



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الخطة الإستراتيجية
للأعوام ٢٠٢١ - ٢٠٢٤

المعتمدة بقرار مجلس المفوضين رقم (١٠-١٠/٢٠٢١)
تاريخ ٢٧/٩/٢٠٢١

قائمة المحتويات

٨	المقدمة
١١	تحليل أصحاب العلاقة
١١	قائمة تحديد وتحليل أصحاب العلاقة (المؤثرين)
١٧	الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية
١٨	التوجه الاستراتيجي
٢٠	الرؤية
٢٠	الرسالة
٢٠	القيم الجوهرية
٢١	الأهداف الاستراتيجية
٢٢	قائمة المراجع والمصادر



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي

الأمير حسين بن 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 الرئيسية 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 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 "

كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



الدكتور المهندس غازي الجبور

رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

تمثل قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد ركناً أساسياً لمنظومة التنمية الشاملة المستدامة وإحدى أهم محركات الاقتصاد في مختلف دول العالم، إذ ينعكس التأثير الكبير لهذه القطاعات الحيوية على حياة الناس بشكل مباشر، وترتبط بجودة ما يتلقونه من خدمات سواء أكانت حكومية أم خاصة، لا سيما في ظل توجه مختلف الدول نحو الاقتصاد الرقمي وأتمتة الأعمال والاستثمار في البنية التحتية التقنية من أجل تمكين التحول الرقمي وتطوير كفاءة الأداء في مختلف المجالات.

واستشعاراً لهذه الأهمية فقد أدركت حكومة المملكة الأردنية الهاشمية، مدفوعاً بتوجيه القيادة الهاشمية الرشيدة، منذ وقت مبكر أهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في تعزيز فرص وطننا في التقدم والازدهار، وتمثل ذلك بعدد من الخطوات الإجرائية التي كان من أهمها إنشاء هيئة تنظيم قطاع الاتصالات سنة ١٩٩٥ لتكون بذلك أول هيئة تنظيمية في المملكة، حيث تولت مسؤولية تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إضافةً إلى تولي تنظيم قطاع البريد في المملكة، محققةً منذ ذلك الوقت قفزاتٍ نوعية هامة، وإنجازاتٍ عديدة أسهمت في تسريع وتيرة تطوّر هذه القطاعات الحيوية، وتعزيز مستويات دعمها ومساندتها لمساعي المملكة التنموية وتوجهاتها التطويرية.

وقد أدى هذا الاهتمام الكبير، فضلاً عن تضافر مختلف الجهود الوطنية، إلى نموّ حجم الأعمال في هذه القطاعات، وارتفاع إيراداتها، وزيادة نسبة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة، فضلاً عن إكساب الأردن سمعةً إقليمية وعالميةً مرموقةً بوصفها واحدة من الدول الرائدة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية، وهو ما نسعى في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات إلى المحافظة

عليه، وتعزيزه بقصص نجاح جديدة، تلبي طموحات قيادتنا الرشيدة نحو هذه القطاعات الهامة التي يتوقع أن يزداد مستوى تأثيرها في مختلف المجالات الحيوية في ظلّ المتغيرات التي يشهدها العالم في عصر الثورة الصناعية الرابعة، وما فيها من فرص وتحديات كثيرة ومتنوعة عزّزت على نحو واضح من أهميّة هذه القطاعات وأظهرت على نحو لافت دورها الاستثنائي في الحياة البشرية، ناهيك عن الانتشار اللافت في تقديم الخدمات من خلال الشركات المرخصة وهذا يظهر جلياً في قطاع البريد الذي يشهد ازدياداً ملموساً في اعداد المرخصين والذين ستتاح لهم الفرصة لتقديم الخدمات بكل يسر وسهولة.

