

المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات



الخطة الإستراتيجية للأعوام 2010 - 2012

الخطة الإستراتيجية
2012 – 2010

قائمة المحتويات

3.....	المقدمة :
6.....	الرؤية ، الرسالة والقيم
8.....	تحليل البيئة الداخلية والخارجية
17.....	الغايات والأهداف
20.....	المهام الرئيسية
23.....	المراجعة ، القياس وإعداد التقارير

1. الخطة الإستراتيجية للأعوام 2010 – 2012:

مقدمة

1.1 مستقبلنا معا :

سيتواجه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال السنوات القليلة القادمة بعض التحديات الهامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ، تلك القطاعات التي تبرز أهميتها ودورها من خلال مساهمتها في مسيرة الاقتصاد الوطني وتحسين الرفاه الاجتماعي في الاردن وذلك من خلال رؤية ملكية واضحة حينما قال جلالتة "إدراكا منا بأن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة ، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع الاستثمار في القطاعات الرئيسية للاقتصاد الأردني وتتضمن هذه الخطة سن التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملانم وضمان المنافسة العادلة ."

تمتاز قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة بالديناميكية والقدرة على المنافسة المتزايدة، وخضوعها لاعتبارات التطور التكنولوجي والتغيرات المتسارعة في السوق، وبالتالي فإنه يقع على عاتق الهيئة - خلال تنفيذها للرؤية الملكية السامية - مسؤولية ضمان المحافظة على الممارسات المثلى في ظل ما تشهده هذه القطاعات من تغيرات متلاحقة.

في العام 2006 اعتمدت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خطتها الإستراتيجية للأعوام 2006 - 2009 وفي نهاية العام 2009 ، قررت الهيئة تحديث تلك الخطة للأعوام (2010 - 2012) الامر الذي أتاح للهيئة إجراء مراجعة شاملة وجوهرية لبرنامج العمل بهدف ضمان القدرة على مواجهة التحديات المتوقعة خلال السنوات الثلاث المقبلة .

تدرك الحكومة مدى الحاجة إلى زيادة انتشار خدمات الإنترنت في الأردن على النحو الذي يمكن المواطنين والمؤسسات على حد سواء من الوصول إلى تلك الخدمات والاستفادة من إمكانياتها غير المحدودة في مختلف المجالات (تعليم، وأعمال تجارية واتصال ... الخ)، ولتحقيق هذا الانتشار لخدمات الإنترنت، فإن الامر يستدعي ضرورة تطوير الشبكات السلكية واللاسلكية على نحو متسارع، سواء لربط العملاء من خلال شبكات الاتصال، أو لتوفير الشبكات الوطنية والدولية اللازمة للوصول إلى الإنترنت بقدرة وكفاءة عالية.

إن قدرة المستفيدين على تحمل تكاليف خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتعكس بشكل كبير على تحديد أعداد المستفيدين من خدمات الإنترنت وخدمات النطاق العريض. وبدورها، ترى الهيئة - مع إدراكها للتطور المتزايد للخدمات الإلكترونية- أن تشجيع المنافسة في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي الطريقة المثلى لتخفيض الأسعار. ومع التطور المتزايد للخدمات الإلكترونية، أصبحت حاجة المستفيد من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى الاطلاع على أسعار تلك الخدمات المتاحة له متزايدة ، وفي هذا المجال يبرز دور هيئة تنظيم

قطاع الاتصالات في ضمان تهيئة السوق للمنافسة وضمان توفر المعلومات اللازمة للمستخدمين لتمكينهم من اتخاذ قرارات شرائية سليمة.

وفي قطاع البريد، ونتيجة لتحرير قطاع البريد والتطور المتوقع في شركة البريد الاردني والتطور الملموس في الاتصالات السلكية واللاسلكية، سيشهد سوق البريد تغيرات متزايدة واضحة للعيان. ومن هنا أدركت الهيئة أهمية خلق إطار تنظيمي للبريد يزيد من فرص الاستثمار ودخول مشغلين في هذا السوق، بالإضافة الى توفر المعلومات اللازمة لكافة المستخدمين من الخدمات البريدية في المملكة.

لقد تضمنت الخطة الإستراتيجية غاية أساسية لا تقل أهميتها عن الغايات الأخرى المنوي تحقيقها وهي تعزيز موقعها كهيئة تنظيمية رائدة على مستوى إقليمي وعالمي، وهذا يعني العمل على زيادة الكفاءة والفعالية من خلال المعرفة التامة والوعي الحقيقي لطبيعة القطاعات ذات العلاقة.، وأن تكون مركزاً للتميز في صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وبأن تكون مثلاً يحتذى في كيفية استخدام التكنولوجيا الالكترونية في كافة نواحي الحياة اليومية.

2.1 منهجية إعداد الخطة الإستراتيجية للأعوام (2010 – 2011)

ان الخطوات الأساسية التي تم إتباعها في إعداد الخطة تمثلت بالآتي:

مراجعة القانون، والسياسات، والتعليمات

لغايات التوصل إلى قائمة شاملة للصلاحيات والوظائف والمسؤوليات والمهام المنوطة بالهيئة فقد تم مراجعة الوثائق التالية:

- قانون الاتصالات رقم (13) للعام 1995 وتعديلاته
- قانون الخدمات البريدية رقم (34) للعام 2007
- وثيقة السياسة العامة للحكومة 2007 في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
- الإستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- الورقة الخضراء والتي تتضمن " توفير الظروف المناسبة لخلق منافسة فعالة في قطاع الاتصالات المتنقلة"
- إستراتيجية البحث والتطوير لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات 10 - 2007
- مسودة قانون الاتصالات

عقد اجتماعات مع الإدارة العليا للهيئة

تم عقد اجتماعات مع رئيس وأعضاء مجلس المفوضين، حيث جرى خلالها التباحث في الأدوار والمهام المناطة من خلالهم والتي هدفت الى تنفيذ بنود الخطة الإستراتيجية السابقة، والتباحث في تطور السوق خلال السنوات القليلة القادمة، بالإضافة الى تقييمهم للتحديات التي ستواجه الهيئة على مدار السنوات الثلاث المقبلة.

