



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الخطة الإستراتيجية

٢٠٢١ – ٢٠٢٤

الإصدار الثالث

المعتمدة بقرار مجلس المفوضين رقم (١٠-١٠/٢١/٢٠٢١)

تاريخ ٢٧/٩/٢٠٢١

(تمت المراجعة الثالثة بتاريخ ٩/١١/٢٠٢٣)

قائمة المحتويات

٦	المقدمة
Error! Bookmark not defined.	نتائج تحليل البيئة الداخلية
Error! Bookmark not defined.	نتائج تحليل البيئة الخارجية
١٢	الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية
١٣	التوجه الاستراتيجي
١٤	نموذج سلسلة القيمة (Value Chain Model)
١٥	الرؤية
١٥	الغاية
١٥	الرسالة
١٥	القيم الجوهرية
١٦	الخارطة الاستراتيجية
١٩	قائمة المراجع والمصادر



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي

الأمير الحسين ابن عبد الله الثاني

ولي العهد المعظم

الرؤية الملكية السامية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



"إدراكاً منا بأن استثمار القطاع الخاص هو المحرك الحقيقي للتنمية الاقتصادية المستدامة، فقد اعتمدنا خطة عمل تهدف إلى تشجيع هذا الاستثمار في القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الأردني، وتتضمن هذه الخطة سنّ التشريعات الهادفة إلى تحرير هذه القطاعات من خلال الخصخصة والتنظيم الملائم وضمان المنافسة العادلة".

من أقوال جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم

"من الضروري ممارسة البناء على ما حققه الأردن في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومواكبة آخر التطورات العالمية للحفاظ على تنافسية هذا القطاع الهام في توظيف الكفاءات الشابة".

المقدمة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. حيث تقع على الهيئة بموجبه مسؤوليات ومهام عديدة من ضمنها: "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً لقانون الاتصالات والسياسة العامة للحكومة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بسوية عالية وأسعار معقولة وحماية مصالح المستفيدين، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، إضافة إلى "وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم الخدمات على النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة"، و"تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستفيدين بالتشاور مع المرخص لهم ودون إلزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة الأردنية الهاشمية بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومر اقية أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، إضافة لذلك تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية ٢٠١٥ والأنظمة الصادرة بموجبه.

كما يعتبر الأردن أحد أسواق الاتصالات الأكثر تنافسية في المنطقة بوجود شبكات الهاتف المتنقل عالية الجودة، وخدمات الإنترنت عالية السرعة والإقبال الكبير على استهلاك خدمات الاتصالات من قبل كافة شرائح المجتمع من الأفراد وقطاع الأعمال. حيث شهد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تطوراً وتقدماً كبيراً على الرغم من ارتفاع المنافسة الإقليمية وتباطؤ النمو الاقتصادي إلى جانب عدم الاستقرار في المنطقة وحقق القطاع العديد من الانجازات حيث يعتبر واحداً من أكثر القطاعات تطوراً وقوة في المنطقة، مدفوعاً بتحرير الأسواق وسن التشريعات والقوانين ذات العلاقة وإيجاد البيئة التنظيمية وتنفيذ البرامج والمشاريع التنموية والاستراتيجية للوصول إلى الاقتصاد الرقمي والنمو في حجم السوق.

يُعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الأردني، حيث تتواصل الجهود المشتركة بين القطاع العام والخاص للنهوض به. كما يعتبر القطاع الشريان الرئيسي للاقتصاد في جميع دول العالم، وقد أدرك الأردن منذ البداية أهمية مواكبة التطور العالمي في هذا القطاع، وأن الاستثمار في البنية التحتية وخدمات الاتصالات لن يتأتى إلا من خلال فتح المجال أمام القطاع الخاص للاستثمار في توفير خدمات الاتصالات، ولهذه الغاية، قامت الحكومة بوضع الخطط الاستراتيجية للقطاع، والتي حددت النظرة والمسار إلى النهوض بالقطاع وتحديد الأدوار للمؤسسات القطاع العام كمنظم للقطاع، والقطاع الخاص كمشغل ومقدم خدمة، فوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة تعتبر مسؤولة عن وضع

السياسات، وتتولى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مسؤولية تنظيم القطاع، أما القطاع الخاص فيتولى مهمة تقديم خدمات الاتصالات وإيصالها للمواطنين.

