

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



التقرير السنوي

١٤٣٣ - ١٤٣٤هـ





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission





خادم الحرمين الشريفين
الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission





صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن عبدالعزيز آل سعود
ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء
وزير الدفاع



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission





صاحب السمو الملكي
الأمير مقرن بن عبدالعزيز آل سعود
النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء





قائمة المحتويات

٥٠	٧. صندوق الخدمة الشاملة
٦١	٨. الدراسات
٦٣	٩. الإنجازات مقارنة بخطة التنمية التاسعة
٧٠	١٠. برنامج عمل الهيئة خلال العام القادم (١٤٣٣ / ١٤٣٤ هـ)
٧٣	الملاحق
٧٣	الملحق (أ) : قرارات مجلس الإدارة
٧٤	الملحق (ب) : طلبات مرثيات العموم
٧٤	الملحق (ج) : الأنشطة والإنجازات الأخرى
٨١	الملحق (د) : المشاركات المحلية والإقليمية والدولية
٨٦	الملحق (هـ) : التراخيص الصادرة
٩٤	الملحق (و) : المواقع التابعة للهيئة على شبكة الإنترنت
٩٥	الملحق (ز) : قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة
٩٦	الملحق (ح) : الحسابات الختامية

١٢	كلمة رئيس مجلس الإدارة
١٤	كلمة المحافظ
١٦	١. الملخص
١٩	٢. قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة
١٩	١-٢ نمو القطاع ومؤشرات انتشار الخدمات
٢٧	٢-٢ الإطار التنظيمي
٢٧	٣-٢ مهمات الهيئة ومسؤولياتها
٢٨	٤-٢ حصول الهيئة على المركز الأول في جائزة متاح
٢٩	٣. مجلس الإدارة
٣١	٤. الرؤية والرسالة
٣٢	٥. الوضع الراهن
٣٦	٦. أهم النشاطات والإنجازات
٣٦	١-٦ تعزيز المنافسة وتطوير القطاع
٤٢	٢-٦ حماية المستهلك
٤٦	٣-٦ إدارة الموارد المحدودة
٤٨	٤-٦ البيئة التنظيمية والشفافية
٤٩	٥-٦ إنجازات أخرى



مجلس إدارة الهيئة



أعضاء مجلس الإدارة



سعادة الأستاذ
فهد بن عبدالله الدكان
وزارة المالية



سعادة الأستاذ
أحمد بن عبدالرحمن العبدالعال
وزارة التجارة والصناعة



معالي المهندس
عبدالله بن عبدالعزيز الضراب
محافظ الهيئة
نائب رئيس المجلس



معالي المهندس
محمد جميل بن أحمد ملا
وزير الاتصالات وتقنية المعلومات
رئيس المجلس



سعادة الأستاذ
سعود بن عبدالرحمن الشمري
القطاع الخاص



سعادة الأستاذ
صالح بن عيد الحصيني
القطاع الخاص



سعادة الدكتور
أسعد بن سليمان عبده
القطاع الخاص



سعادة الدكتور
عبدالعزيز بن محمد السويلم
مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية

كلمة رئيس مجلس الإدارة



خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع أنحاء المملكة؛ من خلال الدعم الكبير لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل عام، وتنفيذ سياسة الخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل لتوفير الخدمات في المناطق النائية. وقد أشار تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات العالمي لعام ٢٠١٢م الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي ومنظمة (انسياد) العالمية؛ أن المملكة قد حققت المرتبة (٣٤) عالمياً للمؤشر الخاص بجاهزية الشبكة؛ متقدمة من المرتبة (٣٨) في العام السابق، كما حققت المرتبة (١٧) عالمياً للمؤشر الفرعي الخاص بالبيئة السياسية والتنظيمية؛ متقدمة من المرتبة (٢٢) في العام السابق؛ مما يدل على أن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة في تقدم مستمر.

شهد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، تطورات ملموسة خلال خطتي التنمية الثامنة والتاسعة؛ خاصة في مجال تحرير أسواق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وتعزيز المنافسة وحمايتها، وتوفير الخدمات وتنوعها؛ بالإضافة إلى رفع مستوى كفاءة البنية التحتية لتلك الخدمات. ولقد ثبت أن توفر خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وانتشارها بجودة عالية، وأسعار مناسبة لها أثراً كبيراً وفعالاً في تمكين الاقتصادات النامية من القفز بها إلى درجات عليا من مراحل التنمية، وتعزيز التحول الاقتصادي والاجتماعي؛ نظراً لكونها تعمل على تحفيز العمل الفاعل في جميع المجالات الإنتاجية والخدمية، وهي وسيلة مهمة في التوجه نحو الاقتصاد القائم على المعرفة ومجتمع المعلومات. وإدراكاً لكل هذه الحقائق؛ فإن حكومة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - تقدم الدعم المستمر والمتواصل لنشر

أن لها تأثيراً كبيراً على القطاعات الاقتصادية الأخرى والاقتصاد الوطني.

ويسرني، باسم مجلس الإدارة، أن أقدم التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للعام المالي ١٤٣٢/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)؛ الذي يستعرض مجمل نشاطات الهيئة وإنجازاتها، خلال العام المنصرم، منتهزاً الفرصة لتقديم الشكر لأعضاء مجلس إدارة الهيئة، ومعالي محافظها وجميع العاملين فيها على ما بذلوه، وببذلونه؛ لتحقيق أهدافها، داعياً الله - العلي القدير - أن يحفظ لنا بلدنا العزيز بقيادة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - وأن يعيننا جميعاً على القيام بما أوكل إلينا بأمانة وإخلاص، حتى يستمر العطاء والإنجاز.

م. محمد جميل بن أحمد ملا

رئيس مجلس الإدارة

وعملت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات منذ تأسيسها على تحقيق جملة من المنجزات لتطوير القطاع، ومن أبرزها تطوير الأدوات التنظيمية اللازمة لضمان المنافسة العادلة، والعمل على حفظ حقوق المستخدمين لخدماته، ومعالجة الشكاوى المقدمة منهم، وحل الخلافات بين مقدمي الخدمات المرخص لهم، كما وضعت معايير جودة الخدمات وتابعت تطبيقها، وعملت على إطلاق المبادرات في جميع مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات، وتعزيز أمن المعلومات، وإعداد خطط تطوير خدمات الإنترنت في المملكة، وإجراء الدراسات الفنية والاقتصادية؛ بهدف الاستمرار في تطوير هذا القطاع المهم.

وقد شهدت هذه الفترة ارتفاعاً ملحوظاً في انتشار معظم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وتنوعها؛ لكن المرحلة المقبلة تتطلب جهوداً كبيرة لنشر خدمات النطاق العريض، عن طريق كوابل الألياف البصرية وبسرعات عالية؛ نظراً لكون تلك الخدمات وسيلة مهمة لتحسين الكفاءة في الوصول إلى الخدمات الحكومية؛ مثل الصحة والتعليم والخدمات الحكومية الأخرى، كما

كلمة المحافظ



يُعد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات أحد أهم القطاعات فاعلية وديناميكية، نظراً لما يقوم به هذا القطاع من إسهام فاعل في دفع عجلة التنمية المستدامة في مختلف الجوانب العلمية والثقافية والاجتماعية، والأثر الملموس له في رفع مستوى الإنتاجية والنمو لجميع قطاعات الدولة من خلال التطبيقات التي تعزز كفاءة أداء الأعمال في تلك القطاعات فضلاً عن التأثير الإيجابي على المواطنين بشكل عام. واستناداً إلى هذا الواقع؛ قامت حكومة المملكة العربية السعودية بقيادة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله، بتقديم جميع أنواع الدعم لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بوصفه مكوناً حيوياً في الاقتصاد الوطني، ليس لإسهاماته الجوهرية في مجالات التوظيف والتنوع الاقتصادي فحسب، ولكن أيضاً للقدرات الديناميكية والمبتكرة التي يمتلكها، ولمهامه الواسعة في توفير أشكال المنتجات والخدمات والتقنيات المواتية، التي تدعم أسس تطور المملكة على اقتصاد مبني على المعرفة في السوق العالمية.

فمنذ انطلاق مسيرة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، نجح هذا القطاع بفضل من الله، ثم بفضل الدعم المتواصل من حكومة المملكة؛ في تحقيق طفرة هائلة على صعيدي البنية التحتية، ونشر التقنية والخدمات وإتاحتها؛ وأضحى مكوناً رئيسياً فاعلاً في تنمية القطاعات التنموية

والاجتماعية كافة، بل تحول إلى حافز لرفع كفاءة هذه القطاعات وتحسين أدائها. وجدير بالذكر أن التقديرات تشير إلى أن حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات بلغ حوالي ٩٤ مليار ريال في عام ٢٠١٢، مقارنة بـ ٢١ مليار ريال في عام ٢٠٠٢م، وذلك بمتوسط نمو سنوي يقدر بنحو ١٦ في المئة؛ مما يدل على أن المجتمع السعودي بجميع فئاته من أفراد، وقطاع الأعمال الخاصة والحكومية قد أسهم في التطور الكبير في هذا القطاع المهم واستفاد منه.

ومن هذا المنطلق، واصلت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات تنظيم هذا القطاع، وتحقيق المزيد من الإنجازات؛ من خلال العمل على تنفيذ المشاريع والمهام ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات؛ فشهد العام ١٤٢٣/١٤٢٤ هـ (٢٠١٢م) تحقيق المزيد من الإنجازات الهادفة إلى النهوض بهذا القطاع الحيوي.

ففي إطار سعي الهيئة نحو تعزيز المنافسة وتوفير الخدمات؛ قامت بإصدار تراخيص جديدة لعدد من الخدمات المختلفة، فبلغ إجمالي التراخيص الصادرة بنهاية عام ١٤٢٣/١٤٢٤ هـ (٢٠١٢م) حوالي (٢٩٢) ترخيصاً مقابل (٢٣٠) ترخيصاً بنهاية العام الماضي (٢٠١١م).

بالهيئة، وأطلقت العديد من الحملات لرفع الوعي العام لدى المستخدمين.

وعلى صعيد نشر خدمات الاتصالات في الأماكن النائية، وغير المربحة تجارياً، تم توفير الخدمات الصوتية وخدمات الإنترنت ذات النطاق العريض لحوالي (٢٤٢١) تجمعاً سكانياً. كما تم ترسية مشروعين آخرين لتقديم تلك الخدمات لحوالي (٦٩٠) تجمعاً سكانياً، فضلاً عن أنه تم الانتهاء من إعداد وثائق المنافسة لمشروعين إضافيين واعتمادهما، وسيتم طرحهما خلال عام ٢٠١٢م لخدمة حوالي (٢٤١٧) تجمعاً سكانياً على مستوى المملكة.

ونتيجة لما تقوم به الهيئة من أعمال ونشاطات بهدف تطوير القطاع، وسعيها نحو التميز والريادة؛ حصلت الهيئة على المركز الأول في (جائزة متاح) التي ترعاها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، وذلك عن استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر في خدمة أسماء النطاقات السعودية، والبنية التحتية الخاصة بها.

ولا يسعني في هذا المقام إلا أن أشكر معالي رئيس مجلس الإدارة، وأعضاء المجلس، وجميع العاملين في الهيئة على جهودهم، والشكر موصول لكل من أسهم في إنجاح أعمال الهيئة، سواء أكان ذلك من خلال المشاركة بإرسال المرئيات والاقتراحات على استطلاعات مرئيات العموم، أم من خلال تقديم الرأي والمشورة لها، أو مساندتها لتحقيق أهدافها.

والله من وراء القصد، والهادي إلى سواء السبيل.

م. عبد الله بن عبدالعزيز الضراب

محافظ الهيئة

وانطلاقاً من حرص الهيئة على تحسين مستوى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ونشرها، والإسهام في خفض أسعارها؛ وكذلك العناية بالمستخدمين، وتحقيق المنافسة في أسواق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وزيادة الاستثمار في هذا القطاع المهم؛ قامت بدراسة وضع سوق الاتصالات المتنقلة في المملكة؛ وخلصت إلى ضرورة زيادة هيكلية مبيعات التجزئة والجملة في هذا السوق؛ وذلك بإصدار تراخيص جديدة لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، نظراً لما يحققه ذلك من نتائج إيجابية على تحسين أنظمة العناية بالمستخدمين، وتوفير خيارات إضافية لهم، وتوفير باقات خدمات مبتكرة في السوق، وتحقيق مزيد من التنافسية على مستوى مبيعات التجزئة. وعلى هذا فقد خطت الهيئة خطوات عملية بهذا الاتجاه؛ إذ تم إعداد مسودة ترخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، والإطار العام لاتفاقية هذا النوع من الشبكات، ومعايير التأهيل، والاختيار للمتقدمين، لإصدار تلك التراخيص خلال العام القادم بمشيئة الله.

وحرصاً من الهيئة على إيلاء مستخدمي خدمات الاتصالات جل رعايتها؛ بوصفهم عنصراً مهماً من عناصر العملية التنموية في هذا القطاع الحيوي، فقد اتخذت العديد من الإجراءات التي تمكنهم من ممارسة حقوقهم ومعرفة واجباتهم، إذ قامت الهيئة بمعالجة (١٥٥١٩) شكوى، وإنهائها خلال العام ١٤٢٣/١٤٢٤هـ (٢٠١٢م)، كما تم تطوير مسودة وثيقة إجراءات الهيئة لمعالجة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، ومسودة وثيقة الإرشادات الخاصة بمعالجة الشكاوى لدى مقدمي الخدمة ووضع خطة متكاملة لتطوير نظام معالجة الشكاوى؛ لتحقيق أعلى درجات الرضا لدى المستخدمين. بالإضافة إلى تطبيق أفضل الإجراءات لتنظيم تعرفه خدمات المشغلين كافة، ووضع إجراءات محددة للتعامل مع تقديم الخدمات والعروض، وفق أفضل الممارسات العالمية. كما أكملت إنشاء نظام آلي لتلقي الشكاوى ومتابعتها

١. الملخص

يتناول هذا التقرير أبرز نشاطات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وإنجازاتها خلال العام المالي ١٤٣٣ / ١٤٣٤ هـ (٢٠١٢م). فيستعرض في الفصل الثاني تطور القطاع والبيئة التنظيمية، ويتناول أعضاء مجلس الإدارة في الفصل الثالث، ورؤية الهيئة ورسالتها في الفصل الرابع، والوضع الراهن في الفصل الخامس. كما يتناول في الفصول؛ السادس والسابع والثامن، أبرز النشاطات والإنجازات، والدراسات التي قامت بها الهيئة خلال فترة التقرير، مقسمة على عدة محاور رئيسة هي على النحو التالي:

أولاً - تعزيز المنافسة وتطوير القطاع:

- إصدار تراخيص جديدة لعدد من الخدمات المختلفة، وإلغاء بعض التراخيص الأخرى؛ حيث بلغ إجمالي التراخيص الصادرة (٢٩٢) ترخيصاً بنهاية عام ٢٠١٢م.
- تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.
- تراخيص خدمة تأجير مرافق الاتصالات.
- تراخيص تقديم خدمات التصديق الرقمي في المملكة.
- دراسة سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة.
- تحديث إرشادات الربط البيئي.
- إعداد مؤشرات الأداء لسوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- إرشادات المشاركة في البنية التحتية لشبكات الألياف البصرية.
- نقل الأرقام.
- المركز السعودي لمعلومات الشبكة
- رفع جاهزية المملكة للانتقال للإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت (IPv6).
- برنامج تحفيز قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

ثانياً - حماية المستهلك:

- معالجة (١٥٥١٩) شكوى للمستخدمين.
- الفصل في مخالفات نظام الاتصالات، حيث تم الفصل في (٢٥٢٦) مخالفة، وأصدرت القرارات الخاصة بها.
- تنظيم أسعار خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث قامت الهيئة بدراسة (١٥٤) طلب تعرفه خدمات وعروض ترويجية لجميع المشغلين واعتمادها.
- تطبيق مؤشرات جودة الخدمة.
- إعداد خطة تطوير الإنترنت.
- إنجازات المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات.
- نظام فسخ أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات الإلكتروني.
- الإشراف على خدمات الاتصالات خلال موسمي رمضان والحج.
- إجراء القياسات الميدانية لمستويات المجالات الكهرومغناطيسية.

ثالثاً - إدارة الموارد المحدودة:

- إدارة الترددات، ومتابعة تنفيذ الخطة الوطنية للطيف الترددي.
- تنفيذ الخطة الوطنية لترقيم المحدثه، وإدارتها.

رابعاً - البيئة التنظيمية والشفافية:

- مراجعة أنظمة الهيئة.
- تحديث البيئة التنظيمية.
- استطلاعات مرئيات العموم.
- نشر مؤشرات الأداء لسوق خدمات الاتصالات.
- وضع قطاع تقنية المعلومات.
- النشاطات الإعلامية والتفاعل مع الرأي العام.

خامساً - الخدمة الشاملة ونشر خدمات الاتصالات في المناطق غير المخدومة:

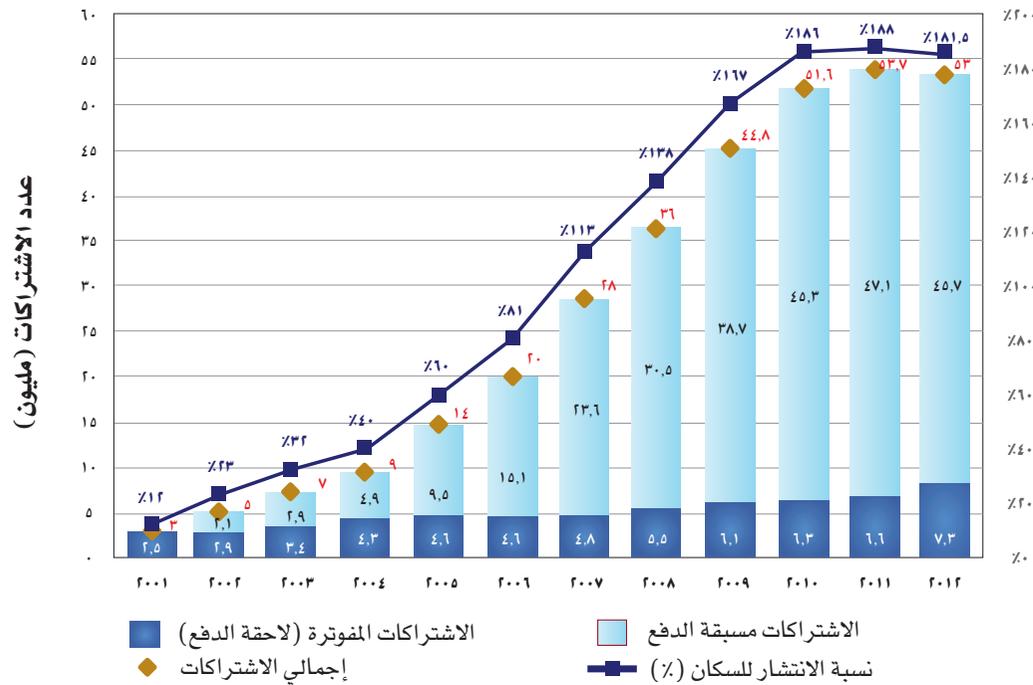
- مراجعة سياسة الخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل.
- دراسة السوق.
- دراسة تحديد المناطق المشمولة بخدمات الاتصالات.
- دراسة إمكانية خدمة (٢٧٠١) تجمع سكاني ضمن مشاريع الصندوق.
- إكمال تنفيذ المشروع الأول والثاني لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لحوالي (١٠٤٦) تجمعاً سكانياً نائياً.
- طرح وترسية مشروعات الصندوق (الثالث، والرابع)، والبدء في تنفيذهما؛ لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لحوالي (٢٥٨٢) تجمعاً سكانياً نائياً.
- طرح وترسية مشروعات الصندوق (الخامس، والسادس)، والبدء في تنفيذهما لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لحوالي (٦٩٠) تجمعاً سكانياً نائياً.
- إعداد وثائق مشروعات الصندوق (السابع، والثامن) واعتمادهما؛ لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات لحوالي (٢١٤٧) تجمعاً سكانياً نائياً.

سادساً- الدراسات

- وضع الإنترنت في المملكة.
 - إعادة هيكلة المقابل المالي، نظير تقديم الخدمة تجارياً.
 - منهجية تنظيم تعرفه خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
 - التوجهات الحديثة في مجال تقنية المعلومات.
 - دراسة فنية حول المواصفات الفنية، ومعايير تمديد شبكة الألياف الضوئية داخل المنازل.
 - دراسة حول قياس مستوى رضا العملاء عن جودة خدمات الاتصالات بالمملكة.
- كما يشتمل التقرير على إنجازات الهيئة، مقارنةً بأهداف خطة التنمية التاسعة (الفصل ٩)، ب. كما يعرض التقرير في (الفصل ١٠) برنامج عمل الهيئة للعام القادم ١٤٣٤/١٤٣٥هـ (٢٠١٣م).
- ويختتم التقرير بعدة ملاحق، عن أهم قرارات مجلس الإدارة، واستطلاعات مرئيات العموم، والنشاطات والإنجازات الأخرى للهيئة، والمشاركات المحلية والاقليمية والدولية، والتراخيص الصادرة، وقواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة، بالإضافة إلى الحسابات المالية الختامية للعام المالي ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) مقارنةً بالعام السابق.

٢. قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة

إجمالي الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة



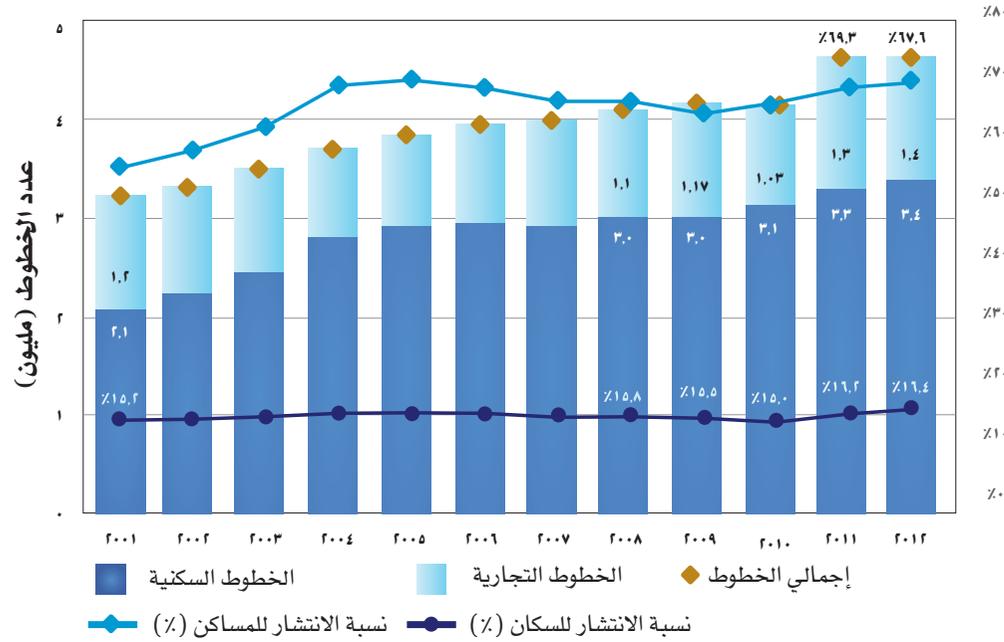
الشكل رقم (١): نمو الاتصالات المتنقلة

٢-١ نمو القطاع ومؤشرات انتشار الخدمات

٢-١-٢ الاتصالات المتنقلة

بلغ عدد الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة حوالي ٥٢ مليون اشتراك بنهاية العام ٢٠١٢م، وتمثل الاشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تتجاوز (٨٦٪)، وبذلك تكون نسبة الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ١١١,٦٪. ويلاحظ انخفاض عدد الاشتراكات مقارنة بالعام السابق (٢٠١١م)؛ بسبب عملية تحديث البيانات، وقيام الشركات المرخص لها بإلغاء تفعيل أعداد كبيرة من شرائح المشتركين الذين لم يقوموا بتحديث بياناتهم؛ مما أثر على إجمالي عدد الاشتراكات لهذا العام.

إجمالي الاشتراكات في خدمات الاتصالات الثابتة



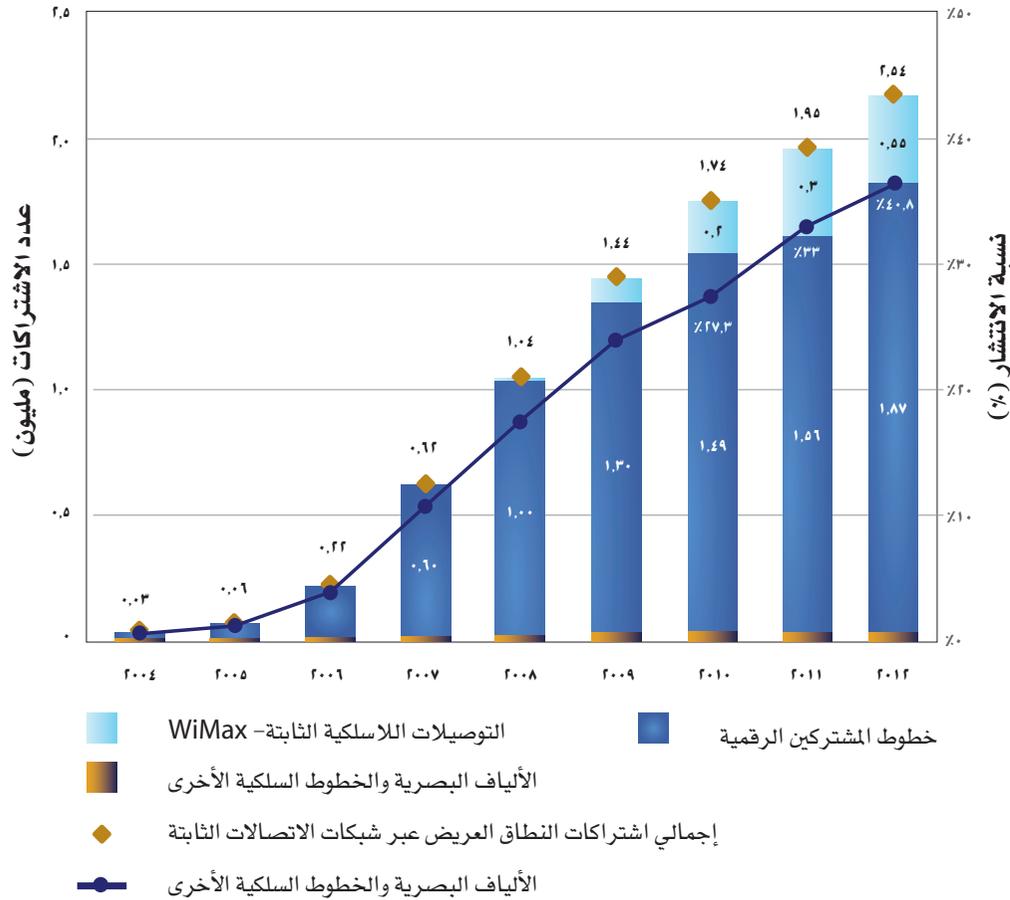
الشكل رقم (٢): نمو الاتصالات الثابتة

ملحوظة: تقاس نسبة الانتشار للسكان بقسمة إجمالي خطوط الهاتف الثابت العاملة على عدد السكان، أما نسبة الانتشار للمساكن: فيتم حسابها بقسمة عدد الخطوط السكنية على عدد المساكن.

٢-١-٢ الاتصالات الثابتة

بلغ عدد الخطوط العاملة للهاتف الثابت بنهاية العام ٢٠١٢ م حوالي ٤,٨ مليون خط؛ منها حوالي ٣,٤ مليون خط سكني، أي ما يمثل حوالي (٧٠٪) من إجمالي الخطوط العاملة. وبذلك تبلغ نسبة انتشار الهاتف الثابت بالنسبة للسكان حوالي ١٦,٤٪، في حين بلغت نسبة الانتشار للمساكن بحدود ٦٧,٦٪. ومن المتوقع أن ينشط الطلب على الخدمات الثابتة في المدن الرئيسية نتيجة تنامي الطلب على خدمات النطاق العريض الثابتة خاصة شبكة الألياف البصرية (FTTx).

إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة



الشكل رقم (٣): نمو خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة

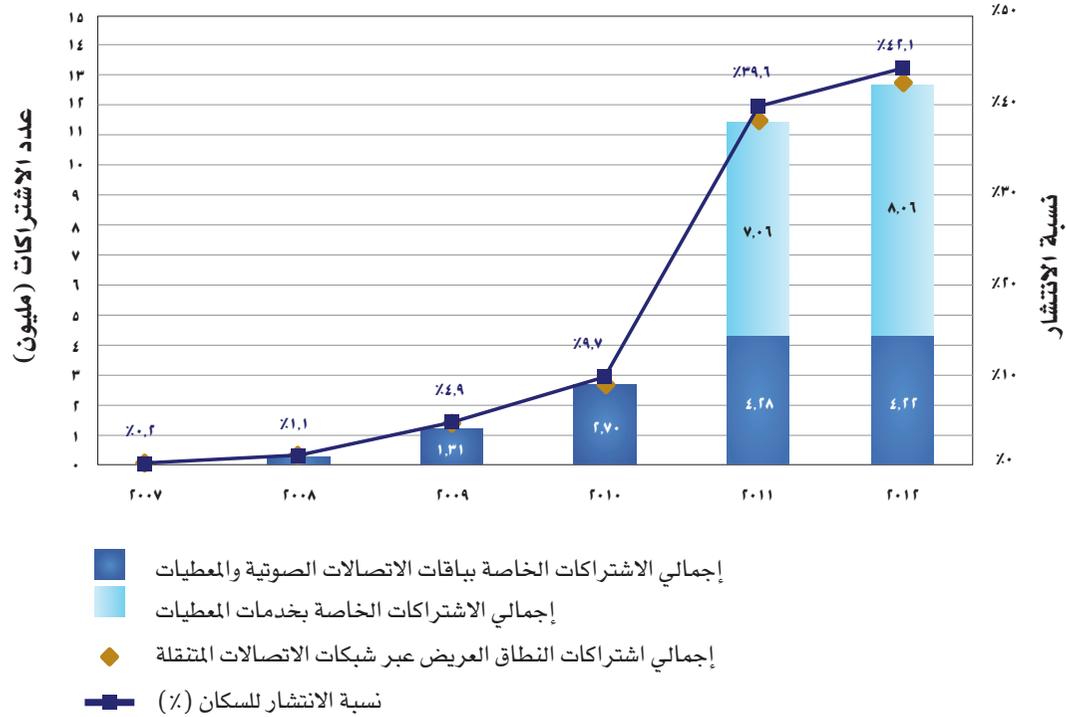
٢-١-٣ النطاق العريض

زاد الطلب على خدمات النطاق العريض مؤخراً بشكل كبير مقارنة بالسنوات الماضية، ويرجع ذلك إلى حاجة المجتمع إلى خدمات النطاق العريض؛ خصوصاً بعد أن قدمت الحكومة دعمها القوي للمشاريع ذات التقنية العالية، والتي تتطلب بنية رقمية جيدة، وكذلك بعد أن أصبح الكثير من الإجراءات الحكومية تتم عن طريق التعاملات الحكومية الإلكترونية. ومما أسهم في هذا الارتفاع أيضاً انتشار استخدام الإنترنت في المجتمع، بحيث أصبحت مصدراً رئيساً لمئات الآلاف من البرامج التي يتم تحميلها على الأجهزة الذكية مثل الشبكات الاجتماعية، وتطبيقات الأعمال، ومعالجة النصوص، وبرامج المحادثة، وأدوات الحماية، والألعاب وغيرها. ويتم في الوقت الراهن تقديم خدمات النطاق العريض عن طريق شبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة.

خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة:

نما عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة والتي تشمل خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، التوصيلات اللاسلكية الثابتة، بالإضافة إلى الألياف البصرية والخطوط السلكية الأخرى إلى حوالي ٢,٥٤ مليون اشتراك بنهاية العام ٢٠١٢م؛ بنسبة انتشار تقدر بحوالي ٤٠,٨% على مستوى المساكن.

إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات

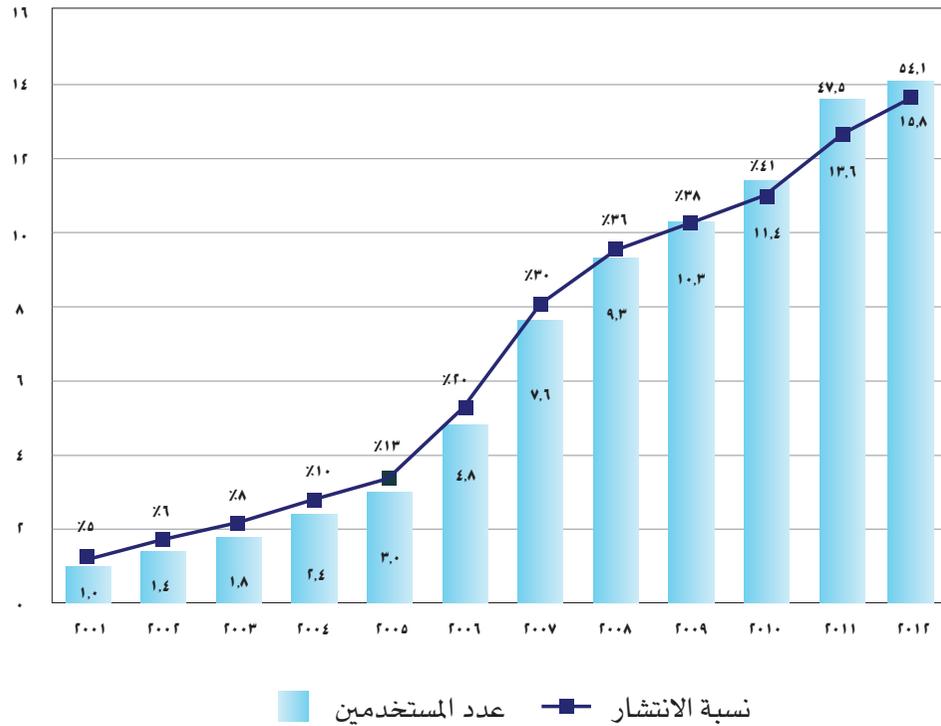


خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة:

وصل إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة بتعريفها الشامل إلى حوالي ١٢.٢٨ مليون اشتراك بنهاية العام ٢٠١٢م، شاملة الاشتراكات في خدمات المعطيات (البيانات) والاشتراكات في باقات الاتصالات الصوتية. وتكون بذلك نسبة انتشار خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ٤٢.١٪. وتجدر الإشارة إلى أن الانتشار المتزايد لأجهزة الهواتف الذكية أدى إلى ارتفاع في عدد المستخدمين بشكل كبير في السنوات الأخيرة.

الشكل رقم (٤): نمو خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة

إجمالي عدد مستخدمي الإنترنت



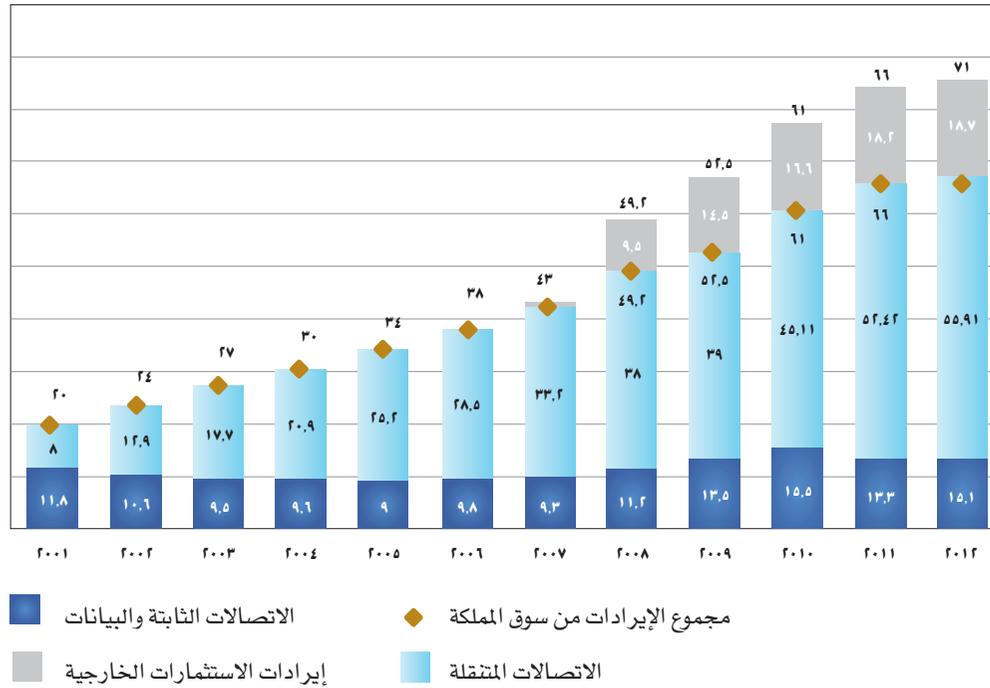
الشكل رقم (٥): نمو مستخدمي الإنترنت في المملكة

٢-١-٤ الإنترنت

زادت نسبة انتشار الإنترنت بمعدلات عالية خلال السنوات الماضية، إذ ارتفعت من ٥% عام ٢٠٠١م إلى حوالي ٥٤,١% في نهاية العام ٢٠١٢م. ويقدر عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة حالياً بحوالي ١٥,٨ مليون مُستخدم. وأظهرت تقديرات الهيئة والمسوحات الميدانية أنه يغلب على الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة؛ أنها متعددة المستخدمين للخط الثابت الواحد، نظراً لارتباطها بالمساكن، وتجمعات الأعمال؛ وبذلك يقدر عدد المستخدمين للخط الواحد الثابت بحدود ٣ مستخدمين، و مستخدم واحد أو أكثر لكل اشتراك في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة. إضافة إلى ذلك؛ هناك عدد من المستخدمين الذين يجمعون بين الخدمتين الثابتة والمتنقلة بأكثر من اشتراك.

ومن المتوقع أن يشهد الطلب على خدمات الإنترنت ارتفاعاً ملحوظاً في السنوات القليلة القادمة، نتيجة توفر شبكات الألياف البصرية (FTTx) وما تقدمه من سرعات عالية، خاصة في المدن الكبيرة، وتزايد العوامل المساعدة والداعمة لمحتوى الانترنت، وانتشار الأجهزة الذكية، وما تحويه من برامج وتطبيقات معتمدة على الاتصال بالإنترنت.

إيرادات قطاع خدمات الاتصالات (مليار ريال)

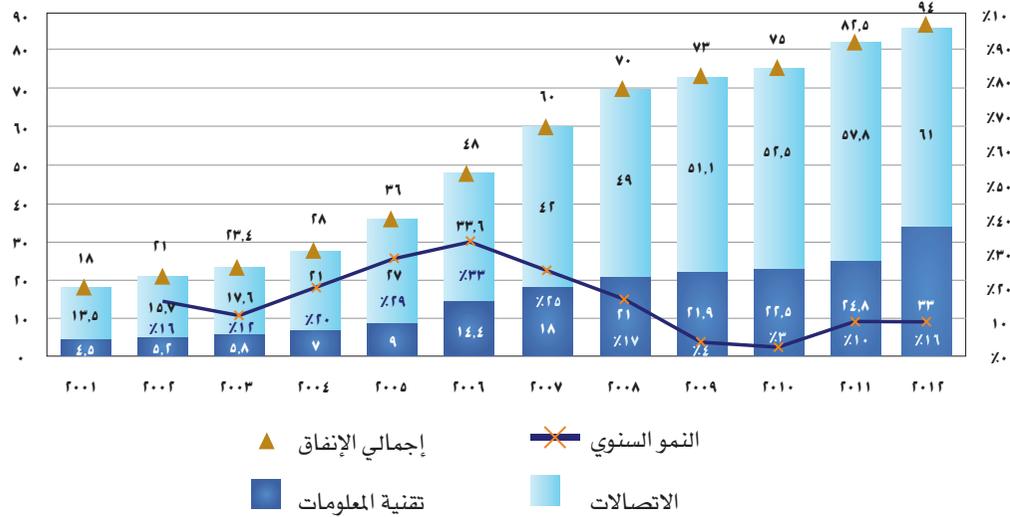


الشكل رقم (٦): نمو إيرادات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

١-٥ الإيرادات

حققت شركات الاتصالات إيرادات إجمالية مباشرة من عملياتها في المملكة بحوالي (٧١ مليار) ريال بنهاية عام (٢٠١٢م)، بمتوسط نمو يقدر بحوالي (١٢٪) سنوياً خلال العشر سنوات الماضية (٢٠٠٢م-٢٠١٢م). وتمثل إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة حوالي (٧٨٪) من إجمالي الإيرادات؛ في حين تمثل خدمات الاتصالات الثابتة والمعطيات حوالي (٢٢٪). وبالإضافة إلى الإيرادات من الخدمات المقدمة في سوق المملكة، فقد أدت استثمارات بعض شركات الاتصالات الوطنية في أسواق الدول الأخرى إلى نمو إيرادات القطاع من الاستثمارات الخارجية من (٤٥٥ مليون) ريال في عام (٢٠٠٧م)، إلى ما يقارب (١٨.٧ مليار) ريال بنهاية عام (٢٠١٢م)، بحيث أصبح إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات من عمليات شركات الاتصالات داخل المملكة وخارجها حوالي (٩٠ مليار) ريال.

إجمالي الانفاقات على الاتصالات تقنية المعلومات (مليار ريال)



الشكل رقم (٧): الإنفاق على خدمات الاتصالات و تقنية المعلومات

المصدر : مصلحة الاحصاءات العامة، وتحليلات الهيئة

٢-١-٦ الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

تشير تقديرات الهيئة إلى أن حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات يقدر بحدود (٩٤ مليار ريال في العام ٢٠١٢م) مقارنة بـ (٢١ مليار ريال في العام ٢٠٠٢م)، وبمتوسط نمو سنوي يقدر بحوالي (١٦٪). ويمثل الإنفاق على تقنية المعلومات حوالي (٣٠٪) من إجمالي حجم الإنفاق؛ ويتركز معظمها في الإنفاق على الأجهزة وخدمات تقنية المعلومات. ومن المتوقع أن ينمو حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات بنسبة تزيد على (١٠٪) في عام (٢٠١٢م)؛ بسبب الاستثمارات الكبيرة من القطاع الحكومي والخاص، ومن المتوقع أن تشهد سوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات نمواً كبيراً في الطلب على أحدث المنتجات التقنية والبرامج الخاصة بالحماية وأمن المعلومات، مع زيادة الاهتمام بالتقنيات الحديثة، والتطبيقات التفاعلية اتساقاً مع التطورات الجديدة في التقنية والمعلومات وشبكات الاتصالات؛ وهذا سيؤدي إلى تنامي الاستثمار المباشر في خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، والخدمات المساندة لها .

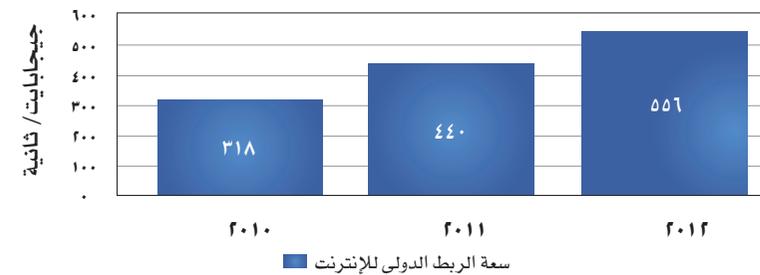
ويُعد سوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة أكبر أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في منطقة الشرق الأوسط من حيث القيمة الرأسمالية وحجم الانفاق؛ ويستحوذ على نسبة تزيد على (٧٠٪) من حجم هذا القطاع في أسواق الخليج العربي، وباستثمارات رأسمالية تزيد عن (١٣٥ مليار) ريال في السنوات العشر الماضية.

إسهامه المباشر في الناتج الإجمالي المحلي، إضافة إلى آثاره الإيجابية غير المباشرة في رفع كفاءة القطاعات الإنتاجية الأخرى في الاقتصاد. وبحسب تقديرات الهيئة، يقدر إسهام قطاع الاتصالات بحوالي (٢,٧٥٪)، مع العلم بأن القيمة المضافة لقطاع الاتصالات بحسب هذه التقديرات شهدت ارتفاعاً خلال الأعوام الثلاثة الماضية، بينما تراجع نسبة القيمة المضافة لقطاع الاتصالات من الناتج المحلي خلال الفترة نفسها من (٤,٤٪) في عام (٢٠٠٧م) إلى (٢,٧٥٪) في عام (٢٠١٢م). ويرجع ذلك أساساً إلى النمو الكبير في الناتج المحلي الإجمالي؛ بسبب ارتفاع أسعار النفط وزيادة معدلات إنتاجه. أما عند تحييد قطاع البترول والتعدين في مكون الناتج المحلي؛ فإنه يقدر أن تكون نسبة إسهام نشاط الاتصالات في إجمالي الناتج المحلي - غير النفطي - بحدود (٧٪) للعام (٢٠١٢م). إضافة إلى ذلك، ستسهم قيم الاستثمارات الضخمة في البنى التحتية والشبكات؛ خاصةً لخدمات النطاق العريض في تعزيز إسهام نشاط الاتصالات في إجمالي الناتج المحلي؛ وتبيّن الدراسات أن هناك علاقة طردية بين نسبة انتشار خدمات النطاق العريض، ومعدل النمو في إجمالي الناتج المحلي؛ إذ يؤدي الارتفاع في انتشار خدمات النطاق العريض بنسبة (١٠٪) إلى نمو حقيقي بحدود (١,٢٪) في إجمالي الناتج المحلي.

٧-١-٢ سعة الربط الدولي للإنترنت

بلغ إجمالي ساعات الربط الدولي للإنترنت لعام ٢٠١٢م حوالي ٥٥٦ جيجا بت/ثانية؛ مقارنةً بـ ٢١٨ جيجا بت/ثانية في عام ٢٠١٠م.

سعة الربط الدولي للإنترنت



الشكل رقم (٨): سعة الربط الدولي للإنترنت

٨-١-٢ إسهام نشاط الاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي

أدى تنامي الاستثمارات الرأسمالية، وتوسيع شبكات الاتصالات وتطويرها إلى زيادة إسهام نشاط الاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي بشكل ملموس؛ نتيجة تحرير قطاع الاتصالات وفتح سوقه للمنافسة؛ مما أدى إلى جذب الاستثمارات للقطاع، وزيادة معدلات النمو فيه، وارتفاع

٢-٢ الإطار التنظيمي

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هي الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. ويحدد كل من (نظام الاتصالات) الصادر عام ١٤٢١هـ ولائحته التنفيذية الصادرة عام ١٤٢٢هـ الإطار القانوني الخاص بتنظيم القطاع. ويتضمن النظام عدداً من الأهداف؛ منها توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية، وبأسعار مناسبة، وإيجاد المناخ المناسب لتشجيع المنافسة العادلة، واستخدام الترددات بصورة فعّالة، وتوطين تقنية الاتصالات ومواكبة تقدمها، وتحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة، وعدم التمييز، وحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمستثمرين.

كما يحدد (تنظيم الهيئة) الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٧٤) في ١٤٢٢/٣/٥هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (١٣٣) في ١٤٢٤/٥/٢١هـ، مهمات هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات واختصاصاتها، بوصفها منظماً للقطاع يتمتع بالشخصية الاعتبارية، وبالاستقلال المالي والإداري. وتحدد (القواعد الإجرائية) الخطوات الواجب اتباعها من قبل كل من الهيئة، بوصفها جهة تنظيمية، ومقدمي الخدمات وغيرهم؛ لضمان التعامل الميسر والموثق للمتطلبات التنظيمية والقضايا التي تقع ضمن إطار العلاقة بين الأطراف المختلفة.

وتعنى الأهداف المرحلية للهيئة في الوقت الحاضر بمواصلة السعي لتحرير قطاع الاتصالات، وتعزيز البيئة التنافسية في جميع خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وتشجيع تأسيس البنى التحتية ونشر شبكات جديدة لزيادة المنافسة، مع تشجيع بناء شبكات النطاق العريض ونشر خدماته، وتوفير البدائل في حالات الأعطال والطوارئ، إضافة إلى تمكين تقديم الخدمة الشاملة في جميع أنحاء المملكة.

٢-٣ مهمات الهيئة ومسؤولياتها

تحرص الهيئة على الالتزام بأسس الوضوح والشفافية، والتمسك بمبادئ العدالة، والتوازن بين جميع الأطراف ذات العلاقة: مقدمي الخدمات، والمستثمرين، والحكومة، والمستخدمين من أفراد ومؤسسات. كما تعمل الهيئة على تنفيذ إستراتيجيات الدولة، وسياسات القطاع التي تعتمدها وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

وقد حدد (تنظيم الهيئة) مهماتها ومسؤولياتها بوصفها منظماً للاتصالات، ومحفزاً لتطوير تقنية المعلومات، ومن أبرز هذه المهمات ما يلي:

- تنفيذ السياسات والخطط والبرامج المعتمدة لتطوير القطاع.
- إصدار التراخيص اللازمة؛ لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- العمل على حماية مصالح المستخدمين، لخدمات الاتصالات العامة والإنترنت.
- التأكد من أداء المستخدمين والمشغلين لواجباتهم، مع مراعاة المصلحة العامة.
- وضع أسس تحديد المقابل المالي للخدمات بالقدر الذي تتطلبه المنافسة.
- اقتراح الشروط المتعلقة بالخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل.
- تشجيع الاعتماد على قوى السوق لتوفير الخدمات.
- جذب الاستثمارات وتشجيع تقديم الخدمات بأسعار مناسبة، وجودة عالية، في جميع مناطق المملكة.

٢-٤ حصول الهيئة على المركز الأول في جائزة «متاح»

شاركت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ممثلة بالإدارة العامة لخدمات الإنترنت في ورشة عمل جائزة متاح؛ لمناقشة الأعمال المتقدمة للمنافسة على الجائزة التي ترعاها مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، لتحقيق بعض أهداف البرنامج الوطني لتقنيات البرمجيات الحرة / المفتوحة المصدر (متاح).

وتهدف الجائزة إلى دعم التوجه نحو استعمال تقنيات البرمجيات الحرة / المفتوحة المصدر في المجالات المختلفة، وكذلك تشجيع الاستخدام والبحث والتطوير والتدريب في هذا المجال، وتكريم المهتمين بها في المملكة العربية السعودية. كما تسعى الجائزة لتشجيع المجتمع على الإثراء في مجال البرمجيات الحرة / المفتوحة المصدر. وقد حصلت الهيئة على المركز الأول في جائزة (متاح) فرع الاستخدام في القطاعين العام والخاص؛ وذلك عن استخدام البرمجيات مفتوحة المصدر في خدمة أسماء النطاقات السعودية، والبنية التحتية الخاصة بها.

- إدارة الترددات بفعالية، والسعي لتحقيق الاستخدام الأمثل لمورد الطيف الترددي المحدود.
- وضع الخطة الوطنية للطيف الترددي، وتطبيقها، وتحديثها دورياً.
- وضع الخطة الوطنية للترقيم، وإدارتها، وتحديثها.
- تشجيع تحديث الشبكات والخدمات، وتشجيع البحوث والتطوير، ونقل التقنية وتوطينها.
- التنسيق والمشاركة في برامج ومشروعات التحول إلى التعاملات الإلكترونية الحكومية والتجارة الإلكترونية.
- تشجيع الاستثمار في خدمات تقنية المعلومات، وتصنيعها.

٣. مجلس الإدارة

مجلس الإدارة، هو السلطة العليا في الهيئة، والمشرف على إدارتها، وتصريف أمورها ووضع السياسة العامة لها. ويرأس المجلس معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات المهندس/محمد جميل بن أحمد ملا. وخلال العام المالي ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) تكون المجلس من عضوية كل من:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| محافظة الهيئة - نائباً لرئيس المجلس | ■ معالي المهندس / عبدالله بن عبدالعزيز الضراب |
| وزارة المالية | ■ سعادة الأستاذ / فهد بن عبدالله الدكان |
| مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية | ■ سعادة الدكتور / عبدالعزيز بن محمد السويلم |
| القطاع الخاص | ■ سعادة الدكتور / أسعد بن سليمان عبده |
| القطاع الخاص | ■ سعادة الأستاذ / صالح بن عيد الحصيني |
| القطاع الخاص | ■ سعادة الأستاذ / سعود بن عبدالرحمن الشمري |
| وزارة التجارة والصناعة | ■ سعادة الأستاذ / أحمد بن عبدالرحمن العبد العالي (رحمه الله) |



● مبنى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الجديد في حي النخيل بالرياض.

ع. الرؤية والرسالة

تنص رؤية الهيئة على ما يلي:

« توفير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع أنحاء المملكة بجودة عالية وأسعار مناسبة ».

أما رسالة الهيئة فتشمل ما يلي:

- توفير بيئة تنظيمية عادلة مبنية على الوضوح والشفافية؛ لتحفيز المنافسة، وحماية الصالح العام، وحقوق جميع الأطراف.
- نشر خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المتطورة في مختلف أرجاء المملكة، والاستخدام الأفضل للموارد المحدودة.
- نشر الوعي حول الاتصالات وتقنية المعلومات، وتشجيع استخدامها لتعزيز الإنتاجية، ورفع كفاءة الاقتصاد الوطني.
- تطوير الموارد البشرية للهيئة، وفق أعلى معايير الأداء المهني، في بيئة عمل إيجابية محفزة.

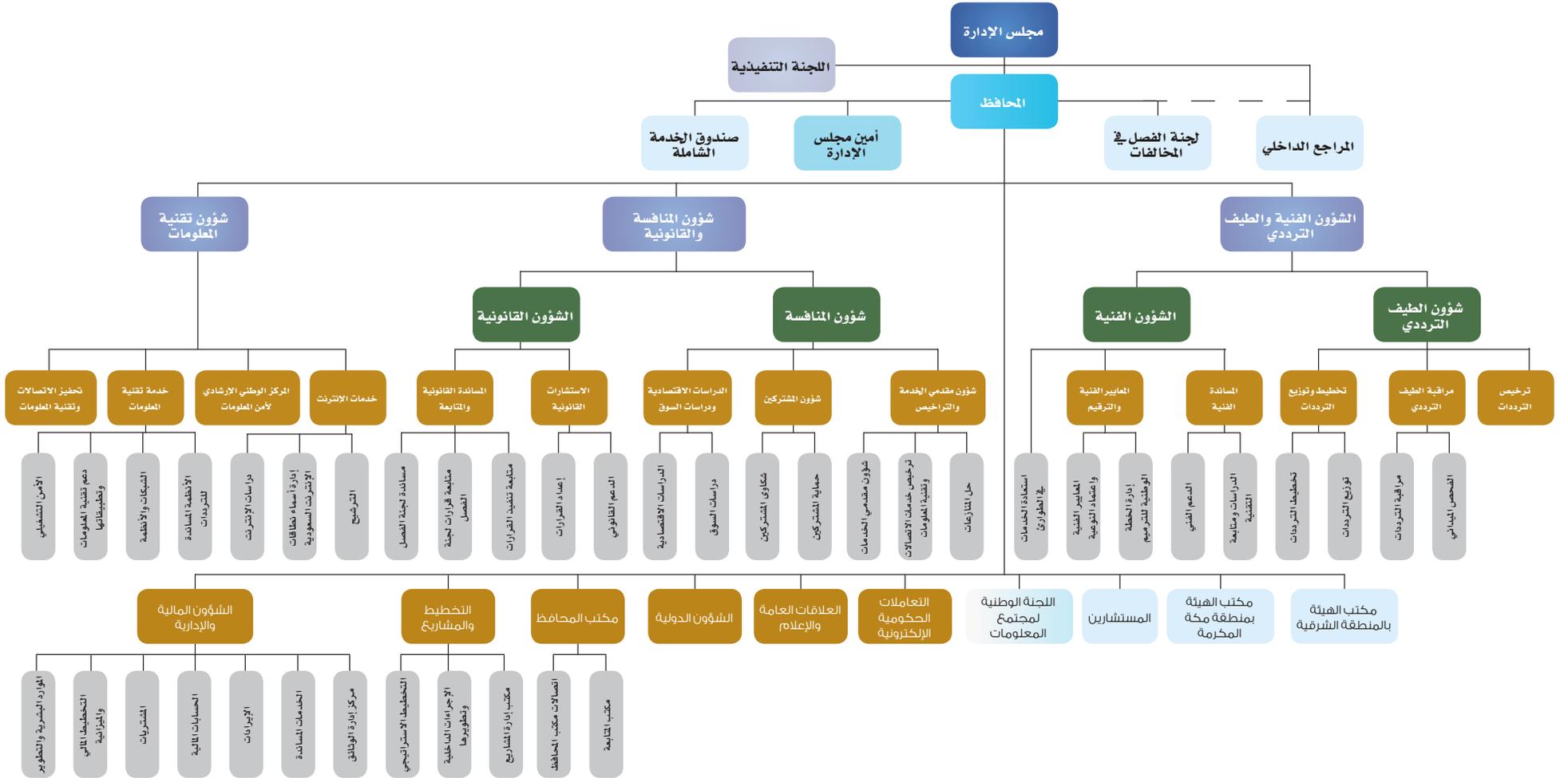
٥. الوضع الراهن

٥-١ الهيكل التنظيمي

قامت الهيئة خلال الفترة الماضية بمهام أساسية في تحرير هذا القطاع الحيوي، وإيجاد بيئة استثمارية مبنية على أسس وقواعد تعتمد على الوضوح والشفافية، وعدم التمييز. ونظراً إلى أن لكل مرحلة أولوياتها وإستراتيجيتها؛ فلقد مرت الهيئة بعدد من المراحل منذ نشأتها، إذ كانت البداية بمرحلة التأسيس، تلاها مرحلة فتح السوق، وإصدار تراخيص الاتصالات المتنقلة والثابتة، فأعقبها مرحلة رعاية المرخصين الجدد، وتذليل العقبات لإطلاق الخدمات تجارياً. وكان أن استأثرت تلك المراحل السابقة بالاهتمام والجهد اللذين أوجبتهما حاجات المراحل نفسها، إبان تلك الفترات. ولما كانت الحاجة مازال قائمة لإيلاء مزيد من العناية بعدد من الموضوعات المهمة الأخرى مثل التأكيد على حماية مستخدم خدمات الاتصالات، ونشر خدمات النطاق العريض؛ فقد تطلب الأمر إجراء تقييم لأداء الهيئة في الوقت الحاضر بهدف تحديد التوجهات الرئيسية المستقبلية، وتحديد متطلبات المرحلة المقبلة التي كان من أهمها توفير الحماية للمستخدمين النهائيين لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وضبط السوق، وتشجيع المنافسة على أسس من الشفافية والعدالة وعدم التمييز، ومراقبة الأسواق؛

للحفاظ على المنافسة وتعزيزها، وإدارتها بكفاءة، لاسيما مع زيادة عدد المرخصين في الأسواق السعودية. وقد واكب ارتفاع وتيرة المنافسة ارتفاع في القضايا الخلافية بين مقدمي الخدمة أنفسهم، وبين مقدمي الخدمة والمستخدمين النهائيين للخدمة. بالإضافة إلى العمل على تخفيض أسعار الخدمات وتنظيمها، وتقديمها بجودة عالية، وإدخال التقنيات الحديثة، وتوفير الخدمات الأساسية في المناطق غير المربحة تجارياً (الخدمة الشاملة) بالإضافة إلى العمل على نشر خدمات النطاق العريض في جميع أنحاء المملكة.