عقد اجتماعات مع مدراء الدوائر

تم عقد اجتماعات مكثفة مع مدراء الدوائر وكبار موظفي الهيئة، لمناقشة دورهم، وتقييمهم للخطة الإستراتيجية السابقة، وبحث وجهات النظر بشأن تطوير السوق والتحديات التي ستواجه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على مدار السنوات الثلاث المقبلة.

مراجعة الخطة الإستراتيجية للأعوام 2006 – 2009

في النصف الثاني من العام 2008 تم تشكيل لجنة داخلية لمراجعة تنفيذ الهيئة لبنود الخطة الإستراتيجية للأعوام 2006 – 2009 وتبيان مدى الانجاز المتحقق في تنفيذ تلك البنود.

عقد اجتماعات مع الشركاء

تم عقد اجتماعات مع كل من المعنيين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعدد من ممثلي الشركات المرخص لهم، بالإضافة الى عقد عدد من الاجتماعات مع بعض الرؤساء التنفيذيين للشركات ادناه:

• شركات البريد

- الرواد لخدمات نقل البضائع
- شركة الخدمات الدولية للسياحة والسفر
- شركة البريد الأردني
- شركة واصل للتوزيع والخدمات اللوجستية

• شركات الهواتف المتنقلة

- شركة الجيل الجديد
- الشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين)
- شركة امنية للهواتف المتنقلة

• مشغل الشبكات الثابتة

- شركة الاتصالات الأردنية

مشغلو شبكات النطاق العريض

- الشركة الأردنية لخدمات الكيبل التلفزيوني والانترنت
- شركة واي - ترايب لمتد- الأردن
- شركة بيلا للاتصالات
- الشركة المصرية الأردنية لنقل البيانات
- المؤاخاة للخدمات اللوجستية والاتصالات
- الحدائة للاتصالات والتكنولوجيا.

- شركة شبكة الاتصالات الدولية

وجرى خلال تلك الاجتماعات التباحث في طبيعة المهام الموكلة اليهم وطبيعة العلاقة بين تلك المؤسسات والهيئة ، وتم بحث وجهات نظرهم حول نقاط القوة والضعف والتحديات التي ستواجه الهيئة في الفترة المقبلة ، كما تم بحث تطوير سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد على مدار السنوات الثلاث المقبلة.

2. الرؤية ، الرسالة والقيم

102 الرؤية:

عند البدء في اعداد تلك الخطة، وضعت الهيئة في اعتباراتها الرؤية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الأردن . ففي السابق كانت مسألة توفير خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لكافة المستفيدين أحد المحاور الرئيسية في صياغة وتشكيل رؤية الهيئة إبان مراحل التأسيس، من خلال الحرص على توفير خدمات متطورة تلبي احتياجات كافة المستفيدين ، أما في المرحلة الحالية ، فان الهيئة ترى أن تلك الخدمات المتطورة متوفرة فعلاً في جميع أنحاء المملكة، ومن المتوقع مع المزيد من التطور أن يستمر ذلك . وبينما تعترم الهيئة العمل على استمرار توفير تلك الخدمات المتطورة في جميع أنحاء المملكة، فإنها ترى وجوب إعادة التركيز في رؤيتها على توفير تلك الخدمات بأسعار مناسبة بحيث تكون متاحة وميسرة للجميع.

بيئة اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وتنافسية ومتاحة للجميع بأسعار مناسبة؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن.

2.2 الرسالة:

تتمثل رسالة الهيئة في السعي الى تحقيق رؤيتها للقطاعات التي تنظمها، ولتحقيق هذه الرؤية سريتهى

الهيئة إلى:

- ضمان توفر خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية للجميع بأسعار مناسبة
- الحفاظ على بيئة تنظيمية متكيفة تتسم بالعدالة والتنافسية والاستثمار
- العمل مع جميع المستفيدين والشركاء بانفتاح وشفافية ومهنية عالية
- تأسيس بناء تنظيمي متماسك بمقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب

الأفكار الرئيسية لرسالة الهيئة

القدرة على تحمل التكاليف : تؤمن الهيئة بأن قدرة المستخدم على تحمل التكاليف تأتي أساسا من خلال خفض رسوم التعرفة وهو ما يتحقق من خلال توفير بيئة خدمات تنافسية ، وعليه ستسعى الهيئة لتوفير الظروف الملائمة لمنافسة فاعلة في القطاعات التي تنظمها.

التكيف والتأقلم : ستراقب الهيئة عن كثب تطورات السوق ، بحيث ستعمل على اضافة المرونة اللازمة لكافة التعليمات التنظيمية وفقا لتلك التطورات، وهذا قد يؤدي إلى الهوادة في التنظيم في بعض الحالات مع الإعفاء من بعض الالتزامات التنظيمية في الظروف التي تصبح فيها سوق معينة قادرة على المنافسة بشكل فعال.

تشاركية العمل : ستواصل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات نهجها التشاركي في سبيل تنفيذ مهامها ومسؤولياتها وكافة التدابير التنظيمية مع كافة الشركاء.

التميز : ان الخبرات والمعارف التي يمتلكها كادر الهيئة في الشؤون التنظيمية تشكل نقطة ارتكاز اساسية في تميز أداء الهيئة التنظيمي ، فمنذ نشأتها في العام 1995 عملت الهيئة على خلق وتطوير القدرات الفنية والخبرات العملية في هذا المجال ، وستواصل الهيئة استثمارها في تطوير رأسمالها البشري من أجل الحفاظ على موقعها كسلطة تنظيمية رائدة.

302 قيمنا:

تتمثل القيم المؤسسية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات في:

- التميز
- الشفافية
- العمل الجماعي
- العدالة
- الكفاءة
- الانسجام

ان هذه القيم أساسية لتحقيق رؤية الهيئة ورسالتها . وستقوم الهيئة بالعمل على الاستفادة من تميزها من خلال مواصلة نهجها في التعامل بشفافية مع جميع الجهات ذات العلاقة والعمل كفريق واحد لتعزيز العدالة التنظيمية بطريقة تتسم بالكفاءة والانسجام .