وأخيراً فإنّ هيئة تنظيم قطاع الاتصالات تؤمن بحتمية الارتقاء بجودة أدائها على مختلف الصُعد الإدارية والتقنية والتنظيمية والرقابية وغيرها، وتهتم برفع كفاءة مواردها البشرية وتمكينها من أدوات التميّز على نحو مستمر، من أجل بلوغ الأهداف الاستراتيجية لها، وتوفير كل مقومات الدعم والنجاح للقطاعات التي تضطلع الهيئة بمسؤولية تنظيم أعمالها لضمان تحقيق المشاركة الفاعلة لهذه القطاعات في مسيرة التنمية الشاملة المستدامة، وتحقيق رؤى وتطلعات قيادتنا الرشيدة.

المقدمة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تقع على الهيئة 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 الى "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 الزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة الاردنية الهاشمية بالتعاون مع وزارة الإقتصاد الرقمي والريادة في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

كما تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

يعتبر الأردن أحد أسواق الاتصالات الأكثر تنافسية في المنطقة بوجود شبكات الهاتف المتنقل عالية الجودة، وخدمات الانترنت عالية السرعة والاقبال الكبير على استهلاك خدمات الاتصالات من قبل كافة شرائح المجتمع من الافراد وقطاع الاعمال.

وقد شهد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تطوراً وتقدماً كبيراً على الرغم من ارتفاع المنافسة الاقليمية وتباطؤ النمو الاقتصادي الى جانب عدم الاستقرار في المنطقة وحقق القطاع العديد من الانجازات حيث يعتبر واحداً من اكثر القطاعات تطوراً وقوة في المنطقة، مدفوعاً بتحرير الاسواق وسن التشريعات والقوانين ذات العلاقة وايجاد البيئة التنظيمية وتنفيذ البرامج والمشاريع التنموية والاستراتيجية للوصول الى الاقتصاد الرقمي والنمو في حجم السوق.

يعد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الاساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الأردني، حيث تتواصل الجهود المشتركة بين القطاع العام والخاص للنهوض به. ويعتبر قطاع الاتصالات

وتكنولوجيا المعلومات 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 لمؤسسات 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 إستحداث 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، يأتي توفر شبكة اتصالات وبنية تحتية قوية بالإضافة الى 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 فيها، وحماية مصالح المستفيدين منها، ومراقبة معايير جودة الخدمات المقدمة فيها.

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، فضلا عن إعداد البيانات الجمركية المنجزة من خلال مكاتبها الخارجية والتي بلغت ٨٢٦٦٤ بياناً جمركياً خلال عام ٢٠١٩.

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 توفير 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 يتعلّق 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 المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، مع الاستمرار في نشر التوعية التي تساعدهم في اتخاذ قرارات واعية بما يتعلق بمشترياتهم 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 ٢٠٢٠ التوقيع على بعض البرتوكولات والإتفاقيات مع الجهات المختصة بهذا الخصوص.

أما على مستوى قطاع البريد، فقد سعت الهيئة لضمان الفعالية التنظيمية لهذا القطاع على النحو الذي 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 قطاع بنية تحتية داعم للتحويل 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.

تحليل أصحاب العلاقة
قائمة تحديد وتحليل أصحاب العلاقة (المؤثرين)

