# سياسة الخدمة الشّاملة لقطاع الاتّصالات في سورية

تشرين الأوّل

٢٠١٥

# ملخّص تنفيذي

يعتبر مفهوم الخدمة الشّاملة -بالنّسبة للخدمات العامّة عموماً - مفهوماً قديماً منذ أوائل القرن الماضي ويهدف إلى إزالة العوائق أمام إتاحة انتشار الخدمات لكلّ قطاعات المجتمع في الخدمات العامّة التي تضمنها الدّولة عادةً، وعلى مستوى قطاع الاتّصالات شهد هذا المفهوم منذ الثّمانينات في القرن الماضي تطوّراً ملحوظاً بعد خصخصة القطاع وانتقاله إلى السّوق المفتوحة (التّنافسيّة) ممّا حدي بالشّركات المشغّلة إلى تقليص استثماراتها في الأماكن النّائية والرّيفيّة والتي لا يُرجى منها عائد مادّي مقدر. وأدّى هذا بدوره إلى أن تقوم الحكومات بترسيخ مبدأ الخدمة الشّاملة في إطار تعميم المنفعة الاقتصادية.

وإلى جانب دور الدّولة في الاستفادة من خدمات القطاع لكلّ شرائح المجتمع كانت التّوجهات العالميّة بالنّسبة للخدمة الشّاملة في الدّول الأقل نمواً مرتبطة بمفهوم الفجوة الرّقميّة، والتي تطوّرت وأصبحت أكثر تحدّيداً بعد إعلان تونس الذي ركّز على تمكين مجتمع المعلومات ليأخذ مفهوم الخدمة الشّاملة أبعاداً أخرى مرتبطة بالمفاهيم الجديدة، مثل التّنمية المستدامة ومحاربة الفقر وإصحاح البيئة و التنمية الاقتصادية المحلية والتوعية والصحية والبيئية.

وتماشـياً مع التّوجهات العالميّة وتنفيذاً لقانون الاتّصـالات رقم /١٨/ للعام ٢٠١٠، تمّ وضـع هذه الوثيقة **"سـياسـة الخدمة الشّـاملة"** متضـمنةً بابين، يجري في الباب الأوّل التّعريف بالإطار التّنظيمي لقطاع الاتّصـالات والتّعريف بمفهوم الخدمة الشّـاملة في إطاره العام والخاص، مع اسـتعراض لتجارب بعض الدّول ولواقع تقديم الخدمة الشّـاملة في قطاع الاتّصـالات في سـورية في السّـنوات السّـابقة، وذلك تمهيداً للباب الثّاني الذي يتضـمّن رؤية الحكومة وسـياسـتها في تقديم الخدمة الشّـاملة تحقيقاً لأهدافها التّنموية، متضمّناً أيضاً خطوات تنفيذيّة لتحقيق هذه السّياسة وخطّة زمنيّة للتّنفيذ.

# جدول المحتويات


ملخّص تنفيذي.....i

جدول المحتويات.....ii

أ. الباب الأوّل: الخدمة الشّاملة في قطاع الاتصالات.....١

الفصل الأول: الإطار لتّنظيمي.....١

١.التّحول الهيكلي والمؤسّساتي في قطاع الاتّصالات في سورية.....١

٢.قانون الاتّصالات.....٢

١,٢.تعاريف أساسيّة.....٢

2.2.المواد ذات العلاقة.....٢

الفصل الثّاني: مفاهيم الخدمة الشّاملة .....٣

١.مفهوم الخدمة الشّاملة .....٣

١,١.الخدمة الشّاملة من المنظور العالمي.....٣

٢,١.الخدمة الشّاملة في سورية.....٤

٢.نطاق الخدمة الشّاملة.....٤

٣.مقدمو الخدمة الشّاملة.....٧

٤.آليات تمويل الخدمة الشّاملة .....٨

الفصل الثّالث: واقع تقديم الخدمة الشّاملة في سورية.....٨

١.خدمات اتّصالات الهاتف الثّابت .....٨

٢.خدمات الإنترنت عريض الحزمة.....٩

ب. الباب الثّاني: سياسة الخدمة الشّاملة والخطّة التّنفيذيّة.....١٠

الفصل الأوّل: سياسة الخدمة الشّاملة .....١٠

الرؤية .....١٠

السّياسات.....١٠

الفصل الثّاني: الخطوات التّنفيذيّة.....١١

الفصل الثّالث: الخطّة الزّمنيّة .....١٣

# أ. الباب الأوّل: الخدمة الشّاملة في قطاع الاتّصالات

## الفصل الأوّل: الإطار التّنظيمي

### ١. التّحول الهيكلي والمؤسّساتي في قطاع الاتّصالات في سورية

أكّدت التّجارب الدّوليّة خلال السّنوات الماضية أهميّة تنظيم قطاع الاتّصالات في بثّ الحيوية في أسواق تكنولوجيا الاتّصالات والمعلومات، وإعطاء دفعة قويّة باتّجاه التّحول الحتمي نحو اقتصاد المعرفة، إلى جانب رفع جودة الخدمات المقدّمة للمستهلك واستثمار الموارد الوطنيّة بالشكل الأمثل، وقد أثبتت البنية التّنظيميّة القائمة بشكل رئيسي على إعادة هيكلة القطاع والفصل بين المهام التّشغيليّة والتّنظيميّة نجاحها، وذلك من خلال تحديد أدوار ومسؤوليّات الأطراف المختلفة العاملة في قطاع الاتّصالات والمتمثّلة بالوزارة والهيئة النّاظمة ومشغّلي ومقدّمي خدمات الاتّصالات على ثلاثة مستويات وظيفيّة متمثّلة برسم السّياسات وتنظيم بيئة العمل والتّشغيل وتقديم الخدمات.

وقد عملت سورية شأنها شأن باقي الدّول على إصدار قانون الاتّصالات الخاص بها بالمرسوم التّشريعي رقم /١٨/ تاريخ ٢٠١٠/٦/٩، أُحدثت بموجبه مجموعة من التّحولات الهيكليّة والمؤسّساتيّة في القطاع نوردها فيما يلي:

دور وزارة الاتّصالات والتّقانة: حدّد القانون مهام وزارة الاتّصالات والتّقانة فيما يخصّ قطاع الاتّصالات بمهمّة رسم السّياسة العامّة ووضع الاستراتيجيّات والخطط لقطاع الاتّصالات وتقانات المعلومات في سورية، والإشراف على تنفيذها، وتجديد بنية سوق الاتّصالات ورسم سياسة تقديم الخدمة الشّاملة بما يحقق متطلّبات التّنمية الاقتصاديّة والاجتماعيّة. كما تضطلع الوزارة بمهمة تشجيع الاستثمار، وإعداد مشاريع التّشريعات المتعلّقة بقطاع الاتّصالات وتقانات المعلومات.