ونتيجة لذلك أصبحت البيئة الاستثمارية في المملكة مواتية وجاذبة للاستثمارات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يتم وبشكل مستمر تطوير التشريعات الناظمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كما يتم العمل على استحداث نماذج للشراكة ما بين القطاع العام والقطاع الخاص المحلي والدولي، سعياً لجعل الأردن ضمن لائحة البلدان الأكثر نفاذاً في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث شهد هذا القطاع تحسناً ملحوظاً في مختلف المجالات وذلك لوجود عدة عوامل رئيسية تساهم في تطويره، بالإضافة إلى البيئة الاستثمارية والقوانين المحفزة، ويأتي توفر شبكة اتصالات وبنية تحتية قوية بالإضافة إلى توفر العمالة الماهرة نسبياً والمدربة.

تواصل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مساعيها الحثيثة للارتقاء بمستوى وجودة الخدمات التي تقدمها لمختلف المستفيدين، وتعمل الهيئة على نحو دؤوب من أجل بناء منظومة متكاملة من الأعمال والخدمات النوعية المنسجمة مع رؤيتها ورسالتها اللتين تتمحوران حول تعزيز قدرة الهيئة على القيام بدورها في تنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد وتحفيز المنافسة فيهما، وحماية مصالح المستفيدين فيهما، ومراقبة معايير جودة الخدمات المقدمة فيهما.

فعلى مستوى تعزيز بيئة قطاع الاتصالات ولغايات تهيئة الظروف الملائمة لتحقيق المنافسة الفعالة، والحد من آثار الهيمنة، وتجاوز عوائق الدخول إلى السوق، وتوفير خدمات جديدة، فقد استمرت الهيئة خلال العام ٢٠١٩ بمواصلة مساعيها في هذا الإطار مما انعكس على تحقيق عدد من الإنجازات، كما سعت الهيئة إلى تبسيط الإجراءات الهادفة إلى توفير الوقت والجهد على متلقي الخدمة، مع الاستمرار بربط عدد من كوادرها إلكترونياً مع جمرک مطار الملكة علياء الدولي ومكتبها الموجود في جمرک العقبة، لضمان تقديم الخدمات على نحو مستمر خارج أوقات الدوام الرسمي وبما يسهل حركة التجارة ويحفز الاقتصاد والاستثمار، وواصلت الهيئة عملها في مراجعة التعرف الخاصة بترخيص الترددات والموافقات الخاصة بأجهزة الاتصالات، فضلاً عن إعداد البيانات الجمركية المنجزة من خلال مكاتبها الخارجية والتي بلغت ٢٧٦٦٤ بياناً جمركياً خلال عام ٢٠٢٣.

وفي مجال تعزيز كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي لمواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة بعدد من الخطوات الهامة بهذا الصدد كان من ضمنها إعلام شركات الاتصالات عن توفر حزم ترددية متخصصة لغايات إجراء التجارب على تشغيل شبكات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة، ووضع خطة جديدة لتحديد استخدامات الطيف الترددي الراديوي بالتشارك مع مديرية سلاح اللاسلكي الملكي، واتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة في بعض الحزم الترددية لغايات توفر ترخيصها لتشغيل شبكات الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة، وغيرها من إجراءات تخدم جهود الهيئة في هذا المجال.

كما عملت الهيئة على زيادة انتشار الإنترنت وتوفير خدماته بأسعار مناسبة لكافة المستخدمين، وتعزيز نفاذه خصوصاً النفاذ عريض النطاق في كافة مناطق المملكة وبالأخص المناطق الريفية، واستمرت في الموافقة على العروض التجارية المقدمة من الشركات المزودة للإنترنت التي تتميز بأسعار معتدلة مخصصة للمحافظات ذات نسب الانتشار المتدنية، مع الاستمرار في تشجيع المنافسة في أسواق خدمات الإنترنت المحلية التي تقدم الخدمة بتقنياتها المختلفة.

وفيما يتعلق بتعزيز بيئة قطاع تكنولوجيا المعلومات، وانطلاقاً من أهمية خلق بيئة تنظيمية وتشريعية قادرة على تنمية وتحفيز التجارة الإلكترونية، قامت الهيئة بعدد من الخطوات الإجرائية بهذا الصدد بالشراكة مع القطاعات المعنية بالتجارة الإلكترونية في الأردن، بالإضافة إلى مواصلة مساعيها في موضوع الاستخدام الآمن للإنترنت وذلك عن طريق وضع خطة شاملة للتوعية بمضمون إرشادات الاستخدام الآمن للإنترنت، وغيرها من إجراءات في هذا المجال كتنظيم ورش العمل وتنفيذ الحملات التوعوية المختلفة.

