Rayaj | 09011111090

الفهرس

كلمة رئيس مجلس إدارة الهيئة القومية للاتصالات ٣
رسالة المدير العام للهيئة القومية للاتصالات ٤
مقدمة ٧
كلمة افتتاحية ٨
الرؤية ٨
الرسالة ٨
أبرز أعمال عام 2015 ..... ٩

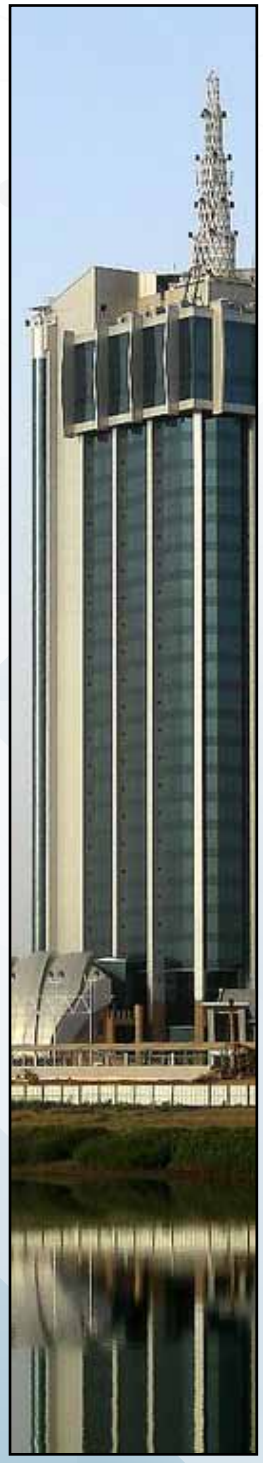
الفصل الاول:
اداء القطاع ١٠
أداء سوق الاتصالات في السودان ١١
التغطية ١٧
الاتصالات عبر الاقمار الصناعية ٢٢
الموافقة على النوعية ٢٤
مراقبة وادارة الطيف الترددى ٢٦

الفصل الثانى :
الاستجابة لتوقعات الشركاء ٢٩
الاهتمام بجودة الخدمة ٣١
حماية مصالح المستخدمين ٣٢
شؤون المستهلكين ٣٨
توعية المستهلك ٣٩
احصائيات الشكاوى-حقائق وارقام ٤٠

الفصل الثالث:
الخدمة الشاملة ٤٤
الخدمة الشاملة لمستخدمى الاتصالات ٤٥

الفصل الرابع:
عملاء الهيئة ٤٨
زيارات العملاء ٥٠

الفصل الخامس:
تعزيز المنافسة الفعالة ٤٨
إطار المنافسة ٥٠



الفصل السادس:
التراخيص وإصدار التصاريح ٥٦
الترخيص ٥٧
الترقيم ٦٣
خطة الطوارئ الوطنية ٦٦

الفصل السابع:
التمثيلان الدولى والاقليمى ٦٨
العلاقات الاقليمية والدولية ٦٩
الاستضافات ٧٠
عضوية السودان فى المنظمات والاتحادات الدولية والاقليمية ٧٢
الاستبيانات ٧٣

الفصل الثامن:
قطاع الخدمات البريدية ٧٤
الخدمات البريدية ٧٥
المستثمرون فى مجال البريد ٧٦
ابرز المشاريع فى مجال البريد ٨٥

الفصل التاسع:
بناء القدرات ٨٨
تجهيز القدرات المؤسسيه ٨٩
الهيكل التنظيمى للهيئة القومية للاتصالات ٩٠

التطلع الى الامام ٩١

بروفيسور : أحمد الطيب أحمد لقد كان عام ٢٠١٥ عاماً حافلاً بالعطاء والانجازات للهيئة القومية للاتصالات في تنفيذ سياساتها وخططها, لتحقيق اهدافها في تنظيم وتطوير وترقية قطاعي الاتصالات والبريد, والعمل على ضمان وصول خدماتها لجميع انحاء السودان وبناء القدرات في استخدام الاتصالات وتقانة المعلومات والبريد.

فاحصائيات عام ٢٠١٥ تشير الى نسبة التغطية السكانية قد بلغت (٨٤٪) في حين بلغت نسبة التغطية الجغرافية (٤٣,٥٪). وتعمل الهيئة بالتنسيق مع صندوق النفاذ الشامل وشركات الاتصالات لزيادة تغطية المناطق الريفية.

لضمان جودة الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات لمشتركيها, قامت الهيئة باجراء العديد من المسوحات الميدانية للتأكد من صحة المعلومات والبيانات التي تقدمها الشركات عن واقع خدماتها ومستوى جودتها. كما شملت عمليات المسح أبراج الاتصالات في عشر من ولايات السودان للتأكد من مدى مطابقتها للمواصفات القياسية العالمية, وقد جاءت نتائج المسح مطابقة بدرجة عالية.

كما حققت الهيئة انجازين مهمين هما تسجيل بيانات الشرائح في الشركات المختلفة بنسبة أكثر من(٩٥٪) وربطه بالسجل المدني وتدشين نظام انتقال المشترك برقمه.

لقد عقدت الهيئة خلال العام ٢٠١٥ العديد من الدورات التدريبية وورش العمل, كما استضافت العديد من الانشطة بهدف ابراز دورها ونقل وتبادل التجارب والخبرات, ومواءمة السياسات بشراكة مع الاتحاد الدولي للاتصالات والمكتب الاقليمي. كما شكلت حضوراً ومشاركة في الكثير من اجتماعات ومؤتمرات المنظمات الدولية والاقليمية المعنية بالاتصالات والمعلومات والبريد.

فالشكر والتقدير لكل العاملين بالهيئة على ما ظلوا يبذلونه من جهود مقدرة, ولاعضاء مجلس الادارة لاسهاماتهم البناءة, وللجنة الفنية الاستشارية للمجلس لدورها الفاعل, والشكر موصول لشركات الاتصالات لتعاونها مع الهيئة في كل ما يهدف لتطوير قطاع الاتصالات بالسودان.

وببذل المزيد من الجهد وتجويد الأداء, سنرتقي بإذن الله بهذا القطاع الحيوي لتعزيز دور السودان كدولة رائدة في مجالي الاتصالات والبريد على الصعيدين الاقليمي والدولي, وما التوفيق إلاّ بالله.

د. يحيى عبد الله

شهد هذا العام تحديات عديدة في مجال الاتصالات، مما حتم على الهيئة القومية للاتصالات مواكبة هذه التحديات، والسعي لتجاوزها وصولاً

لقطاع اتصالات يرضي طموح الشركاء، وسعت جاهدة لتذليل الصعاب التي تواجه القطاع بالتنسيق مع اصحاب المصلحة.

فعلى الصعيد الداخلي شهد هذا العام وضع وإجازة تعديلات في الهيكل الوظيفي والتنظيمي للهيئة لتواكب هذا التطور، ومن أبرز معالم هذا الهيكل إنشاء إدارة عامة لخدمات الاتصال لتركز على قضايا المشتركين والتعرفة والربط البيني والنفاذ الشامل اضافة الى الدراسات والمؤشرات الاقتصادية، كما تم انشاء ادارة عامة للبريد لتعنى بتنظيم قطاع البريد والذي يشهد طفرة كبيرة في العالم ويتنامى دوره في العالم كقناة أساسية لتوصيل المنتجات والبضائع في ظل تنامي التجارة الالكترونية ووضعت ادارة البريد خططها للنهوض بقطاع البريد وبدأت خطوات تجاه انشاء نظام للعنونة البريدية، إضافة لعدد من الوحدات المساعدة والتي تعين الهيئة على اداء دورها. كما شهد العام سعياً جاداً لتحسين شروط خدمة العاملين بالهيئة سعياً لمواكبة التحديات التي يواجهها القطاع.

على صعيد القوانين واللوائح المنظمة فقد قامت الهيئة بتعديلات في قانون الاتصالات ليشمل تعديلات أساسية يتطلبها تنظيم القطاع، وقد تم رفع مسودة القانون لمجلس الوزراء لاستكمال اجازته ، كما اجاز مجلس ادارة الهيئة عدداً مقدراً من اللوائح والسياسات والموجهات، وتم اعتمادها ورفعها في موقع الهيئة واهمها: لائحة المحطات الراديوية ولائحة جودة الخدمة، وسياسات الطيف الترددي، وتعديلات في لائحة الاتصالات .. إلخ. كما تم رفع عدد من اللوائح الخاصة بتنظيم قطاع البريد وينتظر اجازة قانوني الاتصالات والبريد ليتم العمل بهما.

سعت الهيئة للتنسيق مع الجهات الحكومية لتطوير القطاع، فنسقت مع الولايات بغرض المسوحات الميدانية للوقوف على تغطية شبكات الاتصالات، ومع وزارة المالية والبنك المركزي وديوان الضرائب وهيئة الجمارك بشأن تسهيل عمل الشركات، كما سعت لتنوير اللجان المختلفة بالمجلس الوطني عن القطاع ونشاطاته وتحدياته.

شهد هذا العام ولأول مرة تنفيذ عدد من أبراج الاتصالات على نفقة الدولة في المناطق غير المجدية اقتصادياً، وذلك عبر صندوق النفاذ وذلك بعد توقيع اتفاقيات مع مشغلي الهاتف الجوال تقضي بتحمل الصندوق للتكلفة الرأسمالية ويتولى المشغل التكلفة التشغيلية، فتم تركيب(١٦) برجاً، وسيستمر التنفيذ للعام القادم مع بقية المشغلين بنفس النموذج سعياً لتغطية المناطق غير المجدية اقتصاديا، بينما تتابع الهيئة مع المشغلين تغطية المناطق المجدية اقتصادياً عبر متابعة تنفيذ خطط المشغلين، وستظل الهيئة تسعى لاستكمال تغطية ربوع السودان بخدمات الاتصال بعد ان وضعته الدولة كأولوية في برنامج الاصلاح تأكيداً لادراك الدولة لأهمية هذا القطاع.

طرحت الهيئة في بداية العام فرصة لمشغلي الهاتف الجوال للحصول على رخصة لتقديم خدمات الجيل الرابع وذلك عبر رؤية شاملة تسعى لمنح الرخصة عبر شروط واضحة لجودة الخدمات التي سيتم تقديمها وعبر خطط تغطية واضحة المعالم تعين الجميع على التخطيط السليم، كما وقفت الهيئة على المصاعب التي تواجه الشركات لتحسين جودة الخدمات في ظل زيادة عدد المستخدمين، وتتابع الهيئة مع المشغلين جهود توسعة الشبكات وتحسين الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين.

تظل تعرفة تقديم الخدمات التحدي الأكبر الذي يواجه القطاع وذلك في ظل سوق التنافس الحر بين المشغلين، فسعت الهيئة لتنظيم التعرفة حسب الممارسات العالمية وذلك في مجال المحادثات الصوتية وخدمات نقل البيانات وتقديم خدمات الانترنت، كما سعت الهيئة لدراسة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها على القطاع.

وضعت الهيئة خططاً لتعظيم الاستخدام الأمثل للموارد وذلك عبر المشاركة في البنية التحتية، كونت فريق عمل للتنسيق بين الشركات كما بدأت التنسيق مع مختلف الشركاء لتحقيق التشارك الأمثل للموارد. كما استمر عمل الهيئة في مجال التعامل مع جرائم المعلوماتية واستضافتها للفريق السوداني للاستجابة لحوادث الحاسوب والذي قدم حلولاً للعديد من القضايا المحلية والدولية في مجال الاتصالات وتقانة المعلومات.

شهد العام نشاطاً ملموساً للهيئة في مجال التنسيق مع الدول الشقيقة والمنظمات العاملة في مجال الاتصالات والبريد، فاستضافت عدداً من الورش والبرامج التدريبية والمجالس واللجان الفنية وفرق العمل، واصبحت الخرطوم وجهة للعديد من النشاطات الاقليمية للدول العربية والافريقية، كما نظمت الهيئة عدداً من البرامج التدريبية للمختصين من الدول الصديقة، ووقعت عدداً من مذكرات التفاهم مع المنظمين الاشقاء، وارسلت مندوبيها للوقوف على تجارب عدد من الدول في المشروعات التي تنوي الهيئة القيام بها.