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة
	قليل	متوسط	عالي	
مؤسسات الدعم الأفقي				
إصدار القوانين			√	مجلس الأمة
إصدار الأنظمة والسياسات، والرقابة على أداء الجهاز الحكومي.			√	مجلس الوزراء
<ul style="list-style-type: none"> • تبادل المعلومات والتعاون لمعالجة شكاوى المنافسة في قطاع الاتصالات كما ورد في مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين مع شركات الاتصالات. • التنسيق بخصوص الشكاوى. 		√		وزارة الصناعة والتجارة
<ul style="list-style-type: none"> • إجازة الموافقة على تسجيل شركات الاتصالات والبريد. • التعاون في مجالات تتعلق بمتابعة التغييرات على ملكية الشركات والتعديلات عليها. 		√		دائرة مراقبة الشركات
<ul style="list-style-type: none"> • وفقاً لقانون الاتصالات ترتبط الهيئة بوزير الاقتصاد الرقمي والريادة. • ارتباط الهيئة بالسياسة العامة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والسياسات والخطط الأخرى المرتبطة بعمل الهيئة، والتي تراقب على تطبيقها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، والاستراتيجيات القطاعية. • إلزامية تنسيق الهيئة مع الوزارة فيما يتعلق بشراء الأنظمة الحاسوبية إضافة إلى مسؤولية الوزارة عن موضوع الحكومة الإلكترونية الذي تشترك به الهيئة. • تزويد الهيئة بالخدمات الإلكترونية المشتركة لجميع المؤسسات المنضوية في الشبكة الإلكترونية الآمنة. • ارتباط الهيئة بالوزارة لغايات الموافقة على المشاركات الدولية والإيفاد في المهمات الرسمية. 			√	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة/ وزير الاقتصاد الرقمي والريادة.
تنسيق حصول الهيئة على منح الدعم الفني والتقني المقدم من المانحين.		√		وزارة التخطيط والتعاون الدولي
<ul style="list-style-type: none"> • التنسيق مع الجهات والسفارات والمنظمات الدولية التي تعمل في المملكة لغايات الحصول على التراخيص والموافقات 		√		وزارة الخارجية وشؤون المغتربين

الجهة	درجة التأثير	جوانب التأثير
		اللازمة لإدخال مختلف أنواع أجهزة الاتصالات وتشغيلها <ul style="list-style-type: none"> التنسيق مع المكتب الخاص بمتابعة تنفيذ بنود اتفاقية السلام لغايات التمير والإشراف على أية اتفاقيات لتنسيق الترددات مع الجانب الإسرائيلي التنسيق مع وزارة الخارجية لجميع الدول لتفعيل مبدأ المعاملة بالمثل عند ترخيص الترددات ومنح الإعفاءات .
وزارة المالية	√	<ul style="list-style-type: none"> يطبق على الهيئة قانون الموازنة العامة. تحويل الإيرادات أولاً بأولاً للخزينة. يتم صرف النفقات بموجب المخصصات الواردة في الموازنة العامة وفقاً للسقف من وزارة المالية والحوالات من دائرة الموازنة العامة. تنظيم ومراقبة الاجراءات المالية.
وزارة الداخلية	√	التعاون بشأن استصدار الموافقات الفنية والأمنية والتعليمات المتعلقة ببعض أعمال الهيئة.
إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء	√	<ul style="list-style-type: none"> التعاون في مجال الدعم الاستشاري لأغراض التطوير المؤسسي. منصة بخدمتكم التعديلات على نظام التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي.
ديوان المحاسبة	√	الرقابة على القرارات والاجراءات المالية والفنية والإدارية.
ديوان الخدمة المدنية	√	الإدارة والرقابة على اجراءات تطبيق احكام نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبها.
هيئة النزاهة ومكافحة الفساد	√	الرقابة على التزام الهيئة بمنظومة النزاهة الوطنية والاستراتيجية الوطنية للنزاهة
مؤسسة الضمان الاجتماعي	√	تحديد الحقوق التقاعدية والتعويضات والاقتطاعات
المجلس القضائي / الجهات القضائية	√	التبعات الناشئة عن تنفيذ القرارات القضائية الطعون التي تتم بالقرارات التنظيمية. القرارات الخاصة بالاحكام الصادرة بخصوص المخالفات المحولة الى المحاكم تحويل المخالفات والضبوط التي تتم من

