**جائزة  المشغل الافضل**

تحفيزاً للمنافسة بين شركات الاتصالات المتنقلة ولضمان تقديم خدمات الاتصالات الخلوية بأفضل مستوى ممكن من الجودة للمستفيدين، وكمبادرة ريادية تعتبر الاولى من نوعها في منطقة الشرق الاوسط في العمل التنظيمي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ أعلنت الهيئة عن اطلاقها في العام 2015 "جائزة المشغل الافضل في تقديم خدمات الاتصالات الخلوية لعام 2016".

وتأتي هذه المبادرة الريادية من الهيئة كخطوة غير مسبوقة بين منظمي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المنطقة لحث شركات الاتصالات الخلوية على بذل أقصى طاقاتها وتوجيه كوادرها واستثماراتها، وكشحذ للهمم ووضع جودة الخدمة نصب أعينهم من أجل توفير خدمات الاتصالات الخلوية بأعلى المستويات المطلوبة، إيمانا من الهيئة في الدور الكبير الذي تلعبه خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في بناء مجتمع المعلومات وفي تنمية الاقتصاد الرقمي والذي يتطلب منّا التكيف مع التطورات المتسارعه في قطاع الاتصالات لينعكس بالتالي على تطور وازدهار المجتمع وتعزيز التنمية المستدامة، ولتصبح نتائج هذه الجائزة هي المرجع الرسمي للمستفيدين من خدمات الاتصالات المتنقلة ولتمكينهم من معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة والتغطية الخلوية في كل محافظة وفي كل اقليم في المملكة وبالتالي اتخاذ القرارات الشرائية المناسبة

وتعتمد الجائزة في عملية التقييم على ثلاث معايير رئيسية؛ القياسات الموضوعية والتي تعتمد على القياسات والفحوصات الفنية الميدانية التي تقوم بها الهيئة لكل من خدمات الصوت والبيانات من خلال أجهزة فنية متخصصة، والقياسات الفردية والتي تعتمد على قياس الرضا الشخصي للمستفيدين بحيث يتم قياس مجمل الرضا عن العروض المقدمة من حيث التنوع في العروض والاسعار وطريقة تعامل موظفي مراكز خدمات المشتركين مع متلقي الخدمة، وقياس مدى معالجة الشركات للشكاوى التي ترد للهيئة من قبل المستفيدين بحيث يؤخذ في عين الاعتبار نسبة معالجة الشكاوى والوقت المستغرق في حلها.

وخلال شهر ايار من العام 2017، تم الإعلان عن نتائج جوائز المشغل الأفضل للعام 2016 وتقديم الجوائز التقديرية المستحقة وتم تقسيم الجوائز التقديرية على اربع فئات:

* تغطي الفئة الاولى أعلى نسبة معالجة الشكاوى الفنية والمحولة من الهيئة للشركات ورضا المستفيدين الكلية، حيث حازت شركة أمنية على الجائزة  المستحقة عن تلك الفئة.
* وتغطي الفئة الثانية مستوى جودة الخدمات المقدمة في محافظات الشمال وتشمل (إربد، المفرق، عجلون، جرش) حيث حازت على جائزتها شركة زين،
* وتغطي الفئة الثالثة محافظات الجنوب وتشمل (الكرك، الطفيلة، معان، العقبة) لتحظى بجائزتها شركة أورانج.
* وتغطي الفئة الرابعة محافظات الوسط وتشمل (عمان، الزرقاء، البلقاء، مادبا) والتي حازت على جائزتها شركة زين.