واستجابة لتلك الاستحقاقات؛ كان إيجاد هيكل تنظيمي جديد للهيئة ضرورة حتمية، وحاجة ماسة للاستجابة لتلك المتطلبات، بما يتوافق مع التوجهات المستقبلية، وبما تملبه طبيعة التطورات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات؛ فتم إعداد الهيكل الجديد، وعرضه على مجلس إدارة الهيئة الموقر الذي منح الموافقة عليه خلال العام ٢٠١١م. ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي المعتمد للهيئة.



٢-٥ القوى البشرية

تسعى الهيئة لاستقطاب الكفاءات والخبرات التي تحتاجها للقيام بمهامها، ولتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، والحفاظ على بيئة عمل إيجابية محفزة وذات إنتاجية عالية. وقد بلغ عدد العاملين حتى نهاية العام المالي ١٤٣٣/١٤٣٢ هـ (٣٢٢) موظفاً. وتبلغ نسبة الكوادر الوطنية منهم حوالي (٩٥,٢)٪ بخبرات متخصصة ومؤهلات عالية. ويمثل المهندسون والفنيون، وأخصائيو الحاسب الآلي، والخبراء القانونيون والماليون حوالي ٦٦٪ من إجمالي العاملين.

ونظراً لمهامها التنظيمية، وإشرافها على الشركات المتنافسة، وحرصاً منها على تعزيز قيم العمل، وترسيخ أسس النزاهة والعدالة؛ اعتمدت الهيئة قواعد للسلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة، مشتملة على أسس التعامل في بيئة العمل، وأسس التعامل مع الشركات، والحفاظ على أسرارها، ومنع تعارض المصالح، أو استغلال السلطة. وهذه القواعد، منشورة على موقع الهيئة على شبكة الإنترنت (أنظر الملحق (ح)).

٣-٥ المباني

لا توجد مبانٍ مملوكة للهيئة في الوقت الحالي، وهي تستأجر مبنى لمقرها الرئيس، ومبنى للطيف الترددي بمدينة الرياض ومبنى آخر لصندوق الخدمة الشاملة، كما يتم استخدام موقع رابع تابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مدينة الرياض لاستيعاب بعض العاملين. وللهيئة فرعان، الأول في محافظة جدة بمنطقة مكة المكرمة، والثاني في محافظة الخبر بالمنطقة الشرقية، وكلاهما مستأجر.

وقامت الهيئة في نهاية عام ٢٠٠٩م بترسية مشروع تنفيذ مقرها الرئيس بمدينة الرياض بحي النخيل الغربي على إحدى الشركات الوطنية وبمدة تنفيذ قدرها (٣٧) شهراً، وذلك على أرض مساحتها (٥٠,٠٠٠) متر مربع، ويبلغ إجمالي مسطحات المشروع (٨٨,٥٠٠) متر مربع ويتكون المشروع من:

- المبنى الرئيسي، ويتكون من (١٤) طابقاً ودور أرضي، ودورين تحت الأرض، ومواقف للسيارات، وسيكون هناك مركز متخصص لخدمة العملاء والمراجعين؛ وإنجاز أعمالهم من خلال مكتب خدمات موحد.
- قاعة مؤتمرات تتسع لحوالي (٤٠٠) شخص، مزودة بأحدث التقنيات الصوتية والمرئية، ونظام الترجمة المباشرة.
- المبنى التقني الذي يضم معامل ومختبرات لمعايرة الأجهزة، إضافة إلى مركز معلومات متكامل، وكذلك المركز الإرشادي لأمن المعلومات.
- مركز التصديق الرقمي.
- مواقف للموظفين والزوار تتسع لأكثر من (٥٠٠) سيارة.
- مباني المرافق والخدمات المساندة.

ويجري العمل في الوقت الراهن على تجهيز المبنى؛ ومن المتوقع الانتقال إليه خلال الربع الثالث من العام ٢٠١٣م. كما قامت الهيئة بشراء قطعتي أرض في كل من مدينتي جدة والدمام لإنشاء مقرين دائمين لها، وشراء عدد من الأراضي في مختلف مناطق المملكة لإنشاء محطات للطيف الترددي ومراقبته، بالإضافة إلى تخصيص أرض بمساحة ١,٠٠٠ متر مربع بمشعر منى لتمكين الهيئة من مراقبة أداء شبكات الاتصالات أثناء مواسم الحج.



٥-٤ الجاهزية الإلكترونية

- (هـ) تصميم واجهه إلكترونية وتطويرها، وربطها بقاعدة البيانات الرئيسية للرخص البحرية؛ لتقديم خدمة الاستعلام إلكترونياً عن بيانات الأجهزة اللاسلكية للرخص البحرية.
- (و) إطلاق نظام المراقبة الآنية، وهو نظام لأمن المعلومات يهدف منه مراقبة مخاطر الشبكات؛ إذ تقوم الجهات المشاركة بإرسال السجلات ذات العلاقة، عن طرق الربط المشفر مع المركز الوطني الارشادي لأمن المعلومات؛ ومن ثم يقوم النظام وبشكل آني بتحليل تلك السجلات وفرزها لتحديد مدى احتمالية وجود مخاطر تهدد تلك الجهة من عدمه.
- (ز) إعداد خطة لأتمتة إجراءات إدارة المشاريع والتقارير الشهرية للهيئة.
- (أ) اكتمال أتمتة الإجراءات والأنظمة الداخلية الإدارية والمالية ورقابة الميزانية ، لتتحول الهيئة إلى البيئة الإلكترونية بدلاً من الورقية. وقد استقبلت الهيئة خلال العام ١٤٢٣هـ أكثر من (٢٧٠٠٠) معاملة وصدر منها قرابة (٢٥٠٠٠) معاملة .
- (ب) إعداد التسلسل الإجرائي الخاص بالنظام الإلكتروني لأتمتة إدخال وثائق مخالقات نظام الاتصالات، وأرشفتها، والتأكد من اكتمالها عند مراجعتها من قبل المختصين، قبل عرضها على لجنة النظر في مخالقات نظام الاتصالات؛ حتى يتسنى لها دراستها للبت في المخالفات، وإقرار العقوبات اللازمة بشأنها.
- (ج) تصميم نظام تسجيل الأجهزة اللاسلكية وتنفيذه لإنجاز أعمال الفسخ الجمركي.
- (د) تصميم نظام اختبار هواة اللاسلكي وتطويره؛ لتمكين العملاء من التسجيل، والحصول على فاتورة رسوم الهواة، والدخول إلى النظام؛ وتأدية الاختبار في الوقت والمكان المحددين. كما يتيح النظام أداء الاختبار إلكترونياً في المكان والتاريخ المحددين عند دخول المستخدم إلى النظام.

٥-٥ المراجعة الداخلية

قامت إدارة المراجعة الداخلية بالهيئة، بتطوير مسودة خطة أعمال المراجعة الداخلية الجديدة؛ لتتوافق مع الهيكل التنظيمي الجديد للهيئة، مبنية على تقييم المخاطر وتحديد الأولويات، وتم تنفيذ أعمال المراجعة الداخلية على (٢) دورات رئيسية، وإصدار التقارير النهائية الخاصة بها، كما تم القيام بأعمال المتابعة لمخرجات هذه التقارير، والتأكد من تنفيذها.

٦. أهم النشاطات والإنجازات

١-٦-١ تعزيز المنافسة وتطوير القطاع

١-٦-١-١ التراخيص وتحرير السوق

واصلت الهيئة أنشطتها نحو تعزيز المنافسة بإصدار تراخيص جديدة لعدد من الخدمات المختلفة، وإلغاء بعض التراخيص الأخرى. وقد بلغ إجمالي التراخيص الصادرة ٢٩٢ ترخيصاً بنهاية العام ٢٠١٢ م، وهذه التراخيص مدرجة في الملحق (هـ).

كما يتم بشكل دوري متابعة التزام مقدمي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة، وخدمات المعطيات المرخص لها، بخطط نشر الشبكة والتغطية المضمنة بالعروض المقدمة منهم للحصول على الرخصة.

١-٦-٢ تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية

انطلاقاً من حرص هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات على تحسين مستوى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ونشرها، والإسهام في خفض أسعارها، والعناية بالمستخدمين، وزيادة الفرص الوظيفية للمواطنين، وتحقيق المنافسة في أسواق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وزيادة الاستثمار في هذا القطاع المهم، بالإضافة إلى زيادة إسهامه في إجمالي الناتج المحلي، قامت الهيئة بدراسة وضع سوق الاتصالات المتنقلة في

المملكة حيث تم الخلوص إلى انخفاض تصنيف المشتركين لجودة خدمة المشتركين في خدمات الاتصالات المتنقلة، وانحصر خيارات مستخدمي خدمات الاتصالات المتنقلة بين ثلاثة من مقدمي الخدمة المرخص لهم، وبذلك تكون البدائل المتاحة أقل من المتوقع في سوق يخدم ما يزيد على ٢٨ مليون نسمة.

ونتيجة لذلك، رأت الهيئة بأنه قد حان الوقت لزيادة هيكلية مبيعات التجزئة والجملة في سوق خدمات الاتصالات المتنقلة، وذلك بإصدار تراخيص جديدة لمشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية؛ لما في ذلك من نتائج تؤثر إيجاباً على تقديم خدمات متطورة للعناية بالمستخدمين وتوفير خيارات إضافية، وتقديم باقات خدمات مبتكرة في السوق، مع زيادة في التنافس على مستوى مبيعات التجزئة، فضلاً عن المنافع التي تعم كلا الطرفين (مقدم الخدمة ذي البنية التحتية ومشغل الشبكة الافتراضية)؛ إذ بينما سيحصل مشغل شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية على نصيب من سوق خدمات التجزئة للاتصالات المتنقلة، سيقوم مقدم الخدمة ذو البنية التحتية المضيف بتأمين حركة جديدة وذات قيمة على الشبكات الخاصة به؛ مما يزيد من إيرادات خدمات مبيعات الجملة دون تحمل التكاليف الخاصة باستقطاب المشتركين. وفي هذا الصدد تم إنجاز مايلي خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢م):

واستخدامها في تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، يُمكنه أن يؤدي إلى خفض في تكلفة بناء الشبكات لشركات الاتصالات المرخص لها، ويُسهّم في سرعة نشر الخدمات، وانخفاض تكلفتها في جميع مناطق المملكة، ولاسيما المناطق النائية. ومن هذا المنطلق قامت الهيئة بإعداد دراسة حول هذا الموضوع تتضمن التوصية بالمقابل المالي لقاء الترخيص لمثل هذه الجهات. وقد تمت الموافقة عليها من قبل مجلس إدارة الهيئة بعد عرضها عليه، ويجري حالياً التنسيق مع وزارة المالية بشأنها.

٦-١-٤ تراخيص تقديم خدمات التصديق الرقمي في المملكة

ضمن مساعي الهيئة لتحقيق جملة من أهدافها المتمثلة في تعزيز المنافسة، وتشجيع استخدام الخدمات الإلكترونية، وتيسير التعاملات والتوقيعات الإلكترونية على الصعيدين المحلي والدولي، وإضفاء الثقة على صحة التعاملات والتوقيعات، والسجلات الإلكترونية وسلامتها، وإزالة العوائق أمام استخدام هذه التعاملات؛ فقد قامت الهيئة بإعداد الشروط الخاصة والعامة للتراخيص، والتزامات مقدمي خدمات التصديق الرقمي في المملكة، بهدف تمكين الشركات والمؤسسات التي سيتم الترخيص لها من إصدار شهادات التصديق الرقمي؛ من خلال المركز الوطني للتصديق الرقمي بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وتم إرسالها للوزارة لإبداء المرئيات قبل طرحها للجهات الراغبة في الحصول على الترخيص.

■ إعداد وثيقة طلب مرثيات العموم بهدف الحصول على مرثيات جميع المعنيين، والعموم ممن لديهم اهتمام بإبداء مرثياتهم حول مسودة طلب الحصول على تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، والمشملة على مسودة ترخيص تقديم هذه الخدمات، والإطار العام لاتفاقية مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، ومعايير التأهيل والاختيار للمتقدمين للحصول على تلك التراخيص.

■ استلام المرثيات وتحليلها، ومن ثم وضعها في صيغتها النهائية.

■ التنسيق مع وزارة المالية حول المقابل المالي لقاء إصدار الترخيص وفقاً لقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (٩) والمؤرخ في ١٨/١/١٤٣١هـ، وجرى الحصول على الموافقة النهائية على المقابل المالي للتراخيص. وسيتم عرض مسودة طلب الحصول على تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية على مجلس إدارة الهيئة للحصول على موافقته، ومن ثم طرحها لاستجلاب العروض من الجهات الراغبة في الحصول على الترخيص، وتقييمها وإصدار التراخيص اللازمة.

٦-١-٣ ترخيص خدمة تأجير مرافق الاتصالات

توجد مرافق اتصالات لدى شركات المرافق العامة مثل الكهرباء والمياه، وسكك الحديد (كوابل ألياف بصرية وأبراج) في مناطق المملكة للأغراض الخاصة بأعمالها، ويؤمل بوجود فوائد من تمكينهم من تأجير الفائض من تلك المرافق لشركات الاتصالات ذوات البنية التحتية المرخص لها في المملكة؛ ولهذا فإن الاستخدام الأمثل للبنية التحتية لهذه المرافق،

٥-١-٦ مشروع دراسة سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة

يهدف هذا المشروع إلى تقديم تقارير تحليلية (كمية ونوعية) عن الوضع العام لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، وذلك للأعوام ٢٠١٢م، ٢٠١٤م، و٢٠١٥م. وسيعنى بشكل أساسي بسوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، والاستثمارات، واستخدام المستهلك للتقنية، وانتشار استخدام الكمبيوتر والإنترنت، وسلوك المستهلك، ومستوى رضاه عن الخدمات، والعوائق التي تحول دون استخدام الإنترنت. ومن أهم مخرجات المشروع ما يلي:

- توفير بيانات دقيقة، صحيحة، وموثوق بها للمستخدمين من داخل الهيئة وخارجها؛ عن سوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة.
- تزويد الهيئة بمجموعة من التوصيات الرئيسية، وتحديد الكيفية التي يتوقع أن تؤثر بها هذه التوصيات على تطور سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المستقبل.

و تم طرح وثيقة طلب العروض، وتقييم العروض المقدمة من الجامعات المتنافسة، ومن ثم تعميم الجامعة الفائزة بالمشروع، ويجري في الوقت الراهن تنفيذ المشروع.

٦-١-٦ تحديث إرشادات الربط البيئي

يهدف المشروع إلى تحديث إرشادات الربط البيئي المعتمدة بقرار الهيئة ذي الرقم ١٤٢٤/٢٥ والتاريخ ١٤٢٤/٩/٢٣ هـ لضمان حيادية التقنية في ظل الانتقال إلى شبكات الجيل القادم، وإضافة العديد من الخدمات لدعم المنافسة بين مقدمي الخدمة، ولتعكس الوضع التنظيمي الجديد للسوق. وفي هذا السياق تم إنجاز مايلي خلال العام ١٤٢٣/١٤٢٤ هـ (٢٠١٢م):

- إعداد مسودة وثيقة إرشادات الربط البيئي المحدثة.
 - إعداد مسودة وثيقة لإرشادات الوصول إلى المرافق المادية لشبكات الاتصالات.
 - إعداد وثيقة طلب مرئيات العموم، على مسودة وثيقتي إرشادات الربط البيئي، والوصول إلى مرافق شبكات الاتصالات.
 - نقل المعرفة لعدد من موظفي الهيئة.
- ويجري العمل في الوقت الراهن على نشر وثيقة طلب مرئيات العموم؛ ومن ثم العمل على تحليل المرئيات المستلمة، ووضع الإرشادات في صيغتها النهائية واعتمادها.

٦-١-٩ نقل الأرقام

يهدف هذا المشروع إلى إعداد إرشادات لنقل أرقام الهاتف الثابت، وتحديث إرشادات نقل أرقام الهاتف المتنقل، ودمجهما في إرشادات موحدة؛ بحيث تشمل هذه الإرشادات إيضاحات حول الأمور المتعلقة بنقل أرقام الهاتف المتنقل والثابت، والحلول الفنية الممكنة لكل منهما، وعناصر التكلفة، والمبادئ الاقتصادية لاستعادة التكلفة، وأسلوب توزيع التكاليف، والمقابل المالي، والأسس التخطيطية، والتزامات مقدمي الخدمة، والإجراءات العملية التي تشمل الأطر الزمنية الإرشادية، وحل الخلافات. وكذلك العمل على تطوير آليات نقل الرقم وإجراءاتها. وقد تم في هذا الصدد إنهاء مسودة وثيقة قواعد وإرشادات نقل الرقم للهاتف الثابت والمتنقل ويجري في الوقت الراهن العمل على وضع الوثائق المتعلقة بنقل الرقم في شكلها النهائي، ومن ثم اعتمادها وإصدارها.

وفي مجال الإشراف على نقل أرقام الهاتف المتنقل؛ تقوم الهيئة بمتابعة عمل الخدمة والإشراف على قاعدة بياناتها، والتأكد من فعالية إجراءات خدمة نقل الأرقام، وتطبيق هذه الإجراءات من قبل المشغلين على الوجه الصحيح، والعمل على حل شكاوى المستخدمين التي بلغت (٤٠٠٠) شكوى خلال عام ٢٠١٢م، وكذلك حل خلافات المشغلين حول الخدمة. وقد تم نقل (٢٥٢٧٥) رقماً من مشغل إلى آخر.

٦-١-٧ إعداد مؤشرات الأداء لسوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

يهدف مراقبة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، وتحليل أداء المرخص لهم؛ تم تطوير تقرير شامل ربع سنوي لأسواق خدمات الاتصالات في المملكة، من خلال تحليل البيانات والأرقام الواردة من الشركات، وحساب مؤشرات الأداء الخاصة بخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات. وقد أعدت المؤشرات، وأخذ في نشرها في نهاية كل ربع سنة، خلال العام ٢٠١٢م، وسيتم الاستمرار في ذلك خلال الأعوام القادمة.

٦-١-٨ إرشادات المشاركة في البنية التحتية لشبكات الألياف البصرية

تعمل الهيئة على إصدار وثيقة إرشادات وضوابط، تغطي كثيراً من الجوانب الفنية والتجارية؛ للمشاركة في شبكة الألياف الضوئية بين مقدمي الخدمة. وتقوم هذه الوثيقة على إيجاد صيغة أو معيار موحد للمواصفات الفنية للحفر والتمديد، وكذلك آلية للمشاركة التجارية يتم تطبيقها في التمديدات الخارجية لشبكات مقدمي الخدمة في المدن، وعلى الطرق السريعة. وقد تم في هذا الصدد إعداد مسودة تلك الوثيقة، ويجري حالياً التنسيق مع وزارة الشؤون البلدية والقروية لأخذ مبرئياتهم، ومن ثم النظر في اعتمادها والعمل بموجبها.

٦-١-١٠ المركز السعودي لمعلومات الشبكة

- واصل المركز السعودي لمعلومات الشبكة نشاطه في تسجيل أسماء النطاقات السعودية على شبكة الإنترنت، وإدارتها. كما قام باعتماد عدد من الإضافات المهمة للخدمات المقدمة للمستخدمين، عبر بوابة الخدمات الإلكترونية، التي ستمكنهم من إنجاز العديد من المهمات والإجراءات ذاتياً بمرونة وسرعة عاليتين. وقد تم خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢ م)؛ إنجاز مايلي:
- إعداد دراسة حول انتشار النطاقات السعودية وتسويقها في الجهات المهمة، وتهدف هذه الدراسة إلى بحث سبل التسويق الممكنة التي تزيد من تسجيل النطاقات السعودية، خاصة لدى الجهات المهمة أو المؤثرة. وتقوم فكرة التسويق هنا على التواصل مع الجهات المستهدفة، وعرض تسجيل النطاقات السعودية، وفوائدها.
- تطبيق إجراء تجديد معلومات اسم النطاقات المسجلة.
- تم إدخال خدمة إرسال الوثائق الإضافية للمركز السعودي لمعلومات الشبكة، وهذه الخدمة تمكن المنسق الإداري للمستخدم (وبطلب من المركز السعودي لمعلومات الشبكة) أن يقوم بتقديم وثائق أو معلومات إضافية تتعلق باسم النطاق المسجل، بحيث تقدم الوثائق أو المعلومات الإضافية خلال الفترة الزمنية المحددة من المركز، ووفق الشكل والوسيلة اللذين يحددهما المركز.
- نشر النسخة الأحدث من موقع المركز السعودي لمعلومات الشبكة، وبوابة الخدمات الإلكترونية التي تضمنت تطويرات مهمة على صعيد البنية التحتية، والمحتوى والمظهر، بهدف تحسين تجربة المستخدم،

- وتسهيل وصوله للمعلومة على الموقع.
- استقبال حوالي (١٠١٧٧) طلب تسجيل لاسم نطاق جديد.
- تعديل المعلومات العامة لحوالي (٣٦٧٤) اسم نطاق قائم، وتحديث هوية (٤٦٦) مسجلاً.
- إنشاء (٤٢٧٢) حساباً في بوابة المركز.
- دراسة الوثيقة التي أعدتها منظمة (أيكان) الخاصة بأسماء النطاقات المدولة، وكيفية التعامل مع الحروف المتشابهة، وإرسال الملحوظات حيالها.
- دراسة مسودة وثيقة الإنترنت التي أعدها فريق هندسة الإنترنت (IETF) حول كيفية التعامل مع أسماء النطاقات المدولة، وإرسال الملحوظات حيالها.
- إعداد دراسة متكاملة حول متطلبات اعتماد بروتوكول EPP في أنظمة المركز (البروتوكول المعياري لتبادل رسائل الخدمة بين مراكز التسجيل والوكلاء). وتشمل الدراسة مراجعة الوثائق المعيارية، وتجارب الجهات المشابهة، ومن ثم بناء منصة اختبارية لتجربة تبني البروتوكول واختباره بعد ذلك، وفحص توافقه مع الأنظمة المشابهة المستخدمة لدى مراكز التسجيل العالمية.
- ربط المركز مع خدمات قناة التكامل الحكومية التابعة لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) وكانت أول تطبيقات ذلك الربط مع خدمات وزارة التجارة؛ للتحقق من السجلات التجارية، والعمل جار على المرحلة الثانية المتمثلة في نشر خدمات المركز على القناة.



٦-١-١٢ برنامج تحفيز قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

يهدف برنامج (تحفيز) إلى تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية؛ من خلال تعزيز العوامل المساندة لتطوير القطاع، والعمل على تشجيع المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية، على تحسين قدراتها التنافسية ومستوى نضجها. كما يهدف البرنامج بشكل أساسي إلى تحفيز نمو صناعة اتصالات وتقنية معلومات وطنية رائدة، والتقليل من الاعتماد على المنتجات والخدمات المستوردة. كما يهدف -على المدى البعيد- إلى تمهيد الطريق أمام قيام منشآت محلية رائدة، من شأنها التأثير في معدلات النمو والتوظيف في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة. وخلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)؛ تم إنجاز ما يلي:

- تطوير وإطلاق دليل منشآت الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة (ictdirectory.sa) لسرد منشآت الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة وتصنيفها؛ وتم إدراج أكثر من (٦٠) منشأة في الدليل.
- استقبال ومراجعة مدى تأهيل أكثر من (١٣٠) طلباً للتسجيل في برنامج (تحفيز)، ومن ثم تقييم أكثر من (٥٠) منشأة محلية واعدة، وتحليل أهم معوقات نمو منشآت القطاع الصغيرة والمتوسطة في المملكة.
- تقديم الدعم الاستشاري لثمان من المنشآت المختارة.
- تنظيم برنامج تدريبي متخصص وتنفيذه لأكثر من (٥٠) شخصية قيادية بتلك المنشآت على موضوعات ذات أهمية بتطوير أعمالها.
- توفير فريق استشاري متخصص لدعم تطوير إستراتيجيات أعمال أربع من المنشآت المشاركة الواعدة؛ لإيجاد الحلول التطويرية المتخصصة لها.

٦-١-١١ إعداد مؤشرات الأداء لسوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

نتيجةً للتطور السريع في استخدامات الإنترنت، والزيادة الكبيرة في الشبكات المبنية على أساس بروتوكول الإنترنت، واستهلاك أكثر من ٩٠٪ من العناوين المتاحة من الإصدار الرابع لبروتوكول الإنترنت (IPv4) المستخدم حالياً؛ تواصل الهيئة العمل على رفع جاهزية المملكة، للانتقال إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) الذي سيُتيح توفير عددٍ ضخمٍ من العناوين؛ للوفاء بالمتطلبات العالمية الحالية والمستقبلية. وقد تم في هذا الصدد خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)؛ إنجاز ما يلي:

- عقد الاجتماعين الحادي عشر والثاني عشر لفريق العمل الوطني الخاص بالإصدار السادس للإنترنت IPv6.
- تنظيم الهيئة برنامجين تدريبيين حول الإصدار السادس للإنترنت IPv6 بالتعاون مع مجموعة مشغلي الشبكة في الشرق الأوسط (MENOG) ومنظمة الرايب (RIPE).
- نشر برنامج (IPv6 Tunnel Broker) على الإنترنت على أنه برنامج مفتوح المصدر. إذ قامت الهيئة بتطوير هذا البرنامج بهدف توفير الاتصال بشبكة الإصدار السادس IPv6 لمستخدمي الإنترنت في السعودية، بدون أي تكاليف.
- ربط برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بمعمل اختبارات الإصدار السادس للإنترنت (IPv6 Test Lab) الموجود في الهيئة.
- زيادة عدد الجهات في المملكة الحاصلة على عناوين الإصدار السادس للإنترنت IPv6 إلى ٣٥ جهة.