شهد هذا العام تدشين نظام انتقال المشترك برقمه، وحقق المشروع هدفه المتمثل في حرية المشترك في الانتقال للمشغل الذي يرغبه، وتستعد الهيئة لاستكمال منظومة الخدمات التي يجب توفيرها للمستهلك للحصول على خدمة اتصالات ذات جودة وموثوقية وبسعر مناسب وتحقيق مبدأ الشفافية في التعامل مع المستخدمين.

سعت الهيئة بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة لضبط تسجيل الشرائح، فنسقت مع وزارة الداخلية بشأن ربط شركات الاتصالات بالادارة العامة للسجل المدني بغرض ربط الشريحة بالرقم الوطني كهدف تسعى الهيئة لتحقيقه، واكتمل ربط كل الشركات بنظام السجل المدني، وبدأت الهيئة مع الادارة العامة للسجل المدني في تطوير نظام للتحقق من شخصية المستخدم عبر بصمته ورقمه الوطني وذلك بغرض ضبط بيع الشرائح الجديدة وتحول ملكية الشرائح وغيرها من الخدمات التي سيوفرها نظام السجل المدني لشركات الاتصالات ولغيرها.

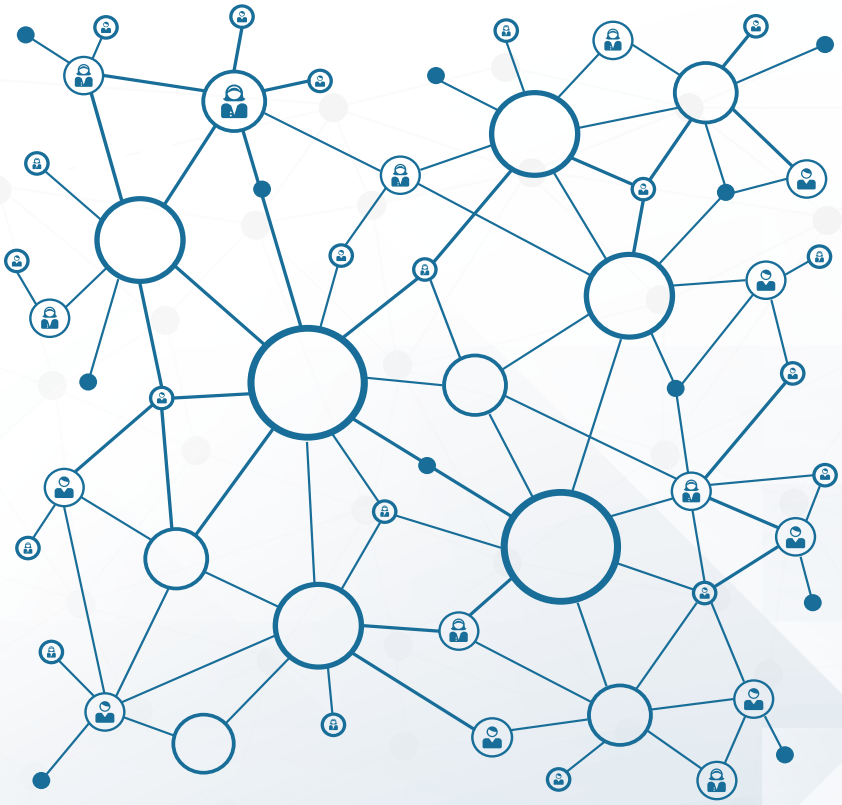
تستعين الهيئة في مجالات عملها المختلفة بمجالس استشارية تضم خيرة علماء السودان في المجالات الفنية والفقهية وخدمات المستهلكين، وظلت الهيئة تستعين بتلك المجالس في دراسة المواضيع الجديدة والمعقدة، وتفتح الهيئة أبوابها للاستماع لكل الخبرات المحلية والدولية في مجال الاتصالات والبريد، ومازالت الهيئة تسعى للقيام بالبحوث والدراسات المتخصصة في المجال عبر شراكات مع الجامعات والمؤسسات البحثية.

اتسم الأداء الداخلي للهيئة بالانضباط ، فنجحت في ادارة الموارد بصورة طيبة وتسعى جادة للحفاظ على بيئة عمل جاذبة في ظل التحديات التي تواجهها ادارة مبنى كبرج الاتصالات، وتوفير بيئة عمل جاذبة للكادر البشري تعينه على القيام بواجباته. وفي نفس الوقت اوفت الهيئة بكافة

التزاماتها تجاه وزارة المالية، ويشهد تقرير المراجع العام التزام الهيئة باللوائح والنظم المالية والمحاسبية في تعاملاتها المختلفة.

لا يسعني إلاّ أن أشكر الشركاء من شركات الاتصالات المختلفة وشركات الدعم الفني والشركات المصنعة لاجهزة الاتصالات، وشركات البريد، والجمعيات الطوعية العاملة في المجال بالاخص الجمعية السودانية لحماية المستهلك، وشركائنا من الجهات الحكومية المختلفة بالمركز والولايات.

كل ما ورد أعلاه ما كان ليتحقق لولا السياسات الرشيدة التي وضعتها الدولة لقطاع الاتصالات، ومتابعتها بواسطة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وعبر التخطيط المتقن لمجلس ادارة الهيئة، وعبر الجهد الذي بذله العاملون بالهيئة القومية للاتصالات عبر اداراتها المختلفة، فلهم جميعا الشكر والتقدير على ما قاموا به خلال العام، ونتوقع منهم المزيد من الجهد في العام القادم لاستكمال ما بدأوه من مشاريع وللبدء في بقية المشاريع التي خطط للقيام بها في العام القادم بإذن الله.



مقدمة :

قطاع الاتصالات من أهم القطاعات الحيوية في الدولة كما وأن تطور هذا القطاع ينعكس بصورة كبيرة على تطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية في السودان حيث بلغ اجمالي العاملين في قطاع الاتصالات 6,181 منهم 660 يعمل في القطاع الحكومي و5,524 يعمل في القطاع الخاص.

وقد حقق قطاع الاتصالات تطوراً متسارعاً خلال السنوات العشر الماضية حيث أصبح هنالك ثلاثة مشغلين لخدمة الهاتف السيار ومشغلان اثنان لخدمة الهاتف الثابت، وأصبح له دور متعاظم في عملية التنمية.

كما وأن السودان يعتبر من اوائل الدول الافريقية والعربية التي قامت بخصخصة قطاع الاتصالات وبالرغم من ذلك لا يزال القطاع يطمح إلى تطوير البنى التحتية لرفع كفاءة القطاع وزيادة المنافسة لتحقيق خدمات ذات كفاءة عالية واسعار مقبولة.

يتكون قطاع الاتصالات من الآتي:

السياسات والتشريعات	• وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
تنظيم الاتصالات والبريد	• الهيئة القومية للاتصالات
الحكومة الالكترونية	• المركز القومي للمعلومات

كلمة افتتاحية

الهيئة القومية للاتصالات هي الجهاز التنظيمي المسئول عن تنظيم الاتصالات والبريد في السودان، حيث يتميز السودان بأن لديه شبكات اتصالات متطورة و تقوم الهيئة القومية للاتصالات، بوصفها الجهاز المنظم لقطاع الاتصالات في السودان، بالإشراف عليها حيث تنظم كل خدمات الاتصالات من خدمات الهاتف و الانترنت.

قبل عام ١٩٩٤ كانت الدولة تسيطر على قطاع الاتصالات إلى أن تم الإعلان عن خصخصة القطاع وفتح المجال أمام القطاع الخاص للمساهمة في قطاع الاتصالات وتحويل المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية من ملكية الدولة إلى شركة مساهمة عامة.

انشئت الهيئة القومية للاتصالات (هـ.ق.إ) في سبتمبر من العام ١٩٩٦م بهدف توفير إطار تنظيمي فعّال وضوابط مناسبة لضمان المنافسة الشريفة وحماية مصالح المشتركين.

الرؤية

تحقيق مجتمع المعرفة عبر بيئة تنافسية مقننة وعادلة وبنظم اتصالات ومعلومات متقدمة .

الرسالة

العمل على توفير خدمة اتصالات ومعلومات بتقنيات مواكبة وجودة وموثوقية عالية وأسعار في متناول الجميع بالتعاون مع كل ذي صلة في جو تنظيمي معافى ذي استقلالية وشفافية يشجع الاستثمار والتنافس الحر.

- اطلاق مشروع انتقال المشترك برقمه.
- تم تنفيذ المرحلة الاولى من مشروع النفاذ الشامل بتوقيع التعاقدات مع المشغلين لتوفير خدمات الاتصالات فى المناطق غير المجدية اقتصادياً و التي اكتملت بتغطية ١٦ منطقة.
- اطلاق مركز شكاوي المشتركين على الرقم (٥٠٥٠).
- انشاء معمل اجازة النوع.
- استجلاب اجهزة اضافية لقياس جودة خدمات الصوت والبيانات.
- من اهم التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات في السودان هي الحظر الامريكي، وقد بذل السودان في سبيل ذلك عدداً من المواقف التي تحسب له والتي ادت بدورها الى رفع الحظر عن البرمجيات والعتاد عن المواطنين وتعمل الهيئة بمباركة وزارة الخارجية على متابعة الامر وتحديد تبعاته ووضع الخطط المستقبلية للتعامل مع الامر.
- اعادة هيكلة الهيئة واجازة الهيكل التنظيمي والوظيفي لتواكب المستجدات التي طرأت بالقطاع.
- اصدار عدد من اللوائح والموجهات التي تعين على تنظيم القطاع.

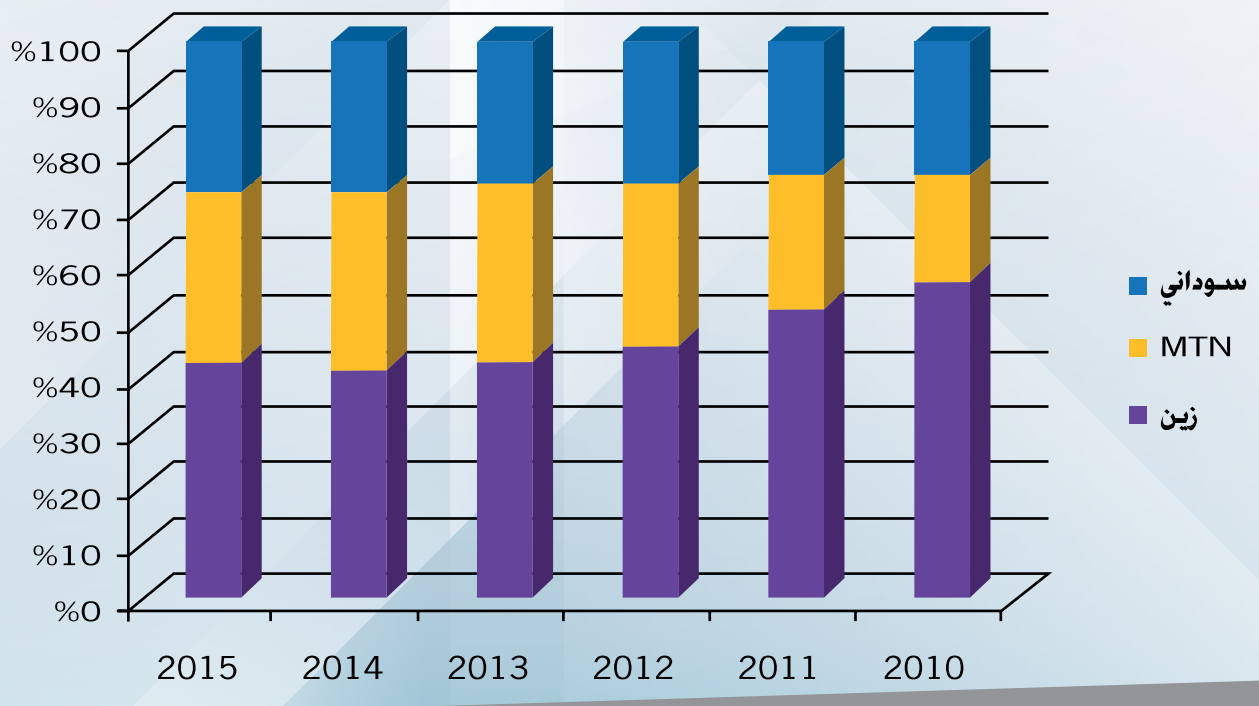
أداء القطاع

عدد الاشتراكات (دفع مقدم + دفع آجل):

المشغل	2010	2011	2012	**2013	2014	2015
زين	10,249,505	12,994,029	12,534,606	11,701,841	11,371,802	11,909,149
MTN	3,474,879	6,015,533	7,882,596	8,722,885	8,950,632	8,467,339
سوداني	4,368,847	6,046,623	7,181,532	6,968,066	7,439,975	7,562,019
الاجمالي	18,093,231	25,056,185	27,598,734	27,392,792	27,762,409	27,938,507

** نلحظ انخفاض عدد المشتركين في العام ٢٠١٣, حيث يعزى اي انخفاض في اعداد المشتركين الى سياسة الهيئة القاضية باعادة تدوير الشرائح غير المستخدمة كل ستة اشهر.و لقطع الخدمة عن الشرائح غير المسجلة.

