

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



الخطة الاستراتيجية
للأعوام ٢٠١٧ - ٢٠٢٠

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، بالتعاون مع الشركاء يسهم في تميز الهيئة إقليمياً، وفي زيادة معدلات نمو القطاع مقارنة 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 المستخدمين 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 ويجاد 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.

DRAFT