

# الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد 2019-2021

قسم سياسات واستراتيجيات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد  
مديرية السياسات والاستراتيجيات

## فهرس المحتويات

3	.....المراجعات
4	.....الملمخص التنفيذي
5	.....الرؤية
5	.....الرسالة
5	.....الدراسة التحليلية
7	.....التقارير الدولية
7	.....الأهداف الاستراتيجية
8	.....الخطة التنفيذية
9	.....مصفوفة الخطة التنفيذية

## المراجعات

### - الإصدارات

الإصدار	الحالة	منشى المسودة	التاريخ	ملاحظات
الأول V 1.0	مسودة	مديرية السياسات والاستراتيجيات		

### - الموافقات

الاسم	الدور الوظيفي	التاريخ

## الملخص التنفيذي

يواجه قطاع الخدمات البريدية حول العالم العديد من المتغيرات نتيجة العولمة، والتحول الرقمي، والتجارة الالكترونية، والاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وظهرت نتائج هذه المتغيرات بشكل واضح من خلال الانخفاض على حركة البريد وبداية التنوع والنمو في الصناعة البريدية مثل الطرود والبريد السريع والخدمات المالية. وتعد التجارة الالكترونية المحرك الأهم لنمو الصناعة البريدية بسبب الانتشار الواسع لها عبر الدول.

ومع الانتشار الواسع للإنترنت وتحسن البنية التحتية وانخفاض الأسعار، أصبحت وسائل الاتصال بين المستهلكين، الشركات والحكومات عن طريق البريد الالكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي عوضاً عن الرسائل البريدية. حيث أنه قد غيرت التكنولوجيا الرقمية والهاتف المحمول طرق التفاعل الفعال بين المستهلكين والشركات في دول العالم لا سيما عمليات البيع والشراء وكذلك الخدمات. وقد ظهرت أيضاً أهمية التعاون بين مشغلي البريد والجهات الجمركية والرقابية والأمنية لتسهيل تدفق البعثات البريدية خصوصاً مع ازدياد الإجراءات الأمنية في المطارات ونقاط العبور والعمل معاً لوضع آليات تراعي مصالح كافة الأطراف.

وتعد وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وبموجب المادة (3) من قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007 مسؤولة عن اعداد السياسة العامة لقطاع البريد في المملكة، ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها. وتنفيذا لهذا المتطلب القانوني تم وضع الاستراتيجية الوطنية للعامين (2019-2021) لقطاع البريد والتي انبثقت عنها مجموعة من الأهداف والتوقعات لتنمية القطاع والمجتمع. كما تعد شركة البريد الأردني المشغل العام للخدمات البريدية وملزمة بتقديم الخدمات البريدية الشمولية في كافة أنحاء المملكة. ولوحظ من خلال المسوحات ضعف قدرة الشركة وتناقص إيراداتها وذلك لعدة أسباب منها: ضعف الخدمات المقدمة من شركة البريد الأردني والإجراءات الطويلة المتبعة للمعاملات، عدم توافر جميع الخدمات البريدية في مكتب واحد، ساعات الدوام لمكتب البريد غير كافية، عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة بالإضافة الى عدم كفاءة وتعاون الموظفين.

وجاءت هذه الوثيقة لتوفر مجموعة من الأهداف الاستراتيجية والتي تسعى الى توفير الخدمات البريدية والمالية والحكومية في كافة أنحاء المملكة، زيادة التنافسية على الخدمات البريدية وتوفيرها بجودة عالية وأسعار مناسبة، بالإضافة الى تحسين وتطوير وضع شركة البريد الأردني. وتأتي هذه الاستراتيجية لتوفير مرجعية خطة عمل الوزارة بالنسبة لقطاع البريد، وتوفير مجموعة من الأدوات لقياس مدى التزام القطاعات بتنفيذ بنود الاستراتيجية، وبناء عليه تم تقسيم الاستراتيجية الى عدة محاور: الرؤية والرسالة لقطاع البريد، بالإضافة الى دراسة تحليلية لأداء القطاع على المستوى المحلي والخارجي. كما أنها تطرقت لأهم الاهداف الاستراتيجية والخطة التنفيذية لهذه الأهداف.