الحصص السوقية لاشتراكات الهاتف السيار ٢٠١٠ – ٢٠١٥



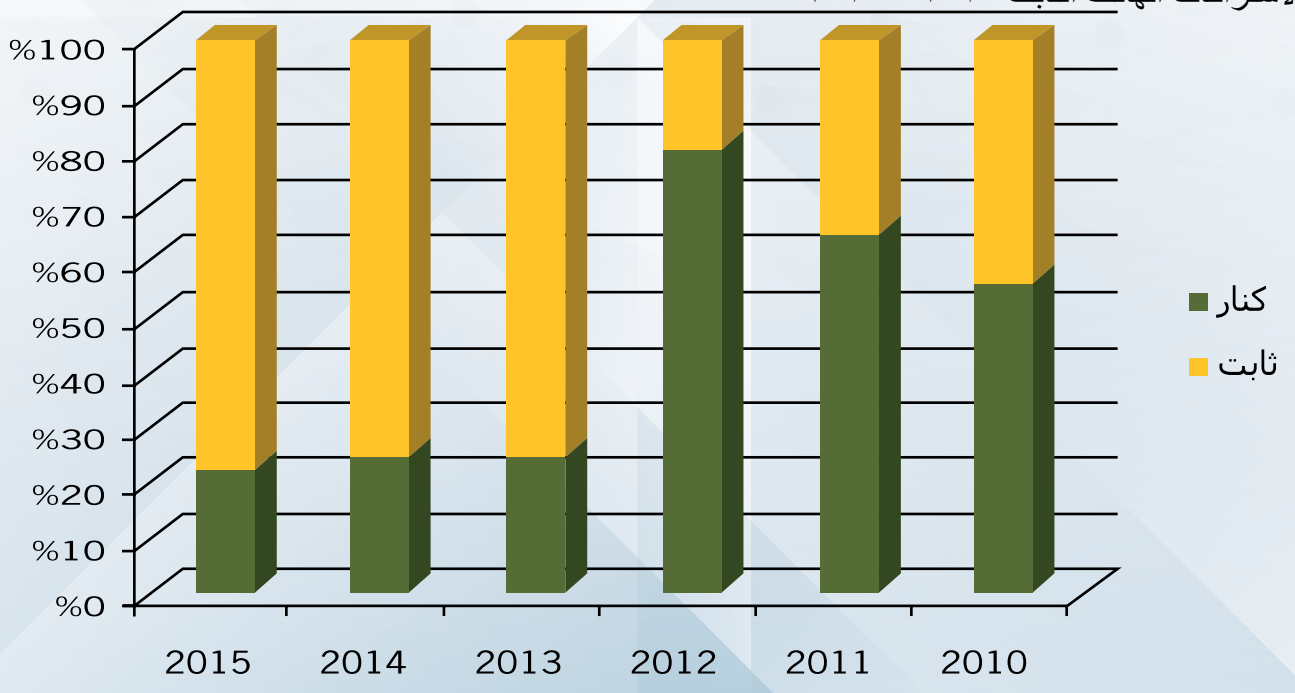
مؤشرات أداء شبكات الهاتف الثابت:

عدد الاشتراكات (دفع مقدم + دفع آجل):

	2010	2011	2012	2013***	2014	2015
كنار	304,255	312,941	315,681	**32,297**	30,950	27,487
ثابت	237,064	171,337	78,597	94,868	94,264	91,467
الاجمالي	**541,319**	**484,278**	**394,278**	**127,165**	**125,214**	**118,954**

*** نلحظ تدني عدد مشتركي كنار منذ العام ٢٠١٣ وذلك نسبة لحذف الأرقام غير النشطة.

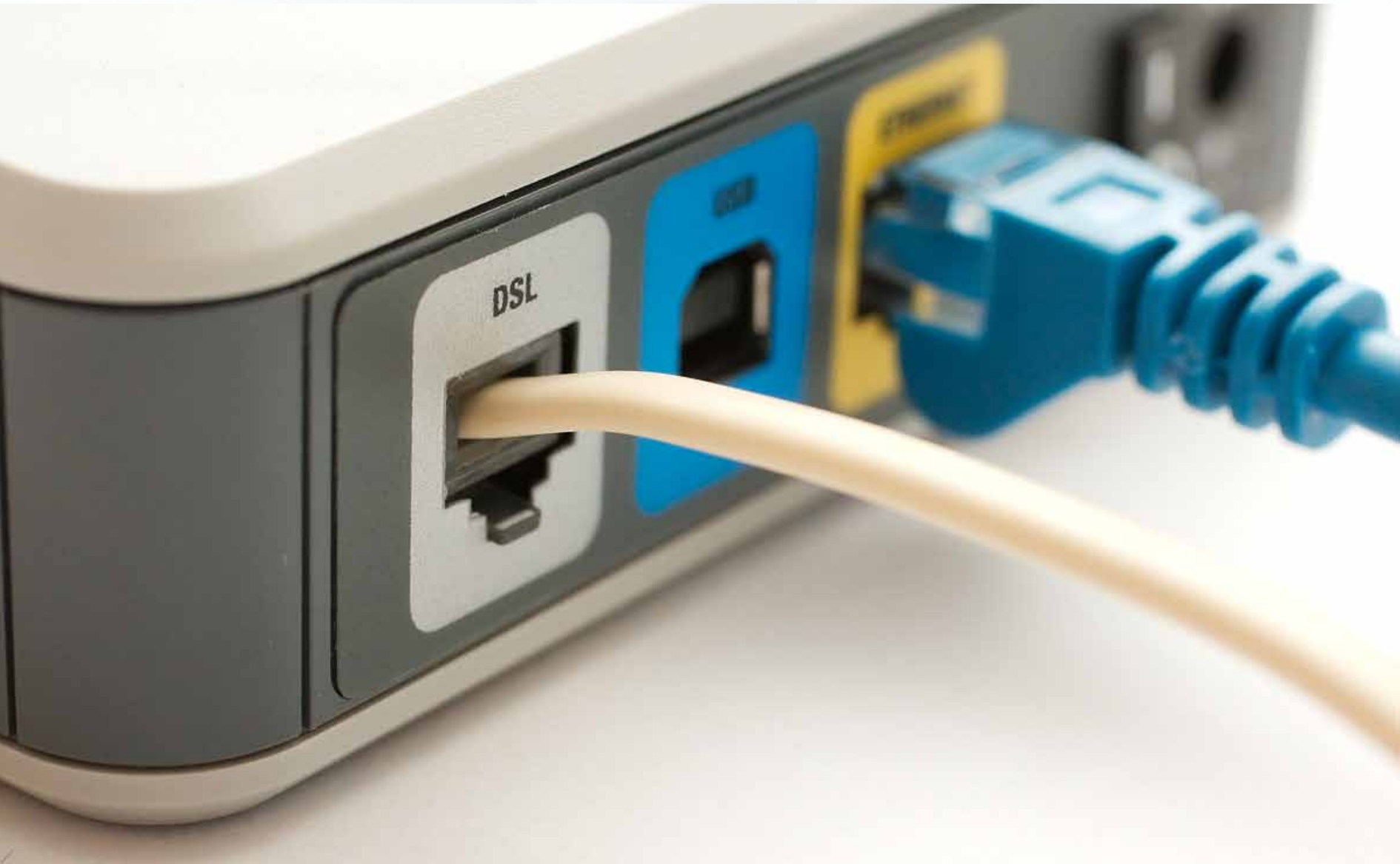
الحصص السوقية لاشتراكات الهاتف الثابت ٢٠١٠ – ٢٠١٥



الجدول التالي يوضح نسب التغلغل لمشتركي الهاتفين السيار والثابت (لكل ألف من السكان):

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
تغلغل الهاتف السيار	507.5	689.2	746.3	718.4	717	741.2
تغلغل الهاتف الثابت	15.2	13.3	10.6	0.33	0.32	0.31

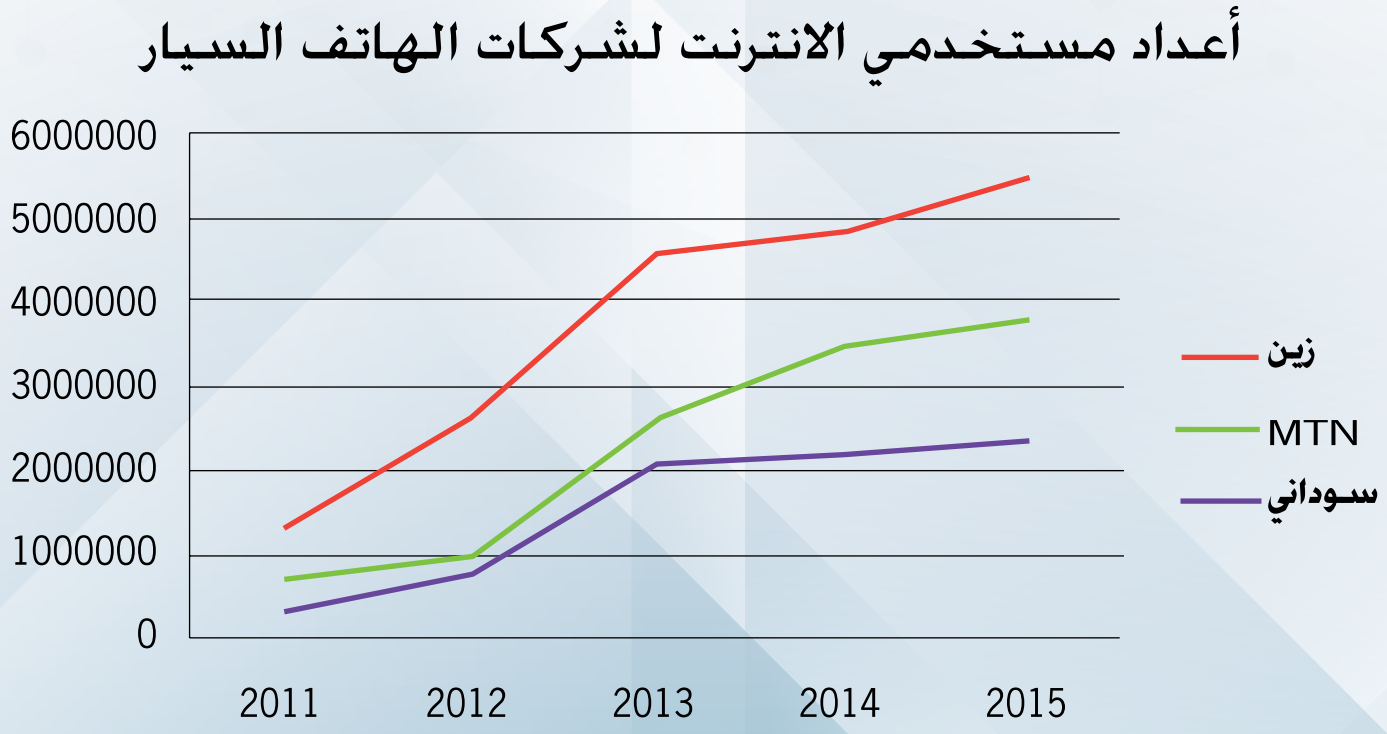
مستخدمى و مشتركى الانترنت عبر الهاتف الثابت و السيار:



المستخدمين عبر الهاتف السيار

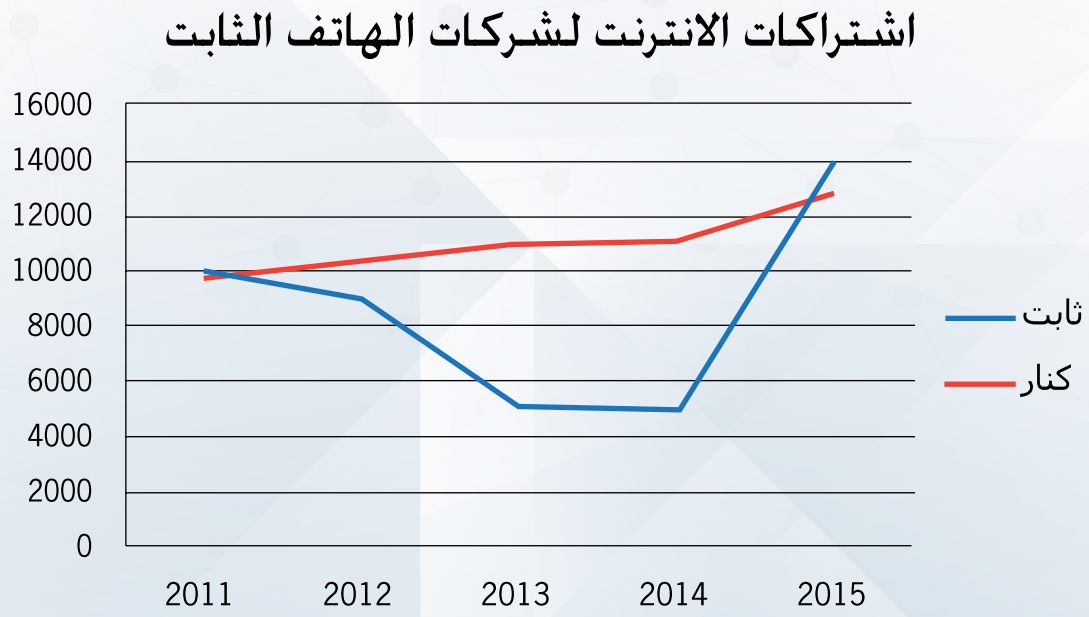
المشغل	2011	2012	2013	2014	2015
زين	1,325,491	2,645,462	4,587,461	4,813,775	5,463,096
MTN	734,910	1,003,342	2,593,879	3,484,289	3,835,958
سوداني	300,000	753,639	2,050,569	2,180,000	2,350,000
المجموع	2,360,401	4,402,443	9,231,909	10,478,064	11,649,054

الحصص السوقية لمستخدمى الانترنت عبر الهاتف السيار:



المشتركين عبر الهاتف الثابت

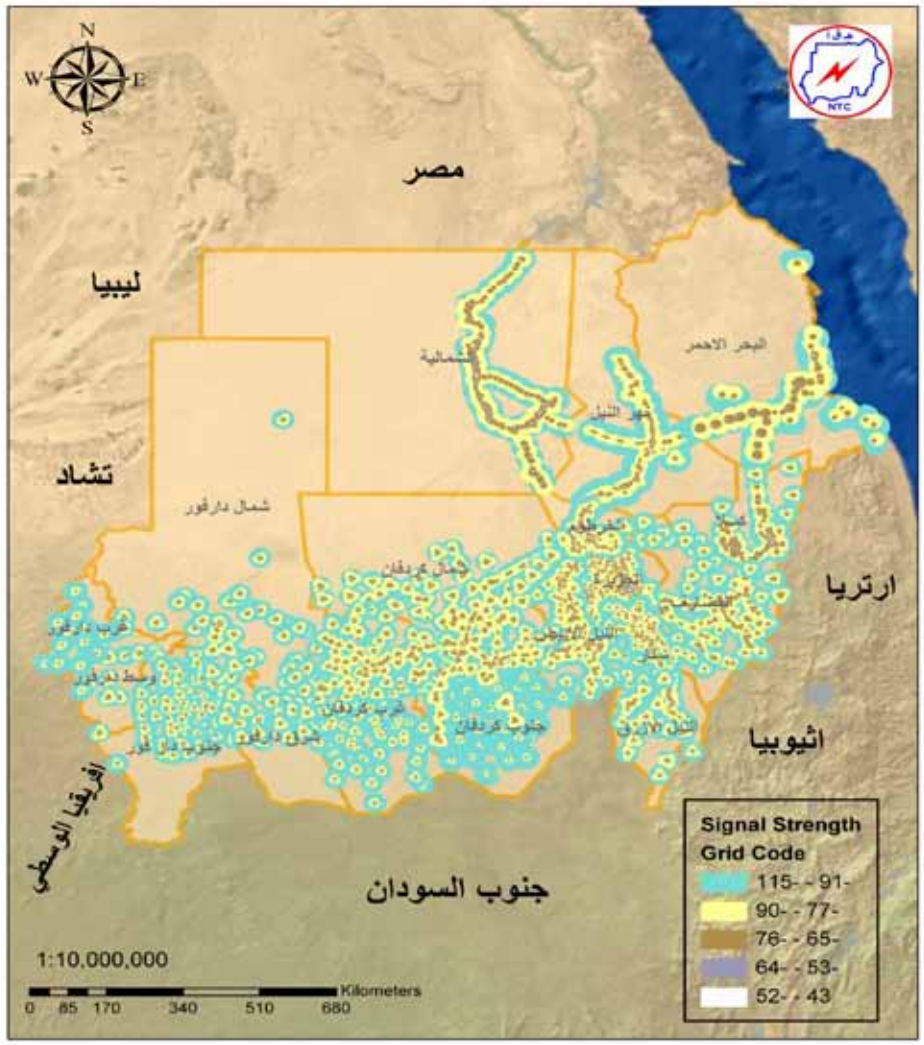
المشغل	2011	2012	2013	2014	2015
ثابت	10000	9000	5040	5000	13,953
كنار	9752	10402	11055	11130	12829
الجملة	19752	19402	16095	16130	26782



الجدول التالي يوضح نسب التغلغل لمستخدمى خدمة الانترنت عبر الهاتف السيار (لكل ١٠٠ من السكان):

	2011	2012	2013	2014	2015
نسبة الانتشار لكل ١٠٠ شخص	6.5	11.8	24.3	26.9	29.1

تغطية ابراج الاتصالات بالسودان



التغطية	٢٠١١	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
التغطية الجغرافية	٪٢٢,٩٠	٪٣٦,٨٨	٪٣٩,٨٠	٪٤٠,٧٤	٪٤٣,٥
التغطية للمساحات المأهولة	٪٤٦,٥٠	٪٧٤,٨٠	٪٨٠,٩١	٪٨٢,٥	٪٨٤

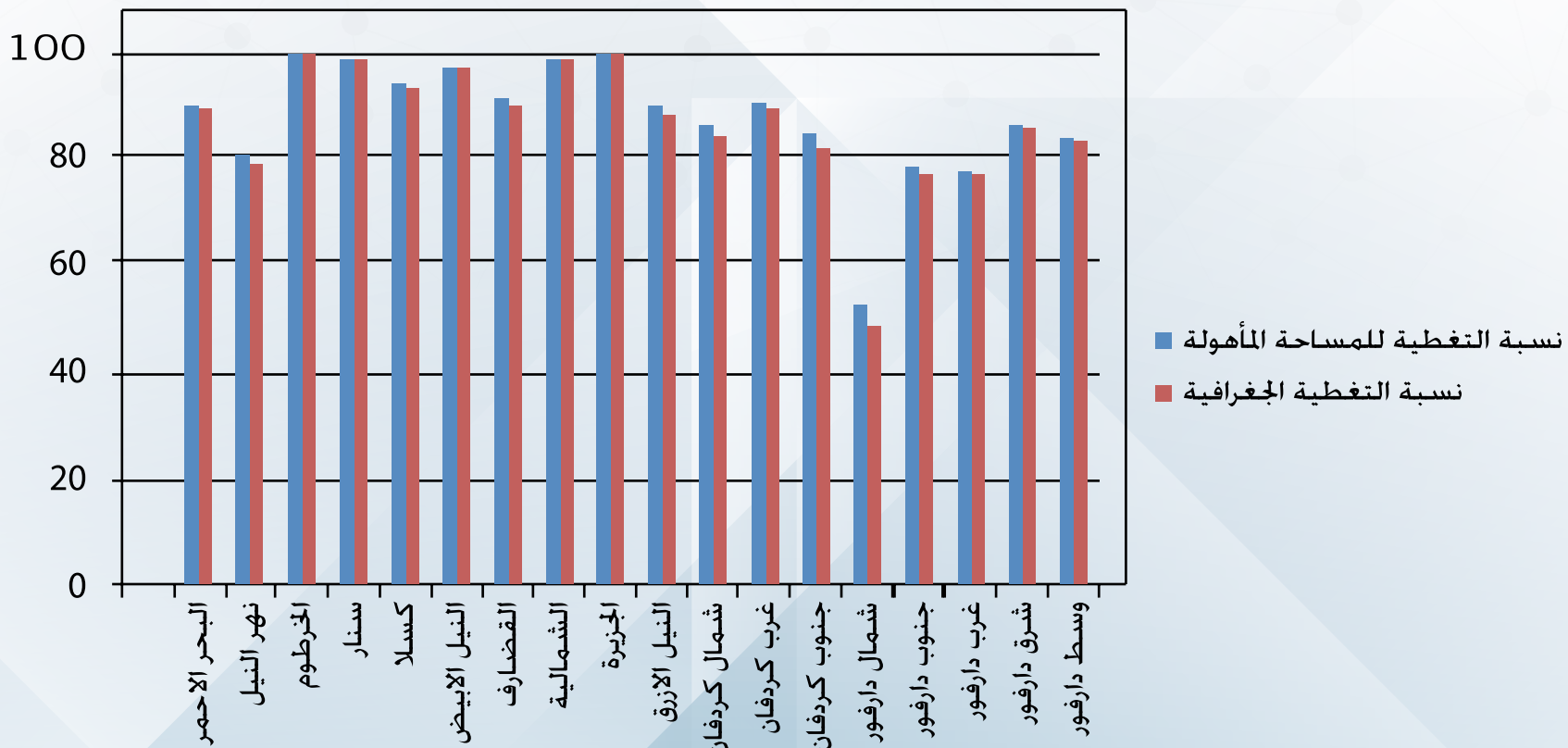
التغطية الجغرافية :

- يقصد بها المساحة المغطاة بشبكات الاتصالات بالنسبة للمساحة الكلية وقد بلغت نسبتها ٤٣,٥٪ حتى العام ٢٠١٥.

