



وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات

Ministry of Information and
Communications Technology

الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد
للفترة 2016-2018

مقدمة

ان وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبموجب المادة (3) من قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007 مسؤولة عن اعداد السياسة العامة لقطاع البريد في المملكة الأردنية الهاشمية، وهي مسؤولة كذلك عن وضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذ السياسة العامة. وعليه، تم اعداد الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد (2016-2018) هذه، والتي تقرأ بالاقتران مع وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2012، والتي تم اقرارها من قبل مجلس الوزراء بتاريخ 2012/11/25. تهدف الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد الى توضيح الخطوات والاجراءات الواجب اتباعها من قبل كافة اصحاب العلاقة في القطاع البريدي والتي من شأنها النهوض بهذا القطاع ومساعدته في تحقيق النمو المنشود وتطويره بما يضمن تعظيم مساهمته في التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام، وإلى تعريف أصحاب العلاقة في قطاع البريد بالأهداف الاستراتيجية الخاصة بالقطاع و بدورهم في تحقيق تلك الأهداف بشكل خاص.

وعليه، تشتمل هذه الوثيقة على الأهداف الاستراتيجية لقطاع البريد، والإجراءات المطلوبة من كافة أصحاب العلاقة لتحقيق هذه الأهداف، ومن ضمنهم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ومشغل البريد العام ومؤسسات القطاع الخاص بالإضافة إلى الجهات الأخرى ذات العلاقة.

وستسعى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لقطاع البريد عن طريق التعاون مع كافة الجهات وتوفير المعلومات اللازمة لتنفيذ هذه الخطة الاستراتيجية.

مدخلات الخطة الاستراتيجية

تم اعداد الخطة الاستراتيجية لقطاع الخدمات البريدية للأعوام 2016-2018 اعتماداً على المدخلات التالية:

- السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2012
- تقييم نتائج الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد 2013-2015
- التقرير السنوي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات 2013
- التقارير والمطالعات الدولية حول التطورات في قطاع الخدمات البريدية وخصوصاً استراتيجية الدوحة البريدية/الاتحاد البريدي العالمي 2013-2016
- ملاحظات وآراء المشغلين العاملين في السوق والجهات ذات العلاقة.

ملخص التطورات في قطاع الخدمات البريدية

يواجه قطاع الخدمات البريدية حول العالم العديد من المتغيرات نتيجة العولمة وازدياد شدة المنافسة والتغيرات الكبيرة في متطلبات العملاء والاستخدام الكبير والواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد ظهرت نتائج هذه المتغيرات بشكل واضح من خلال الانخفاض الكبير في اعداد الرسائل البريدية المتداولة عالمياً وارتفاع اعداد الطرود البريدية نتيجة النمو والتطور في مجالات التجارة الالكترونية.

وكمحاولة للاستجابة لهذه المتغيرات فقد قام العديد من مشغلي البريد حول العالم بتوسيع قاعدة الخدمات والانشطة البريدية التي يتم تقديمها للعملاء والزبائن والدخول في مجالات جديدة مثل الخدمات (البريدية وغير البريدية) الالكترونية والخدمات المالية واللوجستية وسلسلة التوريد وغيرها. كما اصبح الاستخدام المتزايد للإمكانيات التي توفرها خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الوسيلة التي تدفع نحو التحسين في نوعية وجودة الخدمات وابتكار خدمات جديدة تتوافق مع احتياجات العملاء.

وقد بينت الدراسات السوقية لقطاع الخدمات البريدية- خصوصاً تلك الصادرة عن الاتحاد البريدي العالمي - ان مشغلي البريد الذين قاموا بتوسيع قاعدة نشاطاتهم لتشمل النواحي المادية والمالية والالكترونية قد حققوا نتائج ايجابية أكثر من المشغلين الذين قاموا بالتركيز على ناحية واحدة.