٢-٦ حماية المستهلك

١-٢-٦ معالجة شكاوى المستخدمين

وفقاً لأنظمة الهيئة بخصوص توفير الحماية للمستخدمين، تم العمل على معالجة (١٥٥١٩) شكوى وإنهائها خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)، وهي تمثل مانسبته (٠,٠٢٦%) من عدد مشتركى خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة. وتتعلق الشكاوى بالفوترة، والإزعاجات الهاتفية، وجودة الخدمات، أو عدم توفرها، ونقل الرقم، وفصل الخدمة وغيرها.

وانطلاقاً من مسؤوليات الهيئة المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات في المملكة، ومعالجة الشكاوى المقدمة من مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وحمايتهم، وحفظ حقوقهم، وتحقيق أعلى مستويات الرضا لديهم؛ قامت الهيئة خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) بإنجاز ما يلي:

- دراسة مقارنة دولية حول مفهوم التعهيد لمعالجة شكاوى المستخدمين.
- تطوير مسودة وثيقة إجراءات الهيئة لمعالجة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.

- تطوير مسودة وثيقة الإرشادات الخاصة بمعالجة الشكاوى لدى مقدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وضع خطة متكاملة لتطوير نظام معالجة الشكاوى.

٢-٢-٦ الفصل في مخالفات نظام الاتصالات

قامت لجنة الفصل في مخالفات نظام الاتصالات بدراسة (٢٥٢٦) مخالفة، وإصدار القرارات الخاصة بها. وتتمثل معظم هذه المخالفات في قطوعات الكيابل الهاتفية، وتميرير المكالمات الهاتفية بطريقة غير نظامية، وحيازة أجهزة اتصالات غير مرخصة وبيعها، وبيع بطاقات اتصال مسبق الدفع بطرق غير نظامية أو عدم ربطها برقم الهوية، العروض والباقات غير النظامية، وكذلك مخالفات تتعلق بتراخيص تقديم خدمات الاتصالات، ونقل الرقم، وغيرها.

٦-٢-٣ تنظيم أسعار خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

من منطلق السعي لحماية حقوق المشتركين، وتعزيز المنافسة العادلة؛ تعمل الهيئة على تطبيق أفضل الإجراءات لتنظيم تعرفه خدمات المشغلين كافة، ووضع إجراءات محددة للتعامل مع تقديم الخدمات والعروض، وفق أفضل الممارسات العالمية.

وتعمل الهيئة على مراجعة هذه الإجراءات بهدف تطويرها وتحسينها بما يتوافق مع مصلحة السوق ومصلحة المشتركين. ومن هذا قيام الهيئة بإصدار قراراً بتطبيق نظام الإشعار على العروض الترويجية المؤقتة للخدمات الداخلية للاتصالات المتنقلة بالتجزئة، بحيث يستطيع مقدم الخدمة إطلاق العرض الترويجي مباشرة بعد إشعار الهيئة به، ودون الحاجة إلى الحصول على موافقتها المسبقة عليه. وبلغ عدد الإشعارات التي وردت إلى الهيئة خلال العام ١٤٢٣/١٤٢٤هـ (٢٠١٢م) (١٣٢) إشعاراً، كما قامت الهيئة خلال الفترة نفسها، بدراسة (١٥٤) طلب اعتماد تعرفه خدمات وعروض ترويجية واعتمادها لجميع المشغلين.

٦-٢-٤ تطبيق مؤشرات جودة الخدمة

حرصاً على حماية حقوق المستخدمين، ولضمان تقديم الخدمات بجودة عالية؛ تقوم الهيئة كل ربع سنة بدراسة التقارير الفنية الدورية الواردة من مقدمي الخدمة وتحليلها، واستخلاص النتائج. والمتابعة المستمرة معهم لتحسين جودة الخدمة المقدمة، وفقاً للمعايير المحددة بقرار الهيئة ذي

الرقم (٢٢٩/١٤٣٠). وبالإضافة إلى هذا؛ فقد تم التأكد من صحة بعض العروض الترويجية، التي تسم جودة الخدمة من خلال التجارب الميدانية.

٦-٢-٥ تطوير خطة الإنترنت

يهدف المشروع إلى وضع خطة عمل لتطوير خدمات الإنترنت في المملكة للسنوات الثلاث القادمة (٢٠١٣-٢٠١٥م)، من خلال إطلاق عدة مشروعات، وإعداد الدراسات التي تهدف إلى تطوير الإنترنت في المملكة، إذ تم وضع خطة عمل للمشروع، ومن ثم تقسيمها إلى مراحل هي:

- المرحلة الأولى: تقييم وضع الإنترنت في المملكة.
- المرحلة الثانية: مقارنة أفضل الممارسات والتطبيقات.
- المرحلة الثالثة: تقرير اعتمادية الإنترنت في المملكة.
- الرحلة الرابعة: تحليل الفجوة.
- المرحلة الخامسة: خطة تطوير الخدمات العامة للإنترنت.
- المرحلة السادسة: خطة تطوير الخدمات العامة للإنترنت، وبرنامج العمل لثلاث سنوات.

وقد تم خلال العام (٢٠١٢م)، الانتهاء من جميع مراحل المشروع، والمخرجات الخاصة بكل مرحلة. كما تم تطوير موقع إنترنت السعودية (internet.sa) الحالي، ونقله إلى بيئة عمل، وبنية تحتية جديدة، وتطوير أداة توضح مسارات اتصال الإنترنت الدولي للمملكة، وكيفية الربط مع مقدمي الخدمة الدوليين.

٦-٢-٦ المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات

استمرت الهيئة من خلال المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات في سعيها لتعزيز الأمن الإلكتروني، وتوفير بيئة تعاملات إلكترونية صحية، مما يساهم في طمأننة الاستثمارات الأجنبية، وجذبها إلى صناعة تقنية المعلومات في المملكة. وتم في هذا الصدد خلال عام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) إنجاز ما يلي:

- تقديم الدعم الفني لـ (١٧) قضية جنائية مرسله من جهات الضبط (هيئة التحقيق والادعاء العام، والشرطة) ويشمل ذلك تحليل الأدلة الإلكترونية، ورفع التقارير للفريق القانوني.
- تم التنسيق مع مواقع الشبكات الاجتماعية (مثل تويتر وفيس بوك) لإزالة (٤٨) حساب منتحل.
- نشر (٨٨) خبراً على موقع المركز.
- نشر (٥٠) تحذيراً أمنياً على موقع المركز.
- إرسال (١٤٨) تذكرة بلاغ بالمخاطر التي تم رصدتها للمشاركين في نظام المراقبة الآنية (نظام خاص بأمن المعلومات لغرض مراقبة الشبكات).
- ارسال (١٤١) بلاغاً تحذيرياً للجهات المسجلة بياناتها في خدمة الإنذار والبلاغات المبكرة، ونظام إدارة المخاطر.

٧-٢-٦ نظام فسخ أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات الإلكتروني

يهدف هذا المشروع إلى تطوير نظام فسخ أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات؛ عن طريق تأسيس قاعدة معلومات للأجهزة المعتمدة والمفسوحة من قبل الهيئة، وإنشاء بوابة إلكترونية عبر موقع الهيئة الإلكتروني؛ لتقديم طلبات الموافقة على الاستيراد، والفسح الجمركي لأجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات، والبت في الطلبات إلكترونياً؛ وربط النظام مع نظام مصلحة الجمارك، وذلك لإرسال إفادة الهيئة المتعلقة بالفسوحات الجمركية إلكترونياً؛ لتحقيق الفعالية المنشودة من النظام. بحيث يُمكن النظام الجديد الجهات الداخلية والخارجية من تقديم طلبات الفسخ، واعتماد الأجهزة إلكترونياً، بالإضافة إلى إنجاز إجراءات الفسخ، واعتماد الأجهزة بشكل إلكتروني كامل. وتم في هذا الصدد خلال عام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) إنجاز ما يلي:

- تطوير المرحلة الأولى من النظام المتعلقة بإجراءات اعتماد الأجهزة.
- إجراء عدد من الاختبارات الخاصة بتكامل النظام مع الأنظمة الأخرى داخل الهيئة.
- ويجري العمل حالياً على إكمال تطوير النظام، والربط مع الجهات ذات العلاقة داخل الهيئة وخارجها (مصلحة الجمارك).

للمشروع، التي تمثل قياس (٢٧٤) موقعاً بالمملكة، بالتعاون مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

■ تم الانتهاء من قياس المجموعة الأولى ضمن المرحلة (الخامسة) للمشروع التي تمثل قياس (٤٥) موقعاً بمنطقة المدينة المنورة بالتعاون مع جامعة طيبة.

■ تم الانتهاء من قياس المجموعة الأولى ضمن المرحلة (السادسة) للمشروع التي تمثل قياس (١٢٢) موقعاً بالمنطقة الوسطى بالتعاون مع جامعة الإمام محمد بن سعود.

■ تم الانتهاء من قياس المجموعة الأولى ضمن المرحلة (السابعة) للمشروع التي تمثل قياس (١٤٧) موقعاً بالمنطقة الغربية بالتعاون مع جامعة أم القرى.

■ تم تحديث المعلومات الفنية للمحطات اللاسلكية من المشغلين بشكل دوري؛ بغرض التحقق حسابياً من مدى التزام مقدمي خدمات الاتصالات بضوابط الإشعاعات الصادرة من المحطات اللاسلكية.

وقد بينت جميع القياسات التي تم إجراؤها - حتى الآن - على هذه المحطات اللاسلكية أن مستويات الإشعاعات الصادرة من هوائياتها تقل بمئات المرات عن الحد المسموح به، وفقاً للمعايير العالمية.

٦-٢-٨ الإشراف على خدمات الاتصالات خلال موسمي رمضان والحج

ضمن سعي الهيئة للقيام بواجباتها في ضمان تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، والزوار والمعتمرين؛ تم تشكيل فريق عمل من المختصين للقيام بمتابعة أداء خدمات الاتصالات بمكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة خلال شهر رمضان وموسم الحج. ويتضمن الملحق (ج-٦) موجزاً لأبرز النشاطات في هذا الخصوص.

٦-٢-٩ إجراء القياسات الميدانية لمستويات المجالات الكهرومغناطيسية

يهدف هذا المشروع إلى متابعة مدى التزام مقدمي خدمات الاتصالات بضوابط الإشعاعات الصادرة من المحطات اللاسلكية؛ وذلك بإجراء القياسات الميدانية لمستوى التعرض البشري للموجات الكهرومغناطيسية للترددات الراديوية، الصادرة من هوائيات المحطات اللاسلكية؛ من خلال برنامج التعاون مع الجهات الأكاديمية والبحثية الرائدة في المملكة. وفي هذا الشأن تم إنجاز مايلي خلال العام ٢٠١٢م:

■ تم الانتهاء من قياس المجموعة الثانية والثالثة ضمن المرحلة (الرابعة)

٦-٣ إدارة الموارد المحدودة

٦-٣-١ إدارة الترددات ومتابعة تنفيذ الخطة الوطنية للطيف الترددي

اعتمد مجلس الوزراء (الخطة الوطنية للطيف الترددي) بالقرار ذي الرقم (٦١) والتاريخ ١٤٢٩/٣/٢ هـ (٢٠٠٨/٣/١٠ م)، وتتضمن الخطة تحديد فئات المستخدمين، وجدول توزيع الترددات على الخدمات المختلفة، بما يتوافق مع احتياجات مستخدمي الترددات في المملكة، ويتسق مع الاتجاهات العالمية. وتم البدء بتنفيذها حسب الجدول المرسوم ابتداءً من ١٤٢٩/٥/٢ هـ على فترات محددة في الخطة (عامين، ثلاثة أعوام، وخمسة أعوام). وفيما يلي نسب إخلاء الترددات بنهاية عام ١٤٢٣/١٤٢٤ هـ (٢٠١٢ م):

وكما يتضح من الجدول فهناك تأخر كبير في تنفيذ الخطة، مقارنة بالمستهدف، وذلك بسبب عدم تجاوب بعض الجهات الحكومية في تنفيذ ما يخصها من الخطة، خلال الفترة المنقضية، منذ بدء سريانها. وستواصل الهيئة متابعة تنفيذ الخطة الوطنية، ومطالبة جميع الجهات التي لها مخصصات ترددية غير متوافقة مع الخطة، بإخلاء تلك الترددات، حسب الخطة المعتمدة.

كما تم إطلاق مشروع لتطوير تقديم خدمات الطيف الترددي إلكترونياً عبر الإنترنت بترقية خدمة استقبال طلبات تخصيص الترددات الحالية، وترقية البنية التحتية لنظام تخصيص الترددات والتراخيص، وجار حالياً التنفيذ. كما واصلت الهيئة أداء مهامها الأخرى في إدارة الطيف الترددي، مثلما هو موضح في الملحق (ج-١).

مستوى التخصيص	نسبة الإخلاء	
المملكة	٤٥,٣٦%	الترددات المطلوب إخلاؤها خلال عامين من تاريخ بدء تنفيذ الخطة
منطقة كاملة	٢٠,٠٣%	
مدينة كاملة	٩٦,٦٧%	
موقع محدد	٩٦,٨٦%	
المملكة	٠,٧٤%	الترددات المطلوب إخلاؤها خلال (٣) ثلاثة أعوام
منطقة كاملة	٦٥,١٢%	
مدينة كاملة	٢٤,٨٤%	
موقع محدد	١١,٦٤%	
المملكة	١٥,٧٥%	الترددات المطلوب إخلاؤها خلال (٥) خمسة أعوام
منطقة كاملة	١٢,٠٤%	
مدينة كاملة	١٧,٠٦%	
موقع محدد	١٣,٣٣%	

وفي مجال إدارة الخطة الحالية، تمت دراسة طلبات تخصيص نطاقات الأرقام والرموز من مقدمي الخدمات، وبعض الجهات، والبت فيها، والتنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات بخصوص رموز تعريف الشبكات اللاسلكية، وفي مايلي أهم ماتم إنجازه خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م).

- دراسة طلبات تخصيص الموارد الترقية المقدمة من قبل شركات الاتصالات المرخص لها والجهات الحكومية الأخرى والبت فيها.
- تحديد خمس رموز نفاذ للجهات الحكومية.
- تخصيص (١٧) رمزاً من رموز الرسائل الرباعية الموحدة لاستقبال التبرعات لصالح الجمعيات الخيرية، وتخصيص (٦) من رموز الرسائل السداسية الموحدة للشركات المرخص لها.

٦-٣-٢ تأسيس نظام حديث لإدارة الطيف الترددي

يهدف هذا المشروع إلى إنشاء نظام حديث لإدارة الطيف الترددي؛ يتضمن استخدام أحدث التقنيات في مجال إدارة وتخصيص الترددات وتنسيقها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، والمراقبة الفنية للترددات لتحديد التداخلات، والبت غير النظامي، وتأسيس نظام التفتيش الميداني، ومختبر اعتماد النوعية، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. وقد قامت الهيئة بإعداد المواصفات الفنية للمشروع، وتم طرحه، واستجلاب العروض ويجري حالياً تقييمها، ومن ثم ترسية المشروع، والبدء في التنفيذ.

٦-٣-٣ تنفيذ الخطة الوطنية للترقيم المحدثة وإدارتها

استكمالاً للنشاطات الخاصة بتحديث الخطة الوطنية للترقيم، واعتمادها بموجب قرار مجلس الإدارة ذي الرقم (٩٦/٥) والتاريخ ١٤٣٢/٩/٢٣هـ لمواكبة النمو المستقبلي، وتوفير المرونة لاستيعاب التقنيات والخدمات الجديدة، فقد قامت الهيئة بالتنسيق مع شركات الاتصالات المرخص لها والاتفاق على إطار زمني مناسب لتنفيذ خطة وتحويل رموز المناطق الجغرافية للهاتف الثابت لتستكمل بنهاية عام ١٤٣٤هـ.

٤-٦-٤ البيئة التنظيمية والشفافية

٤-٦-١-١ مراجعة أنظمة الهيئة

يهدف هذا المشروع إلى إجراء مراجعة شاملة لأنظمة الهيئة، على ضوء المسؤوليات المناطة بها، وقد تم الانتهاء من رفع مسودة تعديل نظام الاتصالات إلى مجلس الوزراء الموقر للنظر فيها، ومن ثم إقرارها وفق الإجراءات المتبعة في هذا الشأن.

٤-٦-٢ تحديث البيئة التنظيمية

تسعى الهيئة لتحديث أنظمتها وفق المستجدات، وأفضل الممارسات العالمية؛ وفي ضوء المسؤوليات المناطة بها، تم خلال عام ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢م) إنجاز ما يلي:

- إعداد الاطار العام للإجراءات الداخلية للهيئة.
- تأسيس إدارة جديدة تُعنى بالتخطيط الإستراتيجي، وإدارة المشاريع، وقد قامت بما يلي:
 - إعداد منهجيه ادارة المشاريع.
 - توحيد جميع النماذج و الأدوات لإدارة المشاريع.
 - الرفع بحالة جميع مشاريع الهيئة عن طريق التقارير الشهرية.
 - تدريب مديري المشاريع على الأساليب الاحترافية في إدارة المشاريع.

- تدريب ٣٠٪ من منسوبي الهيئة في منهجيه إدارة المشاريع، عن طريق الموارد الداخلية.
- إعداد خطة لأتمتة إجراءات إدارة المشاريع والتقارير الشهرية.
- تطوير منهجيه الإجراءات الداخلية، والتخطيط الإستراتيجي.

٤-٦-٣ استطلاعات مرئيات العموم

تحرص الهيئة على الالتزام بأسس الوضوح والشفافية، والمشاركة في الرأي، والالتزام بمبادئ العدالة، والتوازن بين جميع الأطراف ذات العلاقة؛ بمن فيهم المستخدمون من أفراد ومؤسسات، والمستثمرون ومقدمو الخدمات، والحكومة والصالح العام. ويوضح الملحق (ب) تفاصيل تلك الطلبات.

٤-٦-٤ نشر مؤشرات الأداء لسوق خدمات الاتصالات

في إطار سعي الهيئة لمراقبة أداء سوق خدمات الاتصالات، أعدت تقارير ربع سنوية خلال العام المنصرم ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢م) تشتمل على مؤشرات الأداء للقطاع من خلال تحليل البيانات الواردة من الشركات المقدمة للخدمات. ونشر ملخص لها (نشرة الهيئة الإلكترونية) وعلى موقع الهيئة الإلكتروني.

٦-٤-٦ النشاطات الإعلامية

تدرك الهيئة مهمتها في توعية المستخدمين والجمهور، والتفاعل مع الرأي العام، والترويج للفرص الاستثمارية في القطاع، وعلى هذا تقوم الهيئة من خلال متحدثها الرسمي بالتعامل مع وسائل الإعلام المختلفة، والمشاركة في الأنشطة والفعاليات الإعلامية، ومتابعة الاتصال بالجمهور والمهتمين عبر قنوات التواصل المختلفة. وتزويد هذا الجمهور بالأخبار والبيانات الصحفية، والتقارير والتصاريح الرسمية. بالإضافة إلى إطلاق نشرة إلكترونية ربع سنوية تعنى برصد مستجدات القطاع في نهاية ربع كل سنة (الملحق ج-٥).

٥-٦ إنجازات أخرى

إضافة إلى الانجازات المذكورة آنفاً؛ قامت الهيئة بالعديد من النشاطات الأخرى، كما هو موضح في الملحق (ج).

٥-٤-٦ دراسة عن وضع قطاع تقنية المعلومات في المملكة

يحتاج قطاع تقنية المعلومات في المملكة إلى التغلب على العديد من المعوقات، والاستفادة من الفرص المتاحة؛ لتنمية هذا القطاع وتطويره من جهة، وجذب الاستثمارات من جهة أخرى. ومن هذا المنطلق قامت الهيئة خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) بالبداية بمشروع لدراسة وضع قطاع تقنية المعلومات في المملكة وذلك فيما يتعلق بمراكز البيانات، والخدمات المدارة، والخدمات السحابية، بحيث يكون أداة لجذب الاهتمام العام بأوضاع القطاع، وتحفيز صانعي القرار في الجهات العامة والخاصة لإزالة العقبات التي تواجه نموه، وخلق بيئة تنافسية شفافة، تجذب الاستثمار فيه وتعود إلى تطويره.

٧. صندوق الخدمة الشاملة

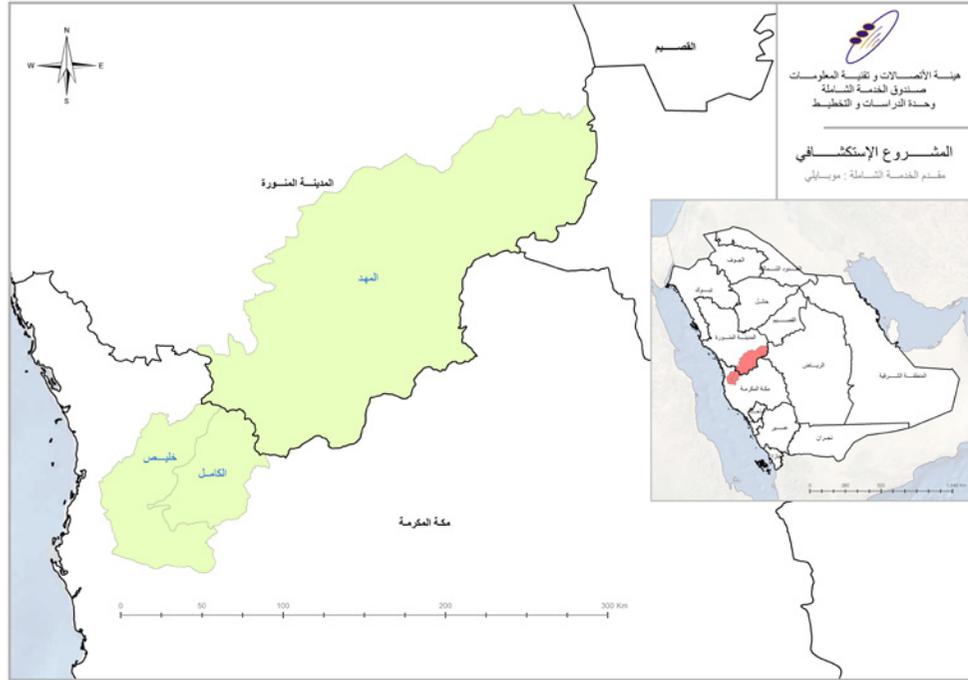
٧-١ أنشطة التخطيط والتنفيذ

استكمالاً للجهود المبذولة في سبيل تحقيق أهداف سياسة الخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل، وتنفيذ الخطة الإستراتيجية ضمن الإطار الزمني المحدد والمعتمد؛ تم إعداد خطط تشغيلية مشتملة على الأهداف الرئيسية للصندوق، وبرامجه ومشروعاته، التي يسعى إلى إنجازها خلال كل سنة تشغيلية، بالإضافة إلى تحديد هيكل المشروعات وتخطيطها، وأسلوب تنفيذها، وكذلك توضيح مخرجات برامج الصندوق بشكل عام، ونطاقات العمل، وتحديد التكاليف التقديرية؛ لمساندة برامج الصندوق ومشروعاته التي سيتم دعمها. وكان من أبرز نشاطات الخطط التشغيلية وإنجازاتها وتنفيذها، ما يلي:

٧-١-١ المشروع الاستكشافي

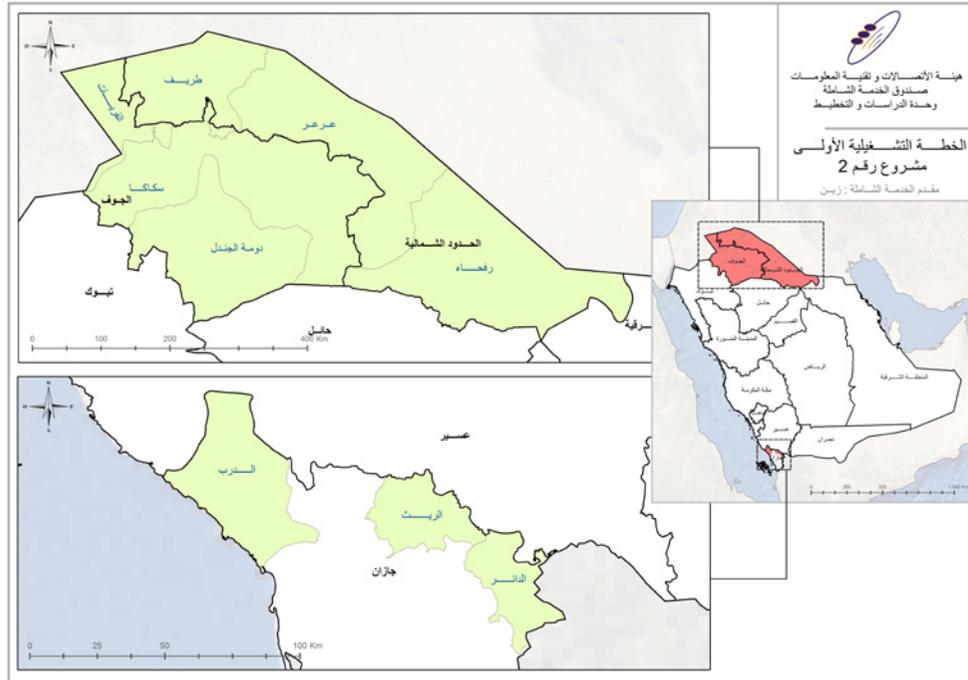
يهدف المشروع الاستكشافي للصندوق إلى توفير الخدمة الصوتية، وخدمة الإنترنت ذات النطاق العريض، لجميع التجمعات السكانية غير المخدومة التي يقل عدد سكانها عن (٥,٠٠٠) نسمة في محافظتي خليص والكامل بمنطقة مكة المكرمة، ومحافظة المهد بمنطقة المدينة المنورة؛ المنورة كما هو موضح في (الشكل رقم ٩) والبالغ عددها (٤٨٣) تجمعاً سكانياً بتعداد سكاني قدره (١٠٢,٠٨٩) نسمة. وقد تم إعداد وثائق عمليات المنافسة وطرحها، وتم استقبال العروض وتحليلها وتقييمها، وترسية المشروع وتوقيع اتفاقية خدمات الصندوق مع مقدم العرض الفائز بتاريخ ١٩/٩/١٤٣١هـ

الموافق ٢٩/٨/٢٠١٠م، وقد أكمل تنفيذ المشروع، وأصدرت شهادة القبول النهائية بتاريخ ١٥/١١/١٤٣٣هـ الموافق ٠١/١٠/٢٠١٢م.