## الرؤية

الريادة في قطاع الخدمات البريدية على المستوى المحلي والدولي.

## الرسالة

تطوير قطاع البريد لتقديم خدمات بريدية ومالية ولوجستية متكاملة للمنشآت والأفراد تساهم في دعم الحكومة والتجارة الإلكترونية، باستخدام أحدث التقنيات العالمية وأعلى معايير الجودة والتميز بأجور مقدر عليها.

## الدراسة التحليلية

### أداء القطاع

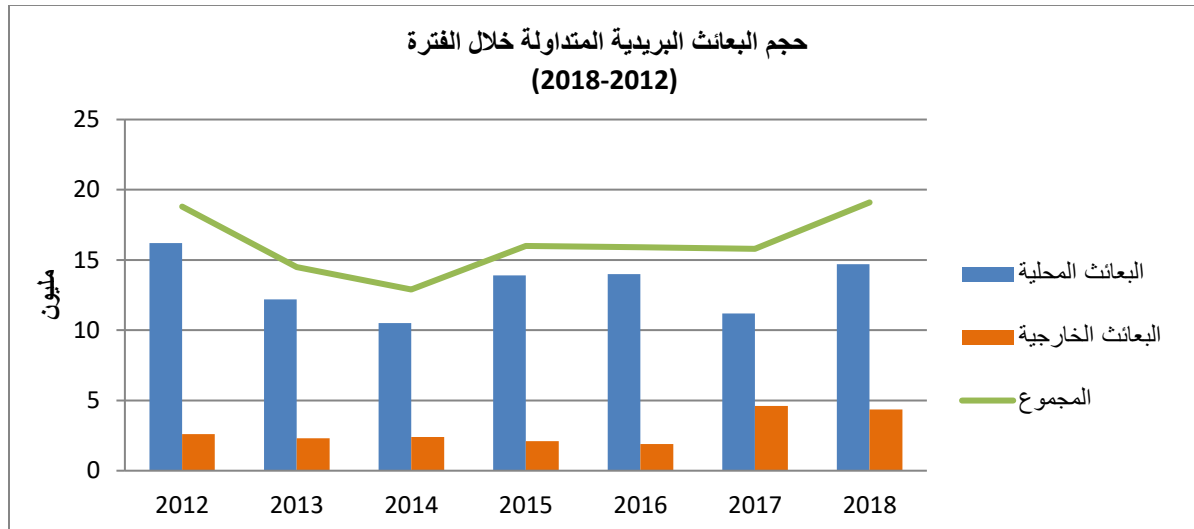
يواجه قطاع الخدمات البريدية حول العالم العديد من المتغيرات نتيجة العولمة والاستخدام الكبير والواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستجابة لهذه التغيرات وتشجيع الاسواق البريدية والمنافسة وتقديم الخدمات البريدية بجودة عالية بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية للعام 2018 ما مجموعه 105 مشغل، منهم 7 مشغليين حاصلين على رخصة مشغل بريد /فئة دولي، و97 مشغل بريد/فئة محلي، اضافة الى شركة البريد الاردني.

تعتبر شركة البريد الاردني المشغل العام الوحيد في قطاع الخدمات البريدية وهي ملزمة بتقديم الخدمات البريدية الشمولية وتمتتع بنفس الحقوق الحصرية المنصوص عليها في قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007. كما تخضع شركة البريد الاردني لعقد أداء مع الحكومة تلتزم بموجبه الشركة بتحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة، وتتولى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، بموجب قانون الخدمات البريدية، مسؤولية مراقبة التزامات الشركة المنصوص عليها في عقد الأداء.