كما واصلت الهيئة مساعيها لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، وعملت على تعزيز التزامهم بزيادة التغطية، وواصلت جهودها في مجال حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، مع الاستمرار في نشر التوعية التي تساعدهم في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشتراتهم من خدمات الاتصالات، وعملت على تلقي ومتابعة وحل الشكاوى المقدمة منهم، وتقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة وتمكينهم من النفاذ إلى خدمات الاتصالات، حيث تم في عام ٢٠٢٣ التوقيع على بعض البرتوكولات والاتفاقيات مع الجهات المختصة بهذا الخصوص.

أما عن قطاع البريد، فقد سعت الهيئة لضمان الفعالية التنظيمية لهذا القطاع بما يتيح الاستفادة من الخدمات التي يقدمها المرخصون ويضمن رفع جودة خدماتهم خاصة مع دخول مفهوم التجارة الإلكترونية على القطاع حيث تعمل الهيئة على تطوير كافة الإجراءات المتبعة لديها والتي يقتضيها التطور السريع في السوق البريدي، إذ يعتبر قطاع البريد قطاعاً للبنية التحتية وداعماً للتحول الرقمي وخدمات التجارة الإلكترونية بمختلف أشكالها، حيث منحت الهيئة الرخص للشركات التي تقدم خدمة توصيل الطرود من خلال التطبيقات الذكية، بالإضافة إلى قيام الهيئة بتعديل مؤشرات أداء مشغلي البريد الخاص بما يتناسب مع تطور مفهوم التجارة الإلكترونية وتأثيرها المباشر على القطاع حيث تم إضافة مؤشر متعلق بإجمالي عدد الطرود البريدية التي تتم من خلال منصات التجارة الإلكترونية والتي يقدمها المرخصون محلياً ودولياً.

قائمة الشركاء المعنيين

القطاع	الفئة	الجهة الرئيسية	الجهة الفرعية	طبيعة المساهمة والمشاركة
القطاع الحكومي	الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة		١- المساهمة في تحقيق الأهداف القطاعية والاستراتيجيات المنبثقة عنه. ٢- المساهمة في تطبيق قانون الاتصالات والسياسة العامة والأهداف القطاعية والاستراتيجيات المنبثقة عنه. ٣- التعاون وتبادل المعلومات.
		شركة البريد الأردني (مشغل البريد العام)		١- المساهمة في تحقيق الأهداف القطاعية والاستراتيجيات المنبثقة عنه. ٢- تطبيق قانون الخدمات البريدية النافذ والسياسة العامة لقطاع الاتصالات والبريد. ٣- التعاون وتبادل المعلومات.
	الشركاء الحكوميين	رئاسة الوزراء	وحدة متابعة الأداء الحكومي والإنجاز	التعاون في مجال الدعم الاستشاري متابعة الأداء الحكومي والتطوير المؤسسي
		وزارة التخطيط والتعاون الدولي	دائرة الاحصاءات العامة	١- المساهمة في تطبيق التوجهات الوطنية والسياسات المنبثقة عنها. ٢- التعاون وتبادل المعلومات بقطاع الاتصالات والبريد.
		وزارة الداخلية		التنسيق بخصوص اصدار الموافقات الفنية والأمنية المتعلقة بعمل الهيئة.
		وزارة المالية	• دائرة الجمارك العامة • دائرة المشتريات الحكومية	١- التعاون وتبادل المعلومات ٢- المساهمة في تطبيق متطلبات الحصول على رخصة بريد خاص. ٣- التعاون في فتح مكاتب الهيئة الخارجية في المراكز الجمركية. ٤- تطبيق نظام المشتريات الحكومية
		وزارة الصناعة والتجارة والتموين	• مؤسسة المواصفات والمقاييس • دائرة مراقبة الشركات • مديرية حماية المستهلك	١- المساهمة في تطبيق التوجهات الوطنية والسياسات المنبثقة عنها. ٢- التعاون وتبادل المعلومات بخصوص مذكرة التفاهم لحل الشكاوى في قطاع الاتصالات. ٣- التعاون وتبادل المعلومات والمواصفات القياسية بمجال أجهزة الاتصالات. ٤- التعاون وتبادل المعلومات بخصوص تسجيل شركات الاتصالات والبريد.
		وزارة الإدارة المحلية		التعاون وتبادل المعلومات.