إحداث الهيئة النّاظمة لقطاع الاتّصالات: أُحدِثت بوجب القانون "الهيئة النّاظمة لقطاع الاتّصالات" وهي هيئة مستقلّة إداريّاً وماليّاً، وترتبط بوزير الاتّصالات والتّقانة، ذات طابع إداريّ تتألّف من "مجلس المفوَّضين" وجهاز تنفيذي من الموظّفين يرأسه المدير العام للهيئة، وأُسندت لها جميع المهام االمتعلّقة بتنظيم الاتّصالات، والتي كانت منوطة سابقاً بالمؤسّسة العامّة للاتّصالات.

الشّركة السّورية للاتّصالات: أُحدثت "الشّركة السّورية للاتّصالات"، شركة مساهمة تملك الدّولة ممثّلة بالخزينة العامّة، أسهمها كاملةً، وتعمل الشّركة بضمانة الدّولة، وتكون أموالها وموجوداتها من أملاك الدّولة الخاصّة.

وقد حلت الشّركة السّورية للاتّصالات محل المؤسّسة العامّة للاتّصالات، في جميع اختصاصاتها ومهامها، باستثناء ما يتعلّق منها بشؤون تنظيم الاتّصالات، بحيث تصبح الأولى الخلف القانوني للمؤسّسة العامّة للاتّصالات، وتؤول إليها ملكيّة جميع موجودات المؤسّسة العامّة للاتّصالات وأموالها الماديّة والمعنويّة وجميع حقوقها والتزاماتها داخل سورية وخارجها، وذلك في جميع ما يتعلّق بشؤون تنفيذ شبكات ومنظومات الاتّصالات للعموم وتشغيلها واستثمارها وتقديم خدمات الاتّصالات.

وقد انطوى القانون على منح الشّركة السّورية للاتّصالات ترخيصاً من الهيئة لمدة عشرين عاماً لتقديم خدمات الاتّصالات التي كانت المؤسّسة العامّة للاتّصالات تقوم بتقديمها قبل صدور القانون، إضافةً إلى خدمات الاتّصالات الأخرى التي تحدّدها الهيئة وفقاً لمتطلّبات المصلحة العامّة. على أن تحتفظ الشّركة بالحق الحصري في تقديم بعض الخدمات ولمدّةٍ لا تزيد على خمس سنوات من تاريخ تأسيسها.

إنهاء عقود الـ «BOT» لشركات الهاتف النّقّال ومنحهم تراخيص جديدة: قامت الهيئة بمنح تراخيص لمشغّلي الهاتف النّقال، و دخلت هذه التّراخيص حيّز التّنفيذ في بداية العام الجاري.

## ٢. قانون الاتّصالات

### ٢,١. تعاريف أساسيّة

**"الخدمة الشّاملة"**: إتاحة خدمات اتصالات عمومية معينة إلى جميع أفراد المجتمع، أياً كان موقعهم الجغرافي، حتى في الأماكن غير المجدية اقتصادياً، بحيث تكون مناسبة من حيث السعر والجودة، وذلك بموجب شروط تحددها الهيئة حسب الضرورة.

**"مساهمة الخدمة الشّاملة"**: المساهمة النقدية التي يدفعها المرخص له إلى الهيئة لدعم صندوق الخدمة الشّاملة، وفق بنود الترخيص وأحكام هذا القانون.

### ٢,٢. المواد ذات العلاقة

**المادة ٣ ـ مهام الوزارة**

(٣) رسم سياسة تقديم الخدمة الشّاملة على نحو يحقق متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

**المادة ٥ ـ مهام الهيئة وصلاحيّاتها**

(١) وضع الأسس والنواظم والضوابط الكفيلة بتنظيم قطاع الاتصالات وفق أحكام هذا القانون والسياسات والتوجهات العامة التي تضعها الوزارة، وإصدار القرارات اللازمة لهذا الغرض. ويدخل في ذلك: دراسة أسواق الاتصالات وتحليلها، وتحديد مستوى التنظيم فيها؛ وإجراءات منح التراخيص؛ وإدارة واستخدام الطيف الترددي الراديوي المدني، والترقيم، وموارد الاتصالات الأخرى؛ وإجراءات الفصل المحاسبي لدى المرخّص لهم؛ والربط البيني، والدخول إلى منشآت الاتصالات؛ **وتقديم الخدمة الشّاملة**؛ وتسعير الخدمات؛ وتشجيع المنافسة؛ وحماية المستهلك؛ ووضع المواصفات التقنية؛ واعتماد الأنواع؛ وإجراءات فض النزاعات بين الأطراف العاملة في سوق الاتصالات؛ وسائر الأمور الأخرى التي يشملها هذا القانون أو التي يكون البتّ فيها ضرورياً لتطبيق أحكامه.

(٤) اتخاذ التدابير اللازمة لضمان التزام المرخّص لهم بشروط التراخيص، وبخاصة فيما يتعلق بما يلي:

أ. خطط نشر الخدمات وتوفيرها، **وتنفيذ التزامات الخدمة الشّاملة**.

(١٣) وضع آلية لتحديد التزامات الخدمة الشّاملة على المشغّلين ومقدّمي الخدمات؛ وإجراء تقييم لكلفة الخدمة الشّاملة والمساهمات المستحقة على المشغّلين ومقدّمي الخدمات، وتصديق حساب الأعباء التي يتحمّلها هؤلاء لقاء التزامهم بالخدمة الشّاملة.

**المادة ١٦ ـ موازنة الهيئة وحساباتها**

(ج) تحتفظ الهيئة باحتياطي عام يعادل ضعف إجمالي نفقاتها المبينة في ميزانيتها السنوية السابقة، يجري تكوينه من الفائض من مواردها، باستثناء ما تحصّله لمصلحة الدولة من بدلات التراخيص وتقاسم الإيراد مع المرخّص لهم، وبعد اقتطاع جميع النفقات الرأسمالية والجارية التي تحتاجها الهيئة، والنسبة التي تُحدّد كحوافز لأعضاء المجلس والموظفين في الهيئة **والنسبة التي يرى المجلس تخصيصها لدعم صندوق الخدمة الشّاملة المنصوص عليه في** المادة ٤٦ من هذا القانون. وتؤول المبالغ الزائدة عن هذا الاحتياطي إلى الخزينة العامة للدولة.

**المادة ٤٤ ـ نطاق الخدمة الشّاملة**

(أ) تدخل الخدمات التالية في نطاق الخدمة الشّاملة:

(١) النفاذ إلى شبكة الهاتف العمومية الثابتة.
(٢) النفاذ إلى الإنترنت.
(٣) هواتف الحصالات للعموم.
(٤) دليل الهاتف المطبوع أو الإلكتروني.
(٥) الاستعلامات.
(٦) خدمات الطوارئ.
(٧) أية خدمات أخرى يمكن للهيئة إضافتها لاحقاً، بعد موافقة الوزير.