وقد ظهرت أيضاً أهمية التعاون بين مشغلي البريد والجهات الجمركية والرقابية والامنية لتسهيل تدفق البعثات البريدية خصوصاً مع ازدياد الاجراءات الأمنية في المطارات ونقاط العبور والعمل معاً لوضع آليات تراعي مصالح كافة الاطراف.

وبشكل عام، توفر التغيرات التي يشهدها القطاع البريدي والتي من المتوقع ان تتسارع وتيرتها خلال السنوات القليلة القادمة العديد من الفرص التي يجب ان يعمل مشغلي البريد على استغلالها والاستفادة منها في تطوير الاعمال وتنويع الخدمات التي يتم تقديمها.

الملاح العامة لقطاع الخدمات البريدية الاردني

بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية للعام 2014 ما مجموعه 39 مشغل، منهم 6 مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي و 33 مشغلي بريد/ فئة محلي، وذلك اضافة الى شركة البريد الاردني بصفتها مشغل البريد العام.

لا زالت شركة البريد الاردني المشغل العام الوحيد في قطاع الخدمات البريدية وتعمل الشركة وفق أسس تجارية وهي ملزمة بتقديم خدمات بريدية شمولية وتتمتع بنفس الحقوق الحصرية المنصوص عليها في قانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007. تخضع شركة البريد الاردني لعقد اداء مع الحكومة تلتزم بموجبه الشركة بتحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة، وتتولى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، بموجب قانون الخدمات البريدية، مسؤولية مراقبة التزامات الشركة المنصوص عليها في عقد الاداء.

تقوم شركة البريد الاردني بتقديم خدمات توزيع البريد من خلال الصناديق البريدية، الا انها توفر خدمات توزيع البريد الى المنازل والمؤسسات بشكل غير منتظم في بعض المناطق في المملكة وضمن أسس معينة وقد بلغت نسبة البعثات البريدية التي يتم توزيعها الى المنازل والمؤسسات حوالي 5% من مجمل البعثات البريدية التي تم توزيعها للعام 2014، في حين يتميز القطاع الخاص بحضور قوي في تقديم الخدمات المحلية والدولية للبريد السريع وخدمات التوزيع من - الباب - الى - الباب.

في العام 2012، تم اعتماد وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والتي أكدت على نية الحكومة في الاستمرار في اصلاحات قطاع لبريد بما يضمن قدرة القطاع على التطور استجابة لمتطلبات السوق والمتطلبات الاجتماعية مع توفير خدمات بريدية ذات جودة عالية وبأجور مقدر عليها وسهولة النفاذ لكافة المواطنين.

وقد اشارت هذه الوثيقة أيضا الى ضرورة قيام شركة البريد الاردني بتقييم كافة الفرص الممكنة لتمكينها من زيادة إيراداتها اضافة الى تطوير عملياتها واستغلال البنية التحتية المتاحة للشركة في توفير خدمات ذات قيمة مضافة.

وفيما يلي لمحة عن نتائج أداء القطاع البريدي خلال السنوات 2013 و 2014:

الجدول رقم (1)

المؤشر	2013	2014	% التغير
مجممل اعداد البعثات البريدية المتداولة	14,453,911	12,888,899	-1.2%
مجممل اعداد البعثات البريدية المتداولة/ محليا	12,181,700	10,463,869	-1.04%
مجممل اعداد البعثات البريدية المتداولة / خارجياً	2,272,211	2,425,030	0.06%

المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

الجدول رقم (2)

2014		2013		
مشغلي البريد الخاص	مشغل البريد العام	مشغلي البريد الخاص	مشغل البريد العام	
%21.35	%78.65	% 24	%76	نسبة البعثات البريدية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة
%16.08	%83.92	%22,3	% 77,7	نسبة البعثات البريدية المحلية المتداولة لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة محلياً
%44.09	%55.91	%32,5	%67,5	نسبة البعثات البريدية المتداولة دولياً لدى المشغل/المشغلين إلى إجمالي البعثات البريدية المتداولة دولياً
1.93		2,1		حصة الفرد من البعثات البريدية المتداولة