١- التعاون في الرقابة والإشراف على مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات في إطار صلاحيات كل جهة. ٢- تعزيز الإطار التشريعي والرقابي والإشرافي على قطاعات الاتصالات والبريد. ٣- التعاون وتبادل المعلومات حول شركات البريد.	وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	البنك المركزي الأردني		القطاع الحكومي
التعاون وتبادل المعلومات المتعلقة بالتراخيص وحق الطريق.		أمانة عمان الكبرى		
١- المساهمة في تحقيق الأهداف القطاعية والاستراتيجيات المنبثقة عنه. ٢- التنسيق بخصوص إتاحة الترددات وترخيصها ومر اقية الطيف الترددي. ٣- التعاون وتبادل المعلومات.	• سلاح اللاسلكي • هيئة الاتصالات الخاصة • مديرية الحرب الإلكترونية	القوات المسلحة الأردنية- الجيش العربي	القوات المسلحة والأجهزة الأمنية	القطاع الخاص
التعاون وتبادل المعلومات والخبرات	الدائرة الفنية	دائرة المخبرات العامة		
١- التعاون وتبادل المعلومات ٢- المساهمة في تطبيق متطلبات الحصول على رخصة بريد خاص. ٣- التنسيق بخصوص الإجراءات المتبعة لحجب الأرقام المستخدمة في إجراء المكالمات الاحتمالية.	• مديرية الدفاع المدني • وحدة الجرائم الإلكترونية	مديرية الأمن العام		
تزويد المحاكم النظامية والنيابة العامة بكافة البيانات المتعلقة بالقضايا.	• المحاكم النظامية • النيابة العامة • المحاكم الإدارية	المجلس القضائي الأردني	السلطة القضائية	القطاع الخاص
١- تنظيم قطاع الاتصالات بصورة فاعلة. ٢- تحقيق التوجهات الوطنية والقطاعية. ٣- التعاون وتبادل المعلومات القطاعية.		• شركات الاتصالات الحاصلة على رخصة فئوية أو فردية و/أو رخص ترددات. • الشركات الحاصلة على موافقة إنشاء وإدارة وتشغيل منظومة إنترنت الأشياء.	مرخصي الاتصالات	
تنظيم قطاع الاتصالات بصورة فاعلة.		الشركات التي تقدم المحتوى الخاص بالرسائل النصية	مصدري رسائل الجملة	
تنظيم قطاع البريد بصورة فاعلة.		شركات البريد المحلي والدولي	مرخصي البريد	
التعاون وتبادل المعلومات القطاعية.		الجامعات الحكومية والخاصة	الجامعات	القطاع الأكاديمي
التنسيق في مجال تدريب الموظفين وتبادل المعرفة.		معهد الإدارة العامة	جهات بحثية واستشارية	
التنسيق في مجال تدريب الموظفين.		مركز الملك عبد الله الثاني للتميز		
التعاون وتبادل المعلومات.		المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأردني		

قطاع الشراكات الدولية

منظمات
واتحادات
إقليمية
ودولية

• الاتحاد للاتصالات الدولي
• اتحاد البريد العالمي
• جامعة الدول العربية
• منظمة التجارة العالمية
• المفوضية الأوروبية
• المعهد الأوروبي لتقييس الاتصالات (ETSI)
• الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA)

التعاون وتبادل المعلومات والخبرات.

هيئات
تنظيمية
ووكالات
إقليمية
ودولية

• الهيئة الوطنية للاتصالات التونسية
• هيئة تنظيم الاتصالات البحرينية
• الجهاز القومي المصري لتنظيم الاتصالات
• الهيئة القومية للاتصالات في السودان
• الوكالة الوطنية لتقنين المواصفات في المملكة المغربية
• وزارة الاتصالات والمعلوماتية الليبية
• هيئة تنظيم الاتصالات العمانية
• الوكالة الفرنسية للترددات ANFR
• هيئة سوق الاتصالات الإسبانية CMT
• هيئة تنظيم الاتصالات الإيطالية AGCOM
• سلطة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التركية ICTA
• الشبكة العربية لهيئات تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

التعاون وتبادل المعلومات والخبرات بموجب مذكرات التفاهم.

الإعلام
والصحافة

وزارة الاتصال الحكومي

هيئة الإعلام

إعطاء الموافقات للشركات على تقديم خدمات التكاليف المضافة.