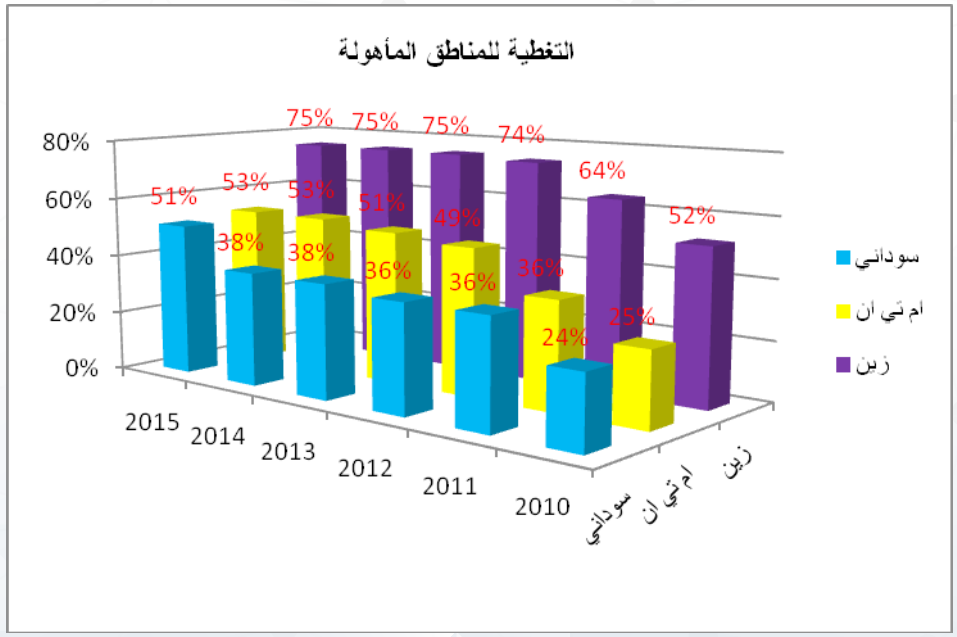
التغطية للمساحات المأهولة:

- يقصد بها المساحة المغطاة بشبكات الاتصالات بالنسبة لمساحة الانتشار السكاني وقد بلغت نسبتها ٨٤٪حتى العام ٢٠١٥.

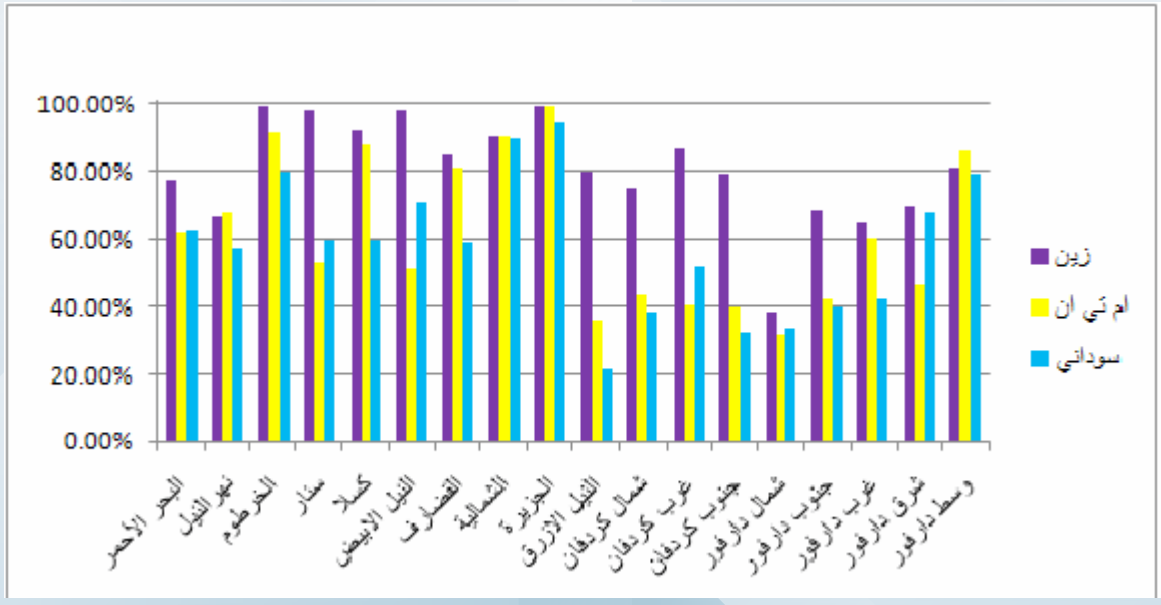
نسب تغطية شبكات الاتصالات في الولايات:



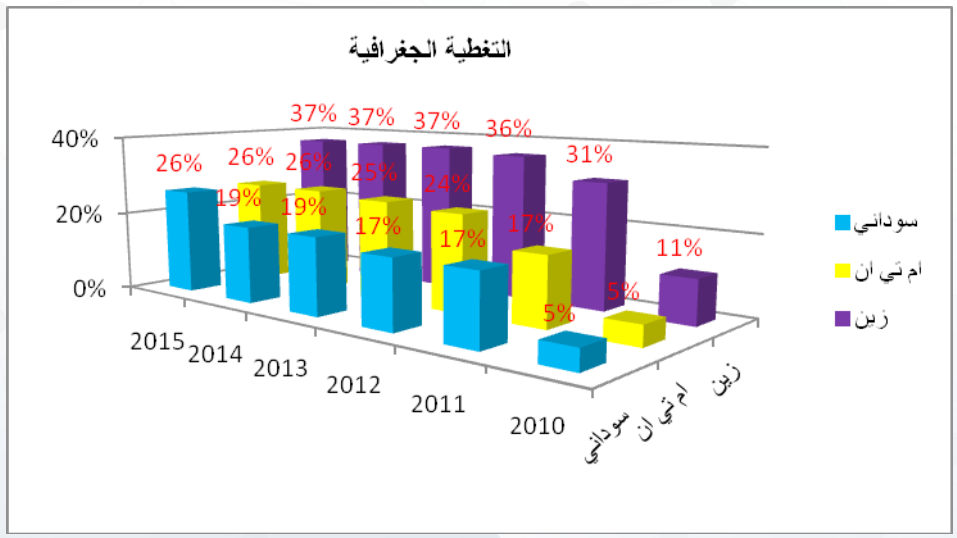
التغيير في نسبة التغطية للمساحة المأهولة بالسكان لكل مشغل في الفترة من ٢٠١٠ الى ٢٠١٥:



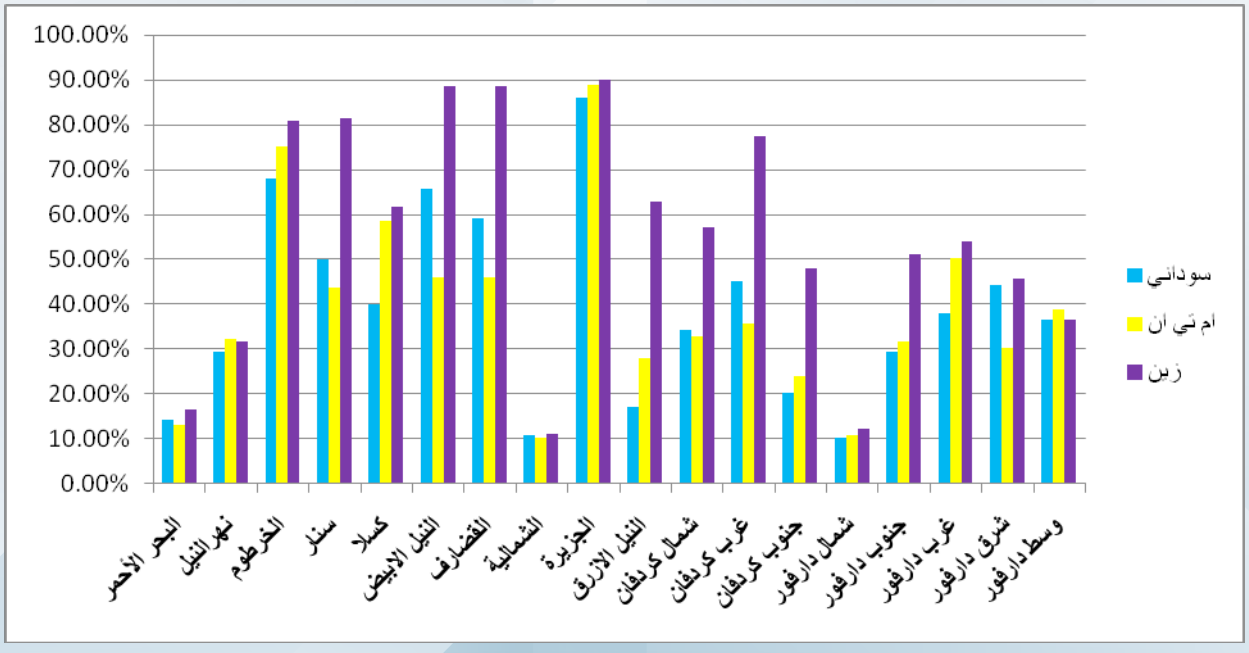
نسبة تغطية المشغلين للمساحة المأهولة بالسكان في الولايات:



التغيير في نسبة التغطية الجغرافية لكل مشغل في الفترة من ٢٠١٠ الى ٢٠١٥:

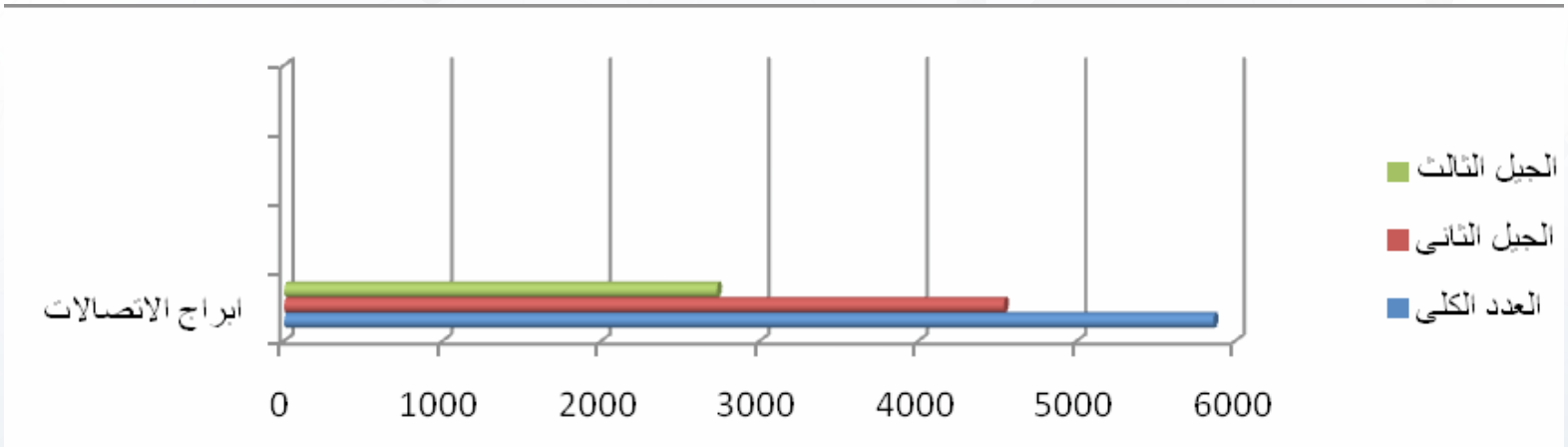


نسبة التغطية الجغرافية للمشغلين في لولايات:



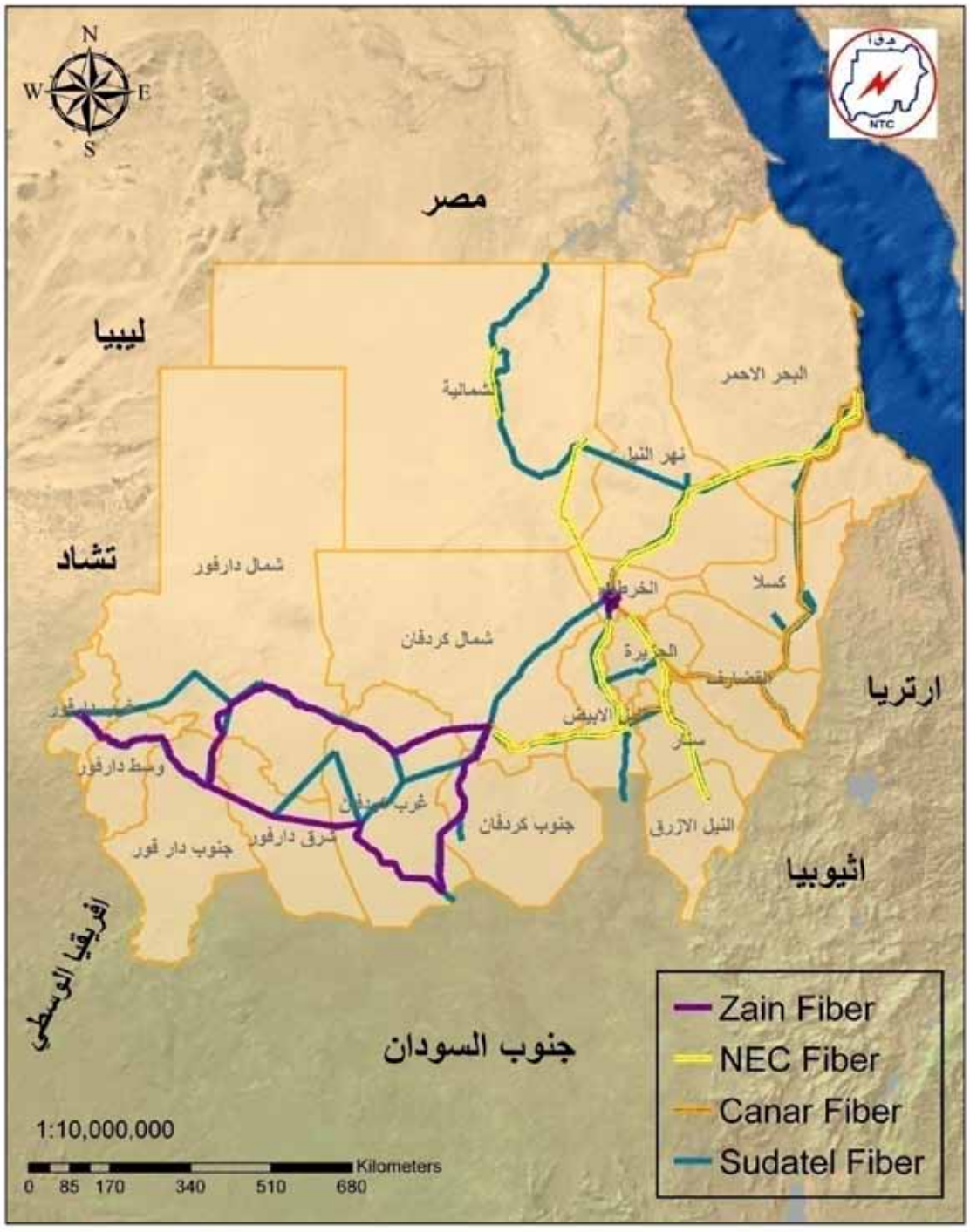
العدد الكلي للابراج :

عدد الابراج التى تعمل بتقنية الجيل الثالث	عدد الابراج التى تعمل بتقنية الجيل الثالث	**العدد الكلى للابراج
4540	2730	5862



**بعض الابراج تعمل بالتقنيتين 2G &3G لذلك مجموع الابراج في حالة التفصيل يكون أكبر من العدد الكلي.

مسارات الالياف الضوئية في السودان



الاتصالات عبر الأقمار الصناعية :

الجدول التالي يوضح الجهات التي تستخدم الاتصال عبر الاقمار الصناعية في السودان وعدد المحطات كالآتي:

مقدم الخدمة	عدد الجهات (جهة)	عدد المحطات الكلي (محطة)
شركة كنار	٦٧	١٨٨
شركة سوداسات	٦٧	١٧٧
مشغل خارجي	١٩	٦٦
المجموع	١٥٣	٤٣١

- اعتماداً على نوع الخدمة التي يتم استخدام تقنية الاتصال عبر الاقمار الصناعية لتوفيرها؛ نجد ان أغلب مجالات استخدام هذه الخدمة للعام ٢٠١٥م يمكن تلخيصها بالجدول أدناه:

م	نوع الخدمة المقدمة	عدد المحطات المستخدمة (محطة)			عدد الجهات (جهة)		
		عبر سوداسات	عبر كنار	العدد الكلي	مشتركو سوداسات	مشتركو كنار	العدد الكلي
١	خدمات التحويل البنكي والصرافات	١٣	٣٥	٤٨	٦	١٣	١٩
٢	خدمات المنظمات الدولية	٢٩	٥٦	٨٥	١٠	١٨	٢٨
٣	خدمات الاتصالات الريفية ومراكز الخدمة الشاملة	٤٥	٤٩	٩٤	٣٧	٢٥	٦٢
٤	خدمات ربط لشركات البترول والغاز والتعدين	٥٤	١٩	٦٤	١٣	٨	٢١
٥	خدمات الحكومة الإلكترونية والأمن القومي	٣٢	٩	٤١	٣	٥	٨
٦	خدمات ربط الشركات الخاصة	٢	١٤	١٦	٢	١٠	١٢
٧	المجموع	١٧٥	١٨٢	٣٤٨	٧١	٧٩	١٥٠

استخدام الاتصال عبر الاقمار الصناعية لربط الشبكات الفقرية في السودان يمثل استخداماً أساسياً لهذه الخدمة حيث إن المشغلين الحاليين لخدمات الاتصال يستخدمون هذه الخدمة لربط شبكاتهم في المناطق النائية كما موضح من احصائيات العام ٢٠١٥م:

المشغل	عدد محطات الاتصال عبر الاقمار الصناعية المستخدمة(محطة)	العدد الكلي للمحطات
زين	٣٨	١٤٦ محطة
كنار	١	
سوداتل	٤٦	
ام تي ان	٦١	

الموافقة على النوعية

تسجيل المتعاملين في أجهزة الاتصالات والموافقة على النوعية:

كل أجهزة الاتصالات المستخدمة في الدولة تحتاج الى اعتماد النوع وذلك انطلاقا من مسئولية الهيئة القاضية بحماية المستهلك من الاجهزة الزائفة والمحافظة على جودة الاجهزة المتوافرة بالاسواق.

أنواع الأجهزة التي تحتاج إلى إعتماد نوعية:

* **أجهزة المشغلين الرئيسة وتشمل**
  - معدات الشبكات المستخدمة للأبراج.
  - معدات تشغيل شبكات الاتصالات.
  - معدات وأجهزة وصلات المايكروويف.
  - الملحقات المختلفة لمعدات الاتصالات.
* **الأجهزة المطرافية**
  - أجهزة التليفونات المختلفة.
  - أجهزة الهاتف السيار.
  - ماكينات الفاكس.
  - كافة أنواع الكبانيات العامة/الخاصة.
* **اجهزة الاتصالات اللاسلكية**
  - اجهزة الارسال والاستقبال اللاسلكية.
  - اجهزة الاتصال عبر الأقمار الصناعية.
  - أجهزة التليفون اللاسلكي.
  - أجهزة الرادار.
  - أخرى ....

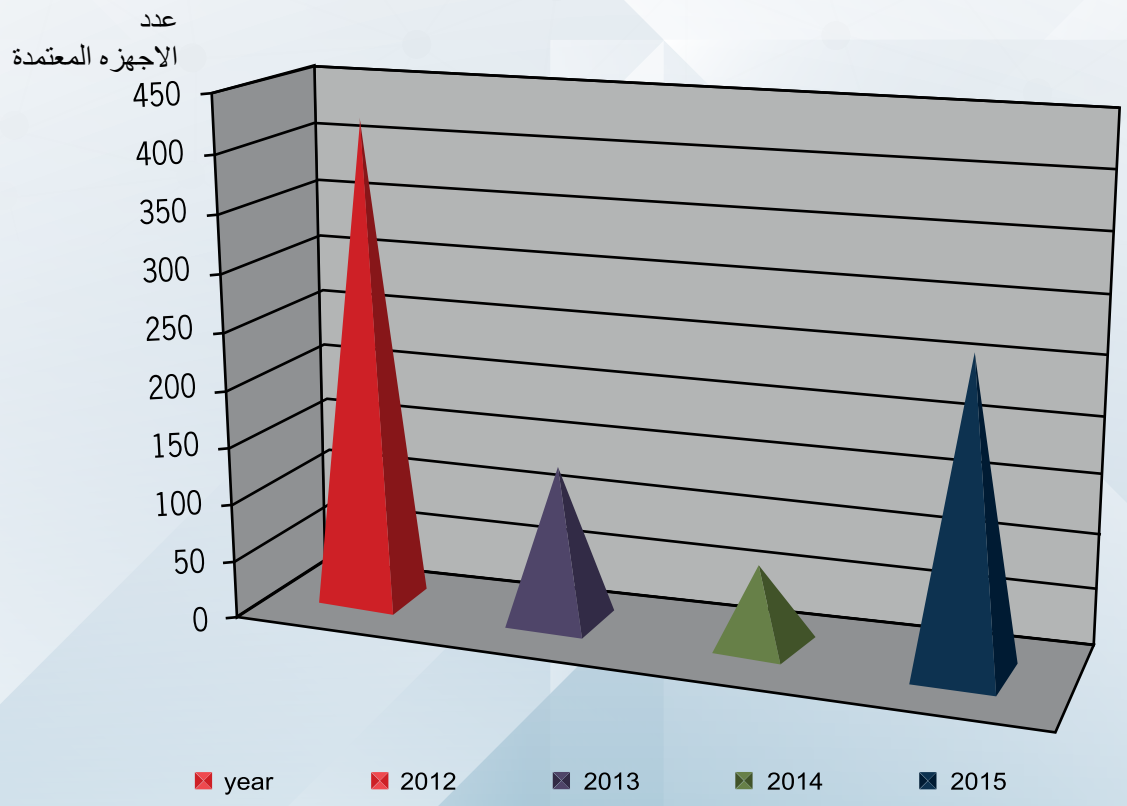
متطلبات اعتماد النوعية:

- ملء طلب اعتماد النوعية.
- رخصة استيراد / التصنيع الصادرة من الهيئة القومية للاتصالات.
- الكتيب الأصلي للجهاز الذي يوضح البيانات والمواصفات الفنية .
- إعلان الشركة المصنعة للأجهزة عن مطابقتها للمواصفات أو تقارير الاختبار المقدمة من معامل الاختبار المعتمدة (راجع المعامل المعتمدة بموقع الهيئة www.ntc.gov.sd) وتوافر المواصفات الأمنية والصحية في الأجهزة.
- شهادة المنشأ.
- رسوم اعتماد النوع.
- تقديم جهازين للاختبار.

رسوم شهادة اعتماد النوع:

تحسب الرسوم حسب نوع الجهاز قياساً على لائحة رسوم الخدمات وتستخرج الشهادة بناءً على ذلك بعد اكتمال المطلوبات.

عدد الاجهزة المعتمدة من قبل الهيئة القومية للاتصالات :



مراقبة و ادارة الطيف الترددي:

يعتبر الطيف الترددي أحد أهم الموارد النادرة التي تعمل الهيئة القومية للاتصالات على ادارتها وذلك لضمان الاستخدام الامثل والمحافظة على حقوق المستخدمين.

تخصيص وترخيص الطيف الترددي

- وضع الخطة الوطنية لتوزيع الطيف الترددي وتحديثها.
- إجراء مراجعة دورية للاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- ضمان التنسيق المحلي للترددات.
- ضمان التنسيق الدولي المناسب (مع الاتحاد الدولي للاتصالات والدول المجاورة).
- تخصيص الترددات الملائمة لأجهزة الاتصالات الراديوية و تحديد متطلبات مواصفات أجهزة الاتصالات الراديوية ومراقبة الالتزام بها.
- فحص جميع الطلبات المقدمة للحصول على ترخيص راديوي والتحقق من تقيدها باللوائح المحلية والدولية.
- تغذية قاعدة البيانات المطلوبة بغرض حفظ سجلات تخصيص الترددات على المستوى المحلي والتي تم تنسيقها على المستوى الدولي.
- وضع سياسة تقاضي الرسوم والقواعد المنظمة لها.
- وضع قواعد استخدام الطيف الترددي الراديوي بالتنسيق مع الوحدة القانونية.
- تحديد نظم وقواعد تخصيص الترددات.
- التنسيق مع دائرة مراقبة الترددات والتفتيش بشأن تفتيش المحطات والأجهزة الراديوية ومراقبة الترددات والنطاقات الترددية.
- تعديل وتجديد وإلغاء التراخيص.
- تخصيص اشارات النداء للمحطات المختلفة.
- إصدار الموافقات المبدئية للأجهزة الراديوية.
- حفظ التراخيص الراديوية الصادرة في قاعدة البيانات.