المصدر: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

تحليل نقاط القوة والضعف والتهديدات والفرص:

نقاط الضعف	نقاط القوة
<ul style="list-style-type: none">• عدم القدرة على استغلال الشبكة البريدية الواسعة.• عدم استكمال البنية التحتية اللازمة لمشروع عنونة الاردن.• عدم وجود دراسات ومسوحات سوقية محدثة لسوق الخدمات البريدية.• عدم توظيف التكنولوجيا الحديثة من قبل بعض مشغلي البريد ولا سيما شركة البريد الأردني لتقديم خدمات بريدية إلكترونية مستحدثة.• عدم وجود الثقة الكافية لبعض الفئات السكانية في الخدمات البريدية التي تقدمها شركة البريد الاردني بشكل خاص• عدم قيام شركة البريد الاردني بتنفيذ الالتزامات المترتبة عليها بموجب عقد الاداء	<ul style="list-style-type: none">• الشبكة الواسعة لشركة البريد الاردني وتعدد المنافذ التي تقدم الخدمات البريدية داخل المملكة.• التنوع في الخدمات البريدية التي تقدمها كل من شركة البريد الاردني وشركات القطاع الخاص.• توفر الخبرات والمؤهلات للعاملين في القطاع البريدي العام فيما يخص شبكة البريد الدولي• تحفيز القطاع الخاص للاستثمار في تقديم الخدمات البريدية من خلال التحرير التدريجي للسوق.

الفرص	التهديدات
<ul style="list-style-type: none">• استغلال الشبكة البريدية الواسعة لتقديم منتجات وخدمات بريدية وغير بريدية تخدم مصالح المواطنين والاعمال• التطور المتسارع في خدمات الاتصالات والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.• الزيادة في اعداد الطرود البريدية المتداولة نتيجة النمو في التجارة الإلكترونية• امكانية التوسع في استخدامات التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البريدية.• الامتداد والتوسع العمراني المتسارع في الاردن.	<ul style="list-style-type: none">• تراجع الاعتماد على الوسائل والخدمات التقليدية لنقل البريد وانخفاض حجم الطلب على الخدمات البريدية التقليدية.• الاستخدام المتزايد لوسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في توصيل الخدمات.• اختلاف الانماط الاستهلاكية للمجتمع الاردني

الرؤيا:

قطاع خدمات بريدية متطور يوفر خدمات بريدية متنوعة ومتاحة للجميع ، ذات جودة عالية وبأسعار مقننر عليها في كافة انحاء المملكة.

الرسالة:

تطوير قطاع الخدمات البريدية لتقديم خدمات تلبي الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية للمواطنين والاعمال وتواكب التقدم التكنولوجي.

الاهداف الاستراتيجية على مستوى القطاع البريدي:

الهدف الاستراتيجي رقم (1) تحفيز الطلب على الخدمات البريدية
الهدف الاستراتيجي رقم (2): زيادة تنافسية الخدمات البريدية

الاهداف الاستراتيجية على مستوى مشغل البريد العام:

الهدف الاستراتيجي رقم (3) توفير خدمات بريدية شمولية مستدامة تتناسب مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية
الهدف الاستراتيجي رقم (4): تطوير اعمال شركة البريد الاردني