الجهة	درجة التأثير	جوانب التأثير
		أفراد الضابطة العدلية من موظفي الهيئة لدائرة الإدعاء العام
دائرة الاحصاءات العامة	√	التعاون فيما يخص البيانات الاحصائية المتعلقة بقطاع الاتصالات والبريد
مؤسسة المواصفات والمقاييس	√	عند وضع القواعد الفنية والمواصفات القياسية التي تتعلق بأجهزة الاتصالات.
القوات المسلحة الأردنية	√	التنسيق لغايات مراقبة الطيف الترددي، تخصيص وتوزيع الطيف الترددي.
مديرية الحرب الالكترونية	√	اتفاقية مراقبة الطيف الترددي
هيئة الاتصالات الخاصة	√	اتفاقية استئجار بنية تحتية لغايات مراقبة البث الاذاعي
المجلس الاقتصادي والاجتماعي	√	توصيات تقرير حالة البلاد
وحدة مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب	√	<ul style="list-style-type: none"> تبادل المعلومات بشكل سري حول الشركات/المؤسسات التي تقدم للحصول على رخصة مشغل بريد خاص. ارتباط الهيئة بمتابعة المرخصين في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في مجال تقديم الخدمات البريدية
مديرية الأمن العام/مديرية الدفاع المدني	√	التعاون للكشف على الشركات/المؤسسات التي تقدم طلب للحصول على رخصة مشغل بريد خاص لإصدار شهادة أمن وسلامة منشأة.
دائرة المخابرات العامة	√	التنسيق لغايات تحديد المتطلبات المتعلقة بالأمن الوطني
أمانة عمان الكبرى والبلديات	√	<ul style="list-style-type: none"> فيما يتعلق بالتراخيص وحق الطريق. إجازة الموافقة على تسجيل رخص المهن بخصوص تسجيل شركات الاتصالات والشركات التي تطلب الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات
هيئة الطيران المدني	√	اتفاقية مشتركة حول الطيف الترددي
مركز الملك عبدالله الثاني للتميز (الأداء الحكومي)	√	الزامية المشاركة في تطبيق معايير التميز (الصادرة عن الجائزة).
معهد الإدارة العامة	√	تنفيذا لاسس التدريب لغايات الترفيع والزامية تنفيذ الخطط التدريبية المرتبطة بالمسار التدريبي الخاص بالمسار الوظيفي من خلال المعهد فقط ووجوب تنفيذ الخطط واجتياز

الجهة	درجة التأثير	جوانب التأثير
إدارة المشتريات الحكومية	√	البرامج لغايات الترفيع الوجودي والجوازي • تنفيذاً لأحكام نظام المشتريات الحكومية.
متلقي الخدمة		
قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد	√	الشركات/ المؤسسات الأفراد الجهات الرسمية والدولية
	√	تقدير احتياجاتهم وتوقعاتهم
	√	تقدير احتياجاتهم وتوقعاتهم
منظمات واتحادات وجمعيات عالمية ومحلية		
منظمة التجارة العالمية	√	التزامات الاردن/ الهيئة
المفوضية الأوروبية	√	تقديم الدعم الفني والتقني من خلال برامج المساعدات
الاتحاد الدولي للاتصالات	√	تحديد المعايير الدولية للاتصالات، وإصدار قرارات وتوصيات تسترشد بها الهيئة.
اتحاد البريد العالمي	√	تحديد المعايير الدولية للبريد، وإصدار قرارات وتوصيات تسترشد بها الهيئة.
المعهد الأوروبي لتقييس الاتصالات (ETSI)	√	متابعة توصيات المعهد بما يخص المواصفات القياسية التي تتعلق بأجهزة الاتصالات وملحقاتها
جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج)	√	تبني آراء المشغلين والدفاع عنها
جمعية مشغلي الاتصالات المتنقلة (GSMA)	√	• بناء القدرات. • التوصيات بخصوص الممارسات الدولية الفضلى. • التوصيات والإرشادات الفنية بخصوص أمن البنية التحتية لشبكات الاتصالات .
جمعية حماية المستهلك	√	التأثير على قرارات الهيئة
موظفي الهيئة	√	• درجة الرضى الوظيفي، ومستوى الولاء التنظيمي، والانتاجية، ونمط الثقافة المؤسسية، والتأثير في جودة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة

قائمة تحديد وتحليل أصحاب العلاقة (المتأثرين)

جوانب التأثير	درجة التأثير			الجهة	
	قليل	متوسط	عالي		
متلقي الخدمة					
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الشركات	
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الأفراد	
التأثر من القرارات والتعليمات الصادرة عن الهيئة ونتائج الرقابة والتفتيش			√	الجهات الرسمية	
التأثر بالبيانات والمنشورات والتقارير الصادرة عن الهيئة		√		الباحثون في القطاع	
الجهات الرسمية					
المساهمة في تطبيق السياسة العامة والاستراتيجيات المنبثقة عنها.			√	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة	
الموارد المالية المحولة الى الخزينة العامة			√	وزارة المالية	
<ul style="list-style-type: none"> • اتفاقية التفاهم الموقعة بين البنك المركزي والهيئة فيما يخص عمليات الدفع الإلكتروني والتوثيق الإلكتروني • تبادل المعلومات بما يخص مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للجهات التي تقدم خدمات بريدية. 		√		البنك المركزي الأردني	
المشاركة في منح بعض الموافقات النوعية على الاجهزة والتنسيق المشترك في وضع المواصفات الفنية المعتمدة		√			مؤسسة المواصفات والمقاييس
التنسيق بخصوص إتاحة الترددات ومراقبة الطيف الترددي.		√			القوات المسلحة الأردنية
<ul style="list-style-type: none"> • المشاركة في منح بعض الموافقات المتعلقة بالمحطات الفضائية والاذاعية • الموافقة المسبقة على خدمات التكاليف المضافة وحجب المواقع والتطبيقات 			√		هيئة الاعلام
<ul style="list-style-type: none"> • اجازة وانهاء الاجراء الجمركي المطلوب للمواد ذات العلاقة بعمل الهيئة في المراكز الجمركية وتفويضها بمهام تحصيل اجور ادخال الاجهزة لصالح الهيئة وحسب مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين. • تبادل المعلومات حول الطرود البريدية 			√		دائرة الجمارك الأردنية

الجهة	درجة التأثير	جوانب التأثير
		والأموال المنقولة عبر الطرود. ● التعاون في فتح مكاتب الهيئة الخارجية في المراكز الجمركية لإدخال أجهزة الاتصالات
دائرة الإحصاءات العامة	√	تزويدها بالنتائج الإحصائية المتعلقة بعمل الهيئة
وزارة الصناعة والتجارة	√	إجازة الموافقة على تسجيل شركات الاتصالات والبريد، والتعاون لمعالجة شكاوى المنافسة في قطاع الاتصالات كما ورد في مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين.
منظمات وجمعيات عالمية ومحلية		
جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج)	√	التأثر بالتعليمات والقرارات الصادرة عن الهيئة
جمعية حماية المستهلك	√	سياسات وقرارات الهيئة الخاصة بعلاقة المشتركين بالمشغلين والأنشطة المتعلقة بحملات التوعية للمواطنين ومعالجة الشكاوى
الاتحاد الدولي للاتصالات	√	● تزويدها بالنتائج الإحصائية المتعلقة بعمل الهيئة. ● المشاركة في إعداد وإقرار التوصيات الصادرة عن الاتحاد ● المشاركة في عقد ورشات عمل واستضافة بعضها. ● المشاركة في فرق الدراسات المتخصصة في الاتحاد
اتحاد البريد العالمي	√	● المشاركة في عقد ورشات العمل والمؤتمرات . ● تزويد الاتحاد بالتقارير الإحصائية عند الطلب
موظفو الهيئة	√	التدريب والتطوير والتحفيز