(ب) تحدّد الهيئة الشروط الخاصة بتقديم الخدمات المذكورة في الفقرة (أ) من هذه المادة إلى جميع أفراد المجتمع، أياً كان موقعهم الجغرافي، وبخاصة من حيث السعر والجودة. وتخضع هذه الشروط لتصديق الوزير.

**المادة ٤٥ـ مقدّمو الخدمة الشّاملة**

تقوم الهيئة بوضع آلية لتحديد الملزمين بتقديم الخدمة الشّاملة من المرخّص لهم؛ وتُعتمد هذه الآلية من الوزير. وتتولى الهيئة الإشراف على تقديم الخدمة الشّاملة فيما يتعلق بدرجة كفايتها المستمرة وعدالة الالتزامات المفروضة على المرخّص لهم بالطريقة التي تخدم حاجات المستهلك، ودون إلحاق الضرر بأسواق الاتصالات.

**المادة ٤٦ـ صندوق دعم الخدمة الشّاملة**

(أ) يجوز أن يُحدث لدى الهيئة صندوق يسمى صندوق دعم الخدمة الشّاملة، غايته توفير الموارد الكفيلة بتنفيذ مشاريع ذات طبيعة تنموية في مجال الاتصالات أو تقانات المعلومات تؤدي إلى تعزيز الخدمة الشّاملة، أو بتعويض المرخّص لهم عن الأعباء التي يتحملونها من جراء تقديم الخدمة الشّاملة، على نحو يحقق التوازن بين تكاليف تقديم الخدمة وعائداتها.

(ب) تُحدَّد بقرار من مجلس الوزراء، بناءً على اقتراح الوزير، القواعد الناظمة لعمل صندوق دعم الخدمة الشّاملة عند إحداثه، ويدخل في ذلك:

(١) القواعد المتعلقة بتمويل الخدمة الشّاملة.
(٢) القواعد المتعلقة بإدارة الصندوق.
(٣) موارد الصندوق وأوجه إنفاقها.
(٤) إجراءات تحريك الأموال في الصندوق وصرفها.

# الفصل الثّاني: مفاهيم الخدمة الشّاملة

## ١. مفهوم الخدمة الشّاملة

يعتبر الالتزام بتقديم الخدمة الشّاملة أو الالتزام بشموليّة النّفاذ متطلباً تنمويّاً لخدمة مناطق جغرافيّة معيّنة أومجموعات معيّنة من السّكان، حيث أنّ عدم فرض هذا الالتزام قد يؤدي إلى حرمان هذه المناطق أو المجموعات من الاستفادة من خدمات الاتّصال الأساسيّة.

وقد وضع للخدمة الشّاملة مجموعة من التّعاريف اختلفت باختلاف الجهات الواضعة على الرّغم من وحدة الهدف الذي سعت له، وفي كل الأحوال وأيّاً كان التعريف، فإنّ الأساس المنطقي للخدمة الشّاملة هو تحسين الاقتصاد، وزيادة انتشار الهاتف/ انتشار الإنترنت، ومن ثمّ تحسين التّعليم والرّعاية الطبيّة ومختلف الخدمات الأخرى.

### ١,١. الخدمة الشّاملة من المنظور العالمي

أوردت مجموعة من **المنظّمات الدّولية** تعريفاً للخدمة الشّاملة ومن هذه التّعاريف التّعريف الموضوع من قبل **الاتّحاد الدّولي للاتّصالات وهو:** التّركيز على تعزيز الإتاحة الشّاملة لاتّصال المشتركين الأفراد بشبكات الاتصالات العامّة أو استمرار هذه الخدمة، ويشار عامة إلى الهدف من ذلك بـ "الالتزام بالخدمة الشّاملة" (USO )، أمّا الإتاحة الشّاملة ( النّفاذ الشّامل) فتشير عامّةً إلى موقف ما بحيث يتوفّر لكلّ فرد وسيلة معقولة للوصول إلى هاتف عام وقد تتوفر الإتاحة الشّاملة من خلال (الحصّالات، ومراكز الاتّصال العامّة، والمحلّات التي تقدم هذه الخدمة، والنّهايات الطّرفية لخدمة الإنترنت، ووسائل أخرى مشابهة).

في حين عرّفت **منظّمة الـ OECD** الخدمة الشّاملة بأنّها تقديم الخدمات الهاتفيّة الأساسيّة إلى كلّ من يطلبها بسعر موحد وفي متناول الجميع، حتى لوكان هناك اختلاف كبير في كلف توفيرها، وذلك بهدف خدمة المجتمع.

وتمّت مراجعة هذا التّعريف لاحقاً بحيث لا يقتصر على الخدمات التّقليديّة فقط وإنّما يتعدّاها إلى خدمات النّطاق العريض، فأعطى الحق لجميع المستهلكين بتلبية طلباتهم المعقولة (بما في ذلك الموجودين في المناطق الإقليميّة والرّيفيّة والنّائية)، والحصول على اتّصال واسع النّطاق بسعر مقبول.

كما **عرّفت العديد من الدّول الخدمة الشّاملة من منظورها الخاص،** نورد بعضها فيما يلي:

| | |
|---|---|
| **الولايات المتّحدة الأميركيّة** | الخدمة الشّاملة هي الالتزام الاجتماعي المفروض على قطاع الاتّصالات لضمان حصول سكان المناطق الرّيفيّة على خدمة الاتّصالات الهاتفيّة بنفس الأسعار التي توفر فيها هذه الخدمة لسكّان المناطق الحضريّة، ولاحقاً توسع التّعريف ليشمل الحصول على خدمة الإنترنت. |
| **الهند** | هي وجوب وصول الخدمات الهاتفيّة الأساسيّة إلى جميع النّاس في المناطق الرّيفيّة والنّائية بأسعار معقولة ومقبولة. |
| **المغرب** | هي آليّة تسمح في نهاية المطاف بوصول الشّعب المغربي بأكمله إلى خدمات الاتّصالات الأساسيّة (الاتّصالات الهاتفيّة والإنترنت). |
| **الأردن** | شموليّة الخدمات تعني توفير الحدّ الأدنى من خدمات الاتّصالات وتكنولوجيا المعلومات في المناطق والتّجمعات، وتسهيل إيصال الخدمة واستخدامها وفقاً للشّروط والضّوابط المحدّدة من الهيئة والمعدّلة حسب الحاجة. |
| **مصر** | هي إتاحة خدمات اتّصال أساسيّة عامّة مناسبة لجميع أفراد المجتمع وخاصّة في الأماكن غير المجدية اقتصاديّاً للدّخول على شبكات الاتّصال العامّة الأخرى سواء كانت محليّة، مباشرة أو دوليّة. بالإضافة إلى خدمات الفاكس ونقل البيانات بمعدّلات تسمح بالدّخول على الإنترنت وذلك في إطار تام من الحياد التّكنولوجي وتوافر بيئة تنافسيّة. |
| **السّعودية** | الخدمة الشّاملة: تعني إمكانيّة اشتراك ما نسبته ١٠٠% من السّكّان في خدمة اتّصالات وتقنيّة معلومات محدّدة، واستخدامها بدرجة معقولة على أساس فردي أو منزلي، بجودة محدّدة. |