والجدول التالي يعطي لمحة عن أداء القطاع البريدي (المشغل العام والخاص) خلال الفترة 2012-2018:

حجم البعثات البريدية (مليون)							
2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
14.7	11.2	14	13.9	10.5	12.2	16.2	مجممل أعداد البعثات البريدية المتداولة /محليا
4.35	4.6	1.9	2.1	2.4	2.3	2.6	مجممل أعداد البعثات البريدية المتداولة /دوليا
19.1	15.8	15.9	16	12.9	14.5	18.8	مجممل أعداد البعثات البريدية المتداولة

يوضح الشكل أدناه حجم البعثات البريدية خلال الأعوام (2012-2018) إذ أنه يبين تناقصاً بعدد البعثات البريدية المتداولة محلياً من عام 2012 لغاية عام 2014 تلاه زيادة مستمرة من عام 2014 ولغاية العام الحالي والسبب يعود الى زيادة الاقبال واستخدام البريد المحلي وبنسبة نمو بلغت 80% مقارنة بعام 2016 ، أما فيما يخص البعثات الخارجية فيظهر الشكل تناقصاً بأعداد البعثات الخارجية استمر من عام 2012 ولغاية عام 2016 تلاه ارتفاع كبير خلال العام 2017 بنسبة نمو 142% مقارنة بعام 2016 مما يدل على نمو التجارة الالكترونية وزيادة انتشار الانترنت وتكنولوجيا المعلومات...الخ.



الجدول التالي يوضح أعداد مشغلي الخدمات البريدية العام والخاص:

أعداد مشغلي الخدمات البريدية							
2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
1	1	1	1	1	1	1	مشغلي البريد العام
104	86	73	51	39	37	31	مشغلي البريد الخاص
7	7	8	7	6	6	6	رخصة مشغل بريد/فئة دولي
97	79	65	44	33	31	25	رخصة مشغل بريد/فئة محلي
105	87	74	52	40	38	32	المجموع

الجدول التالي يوضح أعداد العاملين في قطاع البريد العام والخاص:

أعداد العاملين في قطاع البريد							
2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
1071	1090	1063	1084	1217	1355	1417	مشغلي البريد العام
2283	1057	956	1032	1040	1257	1221	مشغلي البريد الخاص
3354	2147	2019	2116	2257	2612	2638	المجموع

## التقارير الدولية

ان التوجه العالمي نحو التحرير والعمولة والاحلال الرقمي والاتجاه نحو التجارة الالكترونية كان له أثر عكسي على قطاع البريد وعلى وجه الخصوص على المشغلين، ومع بداية عام 2005 بدأت حركة البريد في الانخفاض بسرعة وبدأ التنوع في الصناعة البريدية. شكل البريد ما نسبته 37.7٪ من عائدات الصناعة العالمية في عام 2015، بانخفاض من 48.5٪ في عام 2010. وبصرف النظر عن خدمات البريد، واصلت شركات البريد في النمو في الصناعات الأخرى مثل الطرود والبريد السريع والخدمات المالية وكانت تمثل هذه القطاعات ما نسبته 45.0٪ لإيرادات صناعة البريد في عام 2015.

وقع مائة واثنان وتسعون بلداً اتفاقية الخدمات البريدية العالمية (اتفاقية سيادية) التي تحدد، من بين أمور أخرى، الشروط والظروف والإجراءات المرتبطة بتبادل الرسائل بين المشغلين البريديين المعيّنين من قبل الدول الأعضاء لتوفير خدمة بريدية عالمية. وابتداءً من أواخر التسعينات، انتقل قطاع البريد من قطاع يسمح فيه لمشغل واحد فقط عينته الدولة بتوفير الخدمات البريدية على أساس حصري إلى قطاع اخر يُسمح فيه لمشغلين القطاع الخاص بدخول أسواق الطرود والبريد. بالإضافة إلى ذلك، كانت للحكومات الحرية المطلقة في تعيين أكثر من مشغل واحد للوفاء بالتزام الخدمة الشاملة وخصخصة هؤلاء المشغلين.

ومع انتشار التجارة الإلكترونية عبر الحدود، شكلت الأسواق الدولية 23.0٪ من إجمالي الإيرادات في المتوسط في عام 2015، بعد أن نمت بمعدل نمو مركب متوسط بنسبة 7.3٪ منذ عام 2010. كما وتظل التجارة الإلكترونية هي المحرك الأهم لنمو الصناعة البريدية. على مدى العقد الماضي، ارتفعت مبيعات التجزئة العالمية عبر الإنترنت بأكثر من 20٪ سنوياً في المتوسط وبلغت 901.6 مليار يورو في عام 2015. مع تزايد انتشار مستخدمي الانترنت والذي تضاعف خلال السنوات الماضية، والتحسين الملحوظ على التكنولوجيا والبنية التحتية كلا الأمرين ساعد في تسهيل التواصل بين المليارات من الناس في كل من العالمين الصناعي والنامي.