خطة العمل/ على مستوى القطاع البريدي

الهدف الاستراتيجي	المبادرات المتعلقة بتنفيذ الهدف الاستراتيجي	النشاطات/ الاجراءات	الجهات ذات العلاقة	الفترة الزمنية	مؤشر الاداء على مستوى الهدف الاستراتيجي
1- تحفيز الطلب على الخدمات البريدية	1.1 مراجعة البيئة التشريعية التي تحكم العمل في قطاع الخدمات البريدية بما يضمن التحرير التدريجي لقطاع الخدمات البريدية	1.1.1 مراجعة قانون الخدمات البريدية بما يضمن تعزيز الخدمات الشمولية، زيادة المنافسة من خلال تحرير السوق و ايجاد تنظيم موحد للسوق البريدي. 1.1.2 مراجعة نظام ترخيص مشغلي البريد 1.1.3 اقرار تعليمات لتنظيم المنافسة في سوق الخدمات البريدية .	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني، شركات البريد المرخصة	الربع الاول 2016	• اقرار التشريعات المعدلة
	1.2 تشجيع مشغلي الخدمات البريدية على توفير المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات بشكل شفاف وواضح.	1.2.1 قيام كافة مشغلي الخدمات البريدية بتزويد الهيئة بقائمة بكافة الخدمات والمنتجات البريدية التي يتم تقديمها والشروط والاحكام المتعلقة بها.	هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني، شركات البريد	الربع الاول 2016 وبشكل	• قائمة بالمنتجات والخدمات البريدية التي تم التعريف

<p>بها</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة زيادة الطلب على المنتجات والخدمات البريدية 	<p>مستمر</p>	<p>المرخصة</p>	<p>1.2.2 اعلام مشغلي الخدمات البريدية بأهمية اتاحة المعلومات اعلاه من خلال الموقع الالكتروني او ابرازها في مكان واضح في مكاتب ونقاط النفاذ.</p> <p>1.2.3 قيام مشغلي الخدمات البريدية بوضع الخطط والبرامج الترويجية والتسويقية للتعريف بمزايا وفوائد المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها.</p> <p>1.2.4 قيام مشغلي الخدمات البريدية بتحديث المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • نتائج مؤشرات اداء جودة وفعالية الخدمة البريدية 	<p>الربع الثاني 2016 ويشكل نصف سنوي</p>	<p>هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني، شركات البريد المرخصة</p>	<p>1.3.1 قيام هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بتحديد المؤشرات والمعايير المتعلقة بجودة وفعالية الخدمات البريدية وتحديد آلية تطبيق هذه المؤشرات ومخاطبة المشغلين بضرورة توفير المعلومات اللازمة.</p> <p>1.3.2 نشر نتائج هذه المؤشرات خلال شهر حزيران من كل عام</p>	<p>1.3 جمع ونشر مؤشرات أداء ومعايير واضحة وشفافة من أجل الترويج لخدمات بريدية ذات فعالية وجودة في تقديم الخدمة</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • عدد اتفاقيات 	<p>الربع الاول</p>	<p>هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة</p>	<p>1.4.1 تشجيع مشغلي الخدمات البريدية على الربط البيني والنفاذ الى الشبكات</p>	<p>1.4 تعزيز النفاذ الى الخدمات البريدية من كافة فئات</p>	

<p>الربط البيئي</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدد ومواقع نقاط النفاذ البريدية • عدد الخدمات البريدية الالكترونية المستحدثة • عدد الاتفاقيات مع الافراد والاعمال لتقديم خدمات بيع الخدمات البريدية بالتجزئة. 	<p>2016 ويشكل مستمر</p>	<p>البريد الاردني، شركات البريد المرخصة</p>	<p>البريدية الخاصة بكل منها.</p> <p>1.4.2 تطوير البنية التحتية لمشغلي البريد بما يضمن الاستغلال الامثل</p> <p>1.4.3 قيام مشغل البريد العام بإعادة النظر بتوزيع نقاط النفاذ الخاصة بما يتناسب مع الاحتياجات الفعلية للمواطنين والاعمال.</p> <p>1.4.4 تطوير الخدمات البريدية الالكترونية بما يضمن اتاحة النفاذ اليها بشكل أوسع</p> <p>1.4.5 تفعيل التعاقد مع الافراد والاعمال التجارية الخاصة لتقديم خدمات البيع بالتجزئة للخدمات البريدية</p>	<p>المجتمع</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • نتائج الدراسات 	<p>الربع الاول</p>	<p>وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد</p>	<p>2.1.1 دراسة واقع حال قطاع الخدمات البريدية في الاردن</p>	<p>2.1 اعداد دراسات سوقية عن واقع قطاع الخدمات البريدية</p>	<p>2- زيادة تنافسية الخدمات البريدية</p>