## ٢,١. الخدمة الشّاملة في سورية

إنّ مفهوم الخدمة الشّاملة **بإطاره العام** وبالنّسبة للخدمات العامّة عموماً هو مفهوم قديم يهدف إلى إزالة العوائق أمام إتاحة و انتشار الخدمات لكلّ قطاعات الخدمات العامّة في المجتمع والتي تقدّمها عادة الدّولة مثل: الصّحة والبريد والمياه والكهرباء والطّرق، ومع أنّه لاتوجد وثائق أو سياسات معلنة يُستخدم فيها مفهوم الخدمة الشّاملة بشكل مباشر إلا إنه توجد العديد من القواعد النّاظمة لشموليّة تقديم الخدمات العامّة في كثير من القطاعات نذكر منها على سبيل المثال:

- القطاع الصّحي: حيث وُضعت مجموعة من القواعد لتوزيع المراكز الصّحيّة والمشافي وكذلك الأجهزة الطّبية (كأجهزة المرنان) وفقاً للتّوزعات السّكّانيّة، وتنعكس هذه القواعد على البيانات الصّحيّة الموجودة فيما يسمى بالخارطة الصّحيّة.
- خدمات الشّبكة الكهربائيّة: يوجد لدى وزارة الكهرباء عدد كبير من القواعد التي تنظّم شموليّة تقديم خدمات الكهرباء، وهذه القواعد موزّعة في أكثر من وثيقة كأنظمة الاستثمار للمؤسّسات التّابعة للوزارة، وبعضها الآخر عبارة عن ممارسات يجري تطبيقها في مديريّات الدّراسات المتعدّدة الموجودة في مؤسّسات وشركات الكهرباء، أثناء وضعهم لدراسات مشاريع تقديم الخدمة.

أمّا هذا المفهوم **وبإطاره الخاص** في قطاع الاتّصالات، وبالرّغم من عدم وجود سياسة معلنة تستخدم مفهوم الخدمة الشّاملة في قطاع الاتّصالات إلا أنّ توجّه وزارة الاتّصالات والتّقانة ممثّلةً بالشّركة السّورية للاتّصالات (المؤسّسة العامّة للاتّصالات سابقاً) كان واضحاً نحو توفير شموليّة النّفاذ إلى خدمات الاتّصالات في جميع أراضي الجمهوريّة العربيّة السّوريّة تقريباً وذلك من خلال تنفيذ العديد من المشاريع التي ركّزت بمعظمها على المناطق الرّيفيّة.

وقد جاء قانون الاتّصالات ليضع تعريفاً محدداً للخدمة الشّاملة، يمكن من خلاله تحديد أهدافها بـ:

(أ) تحديد نطاق تقديم الخدمة الشّاملة.
(ب) وصول الخدمة إلى المستخدمين المنتمين لهذا النّطاق بشروط مناسبة.
(ج) توفير الخدمة للمستخدمين المعنيين **بشكل دائم**.
(د) تقديم الخدمة بـ**الجودة** و**السّعر** المناسبين.

## ٢. نطاق الخدمة الشّاملة

يشمل نطاق الخدمة الشّاملة تحديد خدمات الاتّصالات المشمولة بهذه الخدمة، والمناطق الجغرافيّة التي تغطيها، وبمعنى آخر يجري تحديد نطاق الخدمة الشّاملة على مستويين:

- المستوى الجغرافي.
- المستوى الخدماتي.

وفيما يلي نطاق الخدمة الشّاملة على المستويين كما حدّده الاتحاد الدّولي للاتّصالات ومجموعة من الدّول:

| | | |
|---|---|---|
| **الاتّحاد الدّولي للاتّصالات** | **المستوى الجغرافي** | حدّد الاتّحاد نطاق سياسة الخدمة الشّاملة في الدّول ذات الاقتصاديّات النّامية والانتقاليّة بحيث تركّز على:<br>- التّوسع في خدمات الإتاحة الجديدة، وليس مساندة الخدمات الموجودة بالفعل.<br>- التّوسع في تقديم الخدمات للمناطق النّائية أو عالية التّكلفة وكذلك لمجموعات المشتركين ذوي الدّخل المنخفض، حيث لا يكون توفير هذه الخدمة حاليّاً مجدٍ اقتصادياً.<br>- تكون الأولوية لخدمات الإتاحة العامّة، وليس الإتاحة الخاصّة بالأفراد. |
| | **المستوى الخدماتي** | - تركّز الدّول النّامية على الإتاحة العامّة الأساسّية، أي الاتّصال الصّوتي على شبكة الهواتف العموميّة.<br>- أمّا الدّول ذات الاقتصاديّات الصّناعيّة فإنّها تضيف للإتاحة الأساسيّة خدمات القيمة المضافة (حيث تشمل الدّخول للإنترنت). |
| **الولايات المتّحدة الأميركيّة** | **المستوى الجغرافي** | - توفير خدمات الاتّصالات لجميع المواطنين، بما في ذلك ذوي الدّخل المنخفض، والمناطق الرّيفيّة والنّائية، والمناطق عالية التّكلفة، بأسعار معقولة مقارنة مع المناطق الحضريّة.<br>- توفير خدمات الاتّصالات المتقدّمة في المدارس والمكتبات ومراكز الرّعاية الصّحية في المناطق الرّيفيّة. |
| | **المستوى الخدماتي** | - تعزيز توفير خدمات الاتّصالات بجودة عالية وأسعار معقولة، وزيادة فرص الحصول على خدمات الاتّصالات المتقدّمة في جميع أنحاء البلاد.<br>- توفير خدمات الاتّصالات بما فيها النّطاق العريض في المدارس والمكتبات ومراكز الرّعاية الصّحيّة في المناطق الرّيفيّة وذات النّشاط الاقتصادي المنخفض. |
| **الهند** | **المستوى الجغرافي** | - تخديم المناطق الرّيفيّة والنّائية عالية التّكلفة على مراحل وبدءاً من القرى التي عدد سكانها أكثر من ٢٠٠٠ نسمة. |
| | **المستوى الخدماتي** | - الاتّصالات الهاتفيّة الصّوتيّة من خلال الهواتف العموميّة بدايةً، ومن ثمّ تخديم المنازل الرّيفيّة.<br>- تطبيقات البيانات بسرعة منخفضة بما في ذلك تصفح الإنترنت والفاكس والبريد الإلكتروني.<br>- إنشاء البنية التّحتيّة لتوفير خدمات الهاتف المحمول في المناطق الرّيفيّة والنّائية.<br>- توفير نفاذ لخدمات النّطاق العريض من خلال مراكز عامّة في القرى التي عدد سكانها أكثر من ٢٠٠٠ نسمة. |
| **الاتّحاد الأوربي** | **المستوى الجغرافي** | تقديم الخدمة الشّاملة بغض النّظر عن الموقع الجغرافي. |