وصل الانخفاض في حجم البريد الى 4.8٪ في المتوسط ، حيث شهدت ثلاثة أرباع البعثات انخفاضاً، منذ عام 2005، انخفض حجم البريد الإجمالي بأكثر من الربع، وبالتالي ضعفت العلاقة الطردية مع النمو الاقتصادي. وقد أثر التحول من الرسائل المادية إلى البدائل الرقمية، وكذلك تحرير الأسواق في بعض البلدان، على جميع قطاعات البريد. كذلك تفاوتت سرعة الانخفاض بين المنتجات في بعثات المعاملات والبريد الدعائي والدوريات خلال هذه الفترة.

## الأهداف الاستراتيجية

ترتكز رسالة الحكومة في قطاع البريد على تقديم خدمات بريدية ومالية ولوجستية متكاملة ومبتكرة للمنشآت والأفراد تساهم في دعم الحكومة والتجارة الإلكترونية، وذلك باستخدام أحدث التقنيات العالمية للوصول إلى أعلى معايير الجودة والتميز، لذا تؤكد الحكومة على أهمية تحسين أداء شركة البريد الأردني وذلك من خلال وضع أهداف استراتيجية تترجم إلى مشاريع. اما الأهداف الاستراتيجية فهي كالتالي:

1. الهدف الأول: توفير خدمات بريدية ذات جودة عالية وبسعر معقول داخل الأردن وبين الأردن وبقية دول العالم.
2. الهدف الثاني: وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات البريدية والمالية والحكومية في كافة أنحاء المملكة من خلال مكاتب البريد ومحطات المعرفة.
3. الهدف الثالث: تطوير شركة البريد الأردني إلى شركة تتمكن من المشاركة بشكل كامل من تقديم الخدمات البريدية للتجارة الإلكترونية والقدرة على تسليم البعثات والطرود البريدية محلياً ودولياً.

ولغايات تحقيق هذه الاهداف تم وضع خطة عمل تحتوي عدد من المشاريع تتمثل بما يلي:

1. إجراء تحليل شامل لسوق الخدمات البريدية والخدمات التي من الممكن ان يتم توفيرها من خلال مكاتب البريد، والغرض من هذا التحليل هو توفير المعلومات اللازمة لمراجعة الخدمات البريدية الشمولية ومتطلبات خدمات البريد والبريد السريع والطُرد ومواقع مكاتب البريد لتلبية احتياجات المجتمعات المحلية على أفضل وجه ويستكمل بنهاية الربع الرابع من عام 2019.
2. مراجعة تشكيلة مجلس إدارة شركة البريد الأردني والمهام المناطة به واعتماد أي تغييرات يحتاجها وذلك في الربع الثاني من عام 2019.
3. المباشرة بتحويل شركة البريد الاردني لكي تتمكن من القيام بالمهام المطلوبة منها كمشغل البريد العام وتقديم الخدمات التي يتطلبها السوق بطريقة فعالة وبأقل تدخل من قِبَل الحكومة، وذلك بوضع خطة تحول على أن يتم الانتهاء من تقييم قدرات الشركة وخطة التحول بحلول منتصف عام 2020.
4. مراجعة ممتلكات شركة البريد الاردني وذلك للوصول الى تحديد مواقع مكاتب البريد التي تخدم قطاع الأعمال والمستهلكين على أفضل وجه وتحديد المرافق اللازمة والموظفين المطلوبين لتمكينهم من تقديم مجموعة الخدمات البريدية المحددة في تقييم سوق البريد ونطاق الخدمات الحكومية الناشئة عن برنامج التحول الإلكتروني الحكومي وذلك في الربع الرابع من عام 2019.
5. إدخال الرقابة المالية ومحاسبة التكاليف على الاجراءات والانظمة لشركة البريد الاردني بحلول منتصف عام 2020.
6. مراجعة الخدمات البريدية الشمولية وإعداد سياسة خدمات بريدية شمولية جديدة تأخذ في الاعتبار المعايير التي حددها الاتحاد البريدي العالمي وتقييم سوق البريد على ان تنتهي المراجعة في نهاية الربع الثاني من عام 2020.
7. وضع تعرفه محسوبة على أساس التكلفة لخدمات شركة البريد الاردني الحصرية من قبل الهيئة على ان يتم مراجعة عملية التسعير بعد اعتماد نظام محاسبة التكاليف والذي سيمكن من تقدير تكاليف تقديم الخدمات الحصرية بشكل صحيح ودقيق ومن المتوقع الانتهاء من المراجعة في نهاية عام 2020.
8. استعراض ومراجعة عقد الأداء وفقاً لخطة العمل المتفق عليها مع الحكومة والمعايير الدولية مع نهاية الربع الثاني 2020.
9. تبسيط وتطوير التخليص الجمركي للبعائث البريدية والطرود التي تنجزها شركة البريد الأردني مع نهاية عام 2020.
10. استكمال عنوانة الشوارع لأمانة عمان الكبرى والبلديات عن طريق تخصيص أسماء للشوارع وأرقام للمباني، ونشر خرائط رقمية محدثة تتضمن هذه الأسماء والأرقام. ويجب تحديث الخرائط الرقمية بشكل مستمر ومنظم لمراعاة ما يستجد وما يتغير من أرقام الشوارع والمباني مع نهاية عام 2021.