الخيارات الاستراتيجية لتحسين البيئة الداخلية

عوامل البيئة الخارجية	العوامل الخارجية
	مواطن التحسين
الخيار الاستراتيجي: تطوير وتطبيق منهجيات التميز في القيادة الفعالة والداعمة للعاملين وملتقي الخدمات والشركاء.	تطوير وتطبيق منهجيات القيادة الفعالة والداعمة
الخيار الاستراتيجي: تحفيز وتطوير العاملين ضمن إطار الكفايات التنظيمية والفنية والاقتصادية والوظائف المساندة.	تصميم نظام ادارة الموارد البشرية وفقاً لمتطلبات استراتيجيات الهيئة الكلية.
الخيار الاستراتيجي: تعزيز الموازنة المرتكزة على الاستراتيجيات.	تحسين كفاءة وفعالية إدارة الموارد المالية والإدارية والرقابة.
الخيار الاستراتيجي: ضمان استدامة البنية التحتية والتكنولوجيا.	تطوير وإدامة الموجودات والبنية التحتية بما يلبي احتياجات الهيئة ويحسن الخدمات المقدمة.
الخيار الاستراتيجي: ربط نتائج العمليات والخدمات بتحقيق الغايات المؤسسية.	تطوير فاعلية وكفاءة العمليات والخدمات الرئيسية والمساندة
الخيار الاستراتيجي: تطوير إطار عمل مؤسسي شامل ومستدام مع الشركاء.	الإدماج الفعال للشركاء في تصميم ووضع السياسات والخطط والعمليات.
الخيار الاستراتيجي: تطوير نظام لإدارة العلاقات مع ملتقي الخدمات.	تطوير اجراءات وأدوات رصد توقعات وقياس رضا ملتقي الخدمات

التوجه الاستراتيجي

الإعتماد على تحديد وتطوير نوع ومستوى التدخلات التنظيمية المستجيبة لمتطلبات الإقتصاد 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، سواء 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.