قطاع المجتمع المدني

مؤسسات
المجتمع
المدني

مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية
(وسائل الإعلام المرخصة)

• الإعلام المرئي
والمسموع
• الإعلام المطبوع
• مؤسسات النشر
والإعلان

١- تنظيم القطاع بما يضمن خدمات ومنافع مشتركة مع المجتمع المدني.
٢- التعاون وتبادل المعلومات المتعلقة بعمليات التوعية للمواطنين.
٣- الاجابة على الاستفسارات الصحفية والمقابلات الاذاعية والتلفزيونية.

• شركة إنجاز الأردن Injaz
• جمعية إنتاج
• غرفة صناعة الأردن

١- التنسيق لغايات تنفيذ مبادرة راآدي البريد.
٢- التعاون والتنسيق لغايات تنفيذ مبادرة تطوع الموظفين.
٣- تنظيم القطاع بما يضمن خدمات ومنافع مشتركة مع المجتمع المدني.

الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية

عوامل البيئة الخارجية	العوامل الخارجية
	مواطن التحسين
تطوير وتطبيق منهجيات التميز في القيادة الفعالة والداعمة للعاملين ومتلقي الخدمات والشركاء.	تطوير وتطبيق منهجيات القيادة الفعالة والداعمة
تحفيز وتطوير العاملين ضمن إطار الكفايات التنظيمية والفنية والاقتصادية والوظائف المساندة.	تصميم نظام إدارة الموارد البشرية وفقاً لمتطلبات استراتيجيات الهيئة.
تعزيز الموازنة المرتكزة على الاستراتيجيات.	تحسين كفاءة وفعالية إدارة الموارد المالية والإدارية والرقابة.
ضمان استدامة البنية التحتية والتكنولوجيا.	تطوير وإدامة الموجودات والبنية التحتية بما يلي احتياجات الهيئة وتحسين الخدمات المقدمة.
ربط نتائج العمليات والخدمات بتحقيق الغايات المؤسسية.	تطوير كفاءة وفعالية العمليات والخدمات الرئيسية والمساندة.
تطوير إطار عمل مؤسسي شامل ومستدام مع الشركاء.	إشراك المعنيين في تصميم ووضع السياسات والخطط والعمليات.
تطوير نظام لإدارة العلاقات مع متلقي الخدمات.	تطوير إجراءات وأدوات رصد توقعات وقياس رضا متلقي الخدمات.

التوجه الاستراتيجي

الاعتماد على تحديد وتطوير نوع ومستوى التدخلات التنظيمية المستجيبة لمتطلبات الاقتصاد الرقمي ونتائج تقييم عوامل السوق، بما يدعم النمو المتوازن في أداء قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

إن التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا الرقمية أصبح خياراً استراتيجياً لاقتصادات المنطقة التي تسعى لتطوير قطاعاتها الاقتصادية المختلفة، سواءً في مجالات البيع والشراء والتصدير والاستيراد والدفع من خلال الإنترنت أو غيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة.

إن تطوير اقتصاد رقمي يؤدي إلى تنمية اقتصادية مستدامة وإلى زيادة دخل الفرد الأردني، ولتحقيق أغراض التنمية الاقتصادية والاجتماعية للأردن تحرص الحكومة على تسخير التكنولوجيا الرقمية الحالية والناشئة على سبيل المثال لا الحصر الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل وإنترنت الأشياء التي توفرها قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

تعتمد تنمية الاقتصاد الرقمي على استخدام الأفراد ومؤسسات القطاعين العام والخاص للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولذلك كان لابد من تيسير استخدام هذه التكنولوجيا في كافة القطاعات، كما ويتطلب الاقتصاد الرقمي استخدام وسيلة فعالة لتسليم البعثات البريدية والطرود وعليه لابد من توفير الخدمات البريدية الفعالة في جميع أنحاء المملكة.