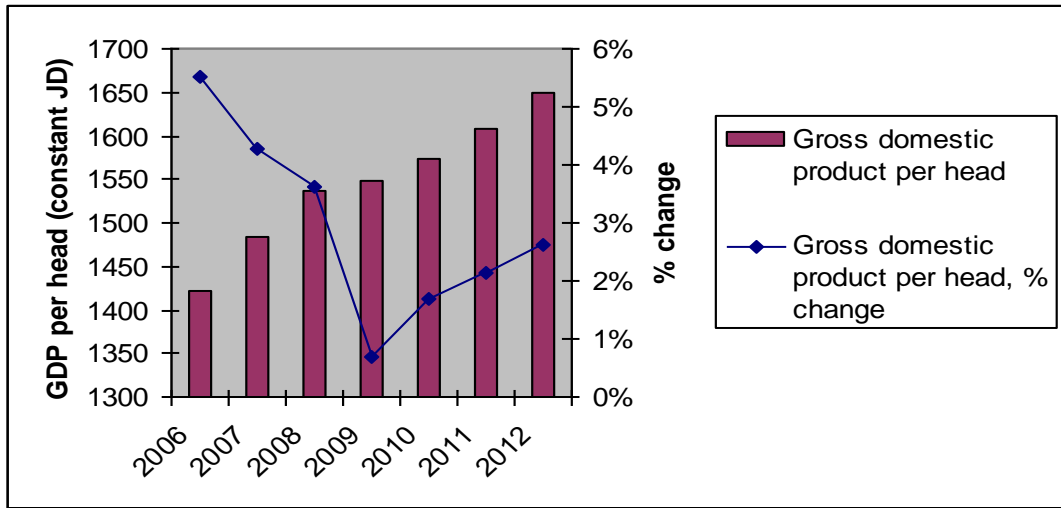
3- تحليل البيئة الداخلية والخارجية

103 الاقتصاد الوطني:

لقد شهد الاقتصاد الأردني نمواً على مدى السنوات القليلة الماضية، وذلك بالنظر إلى الناتج المحلي الإجمالي للفرد الواحد، غير أن هذا النمو كان بمعدل متناقص وذلك نتيجة للأثار المترتبة عن الازمة المالية العالمية الأخيرة، ويتوقع صندوق النقد الدولي أن ينمو عدد سكان الأردن بمعدل 2.3 ٪ سنوياً ليصل إلى ما مجموعه 6410000 بحلول عام 2012 ، كما ويتوقع وصول الناتج المحلي إلى 10.6 مليار دينار (بالأسعار الثابتة) في العام نفسه.

ويبين الرسم البياني التالي التوقعات والبيانات المذكورة بالنسبة لإجمالي الناتج المحلي للفرد:

الشكل 3-1: آفاق الأردن الاقتصادية



المصدر: قاعدة بيانات التوقعات الاقتصادية العالمية، صندوق النقد الدولي

وبما أن الناتج المحلي الإجمالي للفرد الواحد هو المحرك الرئيسي للنمو في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فلق صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ستشهد نوعاً من التباطؤ في النمو على مدى السنوات القليلة المقبلة مما سيؤثر على حجم الاستثمارات في السوق، إلا أن قطاع الاتصالات يعد أيضاً محركاً أساسياً للاقتصاد الوطني، ولذا فمن المستحسن أن تشجع البيئة التنظيمية الدخول إلى السوق كلما كان ذلك ممكناً من أجل خلق فرص للعمل والاستثمار ومنها الاستثمار في التكنولوجيات المتقدمة للاتصالات المتنقلة مثل خدمات الجيل الثالث التي بدأت مؤخراً بحصول شركة البتراء الأردنية للاتصالات المتنقلة على أول رخصة لتقديم خدمات الجيل الثالث من الاتصالات المتنقلة في المملكة، بالإضافة إلى فتح المجال أمام بقية المشغلين للحصول على الترخيص اللازم لتشغيل هذه التقنيات المتقدمة، الأمر الذي سيؤدي إلى توفير فرص العمل والاستثمار في التطبيقات المتعددة لهذه التقنيات الحديثة.

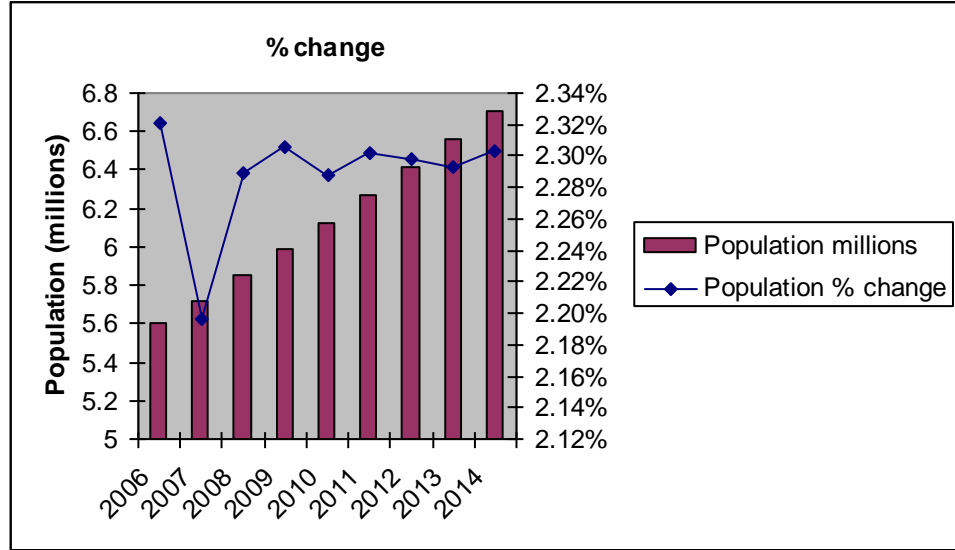
203 التنمية الاجتماعية

من الملاحظ في الشكل 203، أنه من المتوقع أن يستمر عدد سكان الأردن بالنمو على نحو مضطرد وينسبة تقارب 2.3% سنويا، كما يتوقع أن يتركز ذلك النمو في المدن (حيث يعيش 83% من السكان)، ويشكل الشباب النسبة الاعلى من السكان ، حيث يوصف المجتمع الأردني بأنه مجتمع يافع تشكل نسبة الشباب فيه ممن هم دون الخامسة عشر 37% .

وعليه، ونتيجة لهذا الواقع، فانه لا بد من أن يتنامى 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 بلوذياد، 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 ال ذي يضع هدفا واضحا أمام الهيئة يتمثل بضرورة توفير بيئة تنظيمية تضمن توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المتطورة بأسعار معقولة.