الشكل رقم (٩):

المحافظات المستهدفة ضمن نطاق عمل المشروع الاستكشافي

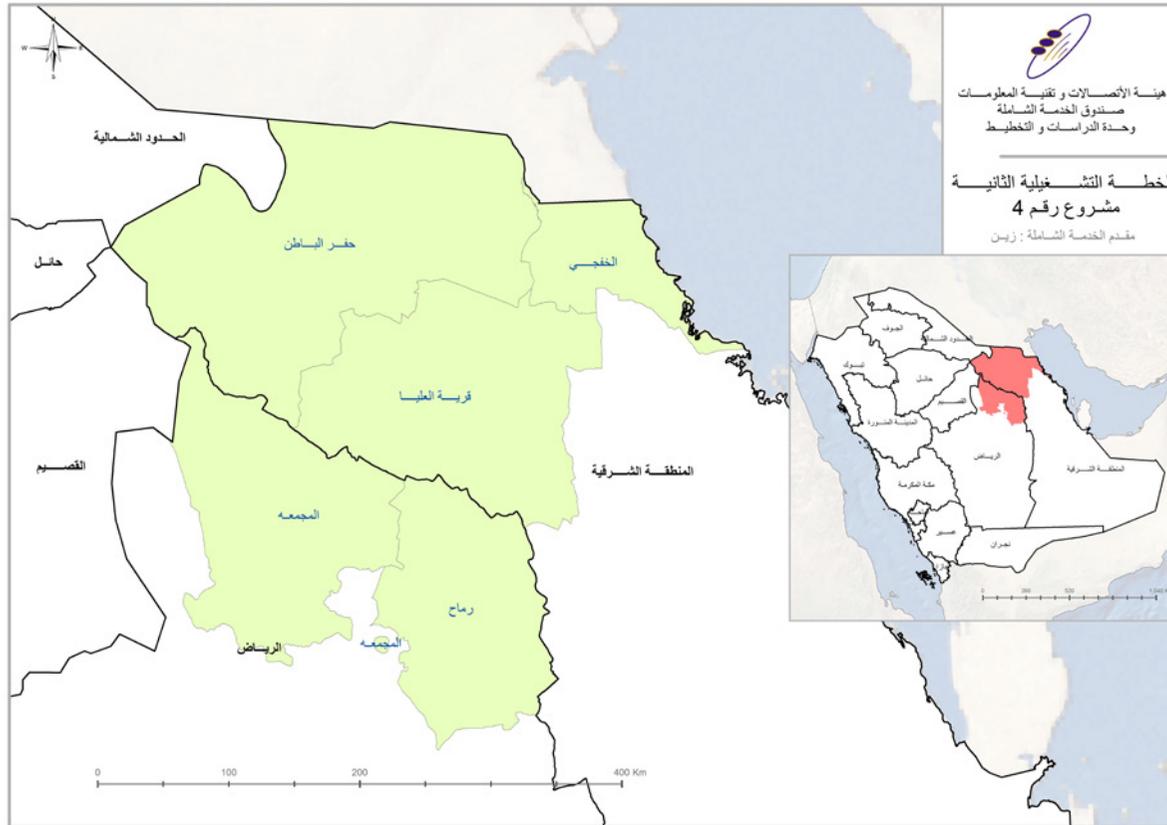


٧-٢-١ الخطة التشغيلية الأولى

تم إعداد الخطة التشغيلية السنوية الأولى واعتمادها للعام ١٤٣٢/١٤٣١هـ (٢٠١٠م) ، إذ اشتمل نطاق عمل الخطة على (مشروع رقم ٢) ، الذي يضم تسع محافظات هي جميع المحافظات التابعة لمنطقة الحدود الشمالية (عرعر، ورفحاء، وطريف) ، وجميع المحافظات التابعة لمنطقة الجوف (القريات، ودومة الجندل، وسكاكا) ، إضافة إلى محافظات (الدائر، والرِيث، والدرب) بمنطقة جازان كما هو موضح في (الشكل رقم ١٠) حيث بلغ عدد المواقع التي يغطيها نطاق عمل هذا المشروع (٥٦٣) تجمعا سكانيا بتعداد سكاني قدره (١١٤، ١٧٤) نسمة. كما تم إعداد وثائق عمليات المناقصة وطرحها، واستقبلت العروض وجرى تحليلها وتقييمها، وترسية المشروع وتوقيع اتفاقية خدمات الصندوق مع مقدم العرض الفائز بتاريخ ١٤٣٢/١/٢٣هـ الموافق ٢٠١٠/١٢/٢٩م. وقد أكمل تنفيذ المشروع وأصدرت شهادة القبول النهائية بتاريخ ١٤٣٤/٢/١٦هـ الموافق ٢٠١٢/١٢/٢٩م.

ب. المشروع رقم (٤)

يغطي هذا المشروع محافظتي (المجمعة، ورماح) بمنطقة الرياض، إضافة إلى محافظات (الخفجي، وحضر الباطن، وقرية العليا) بالمنطقة الشرقية كما هو موضح في (الشكل رقم ١٢)، وبلغ عدد المواقع التي يغطيها نطاق عمل هذا المشروع (٢٢٩) تجمعا سكانيا بتعداد سكاني قدره (٨٣،٩٠٥) نسمة. كما تم إعداد وثائق عمليات المنافسة وطرحها، وأستقبلت العروض وجرى تحليلها وتقييمها، وترسية المشروع وتوقيع اتفاقية خدمات الصندوق مع مقدم العرض الفائز بتاريخ ١٥/١٠/١٤٣٢هـ الموافق ١٣/٠٩/٢٠١١م. وفي نهاية عام (٢٠١٢م) بلغت نسبة إنجاز تنفيذ المشروع ٩٢٪.



الشكل رقم (١٢):

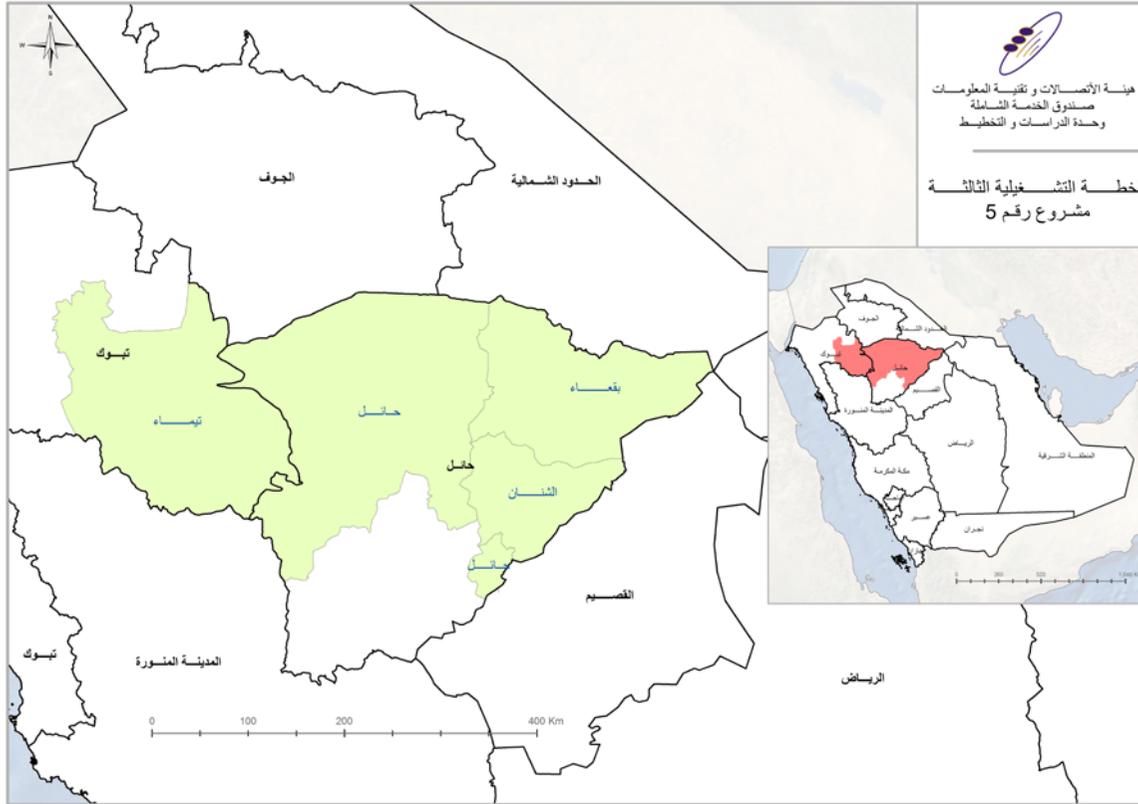
المحافظات المستهدفة ضمن الخطة التشغيلية الثانية- مشروع رقم (٤)

٧-١-٤ الخطة التشغيلية الثالثة

تم إعداد الخطة التشغيلية السنوية الثالثة واعتمدت للعام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)، وأعدت الموازنة المالية لها. وقد اشتملت على مشروعين هما:

أ) المشروع رقم (٥):

يشمل نطاق عمل هذا المشروع تغطية محافظة تيماء بمنطقة تبوك، ومحافظات (الشنان، وبقعاء، وحائل) بمنطقة حائل؛ كما هو موضح في (الشكل رقم ١٣)، ويبلغ إجمالي مواقع الخدمة الإلزامية التي يغطيها هذا المشروع (٤٢٧) تجمعاً سكانياً بتعداد سكاني قدره (١٥٤,٤٨٠) نسمة. وتم إعداد وثائق عمليات المناقصة وطرحها، وأستقبلت العروض وجرى تحليلها وتقييمها، وترسية المشروع، وتوقيع اتفاقية خدمات الصندوق مع مقدم العرض الفائز بتاريخ ٢٠١٢/٠٢/١٦هـ الموافق ٢٠١٢/١٢/١٦م، وجرى حالياً التنفيذ.

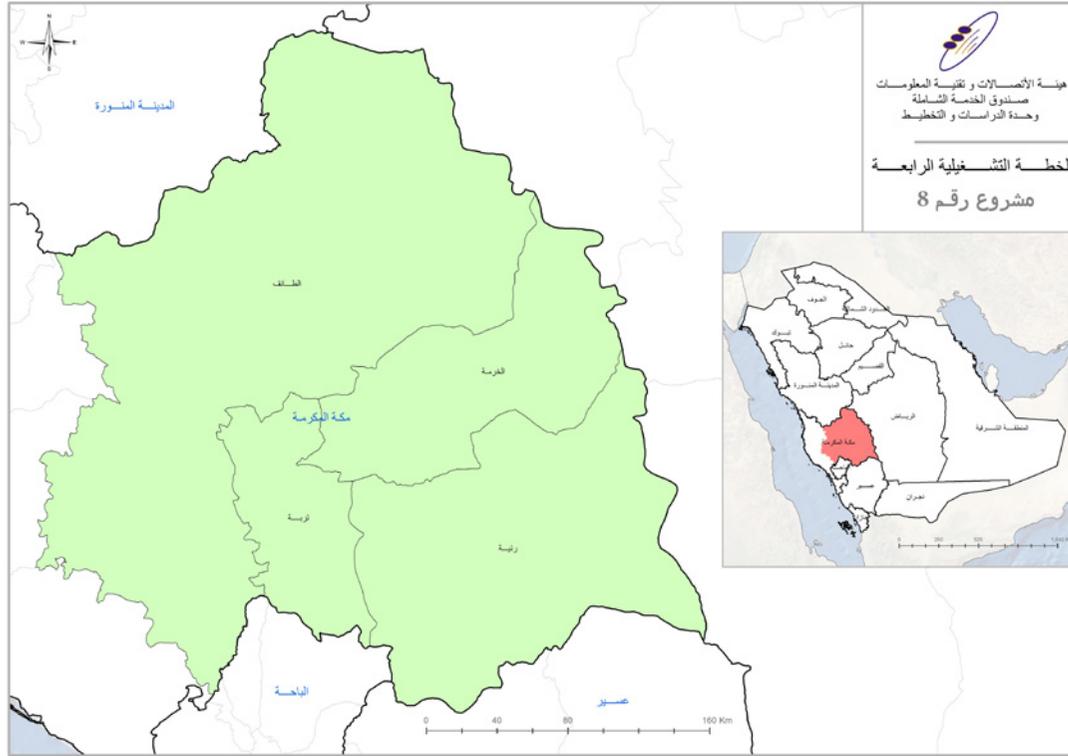


الشكل رقم (١٣):

المحافظات المستهدفة ضمن الخطة التشغيلية الثالثة - (مشروع رقم (٥))

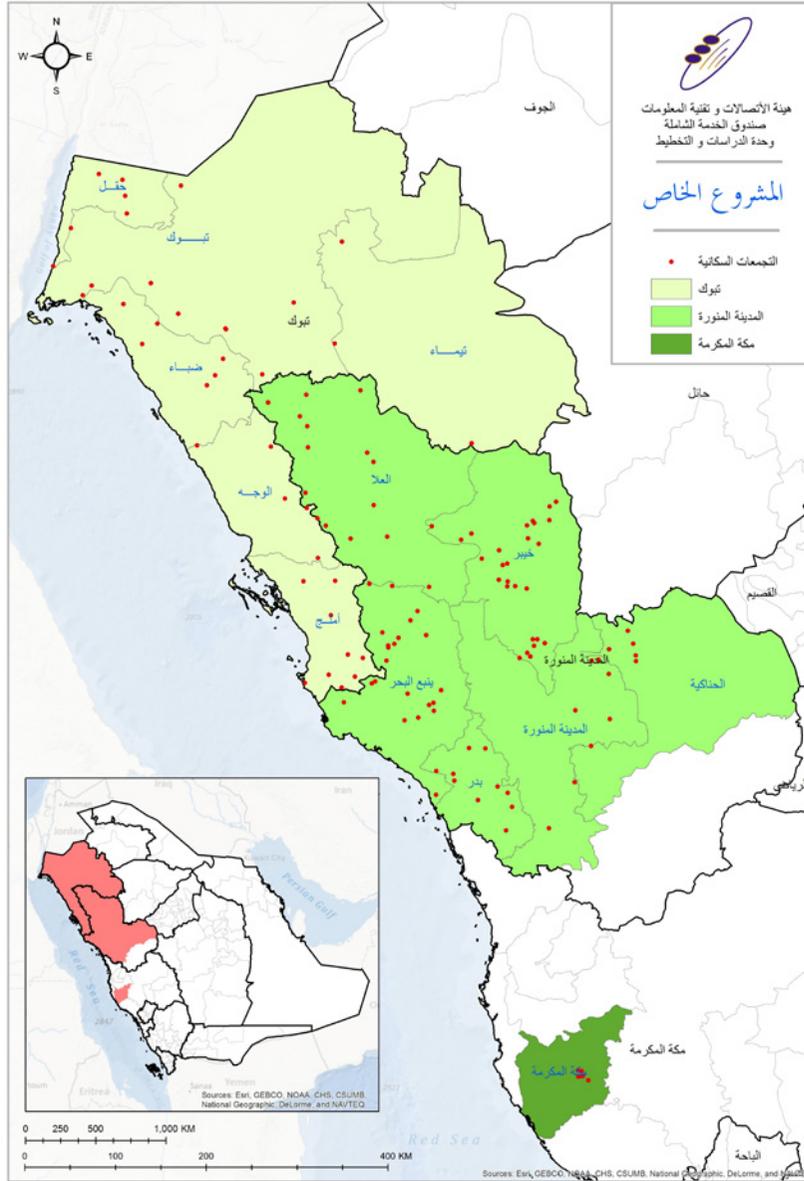
ب) المشروع رقم (٨):

يغطي هذا المشروع محافظات (الخرمة، الطائف، رنية، تربة) بمنطقة مكة المكرمة. كما يوضح (الشكل رقم ١٦)، ويبلغ إجمالي المواقع التي يغطيها نطاق عمل المشروع (١,٣١٥) تجمعا سكانيا بتعداد سكاني قدره (٢٧٩,٢٨٦) نسمة. وسيتم بإذن الله إعداد وثائق عمليات المنافسة وطرحها، واستقبال العروض وتحليلها وتقييمها، وترسية المشروع وتوقيع اتفاقية خدمات الصندوق مع مقدم العرض الفائز خلال العام ١٤٣٤/١٤٣٥هـ (٢٠١٣م).



الشكل رقم (١٦):

المحافظات المستهدفة ضمن الخطة التشغيلية الرابعة- مشروع رقم (٨)



الشكل رقم (١٧): المحافظات والتجمعات السكانية التي يخدمها المشروع الخاص

٦-١-٧ المشروع الخاص الأول

يهدف الصندوق في المشروع الخاص الأول إلى تقديم الخدمات المطلوبة في مواقع الهزات الأرضية بمنطقة المدينة المنورة وتبوك، وذلك تنفيذاً لتوجيه صاحب السمو الملكي النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء - وزير الداخلية - رئيس مجلس الدفاع المدني للجهات ذات العلاقة في البرقية ذات الرقم ٤١٦/٢/٣ س د ق) والتاريخ ١٤٣١/٢/٢٤هـ، بالعمل على المحافظة على سلامة المواطنين وتحقيق سبل العيش الآمن لهم في مناطق الهزات الأرضية. كما تم إضافة قرى جنوب مكة المكرمة الواقعة في وادي ملكان، ووادي ضيم؛ وذلك تنفيذاً لبرقية صاحب السمو الملكي النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية ذات الرقم (٥٩٢٨١) والتاريخ ١٤٣٢/٩/١٥هـ، وأدرجت جميع تلك القرى في مشروع مستقل ضمن برنامج المشاريع الخاصة والمبادرات المضمن بالخطة الإستراتيجية للصندوق. ويبلغ إجمالي المواقع التي يغطيها نطاق عمل المشروع (١٢٤) تجمعاً سكانياً، كما هو موضح في (الشكل رقم ١٧). ومن المتوقع - بإذن الله - طرح المشروع خلال العام ١٤٣٤/١٤٣٥هـ (٢٠١٢م) في ضوء ما يتوفر للصندوق من اعتمادات مالية.

٧-٢ دراسة السوق

المطلوبة في جميع المناطق الإدارية بالمملكة. وفي هذا السياق، تم خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)، البدء في تنفيذ المرحلة الأولى؛ التي تشتمل على إجراء مسح ميداني على الخدمات المطلوبة في جميع المناطق الإدارية بالمملكة.

تم البدء في إعداد دراسة سوقية متكاملة، وتحليل شامل لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة، بهدف مراجعة وتحديث الخطة الإستراتيجية، والخطط التشغيلية، وقاعدة بيانات مواقع خدمات الصندوق، والنموذج المالي للصندوق، وتشتمل الدراسة على إجراء مسح ميداني على الخدمات

٧-٣ دراسة تحديد المناطق المشمولة بخدمات الاتصالات

- تحديث وتحليل تغطية خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات؛ بناء على بيانات وخرائط تغطية خدمات الاتصالات التي يقدمها مقدمو الخدمة، ضمن متطلبات عروضهم، للمنافسة على مشاريع الصندوق.
- إدخال وتحليل جميع البيانات المحدثة للسكان التي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة؛ بالإضافة إلى بيانات تغطية خدمات الاتصالات من مقدمي خدمات مشاريع الصندوق، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية (GIS).
- تحديث قاعدة بيانات مواقع خدمات الصندوق، وتشمل البيانات الديموغرافية والارتباط الإداري، والإحداثيات الجغرافية، وخدمات الاتصالات المتوفرة في كل تجمع سكاني.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة التجمعات السكانية غير المخدومة بخدمات الاتصالات، وتحليل فجوة الخدمة الصوتية، وخدمة الإنترنت ذات النطاق العريض؛ وذلك من خلال رسم خريطة لتغطية شبكات وخدمات الاتصالات في كل أنحاء المملكة، وتمثيل التغطية المتوفرة جغرافياً؛ وقد تم في هذا السياق إنجاز ما يلي:

- التنسيق مع مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات للحصول على البيانات التفصيلية المتعلقة بالسكان، والتوزيع الديموغرافي، والمواقع الحضرية، والفئات الاجتماعية والاقتصادية، وأسماء التجمعات السكانية، بناء على نتائج التعداد العام للسكان والمساكن للعام ١٤٣١هـ.
- التنسيق مع مدينة الملك عبدالعزيز للحصول على صور فضائية مدققة وعالية الجودة من الأقمار الصناعية لبعض المحافظات؛ وذلك بغرض تحديث قاعدة بيانات الصندوق.

٤-٧ دراسة طلبات توفير الخدمة في المناطق النائية

ضمن مساعي صندوق الخدمة الشاملة في متابعة تنفيذ سياسة الخدمة الشاملة، وحق الاستخدام الشامل؛ يقوم الصندوق برصد طلبات تقديم الخدمة في المناطق النائية غير المخدومة التي ترد من المواطنين، وبعض الجهات الحكومية، ودراستها وتحليلها؛ والنظر في إمكانية تغطيتها ضمن مشروعاته، وفقاً للسياسة والأنظمة التي تحكم عمل الصندوق. وفي هذا السياق؛ قام الصندوق خلال العام ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢ م) بما يلي:

- دراسة إمكانية خدمة (٢٧٠١) تجمعاً سكانياً ضمن مشاريعه، وردت ضمن (٣٣٠) طلباً لتوفير خدمات الاتصالات.
- خدمة (٤٢٤) تجمعاً سكانياً وردت في طلبات توفير الخدمة، ضمن نطاق عمل المشروع الاستكشافي « مشروع الصندوق رقم (١) ».
- خدمة (٢٦٠) تجمعاً سكانياً وردت في طلبات توفير الخدمة، ضمن نطاق مشروع الصندوق رقم (٢).
- خدمة (٤٣٤) تجمعاً سكانياً، وردت في طلبات توفير الخدمة، ضمن نطاق مشروع الصندوق رقم (٣) الجاري تنفيذه حالياً.
- خدمة (٥) تجمعات سكانية، وردت في طلبات توفير الخدمة ضمن نطاق مشروع الصندوق رقم (٤) الجاري تنفيذه حالياً.
- إدراج (٢٠) تجمعاً سكانياً وردت في طلبات توفير الخدمة، ضمن نطاق مشروع الصندوق رقم (٥) الجاري تنفيذه حالياً.
- إدراج (١٣٠) تجمعاً سكانياً، وردت في طلبات توفير الخدمة، ضمن نطاق مشروع الصندوق رقم (٦) الجاري تنفيذه حالياً.

٥-٧ الأنشطة المالية للصندوق

تم إعداد الميزانية السنوية للصندوق واعتمادها، والحساب الختامي، بالإضافة لعمليات الصرف حسب الإجراءات المعتمدة.

٨. الدراسات

تم القيام بعدد من الدراسات خلال عام ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م) من أبرزها ما يلي:

٨-١ دراسة عن وضع الإنترنت في المملكة

قامت الهيئة بإعداد دراسة عن وضع الإنترنت في المملكة؛ من حيث البنية التحتية (شبكات النفاذ، والربط الوطني والدولي، والبنية التحتية الهيكلية للإنترنت)، وخدمات الإنترنت وتطبيقاتها وتقنياتها مثل خدمات البيانات، وخدمات المهاتمة الصوتية عبر بروتوكول الإنترنت، والشبكات والوسائط الاجتماعية، ومراكز البيانات والاستضافة المحلية، والحوسبة السحابية، وخدمات تسجيل أسماء النطاقات، وخدمات الترشيح؛ والوضع الحالي للمملكة في مؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات الدولية مثل مؤشر تنمية الاتصالات، ومؤشر جاهزية الشبكة وغيرها.

٨-٢ إعادة هيكلة المقابل المالي نظير تقديم الخدمة تجارياً

قامت الهيئة بإعداد دراسة؛ لاستبيان مدى تأثير تخفيض نسبة المقابل المالي نظير تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات تجارياً على إيرادات الدولة، وعلى قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وعلى فرص الاستثمار في القطاع، وكذلك على إمكانية التوسع في الخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل للخدمة الصوتية، وخدمة الإنترنت ذات النطاق

العريض، وصولاً إلى تحقيق أعلى نسبة انتشار لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، الأمر الذي سيؤدي إلى الإسهام بشكل فعال في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الوطنية. وقد اشتملت الدراسة على مراجعة المنهجية القائمة حالياً لاحتساب المقابل المالي السنوي من صافي الإيرادات؛ لمعالجة عدد من الصعوبات والاختلافات، وتقديم مقترحات لتخفيض نسب المقابل المالي، بناءً على تحليل التوقعات الخاصة بإجمالي الإيرادات، وحقوق الجهات الخارجية والمحلية، والمقابل المالي، والتأثير على إجمالي الناتج المحلي.

٨-٣ منهجية تنظيم تعرفه خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

قامت الهيئة بإعداد دراسة تحليلية لسلة أسعار الخدمات في المملكة، مقارنة بعدد من الدول باستخدام نموذج إقتصادي؛ بغرض تحديد منهجية تنظيم التعرفة لخدمات الاتصالات في المملكة، وقد اشتملت الدراسة على مقارنة لسلة أسعار الخدمات مع عدد من الدول في المنطقة، ونسبة الإنفاق على خدمات الاتصالات في المملكة، وكذلك مقارنة أسعار خدمات الاتصالات و التضخم.



٤-٨ التوجهات الحديثة في مجال تقنية المعلومات

استمرراً لجهود الهيئة في تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة؛ قامت بإعداد دراسة حول الخدمات الجديدة في مجال تقنية المعلومات، وخلصت الدراسة إلى التوصيات اللازمة بضرورة دعم تطوير ثلاث خدمات رئيسية؛ وهي خدمات مراكز البيانات، والخدمات المدارة، والخدمات السحابية في المملكة.

٥-٨ دراسة فنية للتجارب الدولية المتاحة في تمديد شبكة الألياف الضوئية داخل المنازل

تم إعداد هذه الدراسة للتعرف معايير وإرشادات لتمديد شبكة الألياف الضوئية داخل المباني في شريحة من دول العالم بهدف البحث عن أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال. وفي هذا الإطار تم دراسة وبحث طرق ونماذج التمديدات المختلفة والأجهزة التي يلزم تركيبها والإطلاع على التنظيمات والممارسات العالمية، وبحث المعايير المناسبة؛ لتحقيق أقصى استفادة وفعالية من شبكات الألياف الضوئية.

٦-٨ دراسة قياس مستوى رضى العملاء عن جودة خدمات الاتصالات بالمملكة

انطلاقاً من مسؤوليات الهيئة المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات في المملكة بهدف تحسينها، وتحقيق أعلى مستويات الرضا عنها من قبل عملاء قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات؛ مع الأخذ في الحسبان عدم تحميل المشغل تكاليف كبيرة، تؤثر سلباً على تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء؛ قامت الهيئة بإعداد دراسة حول كيفية تحسين مستوى رضا المشتركين عن الخدمات المقدمة لهم في المملكة، وكيفية معالجة الإشكالات والعوائق التي تحول دون ذلك؛ كما تضمنت الدراسة عدداً من التوصيات اللازمة لتحقيق ذلك.

٧-٨ دراسات أخرى

إضافة إلى الدراسات السابقة؛ قامت الهيئة بعدد من الدراسات الأخرى، كما هو موضح في الملحق (ج٧).

٩. الإنجازات مقارنة بخطة التنمية التاسعة

تنص المادة السادسة عشرة من تنظيم الهيئة على أن «يرفع المحافظ خلال تسعين يوماً من بداية كل سنة مالية إلى الوزير تقريراً سنوياً، بعد إقراره من المجلس، عمّا حققتة الهيئة من إنجازات، مقارنة بما ورد في الخطة العامة للتنمية خلال السنة المنتهية، وما واجهها من صعوبات، وما تراه من مقترحات لحسن سير العمل فيها؛ تمهيداً لرفعه إلى رئيس مجلس الوزراء». ويتضمن الجدول التالي الأهداف ذات العلاقة في خطة التنمية التاسعة ١٤٣١/١٤٣٢-١٤٣٥/١٤٣٦ هـ (٢٠١٠-٢٠١٤ م)، وملخصاً لأهم إنجازات الهيئة بخصوصها.

أهداف (خطة التنمية التاسعة) التي تخص الهيئة، والإنجازات المتحققة حيالها

سياسات خطة التنمية التاسعة ^(١)	إنجازات الهيئة
مواصلة جهود وبرامج تحرير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتنظيمه	<ul style="list-style-type: none"> ■ استمرار الهيئة في تعزيز المنافسة بإصدار تراخيص جديدة لعدد من الخدمات المختلفة، وإلغاء بعض التراخيص الأخرى. وقد بلغ إجمالي التراخيص الصادرة ٢٩٢ ترخيصاً بنهاية العام ٢٠١٢ م. ■ استمرار الهيئة بالمهام والمسؤوليات المنوطة بها، ومنها تنفيذ عدد من البرامج والمشروعات، والتي يأتي من أبرزها ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> □ السعي لاستكمال إصدار ترخيص تأجير مرافق الاتصالات لشركات المرافق العامة. □ استكمال إجراءات تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية. □ تحديث إجراءات اعتماد التعرفة لخدمات الاتصالات بالتجزئة والجملة، بحيث تقلل من العبء التنظيمي على الشركات، وتحفز المنافسة، وتخفف أسعار الخدمات وتحسن من جودتها. □ دراسة أسواق الاتصالات في المملكة وتعريفها وتحديثها، وتصنيف مقدمي خدمات الاتصالات في هذه الأسواق، وتحديد مقدمي خدمات الاتصالات المسيطرين فيها والتزاماتهم التنظيمية. وقد تم تحرير أربعة من أسواق الاتصالات، نتيجة لهذه الدراسة؛ مما أدى إلى زيادة المنافسة بها في تقديم خدمات أفضل بأسعار أقل. ■ استمرار الهيئة في متابعة التزام مقدمي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة، وخدمات المعطيات، بخطط نشر الشبكة، والتغطية المضمنة بالعروض المقدمة منهم؛ للحصول على الرخصة.