مراقبة الطيف الترددي والتفتيش

- تشكل مراقبة الطيف الترددي أحد أهم أدوات إدارة الطيف لترشيد وضمان الأداء المنظم لاستخدامات هذا الطيف محلياً وحماية مخصصات البلاد من التداخلات الصادرة عن دول مجاورة أو من مصادر موجودة في داخل البلاد أو نتيجة التغطية المتجاوزة للحدود في المناطق الحدودية للسودان مع دول الجوار. ويمكن تعريف مراقبة الطيف بأنها مراقبة أداء استخدامات الطيف الترددي وإعداد التقارير الفنية بشأن هذا الاستخدام.
- إجراء عمليات مسح دورية لجميع الحزم الترددية واتخاذ الاجراءات اللازمة لضمان استمرار هذا المسح بشكل دوري.
- فتح سجلات والاحتفاظ بمعلومات عن جميع المرخصين لجميع الخدمات في مختلف الحزم وتحديثها بالتنسيق مع ادارة الطيف الترددي.
- القيام بجولات تفتيشية على المرخصين المصرح لهم بامتلاك وتشغيل شبكات لاسلكية للتأكد من مطابقة واقع الحال لشروط الترخيص وذلك باجراء قياس للترددات وعرض النطاق ونوع البث للتأكد من الالتزام بالمعايير التي تم على أساسها منح الرخصة.
- انشاء قاعدة بيانات تحوي كل المرخص لهم باستعمال الطيف الترددي، بالإضافة لتحديد للمناطق الشاغرة في الطيف.
- البحث والكشف عن مستخدمي وسائل البث اللاسلكية غير القانونية أو غير المرخصة وضبط الأجهزة المخالفة حسب القانون وذلك حماية لأمن الدولة والأخلاق العامة والخدمات الحساسة مثل الملاحة البحرية والجوية وغيرها.
- متابعة اتخاذ الاجراءات الإدارية اللازمة لضبط الأجهزة والمعدات المخالفة للوائح الترددات الوطنية واتخاذ الإجراءات القانونية الواجب اتخاذها بالتنسيق مع الادارة القانونية.
- الاشراف على توفير معلومات إحصائية عن الطبيعة الفنية والتشغيلية للطيف المستخدم وتجديدها بالتبادل مع ادارة الطيف الترددي واعداد تقارير دورية عن ذلك.
- القيام بحملات تفتيشية دورية للمحطات الأرضية.
- إعداد الدراسات والبحوث والخطط اللازمة لتنفيذ العمل وتطويره .
- متابعة الانجازات الدولية والإقليمية بما فيها قرارات الاتحاد الدولي .
- مواكبة كل التقنيات الحديثة الخاصة بمراقبة الطيف الترددي.
- التنسيق مع دول الجوار لحماية مخصصات البلاد من التداخلات الصادرة من الدول المجاورة نتيجة للتغطية المتجاوزة للحدود .

تمتلك الهيئة القومية للاتصالات الاجهزة والمعدات التي تساعدها في اجراء القياسات الفنية بدقة عالية وهي كما يلي :

- محطة رصد ثابتة .
- ثلاث محطات رصد متحركة مجهزة محلياً وتحتوى على أجهزة تحليل طيفي Spectrum Analyzer مزودة بهوائيات لكل الاتجاهات.
- جهاز استقبال يدوي يعمل على المدى (٩ كيلوهيرز – ٧,٥ قيقاهيرز).
- محطة رصد متحركة متكاملة مع محددات الاتجاه تعمل فى المدى من (٩ كيلوهرتز وحتى ٢٦,٥ قيقاهرتز) .
- تخطط الهيئة القومية للاتصالات لانشاء محطة رصد ثابتة واخرى متحركة.

الاستجابة لتوقعات الشركاء

الاهتمام بجودة الخدمة:

من أهم الوسائل الداعمة لتطوير قطاع الاتصالات و تعطي مؤشرات واضحة لمدى مطابقة شبكات المشغلين للمواصفات المطلوبة،ولتحقيق ذلك يتم جمع بيانات ومعلومات من المشغلين حول واقع خدماتهم وجودتها ، لإرضاء طموحات المشتركين وتحفيز المنافسة ، وتقوم الهيئة باختبار كل الشبكات من خلال حملات جودة الخدمة التي تقوم بها بشكل شبه يومي لقياس جودة الخدمة بواسطة أجهزة حديثة ومتطورة وكذلك لتشجيع الشركات التي تقدم هذه الخدمات لرفع جودة الخدمة المقدمة .

ويتم تعريف جودة الخدمة في الاتصالات على أنها نتيجة أداء الخدمة التي تحدد درجة رضاء المستخدم عن هذه الخدمة.

آليات القياس وتحليل البيانات

- تتم مطابقة مؤشرات جودة الخدمات للشبكات اللاسلكية باستخدام أجهزة اختبار القيادة(drive test) وتحليل المخرجات ووضعها في شكل تقارير مقارنة بين شبكات المشغلين ومن ثم نشرها.
- تم تقسيم ولاية الخرطوم الكبرى إلى تسع مناطق اعتماداً على الكثافة السكانية والتوزيع الجغرافي وتغطية المنطقة بشبكات الاتصالات وتتم عملية أخذ العينات حسب التوزيع السكاني لكل منطقة.

١. المؤشرات المستخدمة حاليا في تقييم جودة الصوت للخدمات المتنقلة هي:

- معدل انقطاع المكالمات CDR (Call Drop Rate).
- معدل نجاح المكالمات CSSR (Call Setup Success Rate).
- مؤشر جودة الصوت MOS (Mean Opinion Score).

٢. المؤشرات المستخدمة حاليا في تقييم جودة البيانات للخدمات المتنقلة هي:

- نسبة الفشل في تفعيل بروتوكول حزم البيانات (Accessibility). PDP Context Activation Failure Ratio
- السرعة Throughput
- نسبة انقطاع حزم البيانات DATA Transfer Cut off Ratio

** ملحوظة : تقوم الهيئة القومية للاتصالات بنشر تقارير جودة الخدمة على موقعها في الانترنت بصورة ربع سنوية حيث يغطى التقرير جودة الخدمة للمشغلين في ولاية الخرطوم فقط.

حماية مصالح المستخدمين:

حقوق وواجبات المستخدمين:

أولاً الحقوق:

١. **للمستخدم الحق في السلامة** من أي أضرار صحية أو بيئية من التكنولوجيا المستخدمة.

أبراج الاتصالات:

يعتبر وجود محطات تقوية الهاتف السيار ضرورة حتمية لطبيعة تقنية نظام الاتصالات، حيث يتم تركيبها بعد التصديق عليها من قبل الهيئة في المناطق السكنية والمناطق الخالية وفقاً للمعايير والمواصفات الدولية المعتمدة المتفق عليها والمعمول بها في جميع أنحاء العالم والصادرة من توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات التي تواكب كل التطورات والتقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات.

المسوحات الميدانية للابراج:

في إطار مسئولية الهيئة القومية للاتصالات والدور المنوط بها في المحافظة على صحة الإنسان والبيئة والتأكد من المواصفات الفنية وقواعد السلامة العامة لإنشاء أبراج محطات تقوية الهاتف السيار فقد نفذت الهيئة حملات للمسح الميداني لمطابقة مواصفات أبراج الاتصالات ببعض ولايات السودان وفقا للمواصفات المعتمدة لدى الهيئة القومية للاتصالات والموصى بها من قبل الإتحاد الدولي للاتصالات ووزراء الاتصالات العرب والمواصفات الإقليمية واللوائح المحلية، ورصد مخالفات شركات الاتصالات لهذه المواصفات، وتهدف هذه الحملات للآتي:

- فحص ومطابقة معايير ومواصفات المحطات القاعدية وأبراج الاتصالات.
- رصد قاعدة بيانات لكل موقع.
- رصد المخالفات وإزالتها.
- المحافظة على صحة الإنسان والبيئة.
- التحديث والمواكبة الدورية للاشتراطات والمؤشرات الفنية.
- المساعدة في توعية المجتمع وذلك من خلال المطبقات والمنشورات التوعوية.
- حصر الأبراج الفعلية لشركات الاتصالات بالولايات إبان عملية المسح الميداني مما يساعد على تحديث البيانات الموجودة لدى الهيئة للاستفادة منها في تقييم مدى التغطية والأداء وتفعيل المشاركة في البنيات التحتية وغيرها.
- لضبط آلية تركيب الشركات المشغلة لمحطات تقوية الهاتف السيار.

أجهزة وآليات المسح الميداني لمطابقة مواصفات الأبراج:

§ أجهزة قياس الاشعاعات الكهرومغناطيسية (EMF-Meter & Narda NBM550 broadband meter).

§ أجهزة قياس الابعاد و الارتفاعات (Distance Meter).

§ أجهزة قياس الضجيج (Noise Meter).

§ أجهزة تحديد المواقع (GPS).

§ كاميرات توثيق المواقع.

§ الخريطة الرقمية للمواقع.

§ برنامج حاسوبي للبيانات.

تفاصيل الأبراج التي تم مسحها في الفترة من ٢٠١١ وحتى ٢٠١٥م

الرقم	الولاية	العام	عدد الأبراج التي تم مسحها
١	ولاية الخرطوم	٢٠١١	١٥٨٤
	ولاية الخرطوم (التي تم تركيبها خلال العام)	٢٠١٣	١٠٩
	ولاية الخرطوم (التي تم تركيبها خلال العام)	٢٠١٤	٤٢
	ولاية الخرطوم (التي تم تركيبها خلال العام)	٢٠١٥	٥١
٢	ولاية نهر النيل	٢٠١١	٢٥٤
٣	ولاية الجزيرة	٢٠١١	٥٩٢
٤	ولاية القضارف	٢٠١٢	٢٨٨
٥	ولاية كسلا	٢٠١٢	١٧٦
٦	ولاية البحر الأحمر	٢٠١٢	٢٢٣
٧	ولاية الشمالية	٢٠١٣	٢٧٢
٨	ولاية النيل الأبيض	٢٠١٤	٢٧٥
٩	ولاية سنار	٢٠١٤	١٩٣
١٠	ولاية النيل الأزرق	٢٠١٤	٨٥
-	عدد الأبراج الكليه التي تم مسحها		٤١٤٤

- لم يتم رصد أي مخالفات فيما يخص الحدود المسموح بها للتعرض للاشعاعات الكهرومغناطيسية وفقاً للموجهات الدولية والإقليمية والمواصفات المحلية المعتمدة .
- معظم المخالفات تتضمن مواصفات المولدات حيث تم استبعاد المولدات المخالفة في الأماكن المأهولة بالسكان،وسيتم قريباً استبعاد كل المولدات المخالفة الموجودة في الأماكن غير المأهولة بالسكان.
- احترازاً وتحاشياً لحدوث أي تداخلات موجية تم التحفظ على إنشاء أي أبراج مستقبلا على أسطح المستشفيات مع إزالة الأبراج المركبة حالياً.
- تمت ازالة جميع المخالفات للولايات المستهدفة .

٣. **الحق في الاختيار** (نوع الخدمة المقدمة واختيار مقدمها).

٤. تقوم الهيئة القومية للاتصالات بتوفير خدمة انتقال المشترك برقمه لمشتركي الهاتف السيار في اطار جهودها لتحسين بيئة الاتصالات بالبلاد كما قامت بتوفير أحدث النظم المتاحة عالمياً سعياً لتوفير الخدمة بالصورة المثلى، حيث يقوم المشترك بالانتقال من شركة لأخرى مع الاحتفاظ بنفس الرقم دون تغيير، حيث إن هذه الخدمة ستثري التنافس بين المشغلين سعياً لكسب أكبر عدد من المشتركين، كما وأنها تعود بالفائدة على المشتركين الباحثين عن الخدمات الافضل بأقل الأسعار.