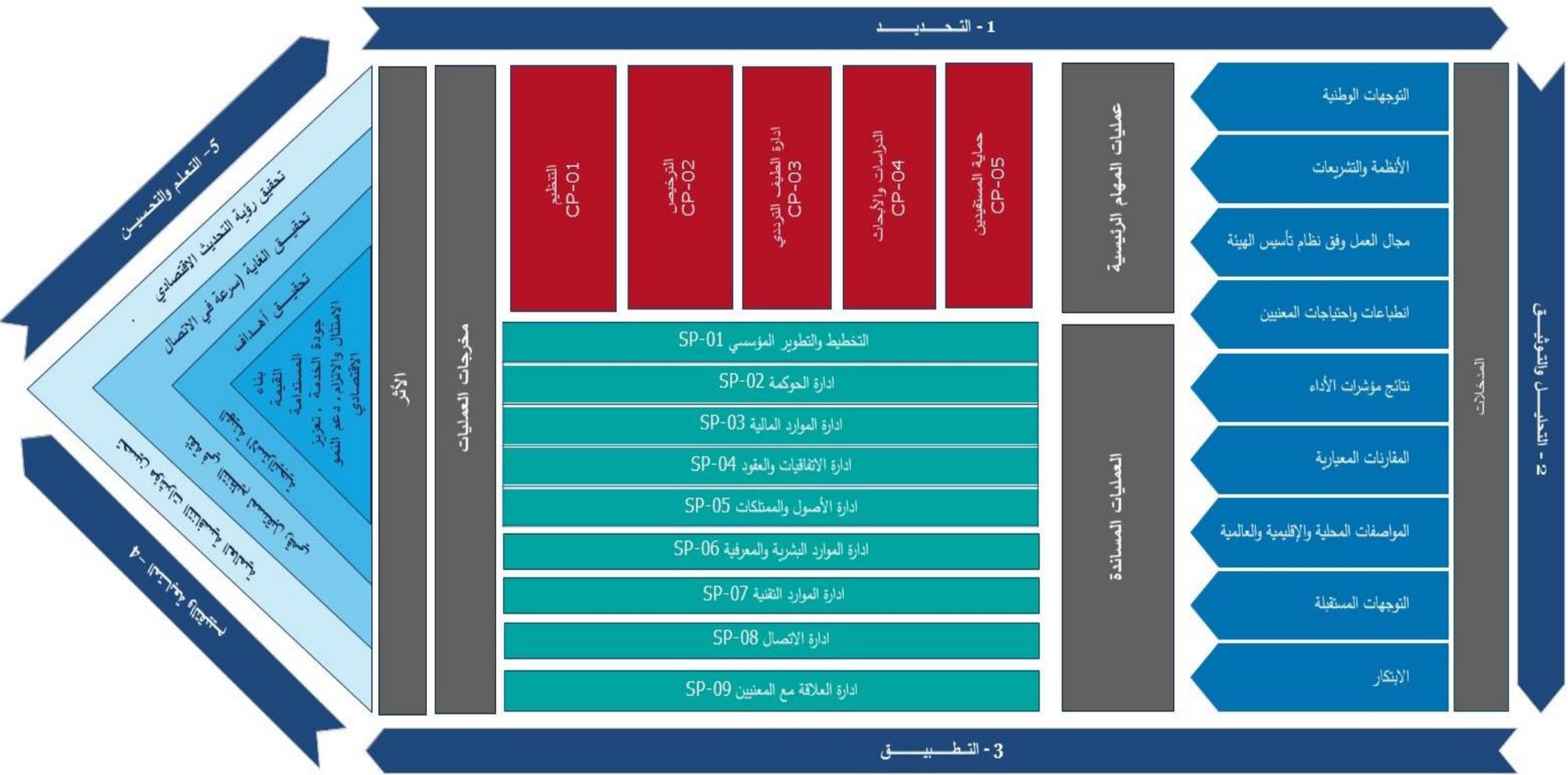
إن تراجع معدل النمو الاقتصادي الوطني، وانخفاض المساهمة المباشرة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الناتج المحلي الإجمالي؛ يجعل الهيئة أمام تحدٍ كبيرٍ يتطلب منها أن يكون نوع ومستوى التدخلات التنظيمية فعالاً من أجل تحقيق التوازن في أداء هذه القطاعات لجعلها مستدامة أولاً، ومتنامية ثانياً من خلال تبني معادلة تتيح الإبقاء على منافسة فاعلة ونمو في المساهمة الوطنية ومواكبة التطورات التكنولوجية العالمية في هذه القطاعات؛ الأمر الذي يتطلب مراجعة الأطر التنظيمية وتطويرها بما يتوافق مع نتائج تقييم عوامل السوق، ومتطلبات السياسة العامة، والهيئة الداخلية لاستيعاب التكنولوجيا القادمة.

إن عملية مراجعة الأطر التنظيمية تعني تطوير استجابة هذه الأطر لمعطيات السوق والسياسة العامة والتوجهات العالمية، وبالتالي فإن الاستجابة تكون باتخاذ أحد أو أكثر من التصرفات التالية:

- مراجعة وتطوير الأطر التنظيمية الحالية.
- الانسحاب من بعض التدخلات التنظيمية جزئياً أو كلياً.
- إضافة أطر تنظيمية جديدة تتيح تدخلات جديدة.