إنجازات الهيئة

- بنهاية عام ٢٠١٢م، نما عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر الشبكات الثابتة إلى (٢,٥٤) مليون اشتراك بنسبة انتشار قدرها (٤٠,٨%) بالنسبة للمساكن، كما وصلت نسبة انتشار خدمات النطاق العريض عبر الشبكات المتنقلة إلى (٤١,٦%) بالنسبة للسكان.
- نظراً إلى أن تحقيق أهداف خطة التنمية التاسعة التي تتضمن «التوجه نحو الاقتصاد المبني على المعرفة، وتعزيز مقومات مجتمع المعلومات» يتطلب توفير بنية تحتية من شبكات اتصالات ذات نطاق عريض لنقل البيانات والدخول إلى الإنترنت بسرعة وجودة عالية، وأسعار مناسبة؛ وهو مما يجعل تطوير خدمات النطاق العريض حجر زاوية لنجاح خطة التنمية في المملكة، خلال السنوات القليلة المقبلة؛ قامت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بإجراء عدد من الدراسات المتخصصة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، لإيجاد أفضل السبل نحو تحقيق التحول إلى اقتصاد المعرفة، وتحديد أبرز المعوقات التي تحد من انتشار خدمات النطاق العريض بالسرعة والجودة المطلوبة. ولأهمية تضافر الجهود بين جميع الجهات ذات العلاقة، فقد تم عقد عدة اجتماعات مع العديد من الجهات الحكومية، والمؤسسات العامة، ومقدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، وشركات القطاع العام والخاص، وتم وضع رؤية شاملة بعيدة المدى لتطوير خدمات النطاق العريض في المملكة. كما تم إعداد مبادرات لمعالجة العقبات التي تعترض نشر خدمات النطاق العريض، وتسهيل الوصول إلى تلك الخدمات من قبل جميع شرائح المجتمع؛ بالإضافة إلى وضع خارطة طريق لتنفيذ تلك المبادرات بعد اعتمادها.
- اعتماد الخطة الإستراتيجية لصندوق الخدمة الشاملة، التي حددت نطاق العمل الكلي لجميع التجمعات السكانية التي يقل عدد سكانها عن (٥٠٠٠ نسمة)، وتمثل (١٨,٢%) من إجمالي عدد سكان المملكة، وتتضمن تغطية ٥,٦٢٦ تجمعاً سكانياً بالخدمة الصوتية، وهي تمثل (٣٦%) من إجمالي التجمعات السكانية على مستوى المملكة، وكذلك تغطية (١٥٤٢٨) تجمعاً سكانياً بخدمة الإنترنت ذات النطاق العريض؛ وتمثل (٩٨%) من إجمالي التجمعات السكانية، وتتضمن جميع المؤسسات التعليمية والصحية وغيرها من المؤسسات الخدمية في تلك التجمعات السكانية.

سياسات خطة التنمية التاسعة^(١)نشر تجهيزات النطاق العريض
في جميع مناطق المملكة.

إيصال شبكات النطاق العريض والإنترنت السريع
لجميع المدارس والجامعات والجهات الحكومية،
ومؤسسات المجتمع المدني.

إنجازات الهيئة

- طرح وترسية وتنفيذ المشروع الاستكشافي لصندوق الخدمة الشاملة، الذي يهدف إلى تقديم خدمات الاتصالات الصوتية والإنترنت ذات النطاق العريض لجميع التجمعات السكانية غير المخدومة التي يقل عدد سكانها عن (٥٠٠٠) نسمة في محافظتي خليص والكامل بمنطقة مكة المكرمة ومحافظلة المهدي بمنطقة المدينة المنورة، والبالغ عددها (٤٨٣) تجمعاً سكانياً، وقد تم اكتمال تنفيذ المشروع، وإصدار شهادة القبول النهائية بتاريخ ١٥/١١/١٤٣٣هـ الموافق ٠١/١٠/٢٠١٢م.
- طرح وترسية المشروع الثاني (الخطة التشغيلية الأولى للصندوق) الذي يهدف إلى تقديم خدمات الاتصالات الصوتية والإنترنت، ذات النطاق العريض في جميع محافظات منطقة الجوف (القريات، ودومة الجندل، وسكاكا)، وفي جميع محافظات منطقة الحدود الشمالية (عرعر، ورفحاء، وطريف)، وكذلك في محافظات (الدائر، والدرب، والريث) بمنطقة جازان، وقد بلغ عدد المواقع التي يغطيها نطاق عمل هذا المشروع (٥٦٣) تجمعاً سكانياً، واکتمل تنفيذ المشروع وأصدرت شهادة القبول النهائية بتاريخ ١٦/٢/١٤٣٤هـ الموافق ٢٩/١٢/٢٠١٢م.
- طرح وترسية مشروعات الخطة التشغيلية الثانية (المشروع الثالث والرابع). إذ يهدف المشروع الثالث إلى تقديم خدمات الاتصالات الصوتية والإنترنت ذات النطاق العريض في جميع محافظات منطقة الباحة (الباحة، العقيق، القرى، المخواة، المندق، بلجرشي، قلو)، ومحافظات (النماص، بلقرن، بيشة) بمنطقة عسير، ومحافظلة القنفذة بمنطقة مكة المكرمة، وقد بلغ عدد المواقع التي يغطيها نطاق عمل هذا المشروع (٢,٣٥٣) تجمعاً سكانياً، بمدة تنفيذ قدرها عامان، ويجري التنفيذ حالياً؛ إذ تم إنجاز ما نسبته ٩٢٪ بنهاية عام ٢٠١٢م. ويهدف المشروع الرابع إلى تقديم خدمات الاتصالات الصوتية والإنترنت ذات النطاق العريض في محافظتي (المجمعة، ورماح) بمنطقة الرياض، ومحافظات (الخفجي، حفر الباطن، قرية العليا) بالمنطقة الشرقية، وتم استقبال العروض وتحليلها وتقييمها، وبلغ عدد المواقع التي يغطيها نطاق عمل هذا المشروع (٢٢٩) تجمعاً سكانياً، ويجري التنفيذ حالياً إذ تم إنجاز ما نسبته ٩٢٪ بنهاية عام ٢٠١٢م.

سياسات خطة التنمية التاسعة^(١)

توظيف موارد صندوق الخدمة الشاملة
لتوفير الخدمات الأكثر احتياجاً.

إنجازات الهيئة	سياسات خطة التنمية التاسعة ^(١)
<ul style="list-style-type: none"> ■ طرح وترسية مشروعات الخطة التشغيلية الثالثة (المشروعان الخامس والسادس). ويهدف المشروع الخامس إلى تقديم خدمات الاتصالات الصوتية والإنترنت ذات النطاق العريض لتغطية محافظة تيماء بمنطقة تبوك، ومحافظات (الشنان، ويقعاء، وحائل) بمنطقة حائل، ويبلغ إجمالي مواقع الخدمة الإلزامية التي يغطيها هذا المشروع (٤٢٧) تجمعاً سكانياً، ويجري حالياً التنفيذ. ■ ويهدف المشروع السادس إلى تغطية جميع المحافظات بمنطقة نجران (الخرخير، وبدر الجنوب، وحبونا، وخباش، وونجران، وشرورة، وثار، ويدمة)، ويبلغ إجمالي المواقع التي يغطيها نطاق عمل المشروع حوالي (٢٦٣) تجمعاً سكانياً؛ ويجري حالياً التنفيذ. 	<p style="text-align: center;">توظيف موارد صندوق الخدمة الشاملة لتوفير الخدمات الأكثر احتياجاً.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ تواصل الهيئة متابعة تنفيذ الخطة الوطنية للطيف الترددي، ومطالبة جميع الجهات التي لها مخصصات ترددية غير متوافقة مع الخطة بإخلاء تلك الترددات حسب الإطار الزمني المعتمد في الخطة. (انظر الفقرة (٦-٣-١) والملحق رقم (ج) من هذا التقرير). ■ تأسيس نظام لتقديم خدمات الطيف الترددي إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت. 	<p style="text-align: center;">إدارة إدارة الطيف الترددي بكفاءة وتعزيز طاقته، والتعجيل بتنفيذ الخطة الوطنية للطيف الترددي.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ أكمل تحديث المواصفات المتعلقة بأجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات. ■ تدريب فريق العمل على تطبيق المواصفات الفنية المحدثة، والآلية المتبعة في تحديث المواصفات الفنية مستقبلاً. ■ البدء في تطوير نظام فسخ أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات في الهيئة، عن طريق تأسيس قاعدة معلومات للأجهزة المعتمدة والمفسوحة من قبل الهيئة، وإنشاء بوابة إلكترونية عبر موقع الهيئة الإلكتروني؛ لتقديم طلبات الموافقة على الاستيراد، والفسخ الجمركي لأجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات، والبت في الطلبات إلكترونياً، وربط النظام، مع نظام مصلحة الجمارك؛ وذلك لإرسال إفادة الهيئة المتعلقة بالفسوحات الجمركية إلكترونياً؛ لتحقيق الفعالية المنشودة من النظام. 	<p style="text-align: center;">الاستمرار في تطوير معايير الاتصالات وتقنية المعلومات، وتحديث مقاييسها.</p>



إنجازات الهيئة	سياسات خطة التنمية التاسعة ^(١)
<ul style="list-style-type: none"> أجريت قياسات ميدانية لعدد من المحطات القاعدية اللاسلكية على مستوى المملكة؛ للتحقق من مدى التزام مقدمي خدمات الاتصالات بالإرشادات الصادرة عن الهيئة التي تم إعدادها، بناءً على المعايير الدولية. وقد بينت جميع القياسات التي تم إجراؤها - حتى الآن - على هذه المحطات اللاسلكية؛ أن مستويات الإشعاعات الصادرة من هوائياتها، تقل بمئات المرات عن الحد المسموح به وفقاً للمعايير العالمية. 	<p>الاستمرار في تطوير معايير الاتصالات وتقنية المعلومات، وتحديث مقاييسها.</p>
<ul style="list-style-type: none"> سعت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، عن طريق القيام بدراسات دورية عن أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة؛ توضح جميع المؤشرات المتعلقة بتلك الأسواق التي تهتم المستثمرين المحليين والدوليين، ونشر المعلومات المتعلقة بتلك الدراسات على موقع الهيئة، مع تحديثها بشكل دوري. ومن أهم المعلومات التي تهتم المستثمرين، نسب انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة والثابتة، والنطاق العريض في المملكة، وبيانات الإيرادات، والاستثمارات المتعلقة بالقطاع. أصدرت الهيئة تقارير عن وضع قطاع تقنية المعلومات في المملكة (خلال العام ٢٠١٠م ، ٢٠١١م)؛ لتكون أداة لجذب الاهتمام العام بأوضاع القطاع، ولتحفيز صانعي القرار في الجهات العامة والخاصة؛ على إزالة العقبات التي تواجه نموه، وخلق بيئة تنافسية شفافة تجذب الاستثمار في صناعة تقنية المعلومات وتقود إلى تطويره. كما يتم تنظيم ملتقى لرفع الوعي بموضوعات التقرير وتوصياته، ومناقشة مخرجاته، وسبل التعاون بين المعنيين بالقطاع. سعت الهيئة من خلال المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات إلى تعزيز الأمن الإلكتروني، وتوفير بيئة تعاملات إلكترونية صحية، مما يسهم في طمأنة الاستثمارات الأجنبية، وجذبها إلى صناعة تقنية المعلومات في المملكة. 	<p>توفير مختلف الحوافز لجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى صناعة تقنية المعلومات.</p>



سياسات خطة التنمية التاسعة^(١)

إنجازات الهيئة

- أعدت دراسة عن وضع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، وذلك استمراراً لجهودها في تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. وتعالج هذه الدراسة الخدمات الجديدة وهي مراكز البيانات والخدمات المدارة والسحابية. بهدف رفع الوعي بها، وتحديد سبل تطويرها. كما تهدف هذه الدراسة الى طرح توصيات تسهم في دعم اعمال منشآت تقنية المعلومات والاتصالات الصغيرة والمتوسطة؛ بالإضافة إلى جذب مزيد من الاستثمارات المحلية والأجنبية، مما سيسهم في إيجاد فرص وظيفية في القطاع، ورفع مستوى تنافسية المملكة في هذا المجال.
- إعداد برنامج لرفع الوعي بأمن المعلومات على المستوى الوطني. ويحتوي البرنامج على مجموعة من الخطط الزمنية التي تستهدف رفع الوعي العام بأمن المعلومات لجميع شرائح المجتمع بالمملكة. ويتكون هذا البرنامج من أدوات قياس مستوى الوعي العام بأمن المعلومات على المستوى الوطني، مع الاستعانة في ذلك بآليات وحملات إعلامية؛ لرفع هذا المستوى وفق خطة زمنية، وأهداف قياسية، وإستراتيجية محددة.
- تستمر الهيئة في تقديم خدمات تسجيل أسماء النطاقات السعودية بمختلف أنواعها مجاناً، وبكفاءة عالية؛ تتيح للمستثمرين الحصول على مواقع آمنة بسهولة.
- تم تنفيذ مشروع يهدف إلى تطوير نظام فسخ أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات في الهيئة؛ عن طريق تأسيس قاعدة معلومات للأجهزة المعتمدة، والمفسوحة من قبل الهيئة، وإنشاء بوابة إلكترونية عبر موقع الهيئة الإلكتروني؛ لتقديم طلبات الموافقة على الاستيراد، والفسح الجمركي لأجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات، والبت في الطلبات إلكترونياً، وتقديم الخدمة مجاناً.

توفير مختلف الحوافز لجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى صناعة تقنية المعلومات.

إنجازات الهيئة

- قامت الهيئة بعمل دراسة مفصلة، ومسح ميداني شمل العديد من المنشآت العامة والخاصة، وانعكست نتائج الدراسة في تقارير تقنية المعلومات التي تصدرها؛ إذ تسلط الضوء على فرص النمو والاستثمار في تقنية المعلومات، وعلى الثغرات الكائنة في المهارات، والتوظيف في القطاع؛ مما يزود أصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص بالمعلومات الأساسية، التي ستدعم جهود الشركات في تحسين قدراتها من حيث التوظيف والتدريب والاستثمار، كما سيسهم بشكل غير مباشر في تطوير قدرات الشركات ومؤسسات الأعمال.
- قامت الهيئة بإطلاق برنامج (تحفيز)؛ بغرض تحفيز صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات وخدماتها في المملكة، والتعامل مع النقص الحالي في المنتجات والخدمات التي توفرها منشآت الاتصالات وتقنية المعلومات الصغيرة والمتوسطة المحلية، وتشجيعها؛ لتحسين قدراتها التنافسية. ويهدف البرنامج على المدى البعيد إلى تمهيد الطريق أمام قيام شركات وطنية رائدة، من شأنها الإسهام في زيادة معدلات النمو والتوظيف في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة. وسيستمر استكمال المشروع في عام ٢٠١٣ من خلال تنظيم سلسلة من الاجتماعات لمتابعة أداء المنشآت المشاركة. قامت الهيئة بعمل دراسة مفصلة، ومسح ميداني شمل العديد من المنشآت العامة والخاصة، وانعكست نتائج الدراسة في تقرير تقنية المعلومات السنوي للعام ٢٠١٢م. وتسلط هذه الدراسة الضوء على وضع خدمات مراكز البيانات والخدمات المدارة والخدمات السحابية في المملكة، كما تهدف الى تقييم الوضع الراهن لتلك الخدمات، وتقديم التوصيات المعنية بتطويرها في المملكة.

سياسات خطة التنمية التاسعة^(١)

**تطوير قدرات شركات ومؤسسات الأعمال
وزيادة استخدامها لتقنية الاتصالات
والمعلومات.**

١٠. برنامج عمل الهيئة خلال العام القادم ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ (٢٠١٣م)

ستواصل الهيئة - بمشيئة الله - القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بها، وتعتزم تنفيذ عدد من البرامج والمشروعات خلال العام المالي القادم ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ (٢٠١٣م)، ومن أبرزها ما يلي:

- استكمال مشروع تراخيص مقدمي خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.
- متابعة اعتماد المقابل المالي لتقديم خدمات تأجير مرافق الاتصالات.
- استكمال مراحل الترخيص لتقديم خدمات التصديق الرقمي.
- الاستمرار في تنظيم أسعار خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، واستكمال الإجراءات المحدثة لها.
- تطوير إجراءات معالجة شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات.
- البدء في مشروع تراخيص تقديم خدمات الاتصالات ذات النطاق العريض، عبر الأقمار الصناعية.
- إجراء التعديلات اللازمة على اللائحة التنفيذية لنظام الاتصالات، بما يتوافق مع تعديلات نظام الاتصالات المعتمد.
- مراجعة إجراءات البت في مخالفات الاتصالات، وتطويرها بما يحقق السرعة المطلوبة، والحد من أي عيوب شكلية، أو موضوعية لإلغاء قرارات لجنة المخالفات.
- مراجعة القواعد الإجرائية لنظام الاتصالات؛ ودراسة ما ورد فيها من مواد ونصوص.
- وضع الإجراءات المناسبة لمتابعة جميع القرارات الصادرة عن الهيئة، أو لجنة الفصل وطريقة تنفيذها، والتأكد من توافق تلك الإجراءات مع أنظمة الهيئة، وأنظمة المملكة.
- تطوير آلية متابعة قضايا الهيئة لدى ديوان المظالم، وإيجاد نظام آلي لها.

- دوري، وإصدار شهادات المطابقة لها.
- استكمال مشروع قاعدة بيانات الأجهزة التي تم الفسخ لها من قبل الهيئة (الفسخ الإلكتروني)، ومشروع الاستعانة بالمصادر الخارجية (Outsourcing)؛ لدعم خدمات اعتماد أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات وفسحها.
- استكمال إعداد وثيقة إرشادات نقل الأرقام.
- استكمال تنفيذ مشروع النظام الإلكتروني؛ لفسح أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات واعتمادها.
- الاستمرار في متابعة تنفيذ الخطة الوطنية للترقيم، والعمل على تنفيذ تحويل رموز المناطق؛ لتتوافق مع الهيكلية المعتمدة للهاتف الثابت، والمضمنة بالخطة.
- الاستمرار في متابعة تنفيذ الخطة الوطنية لطيف التردد.
- نقل محطة المراقبة إلى المبنى الجديد للهيئة في الرياض.
- تنفيذ مشروع إنشاء نظام حديث لإدارة الطيف الترددي، وتأسيسه، والإشراف عليه.

- الاستمرار في إجراء قياسات ميدانية لمستوى الإشعاع بالمملكة؛ في إطار برنامج التعاون التقني مع الجهات الأكاديمية والبحثية.
- تنفيذ مشروع قياس مستوى أداء شبكات الاتصالات المتنقلة؛ من خلال البرنامج المحدد للعام ٢٠١٣م.
- الاستمرار في المساندة الفنية لقطاعات الهيئة، والجهات الحكومية، والهيئات الخارجية.
- الاستمرار في متابعة التزامات جودة الخدمة للشركات المرخصة.
- استكمال تنفيذ مشروع تحديث إرشادات ربط الاتصال البيئي؛ والوصول إلى عناصر الشبكة المادية.
- الاستمرار في متابعة الجوانب الفنية للشكاوى المتعلقة بنقل الرقم، ومعالجتها.
- الاستمرار في دراسة طلبات تخصيص الأرقام، والرموز للجهات المستفيدة؛ سواء أكان ذلك لمقدمي الخدمة المرخص لهم أم لغيرهم؛ وفقاً للمبادئ، والقواعد، والأحكام المضمنة بالخطة الوطنية للترقيم.
- الاستمرار في إعداد المعايير الفنية لأجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات ومعداتتها؛ بما يتفق مع المعايير الدولية، وتحديثها بشكل

- تفعيل خدمة اختبار هواة اللاسلكي إلكترونياً.
- استكمال مشروع جاهزية المملكة للانتقال إلى الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت؛ وتطوير أدلة إرشادية، تتضمن إجراءات وخطوات عملية واضحة وموثقة، لكيفية دعم استخدام الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت، للجهات المختلفة في المملكة.
- تطوير لوحة معلومات الإنترنت، التي ستحتوي على بعض المعلومات، والإحصائيات الحية والمهمة، التي تخص الإنترنت في المملكة.
- إصدار التقرير السنوي عن وضع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة لعام ٢٠١٢م.
- إعداد التقرير الخاص بوضع الإنترنت في المملكة لعام ٢٠١٣م.
- تطوير بوابة وطنية؛ لدعم التوظيف في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- إضافة تحسينات لدليل منشآت الاتصالات وتقنية المعلومات، وتكامل النظام مع برنامج يسّر.
- استكمال إعداد كتاب تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة.
- استكمال تنفيذ المشروعين الثالث والرابع (الخطة التشغيلية الثانية) لصندوق الخدمة الشاملة ومتابعتها.
- البدء في تنفيذ المشروعين الخامس والسادس (الخطة التشغيلية الثالثة) لصندوق الخدمة الشاملة ومتابعتها.
- الاستمرار في العمل على تحديث قاعدة بيانات صندوق الخدمة الشاملة، في ضوء النتائج التفصيلية للتعداد العام للسكان والمساكن، ومخرجات المشاريع الجاري تنفيذها.
- مراجعة سياسة الخدمة الشاملة وحق الاستخدام الشامل، وتحديث النسخة الحالية للسياسة إن تطلب الأمر ذلك.
- استمرار العمل في مشروع دراسة السوق؛ لتقديم خدمات صندوق الخدمة الشاملة.
- إعداد نطاق عمل مشاريع الخطة التشغيلية الرابعة، في ضوء الميزانية المعتمدة.
- إعداد وثائق طلب تقديم العروض لمشاريع الخطة التشغيلية الرابعة لصندوق الخدمة الشاملة؛ وطرحها للمنافسة، واستلام العروض وتقييمها وترسيبها.
- البدء في تنفيذ المشروعين السابع والثامن (الخطة التشغيلية الرابعة) لصندوق الخدمة الشاملة ومتابعتها.
- إعداد موازنة صندوق الخدمة الشاملة (الخاصة بالخطة التشغيلية الخامسة) للعام المالي ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ (٢٠١٤م).
- إعداد الحساب الختامي لصندوق الخدمة الشاملة للعام المالي ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ (٢٠١٢م).
- الاستمرار في أعمال المراجعة الداخلية، وفق الهيكل التنظيمي الجديد للهيئة؛ وبناءً على تقييم المخاطر وتحديد الأولويات.
- إطلاق حملة توعوية تتعلق بالجرائم المعلوماتية.



II. الملاحق

الملحق (أ): قرارات مجلس الإدارة

عقد المجلس ستة اجتماعات خلال عام ١٤٣٢/١٤٣٣ هـ (٢٠١١ م)، واتخذ عدة قرارات من أبرزها:

- الموافقة على مشروع ميزانية الهيئة، للعام المالي ١٤٣٥/٣٤ هـ (٢٠١٣ م).
- الموافقة على مشروع ميزانية اللجنة الوطنية لمجتمع المعلومات، للعام المالي ١٤٣٥/٣٤ هـ (٢٠١٣ م).
- الموافقة على مشروع ميزانية صندوق الخدمة الشاملة، للعام المالي ١٤٣٥/٣٤ هـ (٢٠١٣ م).
- اعتماد الحساب الختامي للهيئة، واللجنة الوطنية لمجتمع المعلومات، للعام ١٤٣٣/٣٢ هـ (٢٠١٣ م).
- اعتماد الحساب الختامي لصندوق الخدمة الشاملة، عن العام المالي ١٤٣٣/١٤٣٢ هـ (٢٠١١ م).
- الرفع إلى مجلس الوزراء الموقر بتقرير عن تنفيذ الخطة الوطنية للטיפול الترددي في المملكة؛ والإجراءات التي اتخذتها الهيئة لتنفيذ الخطة، والصعوبات التي واجهتها.
- الموافقة على تمديد المدة المحددة لتنفيذ تحويل رموز المناطق الجغرافية للهاتف الثابت بالخطة الوطنية للترقيم؛ لتنتهي بنهاية العام ١٤٣٤ هـ.
- الموافقة على تمديد عضوية رئيس وأعضاء لجنة النظر في مخالفات نظام الاتصالات، لمدة سنة بدءاً من تاريخ ١٠/٢٥/١٤٣٣ هـ.
- اعتماد وثيقة طلب الحصول على تراخيص تقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO)، والموافقة على استكمال إجراءات الطرح اللازمة، واستقبال العروض وتقييمها.
- الموافقة على إعفاء الرمز (١٩٩٩١) المخصص للهيئة الوطنية لمكافحة الفساد، من المقابل المالي للتخصيص، والمقابل المالي السنوي للاستخدام.
- الموافقة على تخصيص رمز نفاذ (ثلاثي) (٩٣٧) لمركز اتصالات الحالات الطارئة بوزارة الصحة؛ وإعفاؤه من المقابل المالي للتخصيص، والمقابل المالي السنوي للاستخدام.
- الموافقة على تبرع الهيئة بأجهزة حاسب آلي وملحقاتها، وأجهزة مكتبية مستعملة للجمعيات الخيرية بالمملكة.
- إصدار القرارات ذات الصلة بانتشار شرائح الاتصال «مسبقة الدفع» مجهولة الهوية، ومن أبرزها:
- تعليق جزئي لخدمة الاتصال المتنقل المسبقة الدفع؛ التي تقدمها شركة اتحاد اتصالات (موبايلي).
- توجيه إنذار خطي لكل من شركة الاتصالات السعودية، وشركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين) بوجوب التزامهما الفوري بجميع ضوابط تقديم خدمة الاتصال المتنقل المسبقة الدفع.

الملحق (ب): طلبات مرثيات العموم

رقم الوثيقة	التاريخ	الموضوع
١٤٣٣/١	١٤٣٣/٠٢/٢٤ هـ	طلب مرثيات العموم حول الترخيص لتقديم خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية.

الملحق (ج): الأنشطة والإنجازات الأخرى

إضافة إلى الإنجازات الرئيسية المضمنة بالفصل السادس من هذا التقرير؛ قامت الهيئة بأنشطة متعددة أخرى، ومنها ما يلي:

ج-١ إدارة الطيف الترددي

- تخصيص (٥٨٥٠) تردداً، وتسجيل بعضها لدى الاتحاد الدولي للاتصالات، بهدف حمايتها من التداخلات من الدول الأخرى.
- إلغاء (١٧٥١) مخصصاً ترددياً؛ وذلك إما لتنفيذ للخطة الوطنية للطيف الترددي، أو نتيجة لاستغناء المستخدمين عنها.
- إصدار وتجديد (١٠٦) رخصة للأجهزة اللاسلكية الثابتة والمتنقلة، و(٧٥) رخصة استخدام ترددات، للسفن وقوارب النزهة والصيد، و (١٠٠) رخصة هواة لاسلكي، و(١٦٢) رخصة لاستخدام ترددات لاسلكي الهواة، و(٣١٣) رخصة محطة لاسلكية لاتصالات الملاحة الجوية.
- إجراء الاختبارات لـ (١٢٠) شخصاً من هواة اللاسلكي.
- معايرة (٣٧٤) جهازاً، وإصلاح (٨٦٣) جهازاً لأنظمة إدارة الطيف الترددي، وكذلك إجراء القياسات الفنية لـ (٧٩) جهازاً لاسلكياً.
- إجراء الكشف الفني على (٥٥٩٨) جهازاً لاسلكياً و (٤٧١٤٣) قطعة غيار.
- دراسة (٣١) طلباً لترخيص استخدام أجهزة لاسلكية.
- رصد (٨٢٤٩) إرسالاً من دول مجاورة؛ تسبب تداخلات على مخصصات نظامية داخل المملكة، والتنسيق مع تلك الدول لمعالجتها.
- رصد (١٥٥٨) تردداً تؤثر في التغطية المتجاوزة لحدود المملكة، والصادرة من دول مجاورة لها، ومعالجتها.
- تنسيق (٢١٨) طلباً لاستخدام ترددات، أثناء زيارة الشخصيات الرسمية للمملكة، أو السفن الدولية أثناء دخولها المياه الإقليمية للمملكة.
- دراسة (٤٨) طلباً لتنسيق تخصيص ترددات بين المملكة، ودول مجلس التعاون، واتخاذ الإجراءات المناسبة حيالها.
- مراقبة (٣٦٤٦٧) تردداً لكشف الاستخدامات غير النظامية للترددات التي تسبب تداخلات.



- إجراء قياسات لـ (١٦٢٢٨) تردداً نظامياً؛ للتأكد من مطابقتها لشروط التخصيص.
- رصد (٨٢٤٩) تردداً غير نظامي، ومخاطبة الجهات المختصة لضبط الأجهزة التي تستخدمها، واتخاذ الإجراءات النظامية بشأنها.
- دراسة ومعالجة (٥٢١) تقريراً عن تداخلات من داخل المملكة، والعمل على إزالتها.
- مراقبة (١٢٣٢٠٠) تردد لخدمتي السلامة والاستغاثة، المتعلقةين بحماية أرواح البشر والممتلكات؛ للتأكد من خلوها من التداخلات الضارة.
- دراسة (٥٠) نشرة صادرة من الاتحاد الدولي للاتصالات، والمعلومات الفنية بشأن ترددات الخدمات الفضائية والخدمات الأرضية.
- إدخال (١٧٥٠) مطالبة لسداد المقابل المالي لتراخيص الترددات بنظام إدارة موارد الهيئة.