وبالرغم من ذلك، فاننا نجد أن هنالك بعض المجموعات من السكان - كالمواطنين خارج المدن بالإضافة إلى الفئات الفقيرة والفئات الأقل حظاً - قد لا تتمكن من الوصول إلى تلك الخدمات، ومن هنا يتوجب اتخاذ بعض الخطوات لضمان توفر خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للفئات المذكورة.

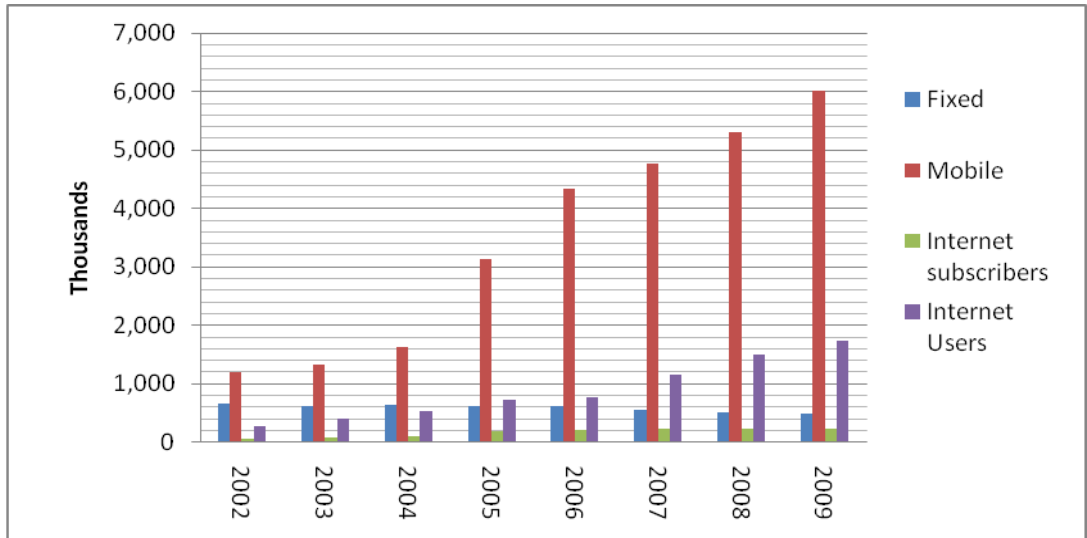
الشكل 3-2 أعداد السكان في الأردن



3.3 سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتنمية التكنولوجية

لقد شهد سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردني على مدى السنوات الثلاث الماضية نموا ملحوظا في أسواق الاتصالات المتنقلة والانترنت، إلا أنه قد شهد أيضاً ركوداً في سوق الاتصالات الثابتة، كما هو مبين في الرسم البياني 3.3.

الرسم البياني 3-3 : التغير في سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

من 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 (بالإضافة إلى دخول شبكات الجيل الثالث الأخرى المحتمل من قبل بقية مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة في العام 2011)، والذي من شأنه أن يعزز من توفير خدمات النطاق العريض اللاسلكية، إلى جانب نمو ثابت في الشبكات اللاسلكية الثابتة ذات النطاق العريض.

وسيرغب المستفيدون، وخصوصاً من الفئات العمرية الأصغر سناً، بالوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات الإنترنت عبر أجهزة مختلفة ذات جودة عالية ومتاحة بسهولة ويسر . هذا ومن المرجح أن يتباطأ خلال السنوات الثلاث المقبلة نمو معدلات انتشار الاتصالات المتنقلة، والتي وصلت إلى 101 ٪ في نهاية عام 2009.

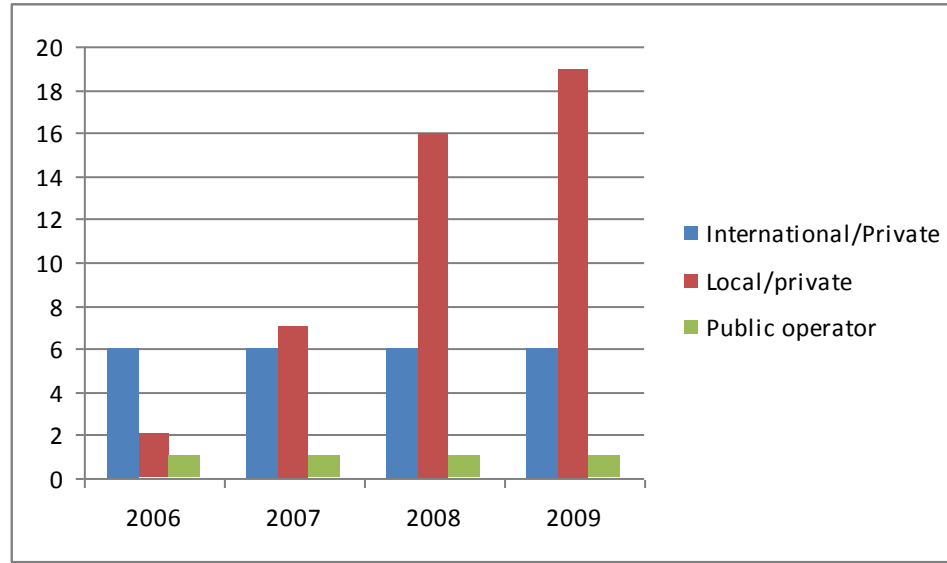
كما وأنه بات في حكم المؤكد أن تشهد السنوات الثلاث المقبلة استخدام تقنيات جديدة في كل من سوق الاتصالات السلكية الثابتة (متمثلة بزيادة استخدام التطبيقات القائمة على بروتوكول الإنترنت) وفي سوق الاتصالات اللاسلكية (متمثلة بالجيل الثالث والتطبيقات المترتبة عليه، واستمرار التطور في التقنيات اللاسلكية الثابتة الأخرى). الأمر الذي يتوجب حرص الهيئة التام بمعرفة تلك التقنيات الجديدة والقدرة على التعامل معها ومع آثارها التنظيمية.