إن تطوير الاستجابة بالأخذ بعين الاعتبار التصرفات السابقة سينعكس بالضرورة على مراجعة وتطوير العمليات المؤسسية من أجل ربطها بالأطر التنظيمية المطورة من ناحية، وربطها بجميع الغايات القانونية من ناحية أخرى لأجل زيادة الأثر التنظيمي للهيئة في تحقيق النمو المستدام في أداء القطاعات المستهدفة.

نموذج سلسلة القيمة (Value Chain Model)



الرؤية

التميز والريادة في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيدين الإقليمي والدولي.

الغاية

سرعة في الاتصال، ثقة في التنظيم لمستقبل رقمي

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، فالتعاون مع الشركاء يسهم في تميز الهيئة إقليمياً، وفي زيادة معدلات نمو القطاع مقارنةً مع القطاعات الأخرى وفق ما تضمنته رؤية الهيئة.
- **التركيز على المتعامل**
تؤمن الهيئة بأن تصميم عملياتها ومخرجات هذه العمليات تعتمد على رصد احتياجات متلقي الخدمة وقد ظهر ذلك واضحاً في بنائها لتوجيهها الاستراتيجي.
- **الإدارة بالنتائج**
تركز الهيئة على نتائجها المؤسسية إيماناً منها بمبدأ الأداء الموجه بالنتائج.
- **الريادة والابتكار**
تعمل الهيئة على خلق فرص جاذبة ومبتكرة في إطار بيئة الأعمال التي تنظمها.
- **المرونة والرقمنة**
تتبنى الهيئة آليات تقوم على الرشاقة والديناميكية والكفاءة لتطوير وتحسين عملياتها وبناء قدراتها التنافسية استجابة للتغيرات المستمرة، كما تعزز الهيئة القدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات، والاستفادة من التحسينات التكنولوجية لدعم التقدم والاستدامة وتحسين فعالية القطاع واستشراف المستقبل.

الخارطة الاستراتيجية

الهدف الوطني: تحقيق التميز في القطاعات الخدمية بهدف دعم التنمية الوطنية وزيادة الصادرات الخدمية على الصعيدين الإقليمي والعالمي.

الهدف القطاعي: تعزيز تنافسية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ودعم الشراكة مع القطاع الخاص، وتوفير البنية التحتية لتقنيات الجيل الخامس والخدمات الإلكترونية والرقمية.

الأهداف الاستراتيجية وبطاقاتها:

١. تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات

السنوات			بطاقة الهدف الاستراتيجي الأول	
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	سنة الأساس	الهدف الاستراتيجي
القيمة				تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات
			٢٠١٩	نسبة انتشار خدمات الإنترنت عرض النطاق
			٢٠١٩	نسبة انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة
			٢٠١٩	حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات
			٢٠١٩	إيرادات قطاع الاتصالات
			٢٠١٩	أعداد العاملين في قطاع الاتصالات (العمالة المباشرة)
			٢٠٢٣	حجم الحزم الترددية التي تم توفيرها لخدمات تكنولوجيا الجيل الخامس
			٢٠١٦	حجم التسهيلات والإعفاءات الممنوحة للمشغلين
				معادلة القياس
				كل أربعة أشهر
				دورية القياس

٢. تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات

السنوات			بطاقة الهدف الاستراتيجي الثاني	
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	سنة الأساس	الهدف الاستراتيجي
القيمة				تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات
			٢٠٢٣	عدد الشبكات الخاصة والتي تستخدم تقنية إنترنت الأشياء (IoT)
			٢٠٢٣	أعداد المرخصين الحاصلين على موافقة لتقديم خدمات إنترنت الأشياء (IoT)
				معادلة القياس
				كل أربعة أشهر
				دورية القياس

٣. تنظيم فعال لقطاع البريد أخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية

السنوات			بطاقة الهدف الاستراتيجي الثالث	
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	سنة الأساس	الهدف الاستراتيجي
القيمة				تنظيم فعال لقطاع البريد أخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية
			٢٠٢٠	النمو في عدد مقدمي خدمات البريد
			٢٠١٧	إيرادات مشغلي الخدمات البريدية
			٢٠٢٠	أعداد العاملين في قطاع البريد
				معادلة القياس
				كل أربعة أشهر
				دورية القياس

٤. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

السنوات			بطاقة الهدف الاستراتيجي الرابع	
٢٠٢٣	٢٠٢٢	٢٠٢١	سنة الأساس	الهدف الاستراتيجي
القيمة				تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستهلكين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
			٢٠٢٠	معدل رضا المستهلكين عن جودة الخدمات المقدمة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
				معادلة القياس
				كل أربعة أشهر
				دورية القياس

الممكنات الاستراتيجية:

١. تعزيز القدرات المؤسسية لتحقيق التميز في الاداء المؤسسي.
٢. دعم البنية الرقمية الممكنة للهيئة.
٣. تنمية قدرات الموارد البشرية.
٤. بناء وإدارة الشراكات لتحقيق الأهداف المشتركة.
٥. تعزيز ثقافة وممارسات الابتكار والتغيير القائمة على الاستباقية والجاهزية في منظومة العمل المؤسسي.