ج-٢ أجهزة ومعدات الاتصالات وتقنية المعلومات:

- دراسة أكثر من (٢٣١٦) طلباً لاعتماد الأجهزة.
- البت في إجراءات الفسخ لحوالي (١١١٩٤) طلباً من المنافذ الجمركية، والشركات الموردة.
- الرد على أكثر من (٢٥٠٠) استفساراً متعلقاً بالمعايير الفنية.
- دراسة أكثر من (٢٠٠) طلب إفادة، حيال مضبوطات أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات، والاستشارات الفنية.

ج-٣ تقديم الدعم والمشورة الفنية للجهات الحكومية والخارجية:

- دراسة طلب وزارة الاقتصاد والتخطيط بشأن استفسارات وفد المعهد الكوري للتنمية في الجزء الخاص بالاتصالات وتقنية المعلومات، وإعداد الإجابات بحيالها، والمشاركة في مشروع إستراتيجية التحول إلى مجتمع المعرفة.
- دراسة طلب تقديم خدمة الإنترنت لسكان الحي الخيري التابع لمؤسسة الملك عبدالله لوالديه، وتقديم الدعم لهم.
- الإجابة على الاستفسارات الفنية والتقنية المقدمة من أعضاء مجلس الشورى على تقرير الهيئة السنوي.
- دراسة موضوع تضرر عدد من المواطنين والمقيمين؛ من وجود أبراج الهاتف المتنقل بالقرب من مساكنهم بالمدينة المنورة.
- تقديم الدعم الفني والتنسيق مع الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والحرم النبوي، ومع المشغلين بخصوص مشروع التغطية

- المشاركة في إعداد وثيقة سياسة الاتصالات وتقنية المعلومات، مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- متابعة الموضوعات المتعلقة بمنظمة التجارة العالمية.
- تمثيل الهيئة في اللجنة المشكلة؛ لتحديث الضوابط البلدية والفنية، لإنشاء أجهزة الاتصالات اللاسلكية التجارية.
- المشاركة في اللجنة الوطنية الدائمة للاستجابة للكوارث الإشعاعية والنووية.
- التنسيق مع مقدمي الخدمة لتحديد المواقع المشتركة لشركات الاتصالات في المشاعر المقدسة ومنطقة الحرم المكي، وذلك لتوحيد المواقع المخصصة لشركات الاتصالات القائمة والمقترحة في مواقع مشتركة، وتقليص أعدادها قدر الإمكان، ويأتي ذلك تلبية لطلب إمارة مكة المكرمة لإعداد دراسة تخطيطية بالتنسيق مع هيئة تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة عن الموضوع.
- المشاركة في اللجنة المشكلة في هيئة الخبراء؛ لدراسة موضوع المنتدى العربي لمنظمي البنى الأساسية.
- تقديم المساندة الفنية للرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر؛ فيما يتعلق بتقديم خدمة (برافو).
- دراسة عدد من البرامج مثل (Viber, Skype)، وكذلك برنامج المراسلات النصية (Whatsapp) وغيرها من البرامج المشفرة بهدف تدعيم الخصائص الأمنية لتلك التطبيقات.
- الداخلية للحرمين الشريفين بشبكة الاتصالات اللاسلكية؛ إذ تم التنسيق مع المشغلين في التصاميم الهندسية، وإعداد بنود وشروط تقديم الخدمة، وأخذ موافقة المشغلين عليها، كما تم إعداد مسودة مذكرة التفاهم بين الهيئة والرئاسة بهذا الخصوص.
- استمرار المشاركة في اللجنة الحكومية المكلفة بدراسة ووضع المعايير لإيصال خدمات الاتصالات لمخططات المنح المعدة لسكن المواطنين؛ ويتمثل ذلك في عدة نشاطات منها التنسيق مع مقدمي الخدمة لإعداد التكاليف التقديرية لإيصال خدمات الاتصالات إلى تلك المخططات.
- تقديم المساندة بخصوص الاستخدام المشترك بين مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة، للأبراج الواقعة في قصور خادم الحرمين الشريفين بكل من مدينة الرياض ومحافظه جدة؛ والتنسيق في ذلك مع الشؤون الخاصة لخادم الحرمين الشريفين.
- دراسة وثيقة حماية بيانات المستهلك الواردة من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وإبداء المرئيات والملحوظات عليها.
- دراسة طلب مدينة الملك عبدالعزيز عن الأولويات البحثية، وإعداد عدة موضوعات مقترحة للبحث.
- تقديم الدعم الفني المستمر للعديد من الجهات عن موضوعات مختلفة ومتغيرة؛ ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الموضوعات الواردة من وزارة النقل، ووزارة الشؤون البلدية والقروية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة الدفاع، وإمارات المناطق، والهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض.



- تزويد الدفاع المدني بخطط الشركات؛ لتنفيذ ما يخصها من تدابير الدفاع المدني، لمواجهة مخاطر الزلازل، والهزات الأرضية بمنطقة مكة المكرمة، وخطط الإخلاء والإيواء بمنطقة مكة المكرمة، وحالات الطوارئ أثناء مواسم الحج والعمرة.
- تقديم الدعم لمتطلبات وزارة الشؤون البلدية والقروية (الأمانات والبلديات)، وتزويدهم ببيانات المشاريع لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- معالجة طلبات التغطية، الواردة من الجهات الحكومية، وإمارات المناطق بمختلف مناطق المملكة.

ج-ع المساندة الفنية لمقدمي خدمات الاتصالات

- دراسة نشرة اكتاب زيادة رأس مال (شركة زين) ومراجعتها، وإبداء المرئيات والملحوظات عليها.
- دراسة طلب (شركة أكامي) المتخصصة في حلول توزيع المحتوى واستساخه، وتزويدهم بنتيجة الدراسة.
- بحث ودراسة اشتباه وجود خلل فني، عند إرسال رسائل هاتف متنقل؛ من أرقام شركة زين إلى الشركات الأخرى، والتنسيق في ذلك مع الشركة.
- تقديم الدراسات والمساندة للموضوعات المتعلقة بقرار الهيئة، الخاص بربط إعادة الشحن للبطاقات مسبقاً الدفع؛ بإدخال رقم الهوية.
- دراسة طلب شركة الاتصالات السعودية باستمرار خدمة الشحن الإلكتروني من البنوك بالطريقة المتبعة حالياً إلى حين إيجاد الحلول المناسبة.
- دراسة مقترح شركة الاتصالات السعودية بشأن ضبط عملية إنشاء بيانات العملاء، وتحديثها في خدمة البطاقات المسبقة الدفع.
- دراسة المحتوى الفني للشكاوى التي ترد إلى الهيئة؛ مثل شكاوى التخوف من الضرر الصحي من تأثير الإشعاعات الصادرة من هوائيات أبراج الهاتف المتنقل، وشكاوى الفوترة، وشكاوى تغطية شبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة في مختلف مناطق المملكة ومحافظاتها ومن ثم إبداء الرأي الفني حولها.

ج-٥ الأنشطة والفعاليات الإعلامية:

- استمرراً لجهود الهيئة ضمن فعاليات مشروع التعاون مع الجهات الحكومية في مجالات التوعية؛ قامت بتزويد عدد من تلك الجهات بالمطبوعات التوعوية الموجه إلى جمهور تلك الجهات عن خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات؛ إذ تم توزيع أكثر من (٢٢,٠٠٠) ألف نسخة من مطبوعات الحملات التوعوية ونشراتها.
- توزيع أكثر من (٢٥,٥٠٠) نسخة لبث الوعي فيما يتعلق باستخدامات تقنيات الاتصالات وتقنية المعلومات؛ لدى الطلاب والطالبات بمختلف المراحل الدراسية، إضافة إلى أولياء أمورهم؛ وذلك بالتعاون مع مدارس وزارة التربية والتعليم.
- توزيع أكثر من (١٤,٥٠٠) مطبوعة بشكل مباشر على جمهور الهيئة المستهدف بمختلف قنوات التوزيع؛ كالمشاركة بالمعارض، والمؤتمرات، والندوات التي تقيمها، أو تشارك فيها الهيئة، وأبرزها معرض جايتكس.
- بث رسائل الهيئة التوعوية المختلفة، عن طريق قنوات الهيئة بشبكات الاتصال الاجتماعية (فيس بوك وتويتر).
- بدأت الهيئة بالتعاون مع شركات الاتصالات الثابتة والمتنقلة للعمل على إعداد الحملة الإعلامية والإعلانية الخاصة بتنفيذ الخطة الوطنية للترقيم، وإطلاقها خلال العام ١٤٣٤هـ لتعريف جميع الشرائح المستهدفة بالتغيير الجديد.
- إطلاق (٤) نشرات إلكترونية ربع سنوية باللغتين العربية والإنجليزية،
- خلال العام المنصرم، ورصدت خلالها المستجدات التي شهدها القطاع خلال كل ربع سنة.
- تم تحرير أكثر من (٢٥) مادة صحفية باللغتين العربية والإنجليزية (أخبار، بيانات وإيضاحات، تقارير، ردود وتعقيبات)
- إطلاق حملة إعلامية، تتعلق بقرار ربط الشرائح مسبقاً الدفع برقم الهوية، باللغتين العربية والإنجليزية؛ إذ تم تحرير عدد من البيانات الصحفية، والإعلانات، والنصوص القصيرة للشبكات الاجتماعية، ورسائل نصية نشرتها الهيئة وشركات الاتصالات المتنقلة بشكل دوري في وسائل إعلام مختلفة؛ لتعريف المستخدمين وإبلاغهم عن القرار الجديد، وآلية الشحن الجديدة.
- إعداد سياسات النشر الخاصة بحسابات الهيئة على الشبكات الاجتماعية.
- المشاركة في عدد من المؤتمرات والمنتديات والمعارض، كما هو مبين في المرفق الخاص بالمشاركات المحلية، والإقليمية، والدولية (الملحق رقم(د)).
- التنظيم والتجهيز لمشاركات الهيئة في العديد من المحافل المحلية والدولية.
- التنظيم والمشاركة في معرض جايتكس الرياض ٢٠١٢م.
- المشاركة والإشراف على تنظيم جناح المملكة في المعرض العالمي للاتصالات ٢٠١٢ بدبي.



ج-٦ الإشراف على خدمات الاتصالات خلال موسمي رمضان والحج:

- مراجعة استعدادات شركات الاتصالات المشغلة لخدمات الاتصالات لموسم الحج لعام ١٤٢٣هـ.
- متابعة أداء شبكات مقدمي خدمات الاتصالات، أثناء موسمي رمضان والحج لعام ١٤٢٣ هـ في مكة المكرمة، والمشاعر، والمدينة المنورة.
- مراقبة المجال الترددي للاتصالات المتنقلة، قبيل موسم الحج حول الحرم المكي، والمشاعر المقدسة؛ للتأكد من عدم وجود تداخلات.
- إجراء قياسات ميدانية في كل من مكة المكرمة، والمدينة المنورة، لموسمي الحج والعمرة في رمضان؛ للتحقق من التزام شركات الاتصالات المتنقلة العاملة في المملكة بالمعايير الفنية والتنظيمية، المحددة من قبل الهيئة لجودة الخدمة المقدمة؛ وفقاً لأفضل الممارسات والتجارب الدولية المنسجمة مع المقاييس العالمية. كما تقوم الهيئة بإجراء قياسات مماثلة في عدد من المواقع المختلفة في المملكة، التي يتم اختيارها وفق معايير تحددها الهيئة.
- التنسيق بين الجهات الحكومية، ومقدمي خدمات الاتصالات؛ للتأكد من تنفيذ تنظيمات الحج.
- القيام بزيارات ميدانية لمقدمي خدمات الاتصالات، والاطلاع على أداء شبكاتهم.
- القيام بزيارات ومراجعات يومية لمراكز التشغيل، أثناء موسمي الحج والعمرة في رمضان، لاسيما في أوقات الذروة.
- الإشراف على دعم شبكات الاتصالات المتنقلة، من قبل مقدمي الخدمات؛ لمقابلة زيادة الحركة أثناء موسم الحج.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بخدمات الاتصالات في المشاعر، والتنسيق لحلها.
- التنسيق مع شركة الاتصالات السعودية، المرخص لها بتعيين فنيين متواجدين على مدار الساعة، أثناء فترات الذروة في موسم الحج في بعض المواقع المهمة والحساسة؛ لمباشرة الأعطال وإصلاحها في الحال.
- المتابعة مع شركات الاتصالات المرخص لها لتقديم خدمة الإنترنت اللاسلكية (Wi-Fi) مجاناً لحجاج بيت الله الحرام في مشعر منى للعام الخامس على التوالي.
- نتيجة للمراجعات التشغيلية والجهود التي بذلت من الهيئة ومقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة في الاستعداد لموسم الحج، فقد تم تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة بكفاءة وجودة عالية، إذ لم تكن هنالك أعطال أو انقطاعات مؤثرة في شبكات الاتصالات المتنقلة في مناطق الحج، أو في بوابات العبور الدولية، وقد لحظت زيادة حركة الاتصالات الداخلية على شبكات الاتصالات المتنقلة خلال حج هذا العام (في مكة والمشاعر) وتراوحت نسبة الزيادة ما بين (١٥٪ و ٧٠٪) من شركة اتصالات إلى أخرى، وبلغت زيادة حركة الاتصالات الدولية نسبة (٢٠٪) تقريباً.



ج-٧ نشاطات ودراسات أخرى متفرقة:

- تقديم الدراسات والمرئيات في الموضوعات المتعلقة بالاتصالات وتقنية المعلومات؛ لدعم مشاركة المملكة العربية السعودية في المحافل العربية والدولية.
- تقديم الدعم الفني للموضوعات المتعلقة بالشبكات الخارجية، وقطوعات الكيابل من جميع الجهات الحكومية؛ وذلك بالتنسيق مع مقدمي الخدمة المرخص لهم.
- متابعة التزامات نشر الشبكة لمقدمي خدمات الاتصالات ذوي البنية التحتية، وفقا لضوابط الترخيص الصادر لهم من الهيئة.
- دراسة الآليات، والإجراءات، والبرامج الخاصة المتعلقة بأهداف إستراتيجيات التنمية الشاملة بعيدة المدى لدول مجلس التعاون، وخاصة ما يتعلق بالأهداف المتعلقة بالاتصالات وتقنية المعلومات.
- دراسة وتقديم المرئيات والمقترحات حول تثبيت أجهزة الإرسال الخاصة بخدمة الإنترنت اللاسلكي (WiFi) وتزويدها بالكهرباء من تلك الأعمدة، بالإضافة إلى السماح لمقدمي الخدمة بتركيبها داخل مخيمات الحجاج، وتوفير الكهرباء لتشغيلها بالمشاعر المقدسة؛ والتنسيق في ذلك مع مقدمي الخدمة.
- متابعة التزام شركات الاتصالات المتنقلة المرخص لها في المملكة، والشركة المصنعة للبلوك بيري (RIM) بالمتطلبات التنظيمية للخدمة.
- إعداد تقرير عن ما يمكن للهيئة تقديمه لذوي الاحتياجات الخاصة، وما يتم تقديمه حاليا من قبل المشغلين المرخص لهم بالمملكة.
- إجراء التجارب العملية اللازمة على خدمة أثير بلس (الصوت، البيانات، الفاكس) لاختبار جودتها وتقييمها؛ وإعداد تقرير بالنتائج والتوصيات.
- دراسة أسباب تردي الخدمة الناتج عن ضعف التغطية الداخلية لشبكات الهاتف المتنقل وإيجاد الحلول لها.
- دراسة وثيقة حماية بيانات المستهلك، المصدرة في الولايات المتحدة الأمريكية؛ وإبداء المرئيات والملحوظات عليها.
- دراسة أسلوب إسناد تسجيل أسماء النطاقات السعودية على شبكة الإنترنت للقطاع الخاص.
- تقديم الحلول والمقترحات التي تمكن المشترك من معرفة عدد الأرقام المسجلة برقم الهوية الخاص بهم.

الملحق (د): المشاركات المحلية والإقليمية والدولية

شاركت الهيئة في العديد من الاجتماعات، والمؤتمرات، والندوات، والمعارض المحلية، والإقليمية والدولية خلال العا ١٤٣٣/١٤٣٤هـ (٢٠١٢م)، كان من أبرزها ما يلي:

د-١ المشاركات الإقليمية

١. اجتماعات مجلس التعاون الخليجي (تمثيل رسمي):
 - اجتماع مناقشة نتائج تقرير الحد من التداخلات الضارة من المشغل البحرينى على مشغلى السعودية، المنامة (١٥-١٦/١/٢٠١٢م).
 - مؤتمر متخصص فى الأنظمة الأمنية، دبي (١٣-١٥/٢/٢٠١٢م).
 - اجتماعات قمة توصيل العالم العربي، الدوحة (٦-٧/٣/٢٠١٢م).
 - المؤتمر الدولي للعلاقات العامة، دبي (١٣-١٥/٣/٢٠١٢م).
 - ورشة عمل بعنوان إدارة عمليات مسح السوق فى ظل المنظومة التشريعية لضبط المنتجات فى السوق الخليجية المشتركة، المنامة (٢٦-٢٨/٣/٢٠١٢م).
 - اجتماع وورشة عمل فريق الصوت عبر بروتوكول الإنترنت، مسقط (٨-١٠/٤/٢٠١٢م).
 - الاجتماع الثانى لفريق دول مجلس التعاون الخليجي؛ للتحضير للمؤتمر العالمى للاتصالات الدولية، والجمعية العالمية لتقييس الاتصالات لعام ٢٠١٢م، المنامة (١٠-١٢/٤/٢٠١٢م).
- محاضرة حول مشروع «رسيل» للبريد، دبي (٢٢/٤/١-٥/٥/٢٠١٢م).
- الاجتماع ٣٢ لمناقشة التداخلات الصادرة من الرادارات، المنامة (٢٢/٤/٢٦-٤/٥/٢٠١٢م).
- الاجتماع الثانى والثلاثون للجنة الفنية لمكتب الاتصالات بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المنامة (٢٤-٢٦/٤/٢٠١٢م).
- ملتقى مشغلي الإنترنت فى الشرق الأوسط، دبي (٣٠/٤/١-٥/٥/٢٠١٢م).
- الاجتماع الأول للفريق الخليجي المكلف بالتحضير لأعمال المؤتمر العالمى للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٥م، صلالة (٢٥-٢٧/٨/٢٠١٢م).
- الاجتماع الثالث لفريق دول مجلس التعاون للتحضير للمؤتمر العالمى للاتصالات الدولية والجمعية العامة للتقييس، دبي (٥-١٣/٩/٢٠١٢م).
- معرض الاتصالات العالمى، دبي (١٤-١٨/١٠/٢٠١٢م).
- الاجتماع ٣٣ للجنة الفنية والاجتماع ٣٣ لمناقشة التداخلات الرادارية، المنامة (١١-١٤/١١/٢٠١٢م).

- الاجتماع الثالث والثلاثون للجنة الفنية للمكتب الفني للاتصالات بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، المنامة (١١-١٢/١١/٢٠١٢م).
 - الاجتماع التنسيقي الثالث والثلاثون بين مجلس التعاون الخليجي ووزارة الدفاع الأمريكية، المنامة (١٣-١٤/١١/٢٠١٢م).
 - مؤتمر قمة الشرق الأوسط (كوم تيليكوم)، دبي (٤-٥/١٢/٢٠١٢م).
 - الاجتماع الثامن للجنة المراكز الوطنية للاستجابة لطوارئ الحاسبات لدول الخليج العربي، مسقط (٢٩-٣١/١٢/٢٠١٢م).
- ٢. اجتماعات جامعة الدول العربية: (تمثيل رسمي):**
- اجتماع فريق عمل ربط شبكات الإنترنت العربية، المنامة (١٠-١١/١/٢٠١٢م).
 - المؤتمر التشاوري لتأسيس المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت، واجتماع المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الاتصالات العرب، بيروت (١/٣١-٢/٢/٢٠١٢م).
 - الاجتماع الثالث لفريق العمل المكلف بالتحضير لقمة توصيل العالم العربي، بيروت (٤/٢/٢٠١٢م).
 - اجتماع للتعرف على آخر الآليات المستحدثة في مجال التخصيص، والتخطيط، في الطيف الترددي، وتسييل الضوء على اتفاقية جنيف، تونس (٢٨-٢٩/٢/٢٠١٢م).
- الاجتماع ٢١ لفريق العمل العربي للتشغيل والتعرفة، القاهرة (٢٨-٢٩/٣/٢٠١٢م).
 - اجتماع الدول العربية للتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات والجمعية العالمية للتقييس، القاهرة (٢٨-٤/٣/٥/٢٠١٢م).
 - الاجتماع الحادي والثلاثون للجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات، دبي (٢٢-٢٤/٥/٢٠١٢م).
 - المنتدى الاقليمي للتنمية حول النطاق العريض، تونس (١٧/٩/٢٠١٢م).
 - منتدى حول المطابقة وقابلية التشغيل البيئي للمنطقة العربية والإفريقية، تونس (٥-٧/١١/٢٠١٢م).
 - اجتماع تنسيقي عربي للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات، دبي (١٨/١١/٢٠١٢م).
- ٣. اجتماعات الشبكة العربية:**
- الاجتماع السنوي للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات، بيروت (٢١-٢٢/٢/٢٠١٢م).
 - الاجتماع العاشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، شرم الشيخ (١٠-١٢/٤/٢٠١٢م).



د-٣ المشاركات الدولية

١. اجتماعات الاتحاد الدولي للاتصالات، (تمثيل رسمي):

- جمعية الاتصالات الراديوية، والمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية، والاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٥م، جنيف (٢٠١٢/١/٢٣م).
- مؤتمر الراديو لعام ٢٠١٢م، جنيف (٢٠١٢/٢/١٧-٨م).
- الاجتماع السادس لفريق عمل مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، المعني بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WCIT12، جنيف (٢٠١٢/٢/٢٩-٢٧م).
- المجموعة الدراسية الثانية بالاتحاد الدولي للاتصالات، جنيف (٢٠١٢/٣/٢٩م).
- الاجتماع السابع لفريق العمل التابع لمجلس الاتحاد الدولي للاتصالات المعني بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات لعام WCIT12، جنيف (٢٠١٢/٤/٢٥-٢٣م).
- منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات، جنيف (٢٠١٢/٥/٢٥-١٢م).
- منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS 2012)، جنيف (٢٠١٢/٥/١٨-١٤م).
- عقد ورشة عمل على هامش منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات؛ لعرض تجربة المملكة في دعم أسماء النطاقات العربية وتسجيلها، جنيف (٢٠١٢/٥/١٨-١٤م).
- الاجتماع الثامن والأخير لفريق عمل المجلس (CWG-WCIT12)، جنيف (٢٠١٢/٦/٢٢-٢٠م).
- الاجتماع التاسع عشر للفريق الاستشاري للاتصالات الراديوية (RAG)، جنيف (٢٠١٢/٦/٢٧-٢٥م).
- المجلس الاستشاري لقطاع التنمية بالاتحاد الدولي للاتصالات واجتماع مجلس إدارة الاتحاد الدولي للاتصالات، جنيف (٢٠١٢/٧/١٣-٦/٢٧م).
- اجتماعات الفريق العربي للتحضير لمؤتمر الاتصالات الدولية، جنيف (٢٠١٢/٧/٧-٤م).
- مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، للعام ٢٠١٢م، جنيف (٥-١٣/٧/٢٠١٢م).
- الاجتماع الأول لفريق المهمات المشتركة، جنيف (٢٠١٢/٧/٢٧-٢٣م).
- المشاركة في أعمال فريق العمل (أ٤) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، جنيف (٢٠١٢/٩/٢٧-١٩م).
- الندوة العالمية الثانية عشرة لمنظمي الاتصالات، كولمبو (٢-٤/١٠/٢٠١٢م).

- اجتماع اللجنة الدراسية (د٥)، لوس أنجلوس (٥-١٢/١٠/٢٠١٢م).
- اجتماع لجنة الدراسات الخامسة (البيئية وتغيّر المناخ)، جنيف (٨-١٢/١٠/٢٠١٢م).
- جلستا الإحاطة للمقترحات المقدمة للمؤتمر العالمي للاتصالات الدولية، والجمعية العالمية لتقييس للاتصالات، جنيف (٨-١٢/١٠/٢٠١٢م).
- الاجتماع الرابع لفريق عمل دستور الاتحاد الدولي، جنيف (٤-٨/١١/٢٠١٢م).
- اجتماع المجموعة الدراسية الخامسة بقطاع الاتصالات الراديوية، بالاتحاد الدولي للاتصالات، جنيف (١٩-٢٠/١١/٢٠١٢م).
- اجتماع الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات ٢٠١٢، دبي (١٩-٢٩/١١/٢٠١٢م).
- الحلقة الدراسية العالمية للاتصالات الراديوية (WRS-12) لعام ٢٠١٢، جنيف (٣-٧/١٢/٢٠١٢م).
- المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية WICT-2012، دبي (٣-١٤/١٢/٢٠١٢م).

٢. إجتماعات منظمة التجارة العالمية :

- اجتماعات مراجعة السياسة التجارية للمملكة، في منظمة التجارة العالمية، جنيف (٢٥-٢٧/١/٢٠١٢م).
- اجتماعات مجلس التجارة للخدمات، في منظمة التجارة العالمية wto ، جنيف (١٩-٢٣/٣/٢٠١٢م).
- اجتماعات مجلس التجارة لقطاع الخدمات، في منظمة التجارة العالمية، جنيف (٢٥-٢٩/٦/٢٠١٢م).
- اجتماع منظمة التجارة العالمية (دورة أكتوبر لاجتماعات قطاع الخدمات)، جنيف (١-٥/١٠/٢٠١٢م).
- الاجتماعات الختامية لقطاع الخدمات لعام ٢٠١٢ مع وفد المملكة في اجتماع منظمة التجارة العالمية wto، جنيف (٥-٧/١٢/٢٠١٢م).

٣. إجتماعات تنسيقية دولية :

- اجتماع تنسيقي لمناقشة موضوع استخدام عرب سات، والوكالة الإيرانية، ويوتلسات للموقعين المداريين (٥، ٢٦/٢٥)، جنيف (١١-١٢/٧/٢٠١٢م).
- الاجتماع التنسيقي بين عربسات، والإدارة الروسية، جنيف (٦-٨/٨/٢٠١٢م).

٤. مؤتمرات وندوات دولية :

- مؤتمر مشغلي الهواتف المتنقلة، برشلونة (٢٧-٢٩/٢/٢٠١٢م).
- منتدى تقنيات الإنترنت، نيودلهي (٢٧/٢-١/٣/٢٠١٢م).
- مؤتمر أمنية وتشفير الإنترنت (RSA Conference 2012)، سان فرانسيسكو (٢٧/٢-٢/٣/٢٠١٢م).
- حضور الاجتماع السنوي، وورش العمل المصاحبة لمشروع المصيدة الإلكترونية، سان فرانسيسكو (١٩-٢٣/٣/٢٠١٢م).
- منتدى الشباب السعودي الهندي، حيدر آباد (٢٠/٣-٢/٤/٢٠١٢م).
- الدورة السابعة للمجلس الحكومي، لبرنامج المعلومات للجميع (IFAP) التابع لليونسكو، باريس (٢-٣/٤/٢٠١٢م).
- المؤتمر السنوي لتنظيم الاتصالات لعام ٢٠١٢، لندن (١٧-١٩/٤/٢٠١٢م).
- مؤتمر مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية، برشلونة (٢٤-٢٦/٤/٢٠١٢م).
- ندوة تقنية المعلومات بهيئة الاتصالات التركية، إسطنبول (٧-١١/٥/٢٠١٢م).
- منتدى الشباب السعودي الكوري، سيئول (١٧-٢٩/٦/٢٠١٢م).
- مؤتمر فيرست، مالطا (١٧-٢٤/٦/٢٠١٢م).
- ورشة عمل لمعرفة أحدث التقنيات في أنظمة الحاسب الآلي، أمستردام (٢٥-٢٩/٦/٢٠١٢م).
- المؤتمر السنوي الخاص بهيئات، ومقدمي خدمات الاتصالات، المستخدمة لأنظمة إدارة الترددات، بغرض تحديد الاحتياجات الجديدة وتطبيقها، ليشتناو (٢-٥/٧/٢٠١٢م).
- الاجتماع الإقليمي لتنسيق القنوات الاذاعية، باريس (٢٧-٣١/٨/٢٠١٢م).
- مؤتمر بودابست الدولي حول الفضاء الإلكتروني، بودابست (٤-٥/١٠/٢٠١٢م).
- مؤتمر أمنية، وتشفير الإنترنت (RSA Conference 2012)، لندن (٩-١١/١٠/٢٠١٢م).
- مؤتمر أمن الحوسبة السحابية، أورلاندو (٧-٨/١١/٢٠١٢م).
- ندوة هيئة الاتصالات التركية، إسطنبول (١٢-١٦/١١/٢٠١٢م).

