
- 3-1-2 تحديث شروط النفاذ لخدمات الانترنت عريض النطاق

## الغاية رقم 3: تمكين المستهلك لخدمات الاتصالات والخدمات البريدية وحماية مصالحه.

- 1-3 تعزيز دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين**
- 1-1-3 إعداد وتنفيذ حملات التوعية العامة وبرامج التثقيف بين الفئات المستهدفة.
- 2-1-3 إصدار ونشر الأدلة الاسترشادية للمستهلكين والمتعلقة بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
- 3-1-3 تشكيل جهة استشارية للمستهلكين لتمثيل مصالحهم ولتقديم مدخلات للهيئة بهذا الخصوص.
- 4-1-3 الاستمرار بإجراء المسوحات السنوية لقياس مدى رضى المستهلكين عن مستوى خدمات الاتصالات التي يقدمها المرخصون ومستوى وعيهم لدور الهيئة.
- 5-1-3 فحص جودة خدمات الاتصالات المتنقلة بشكل دوري ومن خلال طرف ثالث ونشرها.
- 5-1-3 مراجعة الإطار التنظيمي لمراقبة الجودة لإضافة خدمات الجيل الثالث وحذف الخدمات التي لم يعد حاجة لتغطيتها بهذا الإطار.

- 6-1-3 جمع وتحليل ونشر الإحصاءات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة.
- 7-1-3 دراسة تعليمات خدمات التكاليف المضافة وأثرها التنظيمي وإجراء التعديلات اللازمة.
- 2-3 مراجعة الأطر التنظيمية والفنية ذات العلاقة بالسلامة العامة وتحديثها.
- 1-2-3 مراجعة المواصفات المعتمدة لأجهزة الاتصالات ومدى تأثيرها على الصحة العامة
- 2-2-3 مراجعة تعليمات إقامة وإنشاء المواقع الراديوية وبما يرتبط بالسلامة العامة.

#### الغاية رقم 4: تعزيز مكانة الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي

- 1-4 الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتبقى أنموذجاً يحتذى به
- 1-1-4 تحديث وتطوير الموقع الإلكتروني للهيئة.
- 2-1-4 توسيع مظلة الخدمات الإلكترونية التي تُقدم للعملاء.
- 3-1-4 متابعة تطوير برامج وتطبيقات الأنظمة الخاصة بإدارة شؤون الموظفين.
- 4-1-4 تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- 5-1-4 الاستمرار بتسهيل إجراءات العمل المتعلقة بمتلقي الخدمة الخارجي
- 6-1-4 مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات
- 7-1-4 مراجعة مصفوفة تفويض الصلاحيات وفقاً لنظام الخدمة المدنية
- 8-1-4 مراجعة تعليمات تنظيم احتساب وتحصيل عوائد الترخيص السنوية
- 9-1-4 تطوير وتحديث البرامج المالية العاملة لدى الدائرة المالية وتهيئتها لغايات نظام الدفع الإلكتروني.
- 10-1-4 وضع الأسس والقواعد اللازمة لضبط وتدقيق إيرادات الهيئة من عوائد ترخيص سنوية وحصة مشاركة بالعائدات
- 2-4 رفع فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
- 1-2-4 استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة
- 2-2-4 تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة
- 3-2-4 تأهيل وتطوير الكوادر البشرية من خلال تعزيز المهارات والمعارف لدى موظفي الهيئة
- 4-2-4 مراجعة وتقييم الأثر التدريبي للخطة التدريبية السنوية
- 3-4 تعزيز وتطوير دور الاتصال بالتنسيق مع كافة الشركاء المعنيين
- 1-3-4 إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي للأعوام 2013 - 2016
- 2-3-4 إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي
- 4-4 تعزيز إدارة المعرفة في الهيئة
- 1-4-4 إعداد وتنفيذ إستراتيجية إدارة المعرفة للأعوام 2013 - 2016
- 2-4-4 مراجعة وتطوير إستراتيجية إدارة المعلومات

## المراجعة، القياس، وإعداد التقارير

من الأهمية بمكان أن تقوم الهيئة بقياس مستوى الانجاز المتحقق بغية تحقيق وتنفيذ أهداف الخطة الإستراتيجية، حيث ستقوم الهيئة بمراجعة الخطة بشكل دوري وتطويرها وتعديلها إن لزم الأمر ذلك. وعليه، فقد قامت الهيئة بوضع عددا من مؤشرات الأداء الرئيسية، والتي سوف تستخدم لتقييم مستوى الانجاز المتحقق نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية الأربعة المدرجة في الخطة.

وقد حددت الهيئة مؤشرات قياس أهداف الخطة الإستراتيجية وفقا لمنهجية SMART حيث كانت مؤشرات القياس المستخدمة محددة بشكل واضح وقابل للقياس والتحقيق ضمن إطار زمني محدد.