| | | |
|---|---|---|
| **الاتّحاد الأوربي** | **المستوى الخدماتي** | - خدمة الاتّصال الصّوتي ويجب توفرها عن طريق الشّبكة الثّابتة أو المتنقّلة.<br>- الاتّصال المحلي/الدّولي.<br>- الفاكس.<br>- النفاذ إلى الإنترنت بسرعة "مقبولة".<br>- هواتف الحصّالات العامّة.<br>- الاستعلام عن الرّقم (الدّليل الهاتفي).<br>- اتّصالات الطّوارئ (مجاناً). |
| **مصر** | **المستوى الجغرافي** | - المناطق النّائية التي تتّسم بارتفاع تكلفة تقديم الخدمة.<br>- المستخدمون ذوو الدّخل المنخفض غير القادرين على تحمل نفقات وأسعار الخدمات.<br>- المؤسّسات العامّة مثل المدارس و المستشفيات والمكتبات ومراكز الشّرطة والمكاتب الحكوميّة والجمعيّات غير الرّبحيّة.<br>- المناطق التي لا يقوم المشغلون الحاليون بتغطيتها بسبب عدم الجدوى الاقتصاديّة. |
| | **المستوى الخدماتي** | جميع التّقنيات الأساسيّة لتوفير إمكانيّة إرسال وتلقي مكالمة محليّة أو دوليّة من خلال هواتف أو مكاتب اتّصالات عموميّة تدعم الخدمات الصّوتيّة والفاكس والمعلومات كما تشمل:<br>- إمكانيّة تخصيص رقم للمشترك.<br>- توفير خدمة الدّليل وخدمات الطّوارئ والإغاثة مجاناً.<br>- توفير نظام لتلّقي الشّكاوى. |
| **المغرب** | **المستوى الجغرافي** | غير محددة بشكل صريح (وصول الشّعب المغربي بأكمله إلى خدمات الاتّصالات الهاتفيّة والإنترنت). |
| | **المستوى الخدماتي** | - خدمة الهاتف الأساسيّة بجودة معينة وسعر في المتناول.<br>- مكالمات الطّوارئ، والاستعلامات والدّليل في شكل مطبوع أو إلكتروني.<br>- الحصّالات الهاتفيّة للعموم في الضّواحي والمناطق الصّناعيّة والرّيفيّة.<br>- الخدمات ذات القيمة المضافة خصوصاً التي تتيح الوصول إلى شبكة الإنترنت. |
| **الأردن** | **المستوى الجغرافي** | جميع المناطق الجغرافيّة بحيث تشمل جميع المدن والقرى والتّجمعات السّكّانيّة المدرجة في سجلات وزارة البلديات والتي يبلغ عدد سكانها المقيمين ٣٠٠ نسمة أو أكثر. |
| | **المستوى الخدماتي** | خدمة الهاتف العامّة الأساسيّة، والتي تمكن المستخدم من: إجراء واستلام اتّصالات محليّة ووطنيّة ودوليّة على شكل مكالمات صوتيّة، ورسائل الفاكس، وخدمات نقل البيانات لتحقيق النّفاذ بشكل عملي إلى الإنترنت. |
| **السّعودية** | **المستوى الجغرافي** | - المناطق المشمولة بالخدمة: هي المناطق الحاليّة التي تتوافر بها حاليّاً الخدمة الشّاملة أو النّفاذ الشّامل.<br>- المناطق غير المربحة تجارياً ولا تتوفر فيها الخدمات المطلوبة.<br>- المناطق المربحة تجارياً ولا تتوفر فيها الخدمات المطلوبة: وهي المناطق التي لا تتوفر فيها الخدمة الشّاملة، أو النّفاذ الشّامل، إلا أنّ صندوق الخدمة الشّاملة يرى بأنّ توفير تلك الخدمات لها في ظل ظروف السّوق الحاليّة والمتوقّعة، سيكون مربحاً تجاريّاً. |
| | **المستوى الخدماتي** | - الاتّصالات الصّوتيّة.<br>- خدمة الإنترنت. |

وفي **سورية** وكما ورد سابقاً فقد حدّد قانون الاتّصالات نطاق الخدمة الشّاملة على **المستوى الخدماتي** بـ :

- النّفاذ إلى شبكة الهاتف العموميّة الثّابتة.
- النّفاذ إلى الإنترنت.
- هواتف الحصّالات للعموم.
- دليل الهاتف المطبوع أو الإلكتروني.
- الاستعلامات.
- خدمات الطّوارئ.
- أيّة خدمة أخرى يمكن للهيئة إضافتها لاحقاً بعد موافقة الوزير.

## ٣. مقدّمو الخدمة الشّاملة

تهدف السّياسات الحكوميّة المتعلقة بالخدمة الشّاملة إلى توفير خدمات الاتّصالات واستمرار تقديمها وتطويرها إلى جميع أفراد المجتمع، ولا سيما ذوي الدّخول المتدنيّة حتى في المناطق الجغرافيّة التي لا تغري المشغّلين بإيصال الشّبكات لها، وبوجه عام، يتردّد المشغّلون في توفير الخدمة في هذه المناطق باعتبار أنّ تقديمها غير مجدٍ اقتصادياً الأمر الذي شكّل سبباً جوهرياً لتدّخل الحكومات عبر سياساتها العامّة للخدمة الشّاملة، وذلك عن طريق تقديم الدّعم والإعانات لمشغّل ما دون غيره لضمان تقديم الخدمات في هذه المناطق بتكلفة معقولة، الأمر الذي شكّل عائقا أمام المنافسة العادلة بين المشغلين.

وتبيّن لاحقاً أنّ الوسيلة المثلى لتغطية عجز تقديم الخدمة الشّاملة في بيئة السّوق التّنافسيّة هي **بمشاركة جميع المشغّلين** في تحمل أعباء تقديم الخدمات/ النّفاذ الشّامل، وذلك عن طريق وضع آليّات لتمويل هذا العجز مترافقة مع تنظيم عمليّات اختيار مشاريع تنفيذ سياسة الحكومة في تقديم الخدمة الشّاملة، وعمليّات انتقاء المشغّلين المنفّذين لها في أجواء تضمن المنافسة والشّفافيّة التّامّة.