كما أنه ومن المتوقع أن يزداد عدد مشغلي الشبكات نتيجة لزيادة استخدام البنية التحتية البديلة في الشبكات الرئيسية وشبكات الدخول (مثل شبكات الكهرباء وشبكة الألياف ، وشبكات الكابل التلفزيوني)، مما سيوفر المزيد من الخيارات بالنسبة للمنتجات والخدمات المتوفرة للمستهلكين . ومن المتوقع أن يتزايد التكامل فيما بين العمليات التشغيلية للاتصالات الثابتة والمتنقلة طالما يتم عرض خدمات أكثر اندماجاً في السوق ، ومع تزايد المنافسة في السوق، قد يتاح للهيئة تخفيف درجة الرقابة التنظيمية على مستوى أسواق البيع بالتجزئة، إلا أن عليها بذل قدر أكبر من العناية للتأكد من أن أسواق الجملة عادلة بالنسبة لكافة المشغلين، وبما يضمن إتاحة مجموعة كاملة من المنتجات بالجملة.

403 سوق البريد

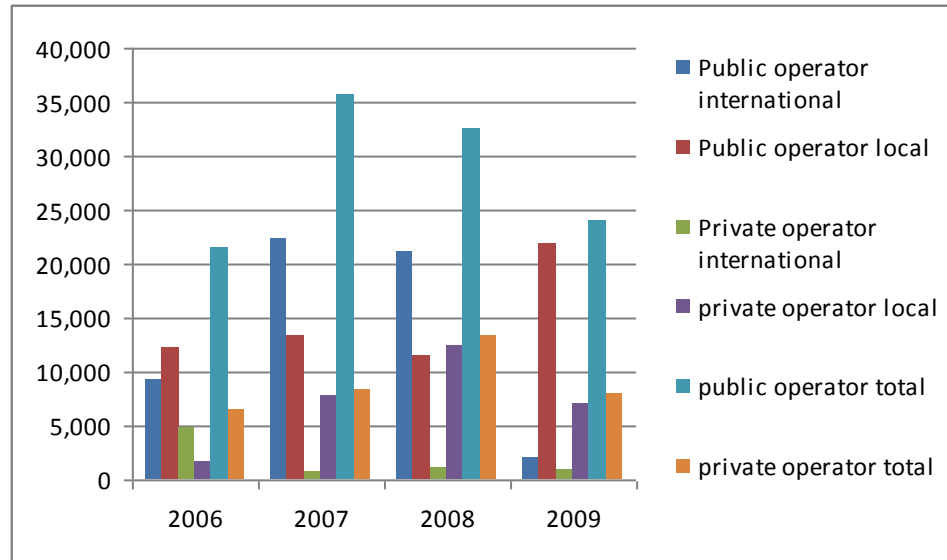
لقد شهدت السنوات الثلاث الأخيرة نمواً واضحاً وملحوظاً في عدد المشغلين في سوق البريد كما يتبين من الرسم البياني التالي:

الرسم البياني 3-4: عدد مشغلي خدمات البريد (2006-2009)



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الرسم البياني 3-5: البعثات البريدية 2006-2009



المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

لقد شهد قطاع البريد في الأردن - وكما هو الحال في العديد من الدول الأخرى - تغيرات واضحة وملموسة، ومن المتوقع له بأن يستمر بالتغير على مدى السنوات القادمة، وبالرغم من انتشار الخدمات الإلكترونية كالبريد

الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة والإنترنت والتي أدت الى 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 بالتجارة الدولية المجدية.

يواجه مشغل البريد العام مشكلة في ضخامة تكاليفه الثابتة والتزامه بتقديم الخدمة على امتداد المملكة، وعليه فإن التغيير المحتمل على وضع شركة البريد الأردني قد يؤدي إلى الحاجة إلى مراجعة الرخصة الممنوحة لها بحيث تعكس التزامات الخدمة الشمولية والحقوق الحصرية المعطاة له ، الأمر الذي يحتم الحاجة إلى أنظمة وتعليمات جديدة لضمان ترخيص وتنظيم هذا القطاع بالشكل الملائم.

3-5 الخلفية القانونية

يحدد كل من قانون الاتصالات وقانون الخدمات البريدية أهداف الهيئة ومسؤولياتها، لذا يتوجب على الهيئة التأكد خلال وضعها لخطة الإستراتيجية للأعوام الثلاثة القادمة من ملائمة برؤدها ومعالجتها لتلك المحددات.

تأسست الهيئة في العام 1995 بموجب قانون الاتصالات رقم 13 وتطرق المادة (6) من القانون المشار اليه الى المهام والمسؤوليات الملقاه على عاتق الهيئة والتي يمكن تبيانها كالآتي :

- تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة.
- حماية مصالح المستخدمين 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 الخدمات 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.

3-6 السياسات الوطنية

في شهر أيار من العام 2007 أقر مجلس الوزراء وثيقة السياسة العامة الجديدة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد¹، حيث تعتبر هذه الوثيقة بمثابة المرجعية المباشرة لعمل الهيئة، كما أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالخطة الإستراتيجية، حيث لا زال عدد من المهام الواردة في وثيقة السياسة العامة والتي أوكلت مهمة تنفيذها إلى الهيئة قيد التطبيق حتى الآن، بالإضافة الى تضمين ما ورد في الوثيقة ضمن الخطط المتعلقة بالهيئة للاعوام 2010-2012.

في تموز من العام 2010، تم إعداد ونشر الإستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وذلك بتنسيق من جمعية تكنولوجيا المعلومات الأردنية (إنتاج) ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والعديد من المؤسسات ذات العلاقة، حيث جسدت تلك الإستراتيجية رؤية صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم للقطاع، واضعة مجموعة من الأهداف الوطنية الطموحة للمملكة بحلول العام 2011، وهي:

- الوصول الى نسبة انتشار لخدمات الانترنت تبلغ (50%) (مقارنة بنسبة 11% في العام 2007).
- أن تصل عائدات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى 3 مليار دولار (مقارنة بـ 1.5 مليار دولار في العام 2007)
- أن يصل حجم الوظائف التي يوفرها القطاع إلى (35) ألف وظيفة مقارنة بـ (16) ألف وظيفة في العام 2007.

تدرك الهيئة إدراكاً تاماً أهمية تحقيق تلك الاهداف، وتدعم تنفيذها بكل ما أتيح لها من إمكانيات وتوليها الاهتمام اللازم في إعدادها للخطة الإستراتيجية.