الأهداف التشغيلية:

- ١-١ تعزيز المنافسة الفعالة والحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
- ٢-١ تعزيز فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة.
- ٣-١ تشجيع إدخال خدمات جاذبة ومبتكرة في القطاع.
- ٤-١ تشجيع المشاركة بالبنى التحتية الحيوية لشبكات الاتصالات الأمانة والموثوقة.
- ١-٢ تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.
- ٢-٢ تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.
- ١-٣ تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الإلكترونية والتقدم التقني.
- ٢-٣ تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.
- ١-٤ الاستمرار في زيادة الوعي لدى المستفيدين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد.
- ٢-٤ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستفيدين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
- ٣-٤ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في الرقابة التنظيمية الوقائية المناسبة للتأكد من جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتدقيق الفني عليها.
- ٤-٤ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

نموذج الخارطة الاستراتيجية - Strategy House Template



رؤية التحديث الاقتصادي

الاهداف الوطنية

الاهداف القطاعية

الغاية: سرعة في الاتصال، ثقة في التنظيم لمستقبل رقمي

الرؤية: التميز والريادة في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيدين الإقليمي والدولي

الاهداف الاستراتيجية

<p>تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد</p>	<p>تنظيم فعال لقطاع البريد أخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية</p>	<p>تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات</p>	<p>تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات</p>
---	---	---	---

الممكنات الاستراتيجية

<p>تعزيز ثقافة وممارسات الابتكار والتغيير القائمة على الاستباقية والجاهزية في منظومة العمل المؤسسي</p>	<p>بناء وإدارة الشراكات لتحقيق الأهداف المشتركة</p>	<p>تنمية قدرات الموارد البشرية</p>	<p>دعم البنية الرقمية الممكنة للهيئة</p>	<p>تعزيز القدرات المؤسسية لتحقيق التميز في الاداء المؤسسي</p>
--	---	------------------------------------	--	---

القيم الجوهرية



قائمة المراجع والمصادر

١. قانون الاتصالات وتعديلاته رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥
٢. قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧
٣. قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥
٤. قانون المنافسة وتعديلاته رقم (٣٣) لسنة ٢٠٠٤
٥. نظام ترخيص مشغلي البريد الخاص وتعديلاته.
٦. نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني رقم (١١) لسنة ٢٠١٤
٧. نظام الخدمة المدنية رقم (٨٢) لسنة ٢٠١٣
٨. نظام لوازم الهيئة رقم (٧٩) لسنة ٢٠٠٠
٩. النظام المالي للهيئة رقم (٧٨) لسنة ٢٠٠٠
١٠. تعليمات تنظيم احتساب وتحصيل عوائد الترخيص السنوية.
١١. خرائط العمليات المعتمدة في الهيئة وإجراءات العمل والمنهجيات المعتمدة.
١٢. قوائم ترابط الخدمات المقدمة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
١٣. قوائم تصنيف متلقي الخدمة في الهيئة.
١٤. التقارير السنوية للهيئة.
١٥. رؤية التحديث الاقتصادي ٢٠٣٣
١٦. رؤية تحديث القطاع العام ٢٠٢٥
١٧. وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للعام ٢٠١٨
١٨. البرنامج التنفيذي التأشيري للحكومة ٢٠٢١-٢٠٢٤
١٩. التقرير التقييمي لجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، الدورة السابعة.
٢٠. الخطط الاستراتيجية السابقة للهيئة.
٢١. الموازنات السنوية للهيئة.
٢٢. بيانات الموظفين/ مديرية إدارة الموارد.
٢٣. ريبورتاجات الهيئة السنوية.
٢٤. بيانات الهيئة/ مديرية الشؤون الاقتصادية (قسم البيانات وإحصاءات السوق).
٢٥. بيانات دائرة الاحصاءات العامة.