وقد حدّدت الكثير من الدّول في قوانين الاتّصالات النّافذة لديها أو في سياستها المقرّة للخدمة الشّاملة مقدّمي الخدمة الشّاملة والتي كانت غالباً عن طريق الإعلان والتّرسية وفقاً لقواعد المنافسة وفيما يلي بعض قواعد اختيار منفّذي مشاريع تقديم الخدمة الشّاملة في عدد من الدّول:

| | |
|---|---|
| **الولايات المتّحدة الأميركيّة** | يجري اختيار مقدّمي الخدمة عن طريق العطاءات التنافسية، أي المناقصة ودراسة العروض الفنية والترسية على أفضلها. |
| **الهند** | يجري تقديم الخدمة الشّاملة تاريخيّاً من قبل المشغّل القائم والذي يتمّ تعويضه من خلال رسم يفرض على المشغّلين الجدد، ومع مرور الوقت بدأ مشغلون آخرون المساهمة في تقديم الخدمة الشّاملة عبر مشاركتهم في مزادات يجري تنظيمها بهدف توزيع الدّعم للتّعويض عن تمويل الخدمة الشّاملة. |
| **المغرب** | إما مستغّلو الخدمة المتواجدين عن طريق برامج يقترحونها ويوافق عليها من قبل لجنة تدبير السّياسة العامّة للمواصلات، أو المتقدمين لمشاريع دفاتر التّحملات الخاصّة بدفاتر العروض التي تضعها الوكالة الوطنيّة لتقنين المواصلات. |
| **الأردن** | يجري اختيار مزودي الخدمات الشّاملة من بين المشغّلين المرخّصين من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتّصالات، التي تعمل على تقييم طلبات التّعويض المقدّمة من قبلهم للتّعويض عن الأضرار التي يتكبّدونها نتيجة تقديم الخدمة الشّاملة باستخدام أفضل الطّرق الاقتصاديّة لحساب كلفة تقديم الخدمة الشّاملة. |
| **مصر** | ورد في سياسة الخدمة الشّاملة أنه يتم اختيار منفّذي مشاريع تقديم الخدمة الشّاملة عن طريق المناقصة ودراسة العروض الفنيّة والتّرسية على أفضل العروض الفنيّة والماليّة والاقتصاديّة. |
| **السّعودية** | ورد في قرار إحداث صندوق دعم الخدمة الشّاملة آليّة اختيار وترسية مشاريع تقديم الخدمة وفقاً لقواعد المنافسة وعن طريق الإعلان والتّأهيل المسبق للاختيار. |

أمّا في **سورية** فقد أفرد قانون الاتّصالات مادة خاصّة بمقدّمي الخدمة الشّاملة إلا أنّه أبقاها في الإطار العام، حيث أناط بالهيئة النّاظمة لقطاع الاتّصالات وضع آليّات تحديد الملزمين بتقديم الخدمة الشّاملة من المرخّص لهم.

## ٤. آليّات تمويل الخدمة الشّاملة

عملت بعض الدّول على تمويل العجز النّاتج عن تقديم خدمات الاتّصالات المتعلّقة بالخدمة الشّاملة من خلال موازناتها العامّة، إلا أنّ الممارسات العمليّة أثبتت أنّ الوسيلة الأكثر فاعليّة لتمويل هذا العجز هي بإنشاء صناديق النّفاذ الشّامل/ الخدمة الشّاملة يجري من خلالها توفير حوافز ماليّة للمشغّلين من أجل سد فجوة النّفاذ، وفي هذه الحالة يجب توفير آليّات قانونيّة لـ **جمع أموال** هذه الصّناديق **ودفع الحوافز** بطريقة تتّسم بالكفاءة من حيث التّكلفة، إلى جانب ضرورة **وضع نموذج محدّد لحساب كلفة تقديم هذه الخدمات**.

وقد حُدّدت آليّات تمويل الخدمة الشّاملة في مجموعة من الدّول وفقاً لقوانين الاتّصالات النّافذة لديها، نذكر منها على سبيل المثال:

| | |
|---|---|
| **الولايات المتّحدة الأميركيّة** | من **صندوق الخدمة الشّاملة**، وتكون **موارده** مؤلّفة من: مساهمات من جميع الشّركات التي تقدّم خدمات الاتّصالات الهاتفيّة الدّوليّة، وخدمات نقل الصّوت عبر بروتوكول الإنترنت voip. |
| **الهند** | من **صندوق الخدمة الشّاملة**، وتكون **موارده** مؤلّفة من: مساهمة بمقدار (٥٪) من الإيراد الإجمالي لجميع مقدّمي خدمات الاتّصالات، باستثناء مقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة (فقط)، بالإضافة إلى مساهمات من الحكومة أومنح أو قروض. |
| **المغرب** | من **صندوق الخدمة الشّاملة**، وتكون **موارده** مؤلّفة من: مساهمات من شركات الاتّصالات بنسبة ٢٪ من عائداتها، وأيّ مساهمة على شكل هبات وتبرّعات ممنوحة في إطار تنمية برامج خدمة الاتّصالات الأساسيّة. |
| **الأردن** | من **صندوق الخدمة الشّاملة**، وتكون **موارده** مؤلّفة من: موارد تخصّص بقرار من مجلس الوزراء من عوائد منح الرخص وتجديدها، والدّعم المقدّم من المرخّص لهم، وأيّ مورد آخر يوافق عليه المجلس، والمساهمات التي تحددها الهيئة من المشغّلين المرخّص لهم المكلفين بالمساهمة في الصّندوق، حيث يُعفى المرخّص له الذي يشكّل إيراده 1٪ (أو أقل) من مجموع **عوائد التّشغيل الكليّة (من جميع المرخّص لهم)** من المساهمة في صندوق الخدمة الشّاملة. |
| **مصر** | صندوق للخدمة الشّاملة يتوّلى إدارته الجهاز القومي للاتّصالات. |
| **السّعودية** | صندوق للخدمة الشّاملة تتوّلى إدارته هيئة الاتّصالات وتقنيّة المعلومات. |

أمّا في **سورية** فقد أجاز قانون الاتّصالات للهيئة النّاظمة لقطاع الاتّصالات في المادّة ٤٦ منه إحداث صندوق دعم للخدمة الشّاملة كما ورد سابقاً، وربط وضع قواعد إدارته بقرار يصدر عن رئاسة مجلس الوزراء.

# الفصل الثّالث: واقع تقديم الخدمة الشّاملة في سورية

كما أشرنا سابقاً أنّه بالرّغم من عدم وجود سياسة واضحة مقرّة ومعلنة للخدمة الشّاملة إلا أنّه جرى تنفيذ الكثير من المشاريع المخطّط لها بهدف الوصول إلى تقديم خدمة اتّصالات شاملة في جميع أراضي الجمهوريّة العربيّة السّوريّة.