3-7 الدور التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قامت الهيئة بإصدار عدد من الأدوات التنظيمية من تاريخ تأسيسها، تناولت ما يلي::

- خطة الترقيم الوطنية
- القواعد الاسترشادية للربط البيني
- الرخص الفئوية

¹ وثيقة السياسة العامة للحكومة للعام 2007

- المشاركة في البنية التحتية من قبل مشغلي الخدمات المتنقلة
- تطبيق نموذج التكلفة المتزايدة طويلة الأمد
- تدابير حماية المنافسة
- جودة الخدمة
- المنافذ البحرية الدولية
- الصوت عبر بروتوكول الإنترنت
- خدمات القيمة المضافة
- مشغلو الخدمات المتنقلة الافتراضيين
- قابلية نقل الأرقام الخلوية
- اختيار المشغل والاختيار المسبق للمشغل
- طيف الترددات الراديوية
- المواصفات والموافقات النوعية للأجهزة

وتشمل تلك الأدوات التنظيمية الكثير من السياسات والتوجهات التي اتخذتها الهيئة ازاء معالجة مثل تلك الأدوات.

3-8 الفرص والتحديات

بناء على الخلفية الاقتصادية والقانونية المبينة أعلاه، فإن الفرص الرئيسية المتاحة للهيئة يمكن أن تتمثل بما يلي:

- تبني السياسات والاستراتيجيات المعتمدة لأهمية تعزيز وتطوير توفر خدمات الإنترنت بأسعار مقبولة وبشكل متاح وميسر من خلال خدمات شبكات النطاق العريض الثابتة واللاسلكية.
- التقنيات الجديدة، مثل شبكات الجيل القادم والشبكات المتطورة طويلة الأمد (LTE) من خلال الشبكات المتنقلة والذي من شأنه أن يقلل من تكلفة الخدمات ويزيد من سرعة الخدمات في شبكات النفاذ.
- إمكانية المنافسة والفوز بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية، الامر الذي سيؤدي الى تعزيز مكانتها ضمن مشوار التميز.

ويمكن أن نلخص التحديات فيما يلي:

- التخفيض الذي قد يطرأ على موازنة الهيئة المالية نتيجة لسياسة ضبط النفقات الحكومية وإتباع سياسة التقشف.
- توجهات الرأي العام المحلي بخصوص تعدد الهيئات التنظيمية وتفاوت الكفاءة فيما بينها من حيث دورها في رقد خزينة الدولة بالموارد المالية.
- التأثير بأزمة النظام الاقتصادي العالمي والكساد السائد عالمياً والذي من شأنه أن يؤثر على توجه الشركات الكبرى المتخصصة نحو الاستثمار في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة.

3-9 نقاط القوة والضعف

في مقابل التغييرات المحتملة في السوق، والفرص والتهديدات الناتجة عن ذلك، فإن الهيئة تتمتع بعدد من نقاط القوة وكما يلي:

- تطبيق الهيئة للعديد من التعليمات التنظيمية.
- توظيف الهيئة لكوادر بشرية تتمتع بمهارات تنظيمية مميزة.
- تمتع قطاع الاتصالات الاردني بتاريخ عريق من التنظيم منذ العام 1995.
- يتم تمويل الهيئة بشكل فعال.
- تمتع الهيئة بالمرونة الكافية في استخدامها للموارد المالية وتحديد أوجه إنفاقها.
- وبالمقابل، فإن هنالك نقاط محددة تعتبر نقاط ضعف لدى الهيئة تتمثل في:
- الصعوبة في اختيار الكوادر البشرية المؤهلة والاحتفاظ بها.
- وجود المحددات التي تقف عائقاً أمام وضع الهيئة للاحكام والشروط المتعلقة بموظفيها.
- محدودية الآليات المتاحة لدى الهيئة للتعامل مع موظفيها من ذوي الأداء الضعيف.
- ضعف آليات وأدوات الاتصال الداخلي وآليات نقل المعرفة .
- عدم الاستفادة المثلى من خدمات تقنية المعلومات الحديثة.
- عدم ادراك المؤسسات الحكومية الأخرى و المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأهمية الدور الذي تلعبه الهيئة في القطاع.

الشكل 3-6 ملخص للفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف

<p>الفرص</p> <p>الخطط الموضوعة لدمج الهيئات التنظيمية</p> <p>تزايد أهمية الإنترنت</p> <p>ظهور تقنيات جديدة</p> <p>جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز</p>	<p>التحديات</p> <p>تخفيض الميزانية</p> <p>الرأي العام المحلي اتجاه عدد الهيئات التنظيمية</p> <p>أزمة النظام الاقتصادي العالمي والكساد</p>
<p>نقاط القوة</p> <p>الإطار التنظيمي الشامل</p> <p>كفاءة كادر الموظفين</p> <p>التراث التنظيمي الراسخ</p> <p>أساليب التمويل الفعالة التي تتبعها الهيئة</p> <p>مرونة الميزانية</p>	<p>نقاط الضعف</p> <p>القدرة على الاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة</p> <p>عدم مرونة الأحكام والشروط ذات العلاقة بالموظفين</p> <p>الإجراءات المتاحة لمعالجة الأداء الضعيف للموظفين</p> <p>الحاجة لتطوير آليات الاتصال الداخلي .</p> <p>غياب الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات الحديثة</p>

4- الغايات والأهداف:

1-4 : الغايات الإستراتيجية

باستعراض ما ورد من تحليل لكل من بيئة العمل الداخلية والخارجية، والرؤية، والرسالة، والقيم، بالإضافة إلى تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات، فإن الغايات الإستراتيجية للهيئة في الفترة من 2010 -2012 هي:

الغاية رقم 1: ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

الغاية رقم 2: ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة.

الغاية رقم 3: ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة.

الغاية رقم 4: تعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي من الكفاءة والفاعلية.

1-1-4 : الغاية رقم 1: ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة 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 اطار العمل للهيئة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (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.