	2017	الاردني	2.1.2 دراسة تكلفة تقديم الخدمات البريدية الشمولية		
<ul style="list-style-type: none"> • عدد الخدمات والمنتجات البريدية الجديدة. • عدد المستفيدين من الخدمات والمنتجات البريدية 	الربع الثاني 2016 وبشكل مستمر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني، شركات قطاع الخاص، مطوري الخدمات الالكترونية	2.2.1 تشجيع مشغلي الخدمات البريدية (مشغل البريد العام بشكل خاص) على تطوير منتجات بريدية وغير بريدية تأخذ بعين الاعتبار اتاحة النفاذ اليها من كافة الفئات المجتمعية	2.2 تطوير خدمات ومنتجات بريدية وغير بريدية بما يتناسب مع احتياجات المواطنين والاعمال تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة.	

خطة العمل/ على مستوى مشغل البريد العام

مؤشر الاداء على مستوى الهدف الاستراتيجي	الفترة الزمنية	الجهات ذات العلاقة	النشاطات/ الاجراءات	المبادرات المتعلقة بتنفيذ الهدف الاستراتيجي	الهدف الاستراتيجي
<ul style="list-style-type: none"> • نتائج جودة الخدمات البريدية الشمولية 	الربع الاول 2016 وبشكل مستمر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني	3.1.1 قياس حجم الطلب على الخدمات البريدية الشمولية 3.1.2 قياس مستوى جودة الخدمات البريدية الشمولية	3.1 قيام مشغل البريد العام بتحقيق التزاماته بتوفير الخدمة البريدية الشمولية	3- توفير خدمات بريدية شمولية مستدامة تتناسب مع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية.
<ul style="list-style-type: none"> • عدد المشاريع والمنتجات الجديدة. • نسبة التحسن في الايرادات 	الربع الثاني 2016 - الربع الرابع 2016	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني	4.1.1 تحديد عدد من المشاريع/ المنتجات التي يمكن تقديمها من خلال الشبكة البريدية ودراسة الجدوى الاقتصادية لها. 4.1.2 تقديم كافة الخدمات الاجتماعية بناء على اسس تعكس التكلفة.	4.1 وضع الخطط اللازمة التي تهدف الى زيادة ايرادات الشركة	4- تطوير اعمال شركة البريد الاردني
<ul style="list-style-type: none"> • عدد الانظمة التي تم مراجعتها 	الربع الاول 2016 -	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع	4.2.1 مراجعة نظام الجودة 4.2.2 مراجعة الانظمة المالية	4.2 مراجعة وتطوير الانظمة التي تحكم العمل في شركة البريد الاردني.	

وتطويرها	الربع الثالث 2016	الاتصالات، شركة البريد الاردني	4.2.3 مراجعة نظام شؤون الموظفين		
<ul style="list-style-type: none"> • عدد حملات التواصل • عدد الاتفاقيات التي تم التوصل اليها مع المؤسسات الحكومية والخاصة • عدد زوار الموقع الالكتروني 	الربع الاول 2016 وبشكل مستمر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، شركة البريد الاردني، المؤسسات الحكومية والخاصة	<p>4.3.1 وضع خطة للتواصل مع المؤسسات الحكومية والخاصة للتعريف بالخدمات والمنتجات التي تقدمها شركة البريد الاردني</p> <p>4.3.2 تطوير منتجات بريدية وغير بريدية تتناسب مع الاحتياجات الخاصة بهذه المؤسسات في حال كان ذلك مجدداً</p> <p>4.3.3 تطوير الموقع الالكتروني لشركة البريد الاردني بشكل يوفر المعلومات المحدثة بشكل واضح</p>	4.3 تعزيز العلاقات مع المؤسسات الحكومية والخاصة	