## ١. خدمات اتّصالات الهاتف الثّابت

- في عام ١٩٩٦ تمّ البدء بتنفيذ **مشروع ٣٣٧ ألف رقم ومركز** والذي يعتبر أول مشروع يخدم المناطق الرّيفيّة، حيث بدأت المؤسّسة حينها بالاهتمام والتّركيز على المناطق الرّيفيّة التي لا تتوفر فيها خدمة وتخديمها من خلال هذا المشروع.
- في بداية عام ١٩٩٨ تمّ البدء بتنفيذ **مشروع ١,٦٥ مليون رقم** والذي ركّز على معظم مناطق القطر، وأدّى بالنّتيجة إلى ازدياد نسبة التخديم بشكل ملحوظ. وقد تمّ تخصيص جزء من هذا المشروع لتخديم المناطق الرّيفيّة غير المخدّمة سابقاً، وسمي هذا الجزء بالمشروع الرّيفي الثّاني.
- في بداية عام ٢٠٠٣ تمّ التّحضير لمشروع خاص بالمناطق الرّيفيّة حيث تمّ إجراء مسح ميداني لجميع مناطق وقرى القطر وتمّ الاهتمام بشكل خاص بالمناطق الرّيفيّة وغير المخدّمة من خلال المشاريع السّابقة بما في ذلك القرى الموجودة في المنطقة الشّرقيّة (الحسكة – الرّقة – دير الزور)، وتمّ تخديم معظم هذه القرى.
- في عام ٢٠٠٦ تمّ البدء بتنفيذ **المرحلة الأولى من مشروع ٣ مليون رقم** حيث أدّى هذا المشروع إلى ازدياد نسبة التّخديم لتصل إلى حوالي ٩٥% والكثافة الهاتفيّة إلى حوالي ١٩%.

- **المشروع الرّيفي الثّالث:** الذي جرى تنفيذه بغية توسيع الخدمة الهاتفيّة في سورية وخاصّة في المناطق الرّيفيّة، حيث تمّ في عام ٢٠٠٥ البدء بإنجاز الدّراسات اللازمة والمسح الميداني لجميع مناطق القطر الرّيفية وغير المخدّمة، وبعد إجراء المسح الميداني تمّ البدء بتنفيذ المشروع الذي وصلت سعته إلى /٥٥٠/ ألف رقم، وبموجب هذا المشروع تمّ توريد /١٦٥٠/ وحدة ضوئيّة ومحطّة لاسلكيّة حيث بلغ عدد الوحدات الضّوئيّة والمحطّات اللاسلكيّة /٧٥٠/ وحدة ضوئيّة بسعة إجماليّة /٤٠٠/ ألف رقم و /٩٥٠/ محطّة لاسلكيّة بسعة /١٥٠/ ألف رقم، حيث تمّ بموجب هذا المشروع تخديم **/٤٣٠٠/ تجمّع سكاني (من مستوى قرية فما دون)** غير مخدّمة سابقاً، وتمّ الانتهاء من المشروع في نهاية عام ٢٠٠٩.

## ٢. خدمات الإنترنت عريض الحزمة

جرى أثناء تنفيذ إيصال خدمة الهاتف الثّابت لمجموعة من المناطق الرّيفيّة المتباعدة تركيب عدد من وحدات النّفاذ التي من الممكن أن تكون مؤهّلة لإيصال خدمة الإنترنت عريض الحزمة عبر بوابات الـ ADSL، هذه الوحدات من الممكن أن تؤمّن عدد إجمالي لبوابات الإنترنت يبلغ ٣٧٨٢٤ بوابة، وفيما يلي تفاصيل توزيع هذه الوحدات على المحافظات:

-

| دمشق | ريف دمشق | القنيطرة | السّويداء | درعا | اللاذقية | طرطوس | حمص | حماه | حلب | الحسكة | إدلب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ١٦ | ٤٨ | ٢ | ٣١ | ٥ | ٢٠٩ | ١٠٦ | ٣٤ | ٧٣ | ٣٨٤ | ١ | ١ |

# ب. الباب الثّاني: سياسة الخدمة الشّاملة والخطّة التّنفيذيّة

## الفصل الأوّل: سياسة الخدمة الشّاملة

### ١. الرّؤية

"**إتاحة** خدمات الاتّصالات **الأساسيّة لجميع** أفراد المجتمع"

**إتاحة:** الالتزام بتقديم الخدمات بسعر وجودة مناسبين.
**الأساسيّة**: خدمات الاتّصالات المشمولة في نطاق الخدمة الشّاملة.
**جميع** أفراد المجتمع: الشّرائح السّكّانيّة المشمولة ضمن نطاق الخدمة الشّاملة أيّاً كان موقعهم الجغرافي.

### ٢. السّياسات

(١) تحديد نطاق الخدمة الشّاملة بما يتلاءم مع الأهداف التّنمويّة.
(٢) اعتماد إجراءات معلنة وشفّافة لتحديد كلفة تقديم الخدمة الشّاملة.
(٣) تحديد أسعار الخدمة الشّاملة بما يتوافق مع القوة الشّرائيّة للمستهلكين ولا يضر بتوازن السّوق.
(٤) تحديد مقدّمي الخدمة الشّاملة بما يضمن الشّفافية والمنافسة العادلة.
(٥) إحداث صندوق دعم الخدمة الشّاملة بهدف تمويلها بما يحقق التّوازن بين تكاليف تقديمها وعائداتها.

# الفصل الثّاني: الخطوات التّنفيذيّة

## ١. تحديد نطاق الخدمة الشّاملة بما يتلاءم مع الأهداف التّنموية

### ١,١. الأهداف

(أ) تحديد نطاق الخدمة الشّاملة على المستويات الثّلاثة:
- الجغرافي: الوحدات الإداريّة المعتمدة في قانون الإدارة المحليّة المشمولة.
- الخدماتي: الخدمات التي تصنّف ضمن الخدمة الشّاملة وفقاً لقانون الاتّصالات.
- السّكّاني: الشّرائح السّكّانيّة التي يمكن استهدافها بالخدمة الشّاملة.

(ب) تحديث نطاق الخدمة الشّاملة بمستوياته الثّلاثة وفقاً للاحتياجات التّنمويّة.

### ١,٢. الخطوات التّنفيذيّة

(أ) وضع معايير تصنيف الوحدات الإداريّة لأغراض الخدمة الشّاملة.
(ب) وضع إجراء استصدار قرار الوزير بإضافة خدمات جديدة إلى المستوى الخدماتي للنّطاق.
(ج) وضع شروط تقديم الخدمات الواردة في المستوى الخدماتي.
(د) وضع إجراء تحديد الشّرائح السّكّانيّة المشمولة.
(ه) تحديد مؤشّرات الاحتياجات التّنمويّة المرتبطة بتقديم الخدمة الشّاملة.
(و) رصد المؤشّرات وتطوّرها.
(ز) وضع إجراء تحديث نطاق الخدمة الشّاملة بناءً على تطوّر المؤشّرات.

## ٢. اعتماد إجراءات معلنة وشفّافة لتحديد كلفة تقديم الخدمة الشّاملة

### ٢,١. الأهداف

(أ) تطوير نموذج مناسب لحساب كلف تقديم الخدمات الشّاملة.