من المرجح أن تؤدي نتائج مراجعة أسواق الاتصالات إلى تعديل العديد من الأدوات التنظيمية الوقائية المعمول بها حالياً، حيث ستكون 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، الأمر الذي قد يتطلب من الهيئة القيام بمراجعة تعليماتها وتحديثها على ضوء نتائج مشروع مراجعة السوق وبما يتناسب مع التطورات السريعة للأسواق.

أما بخصوص قطاع البريد، فإن التغييرات في هذا القطاع مرهونة بحدوث تغيير في التشريعات القائمة بالإضافة إلى وضع مشغل البريد العام، حيث ستحتاج الهيئة مستقبلاً إلى وضع آليات جديدة لمنح التراخيص وتنظيم هذا القطاع.

4-1-2: الغاية رقم 2: ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة.

لقد تضمنت الإستراتيجية الوطنية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هدفاً وطنياً طموحاً تمثل بالسعي نحو الوصول إلى انتشار النفاذ إلى الانترنت عريض النطاق بنسبة لا تقل عن 50% بحلول العام 2011 . وبالرغم من وجود توقعات تتمثل في وجود نمو للطلب على خدمات الانترنت ذات النطاق العريض، إلا أنه من غير المرجح أن يؤدي هذا النمو بحد ذاته إلى تحقيق الهدف الوطني المشار إليه.

وفي هذا المجال، فإن الهيئة بحاجة - كجزء من مهامها وواجبها الوطني - الى تقديم المزيد من المبادرات التنظيمية المختلفة الهادفة إلى رفع نسبة النفاذ إلى الانترنت عريض النطاق 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: ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة.

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

تلعب الهيئة دوراً هاماً في توفير المعلومات الضرورية للمستهلكين ، وضمان مصداقية وسهولة الوصول إلى تلك المعلومات التي تحصل الهيئة عليها من قبل المشغلين، وستقوم الهيئة بشكل حثيث بمراقبة كافة أنشطة تلك القطاعات بهدف توفير المعلومات للمستهلكين والعمل مع جميع الشركاء لتحقيق أفضل النت ائج الممكنة خدمة للمستهلكين.

4-1-4: الغاية رقم 4: تعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي من الكفاءة والفاعلية.

تعتبر هيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأولى من نوعها في الشرق الأوسط والمنطقة العربية من حيث التأسيس، حيث استطاعت ومنذ العام 1995 أن تحتل موقعا مرموقا 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 والاطار المؤسسي من أهم المرئكزات 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 الى أعلى مراحل التميز . وعليه، فان الهيئة بحاجة الى القيام بالعديد من الاجراءات لتحقيق تلك الغاية.

4-2: الأهداف الإستراتيجية:

بهدف تحقيق الغايات المشار اليها اعلاه، فقد وضعت الهيئة مجموعة من الأهداف بحيث تكون مرتبطة بكل غاية من الغايات المذكورة والتي سيتطرق اليها البند 4-1، 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: ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

- 1-1 تهيئة وإيجاد الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات
- 2-1 استكمال مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتنفيذ مخرجاته.
- 3-1 مراجعة التعليمات والأحكام التنظيمية الحالية القائمة لضمان وجود تعليمات تنظيمية مناسبة لقطاع الاتصالات
- 4-1 تبني وتطبيق نظام متطور لإدارة طيف الترددات الراديوية
- 5-1 تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي لقطاع البريد
- 6-1 إعداد السياسة الوطنية للانتقال للبت الإذاعي والتلفزيوني الرقمي بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الغاية رقم 2: ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة.

- 1-2 تهيئة وتحسين البيئة التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الانترنت
- 2-2 تحفيز شروط النفاذ وتحسين القدرة الشرائية لخدمات الانترنت عريض النطاق

الغاية رقم 3: ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة،

وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة.

- 1-3 زيادة دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد

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

- 1-4 الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتصبح أنموذجاً يحتذى به
- 2-4 تحسين فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
- 3-4 تحسين وتعزيز الاتصالات الداخلية والخارجية

5. المهام الرئيسية

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

الغاية رقم 1: ضمان التنظيم الفعال والمنافسة العادلة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

- | | |
|------------|---|
| 1.1 | تهيئة وإيجاد الظروف الملائمة للمنافسة الفعالة والمستدامة في قطاع الاتصالات |
| 1.1.1 | تطبيق تجزئة مكونات الدارة المحلية |
| 2-1-1 | استخلاص أسعار مبنية على منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد (LRIC) للدارات المحلية المجزئة. |
| 3-1-1 | استكمال مشروع منهجية الكلف المتزايدة طويلة الأمد لحساب أجور الربط البيني بين المشغلين في قطاع الاتصالات (LRIC) |
| 4-1-1 | تطبيق مشروع قابلية نقل الأرقام الخلية وإدارة سجل الأرقام الوطني |
| 5-1-1 | تحديث خطة الترخيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية |
| 6-1-1 | مراجعة تعليمات المواصفات والموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات |
| 7-1-1 | إزالة أية قيود أو محددات على خدمات الاتصالات المقدمة من المرخصين |
| 2-1 | استكمال مشروع دراسة مراجعة أسواق الاتصالات وتنفيذ مخرجاته. |
| 1-2-1 | الانتهاء من مراجعة أسواق الاتصالات |
| 2-2-1 | تطبيق الأحكام العلاجية والتنظيمية على المشغل المهيمن. |
| 3-1 | مراجعة التعليمات والأحكام التنظيمية الحالية القائمة لضمان وجود تعليمات تنظيمية مناسبة لقطاع الاتصالات |
| 1-3-1 | مراجعة / تعديل التعليمات التنظيمية ذات العلاقة على ضوء نتائج دراسة السوق |
| 2-3-1 | تطوير وتحديث تعليمات فض المنازعات بين المرخص لهم (ويشمل ذلك : مراجعة تعليمات فض المنازعات بين المرخصين المعمول بها حالياً، الاستشارة حولها، نشر تعليمات جديدة) |
| 3-3-1 | مراجعة / تعديل القرارات التنظيمية حول تطبيق الضمانات المالية |
| 4-1 | تطبيق نظام متطور لإدارة طيف الترددات الراديوية |
| 1-4-1 | تبني مبدأ حيادية التكنولوجيا في تخصيص الترددات |
| 2-4-1 | وضع خطة لإعادة تدوير الطيف الترددي |
| 3-4-1 | استكمال عملية مراجعة أسس تسعير ترخيص الترددات |
| 4-4-1 | تنفيذ خطط المراقبة والتفتيش الخاصة بالطيف الترددي |
| 5-4-1 | تطوير مهارات إدارة تداخلات الطيف الترددي |
| 6-4-1 | مراجعة عملية إصدار الموافقات النوعية، ومعايير السلامة المتعلقة بالتعرض لحقول الموجات الكهرومغناطيسية وعملية تقديم طلبات الحصول على موافقات المواقع الراديوية |
| 5-1 | تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي لقطاع البريد |