## الخطة التنفيذية

تم إعداد هذه الاستراتيجية لتنفيذ مخرجات السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2018، والتي اوصت بعدد من المشاريع والمتطلبات الواجب الايفاء بها وتنفيذها بالاشتراك مع الجهات المعنية والشركاء، والتي تتطلب خطة عمل شاملة لغايات انجاز هذه المشاريع، بالإضافة الى توفير المخصصات المالية والبشرية اللازمة، كما وتطلب هذه الوثيقة من جميع الشركاء الالتزام والتقييد بالتنفيذ لجميع المشاريع والمبادرات الواردة وأهمية وضع معايير عالية للتميز.

تبين الاستراتيجية أن آلية التنفيذ لا بد أن تأتي ضمن إطار زمني متسلسل ومرحلي، وذلك خلال فترة سريان هذه الاستراتيجية، حيث تم ادراج الفترات الزمنية المقترحة اللازمة لتنفيذ كافة المشاريع بناء على اهمية المشروع ومدى ارتباطه بتنمية القطاع في ضوء المتطلبات الواردة في السياسة



العامة وبناء على المشاورات التي تمت مع كافة الشركاء المعنيين بالسياسة العامة. وستعمل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة على تفعيل ومتابعة تنفيذ البنود الواردة في هذه الاستراتيجية وذلك عن طريق مخاطبة الجهات ذات العلاقة او عن طريق عمل لقاءات دورية للبحث في مدى التقدم في تنفيذ المشاريع والمعوقات والصعوبات التي تقف حجرة لتمامها. تتبع هذه الوثيقة منهجا قائما على تقييم النتائج المتحققة فعليا ومدى ارتباطها بالأهداف المنشود تحقيقها. وهي بذلك تقدم تقييما للأدوار عن طريق مؤشرات أداء خاصة وموضوعية لكل مشروع والتي تبين الفجوة القائمة ما بين ما تم انجازه فعليا وما كان يتوجب تحقيقه وهذا التقييم من شأنه تحديد اوجه القصور وتسهيل المراجعة الدائمة وقياس الإنجازات.

### مصفوفة الخطة التنفيذية

تعكس المصفوفة التالية الاهداف الاستراتيجية التي تم تبنيها والمبادرات المتعلقة بها والمشاريع اللازمة لتحقيقها مع الفترات الزمنية اللازمة، وتبين المصفوفة الجهات المسؤولة عن تنفيذ هذه المشاريع مع بيان أدوات القياس الخاصة بكل مشروع لقياس مدى التقدم والانجاز.