الملحق (هـ): التراخيص الصادرة

هـ-١ أعداد المرخص لهم

١٤٣٤ / ٢٣ (٢٠١٢م)	١٤٣٢ / ٣١ (٢٠١١م)	١٤٣١ / ٣٠ (٢٠١٠م)	١٤٢٩ / ٢٨ (٢٠٠٨م)	١٤٢٧ / ٢٦ (٢٠٠٦م)	١٤٢٥ / ٢٤ (٢٠٠٤م)	الخدمة
٢	٢	٢	١	١	١	خدمات الهاتف الثابت
٣	٣	٣	٣	٢	٢	خدمات الاتصالات المتنقلة
٢	٢	٢	٢	٢	٢	خدمات المعطيات
٤٠	٣٦	٥٦	٥٣	٤٧	٢٣	خدمات الإنترنت
١٩	١٧	١٨	١٤	٧	٥	اتصالات الأقمار الصناعية بالأطباق الصغيرة (الفيسات)
٢	٢	٣	٣	٣	٢	الاتصالات الشخصية المتنقلة عبر الأقمار الصناعية
—	—	١	١	١	١	الإنترنت على الطائرات
-	١	٢	١	١	-	خدمة الجوال على الطائرات
٦٤	٣٥	٤٤	٢٦	٢٤	٦	خدمات متابعة المركبات
١٢٧	١٠٥	١٣٧	١٣٥	٩٢	٦	خدمة الرسائل القصيرة
٦	٧	١٤	٢٤	٢٦	-	النصوص المسموعة (٧٠٠)
١٥	١٠	١١	١٠	٧	-	خدمات مراكز الاتصالات
—	—	٥	٥	٢	-	خدمات المحفظة الإلكترونية
١	٢	٥	٤	٤	-	خدمة إعادة شحن البطاقات مسبقة الدفع للاتصالات المتنقلة
٤	٣	٤	٣	٣	-	إدارة ومراقبة الشبكات
—	—	-	-	-	-	الاتصال الآلي بالمستخدم
٧	٥	٦	٣	-	-	استضافة أجهزة ومعدات الاتصالات وتقنية المعلومات
—	—	-	١	-	-	الرسائل الصوتية التفاعلية
٢٩٢	٢٣٠	٣١٣	٢٩٠	٢٢٣	٤٨	إجمالي التراخيص

شركة عالم الكمبيوتر والتكنولوجيا التجارية	١٢
مؤسسة شهد الصحراء للتجارة	١٣
مؤسسة البترول والطاقة للخدمات التجارية	١٤
مؤسسة علوم الشبكة للاتصالات السلكية	١٥
شركة اتحاد اتصالات - موبيلي	١٦
شركة الوصلة الذكية المحدودة	١٧
شركة نوافست التجارية المحدودة	١٨
مؤسسة عثمان حمد الفارس للاتصالات	١٩
تقديم خدمات الاتصالات الشخصية المتنقلة عبر الأقمار الصناعية (GMPCS)	
شركة الثريا للاتصالات	١
شركة فرحان التجارية المحدودة	٢
تقديم خدمة الانترنت (ISP)	
الشركة الدولية لهندسة النظم المحدودة	١
شركة الجريسي لخدمات الانترنت المحدودة	٢
مؤسسة شهد الصحراء للتجارة	٣
شركة الشبكات المتكاملة	٤
شركة الفضاء القمرية للاتصالات المحدودة	٥
شركة برنامج سلطان بن عبدالعزيز للاتصالات الطبية والتعليمية المحدودة	٦
مجموعة سامبا المالية	٧
الشركة السعودية للأبحاث والنشر	٨
شبكة الجزيرة لخدمات الانترنت "صحف"	٩
شركة اتحاد اتصالات - موبيلي	١٠

تقديم خدمات الهاتف الثابت	
شركة الاتصالات السعودية	١
شركة اتحاد عذيب للاتصالات	٢
تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة	
شركة الاتصالات السعودية	١
شركة اتحاد اتصالات - موبيلي	٢
شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين)	٣
تقديم خدمات المعطيات	
شركة الاتصالات المتكاملة المحدودة	١
شركة بيانات الاولى لخدمات الشبكات	٢
تقديم خدمات الاتصالات باستخدام نظام الفيسات	
شركة الاتصالات السعودية	١
شركة الكفاءات العالية للاتصالات المحدودة	٢
شركة ديتكون السعودية المحدودة	٣
مؤسسة ناصر حجاب الحربي للتجارة	٤
شركة إلكترونيا المحدودة	٥
شركة ربط الشبكات السعودية المحدودة	٦
شركة أطلس التقنية المتقدمة للاتصالات	٧
شركة الاتصالات المتكاملة المحدودة	٨
شركة بعد للاتصالات السلكية والاسلكية المحدودة	٩
مركز القنوات للأجهزة الالكترونية	١٠
شركة الفضاء القمرية للاتصالات المحدودة	١١

٣٣	مؤسسة تحسيب لخدمات الكمبيوتر والاجهزة الالكترونية
٣٤	مؤسسة ناصر حجاب الحربي للتجارة
٣٥	نور إنترنت - فرع شركة نور للاتصالات
٣٦	الشركة السعودية للحاسبات الالكترونية
٣٧	الشركة العربية لخدمات الإنترنت والاتصالات
٣٨	شركة بريتيش تليكوم السعودية المحدودة
٣٩	مؤسسة النطاق الواسع
٤٠	مؤسسة غيهب الخليج العالمية
تقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات (AVL)	
١	شركة القائد للاستثمار
٢	الشركة العربية لخدمات الامن والسلامة المحدودة
٣	شركة الرحاب للمعدات والاليات المحدودة
٤	شركة نومد للاتصالات وتقنية المعلومات
٥	مؤسسة شهد الصحراء للتجارة
٦	الشركة العربية للخدمات النفطية المحدودة
٧	شركة اتحاد اتصالات - موبيلي
٨	شركة احمد سليمان الفهاد واولاده
٩	شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين)
١٠	شركة الاجهزة اليدوية المتخصصة
١١	شركة الالكترونيات المتقدمة المحدودة
١٢	شركة الإمدادات الفنية / فرع شركة العيسى للتوريدات الصناعية والإنشائية
١٣	شركة البرامج المتقدمة للتجارة المحدودة

١١	شركة اتحاد عذيب للاتصالات
١٢	شركة الاتصالات السعودية
١٣	شركة الاتصالات المباشرة
١٤	شركة الاتصالات المتكاملة المحدودة
١٥	شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين)
١٦	شركة الأول للشبكة العالمية
١٧	شركة التقنيات التطبيقية
١٨	شركة التقنية الرقمية المحدودة
١٩	شركة الشرق الاوسط للإنترنت المحدودة (سيبيريا)
٢٠	شركة العرض المتقن للخدمات التجارية
٢١	شركة الكمبيوتر الدولية
٢٢	شركة المفتاح الدولي للاتصالات والكمبيوتر
٢٣	شركة غروب السعودية
٢٤	شركة بيانات الأولى لخدمات الشبكات
٢٥	شركة ديتكون السعودية المحدودة
٢٦	شركة ربط الشبكات السعودية المحدودة
٢٧	شركة شبكة الخليج الدولية للاتصالات
٢٨	شركة شبكة زاجل الدولية للاتصالات
٢٩	شركة شبكة صحارى المحدودة
٣٠	شركة لينك دوت نت العربية السعودية
٣١	شركة مجموعة محمد منصر العيسائي وعلي حسين السوادي وشركائهم المحدودة
٣٢	شركة نظام الشبكة لخدمات الإنترنت (شبكة نت)



مؤسسة ابجد التقنية لنظم المعلومات	٣٥
مؤسسة أزرار التقنية لتقنية المعلومات	٣٦
مؤسسة اطهر للتجارة	٣٧
مؤسسة أفاقي للتقنية للتجارة	٣٨
مؤسسة الابعاد الذكية للتجارة	٣٩
مؤسسة البترول والطاقة للخدمات التجارية	٤٠
مؤسسة التخطيط الرقمي التجارية	٤١
مؤسسة التطور المتجدد للاتصالات وتقنية المعلومات	٤٢
مؤسسة المجرة المتخصصة للتجارة	٤٣
مؤسسة الهاجري لما وراء البحار للمقاولات	٤٤
مؤسسة بسمه التجهيزات للتجارة	٤٥
مؤسسة بيانات الطريق الأمن للتجارة	٤٦
مؤسسة تكنيك للاتصالات وتقنية المعلومات	٤٧
مؤسسة خطوط التتبع للاتصالات وتقنية المعلومات	٤٨
مؤسسة روابط لاسلكية للاتصالات وتقنية المعلومات	٤٩
مؤسسة سولان للاتصالات وتقنية المعلومات	٥٠
مؤسسة شعاع الأنظمة للتقنية	٥١
مؤسسة ضمان المهندس	٥٢
مؤسسة عالم التتبع لتقنية المعلومات	٥٣
مؤسسة كراء للخرائط ونظم المعلومات الجغرافية	٥٤
مؤسسة محور الخليج للمقاولات	٥٥

شركة البعد المطور لتقنية المعلومات	١٤
شركة الفضاء القمرية للاتصالات المحدودة	١٥
شركة المتابع للأنظمة الالكترونية الحديثة المحدودة	١٦
شركة المهارات للاتصالات والتقنية	١٧
شركة أنظمة حلول الاعمال الاستراتيجية	١٨
شركة تقنية الامداد	١٩
شركة تقنية المشروعات الصناعية	٢٠
شركة تقنية تتبع المركبات	٢١
شركة تواصل الرياض	٢٢
شركة خبراء التقنية الدولية للتجارة والمقاولات	٢٣
شركة دار الرياض القابضة المحدودة	٢٤
شركة دوائر التقنية	٢٥
شركة زولتيك لمتابعة المركبات المحدودة	٢٦
شركة عبداللطيف جميل للبيع بالتجزئة المحدودة	٢٧
شركة محمد بن عبود العمودي وشريكه للحراسة المدنية الخاصة (المجال)	٢٨
شركة مهام الخليج التجارية	٢٩
شركة نافتك العربية السعودية المحدودة	٣٠
شركة نجم البيانات	٣١
فرع مؤسسة الموارد الفنية العربية للأجهزة الأمنية	٣٢
فرع مجموعة كوادر الوطن للاتصالات وتقنية المعلومات	٣٣
مؤسسة أنظمة الاسطول للاتصالات وتقنية المعلومات	٣٤

تقديم خدمة الرسائل القصيرة (SMS)	
١	الشركة الأولى للخدمات المعلوماتية
٢	الشركة الخليجية الأولى للتعهدات والمقاولات المحدودة
٣	شركة تواصل للاتصالات المحدودة
٤	شركة حلول التقنية المثالية
٥	شركة سارا جودنيوز فورمي السعودية
٦	شركة سارا للاتصالات
٧	مؤسسة سماء جديدة لتقنية المعلومات
٨	مؤسسة عز الخير للتطوير والمساندة
٩	مؤسسة عسير للصحافة والنشر
١٠	الشركة السعودية للأبحاث والنشر
١١	الشركة السعودية للاتصالات الصوتية والمعلومات
١٢	الشركة العربية الوطنية للتوريدات والتجهيزات المحدودة
١٣	الشركة العربية لخدمات الانترنت والاتصالات
١٤	الشركة العربية للعلوم والتقنية
١٥	الشركة العربية لوسائل الدعاية والاعلان المحدودة
١٦	شركة أجنا للاتصالات وتقنية المعلومات
١٧	شركة اتصالات العرب المحدودة
١٨	شركة أديد التجارية
١٩	شركة ارا لوسائل الدعاية والاعلان المحدودة
٢٠	شركة ارتقاء المعلومات المحدودة

٥٦	مؤسسة مستقبل حسام لتقنية المعلومات
٥٧	مؤسسة يونيكوم السعودية لتقنية الاتصالات
٥٨	شركة الاتصالات المباشرة
٥٩	شركة العمودي للتجارة المحدودة
٦٠	شركة تقنية البعد الثالث المحدودة
٦١	شركة حماية المتحدة الشرق اوسطية للاستثمار التجاري المحدودة
٦٢	شركة عبداللطيف العرفج واخوانه القابضة
٦٣	شركة ربط الشبكات السعودية المحدودة
٦٤	مؤسسة أنظمة التتبع لتقنية المعلومات
تقديم خدمة النصوص المسموعة (٧٠٠)	
١	شركة تسهيل المتميزة للاتصالات المحدودة
٢	الشركة السعودية للتجارة والموارد المحدودة
٣	شركة الموارد الالكترونية المحدودة
٤	شركة سما للاتصالات المحدودة
٥	شركة لؤلؤة السعودية للتشييد والبناء واعمال الطرق
٦	شركة مرحب السعودية للاتصالات
تقديم خدمة ادارة ومراقبة الشبكات (AVL)	
١	شركة الشبكات المتكاملة
٢	الشركة الإلكترونية للاتصالات الدولية
٣	شركة بريتيش تليكوم السعودية المحدودة
٤	شركة ديتكون السعودية المحدودة

٤٤	شركة تقنيات الجوال المعلوماتية المحدودة
٤٥	شركة تقنية الذكاء التجارية
٤٦	شركة تكسب المساندة للتسويق
٤٧	شركة تيم وي العربية السعودية
٤٨	شركة حلول ابدأ لتقنية المعلومات
٤٩	شركة حلول الجوال المبتكرة
٥٠	شركة روافد المعلومات
٥١	شركة سرمد التجارية
٥٢	شركة سما للاتصالات المحدودة
٥٣	شركة صاب للاتصالات المحدودة
٥٤	شركة غراء للاتصالات
٥٥	شركة فنندا القابضة
٥٦	شركة قنوات السعودية
٥٧	شركة لؤلؤة السعودية للتشييد والبناء واعمال الطرق
٥٨	شركة لمسات التقنية للاتصالات
٥٩	شركة مجموعة محمد منصر العيسائي وعلي حسين السوادي وشركائهم المحدودة
٦٠	شركة مجموعة مسيان للتسويق المحدودة
٦١	شركة مدار سديم للاتصالات وتقنية المعلومات المحدودة
٦٢	شركة مرحب السعودية للاتصالات
٦٣	شركة مستقبل العالم للاتصالات
٦٤	شركة نومد للاتصالات وتقنية المعلومات
٦٥	علا المجد فرع شركة روابي مجد الدولية للإنتاج والتوزيع
٦٦	مؤسسة أنظمة الاتصال لتقنية المعلومات

٢١	شركة ارببا للتطوير
٢٢	شركة أسنف
٢٣	شركة اسيج المتحدة للاتصالات
٢٤	شركة الاتصالات المباشرة
٢٥	شركة الأفضلية للتسويق المحدودة
٢٦	شركة الإلكترونيات المتقدمة المحدودة
٢٧	شركة الأمتل للأعمال والاستثمار التجاري
٢٨	شركة الانظمة الاربعة للتجارة
٢٩	شركة الاولى للعلوم والتقنية
٣٠	شركة التقنية للتعهدات والتجارة
٣١	شركة الحلول الأصيلة المحدودة
٣٢	شركة الرسائل التفاعلية
٣٣	شركة الرسالة الذكية للاتصالات وتقنية المعلومات
٣٤	شركة القنوات المتنقلة المحدودة
٣٥	شركة الموارد الإلكترونية المحدودة
٣٦	شركة انظم العربية المتطورة
٣٧	شركة ألوان الطاووس للدعاية والاعلان
٣٨	شركة إنديكس الشرق الأوسط المحدودة
٣٩	شركة باب العالمية للخدمات المتخصصة
٤٠	شركة بيت الاعلام للإنتاج والتوزيع
٤١	شركة تجاري للتجارة المحدودة
٤٢	شركة تجسيد المحدودة
٤٣	شركة تسهيل المتميزة للاتصالات المحدودة

٨٩	مؤسسة بيانات التقنية للتجارة
٩٠	مؤسسة جودة التواصل للتجارة
٩١	مؤسسة خدمات التنفيذ المثالية للتجارة
٩٢	مؤسسة خدمات الربط للتجارة
٩٣	مؤسسة خط الروابط لتقنية المعلومات
٩٤	مؤسسة دار الاختراع الدولية للتجارة
٩٥	مؤسسة دانة الحاسب للتجارة
٩٦	مؤسسة رابط السرعة للتجارة
٩٧	مؤسسة روازن الدولية للتجارة
٩٨	مؤسسة زوايا رقمية لتقنية المعلومات
٩٩	مؤسسة صدى الرنة للاتصالات وتقنية المعلومات
١٠٠	مؤسسة عبدالرحمن عبدالله الموسى للتجارة
١٠١	مؤسسة عبدالهادي علي ال الراحلة للتجارة
١٠٢	مؤسسة عكاظ للصحافة والنشر
١٠٣	مؤسسة فن الرؤيا للتجارة
١٠٤	مؤسسة فهد عبدالله العثيم لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات
١٠٥	مؤسسة فيصل عبدالعزيز يوسف الجناعي للتجارة
١٠٦	مؤسسة قمم المعلومات للتجارة
١٠٧	مؤسسة قيادات للتجارة وتقنية المعلومات
١٠٨	مؤسسة لمسات المجد للاتصالات وتقنية المعلومات
١٠٩	مؤسسة مجموعة زاد لخدمات الحاسب الالي
١١٠	مؤسسة محمد أحمد إبراهيم عاشور للتجارة

٦٧	مؤسسة أدوش المتحدة للخدمات الالكترونية والتسويق الالكتروني
٦٨	مؤسسة أركي للتقنية
٦٩	مؤسسة أسمي للتجارة
٧٠	مؤسسة أعمال المتنقل للاتصالات وتقنية المعلومات
٧١	مؤسسة الاتصالات المضافة للتجارة
٧٢	مؤسسة الاعلام التفاعلي
٧٣	مؤسسة الأفاق الالكترونية للاتصالات
٧٤	مؤسسة الأوتار الذهبية للتجارة
٧٥	مؤسسة البرامج العصرية للاتصالات وتقنية المعلومات
٧٦	مؤسسة النتراسل والمعطيات للتجارة
٧٧	مؤسسة التطوير التكنولوجي للتجارة
٧٨	مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر
٧٩	مؤسسة الجيل التاسع لتقنية المعلومات
٨٠	مؤسسة الخدمات المضافة للتجارة
٨١	مؤسسة الذكر للتجارة
٨٢	مؤسسة الربط الشبكي للتجارة
٨٣	مؤسسة الكهف الذهبي للاتصالات
٨٤	مؤسسة المعطيات التقنية للتجارة
٨٥	مؤسسة المناسب للحلول والتسويق
٨٦	مؤسسة النظم الفنية للحاسب الالي
٨٧	مؤسسة انتشار الاعمال للتجارة
٨٨	مؤسسة بن سمار للمقاولات

الشركة الوطنية لحلول الأعمال	٣
شركة اتصال الدولية لخدمات التسويق	٤
شركة الاتصالات المباشرة	٥
شركة الخليج الساطع لخدمات الجوال المحدودة	٦
شركة الخليج للتدريب والتعليم	٧
شركة النداء المتقن للاتصالات	٨
شركة تكسب المساندة للتسويق	٩
شركة رنين الصوت للاتصالات المحدودة	١٠
شركة مركز اتصالات الحياة للاتصالات وتقنية المعلومات	١١
فرع شركة المساندة لخدمات الاسناد ومراكز الاتصال المساهمة الخاصة المحدودة	١٢
مؤسسة انتشار الاعمال للتجارة	١٣
شركة الشبكات المتكاملة	١٤
شركة العرض المتقن للخدمات التجارية	١٥
تقديم خدمة استضافة أجهزة ومعدات الاتصالات وتقنية المعلومات	
شركة شبكة الخليج الدولية للاتصالات	١
شركة ضوئيات للاتصالات	٢
الشركة الالكترونية للاتصالات الدولية	٣
شركة الكيبل البحري الحديثة	٤
شركة المفتاح الدولي للاتصالات والكمبيوتر	٥
فرع مجموعة كوادر الوطن للاتصالات وتقنية المعلومات	٦
نور إنترنت - فرع شركة نور للاتصالات	٧

مؤسسة مدى المستقبل للتجارة	١١١
مؤسسة مرافق التقنية للتجارة	١١٢
مؤسسة مسموع مرئي مقروء	١١٣
مؤسسة نداء الذكي للتجارة	١١٤
مؤسسة نسيج التقنية للتجارة	١١٥
مؤسسة نقطة احتراف للاتصالات وتقنية المعلومات	١١٦
شركة الخليج النموذجية للاعلام الرقمي المحدودة	١١٧
شركة العرض المتقن للخدمات التجارية	١١٨
شركة القيم المضافة	١١٩
شركة فواز عبدالعزيز الحكير وشركاه	١٢٠
فرع شركة الالفية الثالثة للاستثمارات الدولية	١٢١
فرع شركة الشبكة المصرية للانترنت	١٢٢
فرع مؤسسة العين العالمية للإنتاج والتوزيع	١٢٣
مؤسسة الشبكة النموذجية للتجارة	١٢٤
مؤسسة جبال لتقنية المعلومات	١٢٥
مؤسسة رنا داود محمد الناظر للتجارة	١٢٦
مؤسسة نادي البرامج للتجارة	١٢٧
تقديم خدمة إعادة شحن البطاقات المسبقة الدفع للهاتف المتنقل	
شركة الاتصالات المباشرة	١
تقديم خدمة مراكز الاتصال	
شركة الحلول الممتازة	١
شركة مراكز الاتصال	٢

الملحق (و): المواقع التابعة للهيئة على شبكة الإنترنت

 <p>هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات Communications and Information Technology Commission</p>	www.citc.gov.sa	موقع الهيئة الرئيسي:
 <p>هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات Communications and Information Technology Commission</p>	http://:my	البوابة الداخلية لمنسوبي الهيئة:
 <p>CERT.sa المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات COMPUTER EMERGENCY RESPONSE TEAM</p>	www.cert.gov.sa	المركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات:
 <p>إنترنت السعودية Internet.gov.sa</p>	www.internet.gov.sa	البوابة السعودية لخدمة الإنترنت:
 <p>المركز السعودي لمعلومات الشبكة Saudi Network Information Center</p>	www.nic.net.sa	المركز السعودي لمعلومات الشبكة:
 <p>Saudi Arabia IPv6</p>	www.ipv6.org.sa	فريق عمل الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت:
 <p>Pilot Website for National Saudi Anti-Spam Program</p>	www.spam.gov.sa	البرنامج الوطني السعودي لمكافحة الرسائل اللاقتحامية:
 <p>اللجنة الوطنية لمجتمع المعلومات National Committee for Information Society</p>	www.ncis.org.sa	اللجنة الوطنية لمجتمع المعلومات:

الملحق (ز): قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات المهنة

على موظف الهيئة:

- احترام حقوق المتعاملين مع الهيئة ومصالحهم، والتعامل معهم باحترام ولباقة وكياسة وحيادية، وتجرد وموضوعية دون تمييز.
- الامتناع عن أي تصرفات، أو ممارسات، أو أعمال؛ تنتهك الآداب والسلوك القويم، وتخل بالشرف والكرامة.
- عدم قبول هدايا أو طلبها، أو طلب إكراميات، أو ضيافة، أو أي فوائد أخرى من أي نوع كانت، له أو لغيره من الجهات والأفراد المتعاملين مع الهيئة، سواء أكان ذلك بطريق مباشر أم غير مباشر.
- عدم استغلال وظيفته بصورة مباشرة، أو غير مباشرة؛ للحصول على مكاسب مالية، أو معنوية، أو أي شيء ذي قيمة؛ لمصلحة خاصة به، أو بأحد أقاربه أو معارفه.
- الامتناع عن القيام بأي نشاط من شأنه أن يؤدي إلى نشوء تضارب بين مصالحه الشخصية من جهة، ومسؤولياته، ومهامه الوظيفية من جهة أخرى، وفي حال وجود تضارب في المصالح أو احتمال وجوده، أو تعرض العامل إلى ضغوط تتعارض مع مهامه الرسمية، أو تثير شكوكاً حول الموضوعية التي يجب أن يلتزم بها؛ فعلى الموظف إبلاغ رئيسه المباشر خطياً بذلك.
- الامتناع عن القيام بأي فعل، يمكن أن يؤدي إلى معاملة تفضيلية، لأشخاص طبيعيين، أو اعتباريين في تعاملاتهم مع الهيئة، أو يسبب لسمعة الهيئة.
- تنادي إقامة علاقات عمل خاصة مع أفراد، أو مؤسسات، وشركات تعتمد مصالحها على قرارات الهيئة، والامتناع عن تقديم نصائح، أو إفشاء معلومات من شأنها أن تتيح فرصاً غير متكافئة لأي جهة، اعتماداً على معلومات غير متوفرة للعموم.
- عدم إفشاء المعلومات السرية التي يطلع عليها أثناء تأديته لعمله، سواء أكان ذلك كتابياً أم شفوياً أو إلكترونياً؛ ويظل هذا الالتزام قائماً حتى بعد انتهاء مدة خدمة العامل بالهيئة.
- عدم استغلال أو توظيف المعلومات غير المتاحة للعموم التي حصل عليها الموظف، أو اطلع عليها أثناء تأديته لمهامه الرسمية؛ وسيلة لتحقيق منافع شخصية لنفسه، أو لغيره بشكل مباشر أو غير مباشر، أو للإساءة إلى غيره، سواء أكان ذلك أثناء قيام علاقته الوظيفية بالهيئة أم كان بعد انتهائها.
- ألا يقوم أثناء عمله في الهيئة بمزاولة أي أعمال حرة تتفق في طبيعتها مع طبيعة عمل الهيئة أو مجاله، كما يحظر مزاولة الأعمال الحرة التي لا تتفق في طبيعتها مع طبيعة عمل الهيئة أو مجاله؛ إلا بعد الحصول على موافقة رسمية مسبقة من المحافظ.



الملحق (ج): الحسابات الختامية

البيان	العام المالي ١٤٣٣/١٤٣٤ هـ كما في ٢٠١٢/١٢/٣١ م	العام المالي ١٤٣٢/١٤٣٣ هـ كما في ٢٠١١/١٢/٣١ م مراجعة ومعتمدة (بالآلاف)
الإيرادات:		
المقابل المالي لتقديم الخدمة تجارياً	٤,٤٠٧,٥٤٥	٤,٦٠٦,١٩٢
المقابل المالي للتراخيص	٤٢٨,٧٦٧	٤٠٦,٩٥٩
المقابل المالي لاستخدام الطيف	٩٢٩,٤٠١	١,٨٩٢,١٩٥
إيرادات أخرى	٧٩,٠١٠	١٦,٧٢٣
إجمالي الإيرادات	٥,٨٤٤,٧٢٣	٦,٩٢٢,٠٦٩
المصروفات:		
تكاليف الموظفين	١٨٦,١٢٥	١٧٤,١٧٨
المصروفات الإدارية والعمومية	٥٥,٢١٦	٥٣,٦١٦
الاستشارات	٣٩,٣٦٢	٨,٢١٣
أنظمة وبرمجيات تقنية المعلومات	٩,٠١٥	٢٤,٧٨٣
المصروفات الرأسمالية	٩٢,٨٦٣	١٦٢,٩٣٤
إجمالي المصروفات	٣٨٢,٥٨١	٤٢٣,٧٢٤
الفائض (××)	٥,٤٦٢,١٤٢	٦,٤٩٨,٣٤٥
	خمسة مليارات، وأربعة مئة واثنان وستون مليوناً، ومئة واثنان وأربعون ألف ريال.	سنة مليارات، وأربعة مئة وثمانية وتسعون مليوناً، وثلاث مئة وخمسة وأربعون ألف ريال.

ملاحظات:

(××) تقوم الهيئة بالفوترة، وتحصيل الإيرادات، وتوريدها للخزينة العامة.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



ص.ب. ٧٥٦٠٦ الرياض ١١٥٨٨ المملكة العربية السعودية
هاتف: +٩٦٦١١٤٦١٨٠٠٠ فاكس: +٩٦٦١١٤٦١٨١٩٠

info@citc.gov.sa www.citc.gov.sa

 citc_sa

 citc.sa