- 1-5-1 مراجعة / تعديل تعليمات ترخيص مشغل البريد الخاص
- 2-5-1 تطبيق البرنامج التنظيمي الخاص بأسعار الخدمات الحصرية التي تقدمها شركة البريد الأردني
- 6-1 إعداد السياسة الوطنية للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- 1-6-1 تأسيس اللجنة المتخصصة في موضوع إعداد السياسة من الجهات المعنية
- 2-6-1 إصدار السياسة الوطنية والجدول الزمني للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي وإعادة استخدام الطيف الترددي المحلي
- 3-6-1 الحصول على موافقة الحكومة على السياسة و الجدول الزمني الذي تم وضعه للانتقال للبث الإذاعي والتلفزيوني الرقمي

الغاية رقم 2: ضمان توفر خدمات الانترنت ذات النطاق العريض في الوقت المناسب وبأسعار مناسبة

- 1-2 تهيئة وتحسين البيئة التنظيمية المتعلقة بتقديم خدمات الانترنت
- 1-1-2 تطبيق أشكال مختلفة من تجزئة السيل الرقمي
- 2-1-2 تمكين وتحفيز استخدام خدمات الاتصالات المتنقلة عريضة النطاق من قبل مشغلي خدمات الاتصالات اللاسلكية المتنقلة
- 2-2 تحفيز شروط النفاذ والقدرة الشرائية لخدمات الانترنت عريض النطاق
- 1-2-2 إعداد مؤشرات الأداء لمراقبة مقدمي خدمات الاتصالات اللاسلكية الثابتة بالحزم العريضة FBWA وتقييم أحقيتهم في الحصول على الإعفاء الضريبي المقدم من الحكومة.

الغاية رقم 3: ضمان توفر المعلومات اللازمة لدى المستهلكين لتمكينهم من اتخاذ قرارات استهلاكية سليمة، وسهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات بأسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة.

- 1-3 زيادة دور وفعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين وزيادة الوعي لديهم بخدمات الاتصالات والبريد
- 1-1-3 إصدار التعليمات التنظيمية المتعلقة بحماية المستهلكين
- 2-1-3 اعداد وتنفيذ حملات التوعية العامة بين الفئات المستهدفة لتعزيز معرفة المستهلكين بحقوقهم والخدمات المقدمة لهم، وخيارات الشراء المتاحة أمامهم
- 3-1-3 إصدار ونشر الأدلة الاسترشادية للمستهلكين بخصوص شراء خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
- 4-1-3 تحديث الإطار التنظيمي لمراقبة جودة الخدمات
- 5-1-3 جمع ونشر الإحصاءات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمة بصورة واضحة ومفهومة
- 6-1-3 مراقبة فعالية الإطار التنظيمي لجودة الخدمات والقيام بالتعديلات اللازمة عندما يستدعي الأمر ذلك
- 7-1-3 القيام بمسح سنوي للمستهلكين

الغاية رقم 4: تعزيز مكانه الهيئة كجهة ناظمة على مستوى عالمي من الكفاءة والفاعلية

1-4 الحفاظ على المستوى المتميز للهيئة وتعزيز مكانتها لتصبح أنموذجاً يحتذى به

في مجال الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات

1-4 تجهيز واعتماد المواصفات الفنية الخاصة بعتاء الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات
1

1-4 إصدار وثيقة العطاء واختيار المزود
2

1-4 تطبيق برنامج الأنظمة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات الجديد
3

1-4 تطوير الإطار العام لإدارة المعرفة
4

في مجال جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني للتميز

1-4 استكمال التجهيزات والإعدادات اللازمة للمشاركة في جائزة جلالة الملك عبدالله الثاني
5 للتميز

1-4 تقديم طلب المشاركة والوثائق المدعمة لذلك
6

1-4 إعداد برنامج تفويض الصلاحيات
7

في مجال إدارة الجودة

1-4 مراجعة وتطوير عمليات وإجراءات العمل الداخلي
8

1-4 تحسين وتسهيل إجراءات العمل المتعلقة بمتلقي الخدمة الخارجي
9

في مجال الهيكل التنظيمي

1-4 مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات
10

2-4

تحسين فعالية وكفاءة الموارد البشرية في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

في مجال الموارد البشرية

2-4 استقطاب الكفاءات العالية والمدربة للعمل لدى الهيئة
1

2-4 تحسين إجراءات تقييم أداء الموظفين
2

2-4 تطوير برنامج الإحلال الوظيفي التعاقبي

	3
تطوير برامج المحافظة على الموظفين ذوي الكفاءة	-2-4
	4
مراجعة وتحسين نظام المكافآت	-2-4
	5
<u>فى مجال التدريب</u>	
تعزيز الكفاءة المهنية والمعرفة لدى موظفي الهيئة	-2-4
	6
تطوير وتنفيذ برنامج تدريبي جديد للعاملين لدى الهيئة	-2-4
	7
مراجعة وتقييم الأثر التدريبي للخطة التدريبية	-2-4
	8
تحسين وتعزيز الاتصالات الداخلية والخارجية	3-4
إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الداخلي	-3-4
	1
إعداد وتنفيذ إستراتيجية الاتصال الخارجي	-3-4
	2
إصدار ونشر المواد الإعلامية التوعوية الجديدة	-3-4
	3

6. 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 ان 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 وقابلة للقياس والتحقق ضمن إطار زمني محدد.

وستعمل الهيئة على أن يكون جميع أطراف العلاقة من الشركاء الرئيسيين على اطلاع حول سير العمل ومدى الانجاز المتحقق في تنفيذ الخطة الإستراتيجية كما سيصار إلى اطلاعهم على أي تغيير قد يطرأ على خطتها.