الأهداف الاستراتيجية	المبادرات الرئيسية	مشاريع أساسية	الجهات	الفترة الزمنية	التقييم والمتابعة / مؤشرات الأداء
زيادة التنافسية على الخدمات البريدية وتوفيرها بجودة عالية وأسعار مناسبة	إجراء تحليل لسوق الخدمات البريدية والخدمات المتعلقة بها	إجراء تحليل شامل لسوق الخدمات البريدية والخدمات التي من الممكن ان يتم توفيرها من خلال مكاتب البريد.	الهيئة	يستكمل بنهاية الربع الرابع من عام 2019	نتائج الدراسات والتحليل
تبسيط التخليص الجمركي للبعثات البريدية والطرود التي تنجزها شركة البريد الأردني	تطوير وتطبيق نهج تخليص جمركي للخدمات البريدية الدولية تماثل الإجراءات المتبعة مع شركات البريد العالمية المرخصة	مديرية الجمارك الأردنية بالتعاون مع شركة البريد الأردني		يستكمل بنهاية 2020	اجراءات جديدة للتخليص الجمركي بالتعاون مع شركة البريد
توفير الخدمات البريدية والمالية والحكومية في كافة أنحاء المملكة	مراجعة وتنقيح الخدمات الشمولية البريدية	إعداد سياسة خدمات بريدية شمولية جديدة	الوزارة	يستكمل بنهاية الربع الثاني 2020	اصدار وثيقة الخدمة الشمولية
تعزيز النفاذ الى الخدمات البريدية من كافة فئات المجتمع	استكمال عنونة الشوارع.	أمانة عمان الكبرى والبلديات		يستكمل بنهاية 2021	خرائط رقمية تتضمن أسماء الشوارع وأرقام المباني

الأهداف الاستراتيجية	المبادرات الرئيسية	مشاريع أساسية	الجهات	الفترة الزمنية	التقييم والمتابعة / مؤشرات الأداء
تطوير شركة البريد الأردني	مراجعة حوكمة شركة البريد الأردني	مراجعة تشكيلة مجلس إدارة شركة البريد الأردني والمهام المناطة به واعتماد أي تغييرات يحتاجها.	الوزارة	الربع الثاني 2019	تقرير المراجعة
		مراجعة عقد أداء شركة البريد الأردني	الوزارة ومجلس إدارة شركة البريد الأردني	الربع الثاني 2020	تقرير عقد الاداء
	تحويل شركة البريد الأردني الى شركة منافسة في قطاع البريد	تقييم قدرة شركة البريد الأردني على الوفاء بالتزاماتها	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	يستكمل بنهاية عام 2019	نتائج التقييم
		وضع وتنفيذ خطة تحوّل شركة البريد الأردني بعد مراجعة الحكومة لها.	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	يستكمل بنهاية الربع الثاني من عام 2020	تقرير الخطة
		تنفيذ خطة تحويل الأعمال والتي ستخضع لمراجعة الحكومة.	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	بداية الربع الثالث من عام 2020	تقرير ما تم انجازه من خطة العمل
		تقديم تقارير بشكل دوري إلى الحكومة حول التقدم المحرز في تنفيذ خطة العمل	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	فصلية خلال مرحلة التنفيذ	مراجعة التقرير
		إجراء مراجعة لممتلكات شركة البريد الاردني	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	الربع الرابع 2019	تقرير المراجعة
		تقديم تقرير عن المراجعة للوزير.	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	الربع الرابع 2019	تقرير المراجعة
		إدخال وتفعيل نظام الرقابة المالية ومحاسبة التكاليف	مجلس إدارة شركة البريد الأردني	يستكمل بنهاية الربع الثاني 2020	حسابات الكلفة الخاضعة للتنظيم.
		تنظيم تحديد سقف الأسعار للخدمات الحصرية وفقاً للقرار التنظيمي الحالي.	الهيئة	يستكمل بنهاية عام 2019	قائمة بالأسعار للخدمات الحصرية.
مراجعة آلية إطار تنظيم أسعار الخدمات الحصرية التي تقدمها شركة البريد الأردني.	الهيئة	البدء في الربع الأول من عام 2020	نتائج المراجعة واسعار الخدمات		