### ٢,٢. الخطوات التّنفيذيّة

(أ) اعتماد نموذج حساب كلفة الخدمة الشّاملة بعد إجراء المشاورات اللازمة مع الأطراف المعنية.

## ٣. تحديد أسعار الخدمة الشّاملة بما يتوافق مع القوة الشّرائية للمستهلكين وبما لا يضرّ بتوازن السّوق.

### ٣,١. الأهداف

(أ) تحديد سعر مناسب لكلّ خدمة مشمولة عند إقرارها.

### ٣,٢. الخطوات التّنفيذيّة

(أ) تحديد مؤشّرات القوة الشّرائيّة للمستهلكين.
(ب) وضع إجراء تحديد الأسعار استناداً إلى كلفة الخدمة الشّاملة ومؤشّرات القوّة الشّرائيّة وبما لا يضرّ بتوزان السّوق.

## ٤. تحديد مقدّمي الخدمة الشّاملة بما يضمن الشّفافية والمنافسة العادلة

### ١,٤. الأهداف

(أ) تثبيت المشغّل العام كمقدّم لعدد من الخدمات المشمولة في نطاق الخدمة الشّاملة.
(ب) تحديد المشغل المناسب لكلّ خدمة جديدة يجري إضافتها إلى نطاق الخدمة الشّاملة.

### ٢,٤. الخطوات التّنفيذيّة

(أ) جرد الخدمات الشّاملة التي يقدمها المشغّل العام حالياً.
(ب) إجراء دراسة لتحفيز التّنافسيّة في تقديم الخدمة الشّاملة.
(ج) وضع إجراء شفاف وتنافسي لقبول المشغّل كمقدم للخدمة الشّاملة.

## ٥. إحداث صندوق دعم الخدمة الشّاملة بهدف تمويلها بما يحقّق التّوازن بين تكاليف تقديمها وعائداتها

### ١,٥. الأهداف

(أ) إحداث صندوق دعم الخدمة الشّاملة.
(ب) تحديد البنية المؤسّسية لصندوق الخدمة الشّاملة.

### ٢,٥. الخطوات التّنفيذيّة

(أ) وضع مسودة صك إحداث الصّندوق مع الأخذ بعين الاعتبار الخيارات المختلفة للصّك المذكور.
(ب) وضع البنية المؤسّسية للصّندوق.
  (١) أعمال الصندوق:
    (أ) اعتماد آليّات تمويل مقدّمي الخدمات الشّاملة.
    (ب) تحديد طبيعة المشاريع التّنموية المموّلة.
  (٢) تحديث أنظمة الهيئة بما يلبي احتياجات الصّندوق:
    (أ) تحديث النّظام الدّاخلي.
    (ب) تحديث النّظام المالي.
    (ج) تحديث الملاك العددي.
  (٣) تعريف إجراءات التّدقيق والمراجعة.
  (٤) إحداث لجنة متخصّصة لتنمية قطاع الاتّصالات وتقانة المعلومات في الهيئة النّاظمة لقطاع الاتّصالات.
(ج) إقرار القواعد النّاظمة لعمل الصندوق من قبل رئاسة مجلس الوزراء.
(د) إصدار القرارات الإداريّة الضّروريّة لتفعيل الصّندوق.

# الفصل الثّالث: الخطّة الزّمنيّة

GANTT CHART

| | Task | Task Name | Duration |
|---|---|---|---|
| 1 | | **نطاق الخدمة الشاملة** | **107 days?** |
| 2 | | إعداد دراسة لتحديد الخدمات الشاملة | 3 mons |
| 3 | | رفع مقترح لاعتماد الخدمات الشاملة | 5 days |
| 4 | | صدور قرار الوزير باعتماد الخدمات الشاملة | 2 days |
| 5 | | وضع معايير تصنيف الوحدات الإدارية لأغراض الخدمة الشاملة | 2 mons |
| 6 | | وضع إجراء استصدار قرار الوزير بإضافة خدمات جديدة إلى المستوى الخدماتي للنطاق | 1 wk |
| 7 | | وضع شروط تقديم الخدمات الواردة في المستوى الخدماتي | 2 mons |
| 8 | | وضع إجراء تحديد الشرائح السكانية المشمولة | |
| 9 | | تحديد مؤشرات الاحتياجات التنموية المرتبطة بتقديم الخدمة الشاملة | 2 mons |
| 10 | | رصد المؤشرات وتطورها | |
| 11 | | وضع إجراء تحديث نطاق الخدمة الشاملة بناءً على تطور المؤشرات | 2 mons |
| 12 | | **تحديد الكلفة** | **120 days** |
| 13 | | اعتماد نموذج حساب كلفة الخدمة الشاملة بعد إجراء المشاورات اللازمة مع الأطراف المعنية | 6 mons |
| 14 | | **أسعار الخدمات الشاملة** | |
| 15 | | تحديد مؤشرات القوة الشرائية للمستهلكين | |
| 16 | | وضع إجراء تحديد الأسعار استناداً إلى كلفة الخدمة الشاملة ومؤشرات القوة الشرائية | |
| 17 | | **تحديد مقدمي الخدمة الشاملة** | **167 days** |
| 18 | | جرد الخدمات الشاملة التي يقدمها المشغل العام حالياً. | 3 mons |
| 19 | | إجراء دراسة لتحفيز التنافسية في تقديم الخدمة الشاملة. | 3 mons |
| 20 | | وضع إجراء شفاف وتنافسي لقبول مشغل كمقدم للخدمة الشاملة | 3 mons |
| 21 | | **إحداث الصندوق** | **90 days** |
| 22 | | وضع مسودة صك إحداث الصندوق | 15 days |
| 23 | | استصدار صك إحداث الصندوق | 1 mon |
| 24 | | وضع البنية المؤسسية للصندوق | **75 days** |
| 25 | | أعمال الصندوق | **55 days** |
| 26 | | اعتماد آليات تمويل مقدمي الخدمات الشاملة. | 2 mons |
| 27 | | تحديد طبيعة المشاريع التنموية الممولة. | 2 mons |
| 28 | | تحديث أنظمة الهيئة بما يلبي احتياجات الصندوق | **60 days** |
| 29 | | تحديث النظام الداخلي | 3 mons |
| 30 | | تحديث النظام المالي | 3 mons |
| 31 | | تحديث الملاك العددي | 3 mons |
| 32 | | تعريف إجراءات التدقيق المراجعة | 1 mon |
| 33 | | إحداث لجنة متخصصة لتنمية قطاع الاتصالات وتقانة المعلومات في الهيئة | 15 days |
| 34 | | إقرار القواعد الناظمة لعمل صندوق من قبل رئاسة مجلس الوزراء | 15 days |
| 35 | | إصدار القرارات الإدارية الضرورية لتفعيل الصندوق | 15 days |