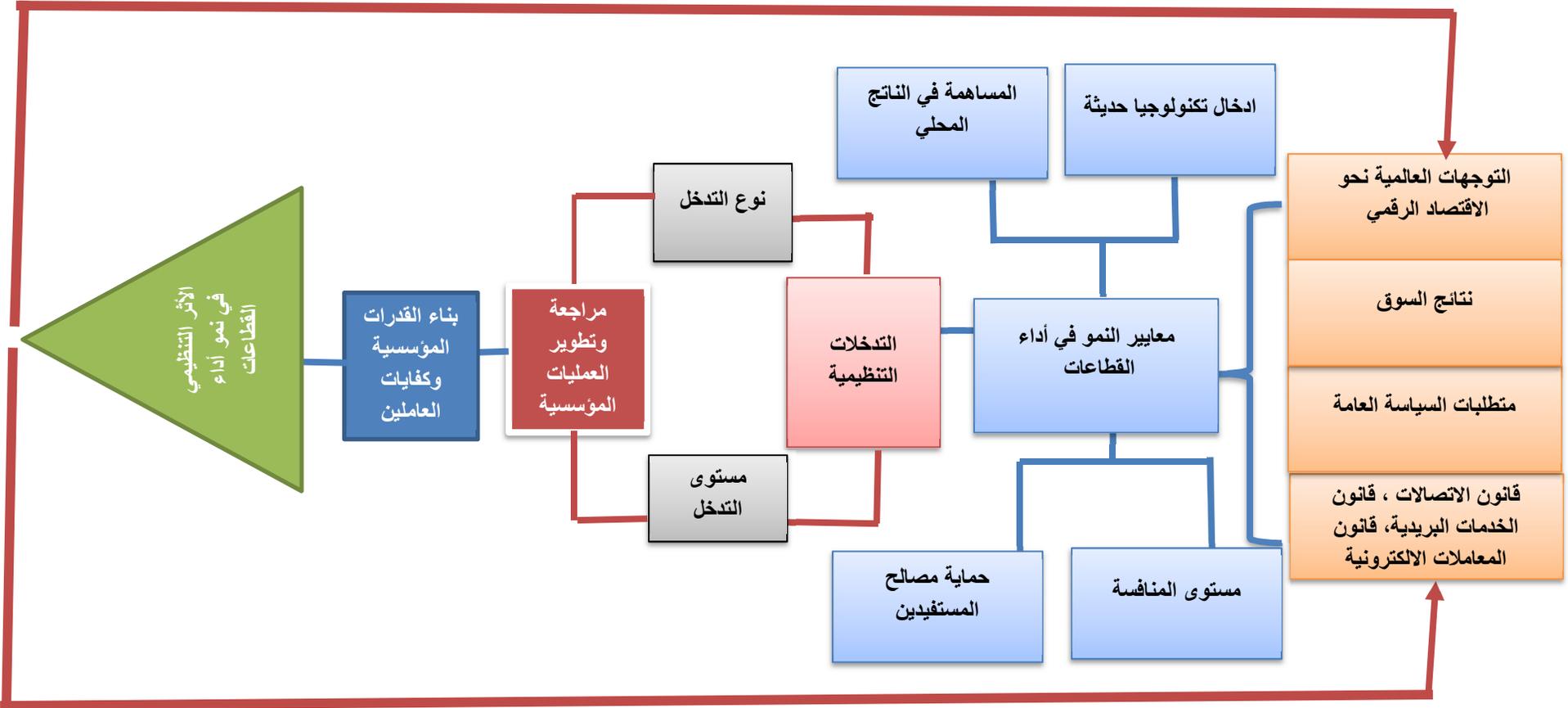
تعتمد تنمية الإقتصاد الرقمي على استخدام الأفراد ومؤسسات القطاعين العام والخاص للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولذلك كان لا بد من تيسير استخدام هذه التكنولوجيا في كافة القطاعات، كما ويتطلب الإقتصاد الرقمي استخدام وسيلة فعالة لتسليم البعثات البريدية والطرود وعليه لا بد من توفير الخدمات البريدية الفعالة 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 كبير يتطلب منها أن يكون نوع ومستوى التدخلات التنظيمية فعال من أجل تحقيق التوازن في أداء هذه القطاعات لجعلها مستدامة أولاً، ومنتامية 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، والتهيئة 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.

مسار التوجه الاستراتيجي



الرؤية

التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي^١.

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 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.

^١ دول الإقليم: دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA countries)

الأهداف الاستراتيجية

١. **تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات**
 - 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 الآمنة والموثوقة.
٢. **تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات**
 - ١-٢ تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.
 - ٢-٢ تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني
٣. **تنظيم فعال لقطاع البريد آخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية**
 - ١-٣ تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الإلكترونية والتقدم التقني.
 - ٢-٣ تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.
٤. **تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد**
 - 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.
٥. **تعزيز القدرات المؤسسية للهيئة**
 - ١-٥ تمكين الهيئة بالقدرات الفنية والتقنية اللازمة.
 - ٢-٥ تنمية الكفايات الوظيفية للموظفين.
 - ٣-٥ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.
 - ٤-٥ ترسيخ ثقافة التميز والابتكار والإبداع في بيئة العمل المؤسسي.
 - ٥-٥ تعزيز دور الهيئة في خدمة المجتمع

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 ترابط الخدمات المقدمة بالعمليات الرئيسية والمساندة.
١٣. قوائم تصنيف متلقي الخدمة في الهيئة
١٤. التقارير السنوية للهيئة
١٥. وثيقة أوردن ٢٠٢٥
١٦. الأجندة الوطنية
١٧. وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للعام ٢٠١٨.
١٨. البرنامج التنفيذي التأشير للحكومة ٢٠٢١-٢٠٢٤
١٩. التقرير التقييمي لجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، الدورة السابعة.
٢٠. الخطط الاستراتيجية السابقة للهيئة.
٢١. الموزانات 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 الإحصاءات العامة