٥. قامت الهيئة بوضع الضوابط والقواعد التي تحكم انتقال المشترك برقمه بصورة يسيرة وسهلة تماشياً مع روح الخدمة والتي تقوم على إعطاء المشترك حق الاختيار وحرية الانتقال ما بين المشغلين دون أن تكون هنالك اساءة في الاستخدام مع المحافظة على حقوق المشغلين.

٦. **الحق في أن يستمع إليهم**

في حالة وجود شكوى أو استفسار تتم الاستجابة الفورية لأي شكوى تثبت صحتها و اخطارهم بالنتيجة مع حق اللجوء الى الوزير في حالة عدم الاستجابة بشكل مرضٍ .وقد انشأت الهيئة مركزاً لتلقي شكاوي المستخدمين على الرقم ٥٠٥٠.

اجراءات الشكاوي:

متى يستطيع المستهلك تقديم شكواه إلى الهيئة ؟

- في كل الأحوال (سواءً تقدم بشكواه للمشغلين أم لا).

يتم استلام الشكاوي واستفسارات المستخدم عبر الطرق الآتية :-

- تليفون :+249187171144
- الرقم المختصر (٥٠٥٠).
- أو على البريد الالكتروني (ds.vog.ctn@tnialpmoc - ds.vog.ctn@eriuqnI)
- عبر صندوق البريد (٢٨٦٩).
- عن طريق التسليم باليد بمركز خدمات العملاء ببرج الاتصالات ببري .

الاجراءات التي تقوم بها الهيئة عند استلامها الشكوي:

- طبقاً لأحكام القانون واللوائح فإنه من اختصاصات الهيئة فحص الشكاوي المقدمة من المستخدمين و المرخص لهم أو من أي شخص آخر واتخاذ الاجراءات اللازمة حيالها كالآتي:
  - يتم تسجيل وترقيم الشكاوي المستلمة بمكتب خدمة العملاء بالهيئة القومية للاتصالات.
  - يتم تحرير خطاب أو إرسال رسالة إلى الشاكي لإعلامه باستلام شكواه ولتأكيد أن الشكوى محور اهتمامنا .
  - يتم تسليم نسخة من الشكوى إلى مقدم الخدمة المعني مع تحديد زمن معين للرد.
  - الرد المستلم من مقدم الخدمة يخضع للمعاينة و التحليل من قبل الهيئة فإذا كان الحل مرضياً يخطر به المستخدم ، و إن كان غير ذلك فيخضع للتشاور والبحث مرة أخرى مع مقدم الخدمة مع تحديد زمن معين للرد .
  - تقوم الهيئة باخطار المستخدم خطياً حول القرار الذي قامت بإصداره .

أنواع الشكاوي:

وفقاً للقانون واللوائح تستطيع الهيئة التحقيق في شكاوي المستخدمين ضد المشغلين في كل ما يتعلق بـ :-

i. جودة الخدمات .
ii. الفوترة (فواتير /التزامات مالية).
iii. تقديم خدمات بدون علم المشترك.
iv. تداخل الترددات.
v. عدم تقديم الخدمة أو انقطاعها.
vi. التضرر من منشآت مقدم الخدمة.
vii. التضرر من الرسائل الاقتحامية.
viii. الإزعاج.
ix. أخرى.

4. **الحق في الحصول على المعلومات**

للمستخدم الحق في الحصول على بيانات واضحة للخدمة (شروط العقد – أسعار الخدمات ومستويات جودتها) وعدم تغييرها بشكل مفاجئ أو على نحو يضر بمصالح المستخدم دون اخطاره أو إعلانه بذلك. حيث تنص لائحة العروض الترويجية على ضرورة توفير الخدمة حسب الشروط المعلن عنها كما تلزم المشغلين بكتابة سعر الخدمة المجاز من قبل الهيئة بصورة واضحة.

٥. **الحق في التوعية**

توعية المستخدم الفنية بأنواع الخدمات وطرق عملها و الإعلان عن أرقام الطوارئ و الشكاوي.حيث تقوم الهيئة بالاعلان المسبق والتوعية عن أي خدمة أو مشروع تنوي اطلاقه ، كما ترسل رسائل توعية للمشتركين ومقدمي الخدمات أيضا بين الحين والآخر، و تلزم الهيئة المشغلين بضرورة الاعلان عن الخدمات الجديدة مع ايضاح جميع التفاصيل المالية والفنية.

٦. **الحق في إنهاء الخدمة**

للمستخدم الحق بانهاء تعاقده مع أي مشغل شريطة سداد ما عليه من التزامات مستحقة دون أي تعويض للمشغل .

٧. **الحق في الاحتياجات الأساسية**

لكل مواطن الحق في الاستمتاع بخدمات الاتصالات الأساسية.

٨. **الحق في السرية والخصوصية**

الحفاظ على بيانات المستخدمين بما فيها أرقامهم.

٩. **الحق في الحصول على خدمة جيدة**

أصدرت الهيئة القومية للاتصالات ضوابط تنظم الحصول على الخدمة وفق مستوى محدد طبقاً للمعايير العالمية.

١٠. الحق في الحصول على فواتير

الحق في طلب فواتير شهرية دقيقة وواضحة ومفصلة حسب طلب المستخدم .

أنظمة التحقق من دقة الفوترة:

نظام قياس دقة الفوترة لدى المشغلين TCG (Test Call Generation):

- لدى الهيئة نظام لقياس دقة أنظمة التحاسب لدى المشغلين و مطابقة الأسعار مع التعرفة المعلنة. تقوم باستخدامه حالياً للتحقق من دقة الفوترة لأسعار وعروض الهاتف السيار من حيث حساب الفترة الزمنية والتكلفة.
- يمكن للنظام مطابقة العروض و أسعار الباقات للخدمات الصوتية داخل وخارج الشبكة .. كما يمكنه مطابقة عروض الإنترنت من ناحيتي حساب السعر والكم.
- يمتاز النظام بالدقة الفائقة حيث تقاس دقة المكالمات بالملي ثانية.
- أيضا يطابق الرسائل النصية SMS.

١١. الحق في الحماية من الممارسات الضارة للمشغل

مثل نشر بيانات مضللة .

١٢. حق ذوي الاعاقة في الحصول على خدمة خاصة .

لذوي الاعاقة الحق في الحصول على خدمة خاصة يكفلها لهم القانون وقد بذلت الهيئة عدداً من المساعي في هذا المجال ختامها هو وضع لائحة تضمن توفير هذه الخدمة الخاصة بجودة عالية.

ثانياً واجبات المستخدمين:

١. **عدم التعامل مع الجهات غير المرخص لها** بتقديم الخدمات المختلفة و ضرورة الإبلاغ عنها.
٢. **الإبلاغ عن أي حالة مخالفة** للقانون مثل تمرير المكالمات الدولية أو توصيلها عبر الانترنت .
٣. **عدم مخالفة الشروط التعاقدية** لتقديم الخدمة أو اشتراطات الخدمات المقدمة .
٤. **عدم الاعتداء على البنية الأساسية** المستخدمة لتقديم خدمات الاتصالات وإتباع الوسائل المشروعة للاعتراض.
٥. **الإبلاغ عن فقدان اي جهاز أو شريحة وعدم التعامل مع الجهات غير المخولة لتقديم الخدمات او مراكز بيع الاجهزة غير المرخصة.**

شؤون المستهلكين:

تعد حماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات والحفاظ على حقوقهم من أولويات عمل الهيئة القومية للاتصالات وفق قانون الاتصالات واللوائح المنظمة وبنود إتفاقيات الترخيص الموقعة بين الهيئة وشركات الاتصالات مقدمة الخدمة، حيث تعمل الهيئة جاهدة على تنظيم قطاع الاتصالات لصالح جميع المستفيدين ورعاية احتياجات مستهلكي خدمات الاتصالات من خلال ضمان حقوقهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة ومتاحة للجميع.

طبقاً لاحكام القانون واللوائح المنظمة له تم أنشاء قسم يُعنى بشؤون المستهلك في العام ٢٠١١م يتبع للادارة العامة لخدمات الاتصال و يعمل القسم في ثلاثة محاور رئيسية وهي :-

- محور الشكاوي.
- محور توعية المستهلك.
- محور استقصاء رأي المستهلك .

المهام العامة لشؤون المستهلك:

- تلقي ومعالجة شكاوي مستخدمي خدمات الاتصالات لكافة أنحاء السودان (حيث يمثل مشغلو ومقدمو خدمات الاتصالات المرحلة الأولى في تلقي و معالجة الشكاوي). ويشتمل عمل القسم على:
- تلقي شكاوي المستخدمين المتعلقة بجودة وفاعلية وأداء شبكات مقدمي خدمات الاتصالات وغيرها .
- تلقي الاستفسارات المتعلقة بترخيص الخدمات المختلفة وخدمات الهاتف السيار ومقدمي خدمات الانترنت، إلى جانب الاستفسارات الخاصة بالمحاضرات والسمنارات وورش العمل التي تنظمها الهيئة .
- متابعة شكاوي المستخدمين ومعالجتها بما يحقق رضا المستخدمين.
- اعداد البرامج التوعوية وتثقيف المواطنين ومستخدمي خدمات الاتصالات .
- اعداد الاستبيانات الخاصة باستقصاء رأي المستهلك لخدمات الاتصالات .
- القيام بإجراءات التحليلات الكمية والنوعية للشكاوي الواردة إلى القسم ، كأحد المدخلات التي تعتمد عليها الادارة لحماية حقوق المستخدمين فيما يتعلق بالقضايا التي تهم المستخدمين و حقوقهم .

توعية المستهلك

تُعد توعية المستهلك بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات محوراً أساسياً من محاور عمل شؤون المستهلك ، فهي تعمل على رفع الوعي لدى المستهلك بالقضايا المتعلقة بحقوق ومسؤوليات المستهلك و تزويده بالمستجدات المتسارعة في الاتصالات والخدمات المصاحبة . وإدراكاً منا بان التثقيف وتمليك المعلومات للمستهلك هي أفضل وأنجع آليات حماية المستهلك. فقد رأت الهيئة ضرورة رفع وعي المستهلك وتمليكه المعلومات التي تمكنه من الاختيار الصحيح بين الكم الهائل من الخدمات المقدمة وتثقيفه بحقوقه للمطالبة بها.

من القضايا الأساسية الواجب أن يتعلمها المستهلك

١. تعريف المستهلك بحقوقه والتزاماته.
٢. تشجيع المستهلك للاستفسار قبل الشروع في توقيع عقد الاشتراك للخدمة أو شراء أجهزة الاتصالات المختلفة والاحتفاظ بنسخة منها.
٣. تشجيع المستهلك لقراءة ايصالات وفواتير الخدمة .
٤. تشجيع المستهلك على الاطلاع على العقود قبل التوقيع عليها والاحتفاظ بنسخة منها .
٥. تشجيع المستهلك على الاستفسار دوماً بشأن مستحقاته أو أساليب وسياسات صرف الضمانات قبل شراء أي منتج .

إحصائيات الشكاوي - حقائق و أرقام:

بلغت الشكاوي عبر النيابة والشرطة ٧٤ بلاغاً تتلخص في فقدان أجهزة الهاتف السيار وطلب تفاصيل بيانات الشرائح بالإضافة إلى شكاوي أخرى تبلغ ١٥ شكوى تتمثل في : (**الشرائح غير المسجلة ،و تحويل رصيد بالخطأ ،و الاحتيال،و فواتير،و بلاغات فايبر،و تقديم خدمة بدون علم المشترك، و التعرفة،و سحب شريحة،و إزالة أبراج و خدمة سعات عريضة**) الجدول ادناه يوضح عدد الشكاوي التي تلقتها الهيئة وما تم حيالها من معالجة :

الجدول يوضح عدد الشكاوي التي سجلت في العام ٢٠١٥

الشركات الثلاث	العدد الكلي	أنواعه		
	٨٩	سرقة	بيانات	أخرى
		٥١	٢٣	١٥
التي لم تتم معالجتها		٥١**		
التي تمت معالجتها			٢٣	١٥
النسبة المئوية		٪٠	٪١٠٠	٪١٠٠

** ملحظ :

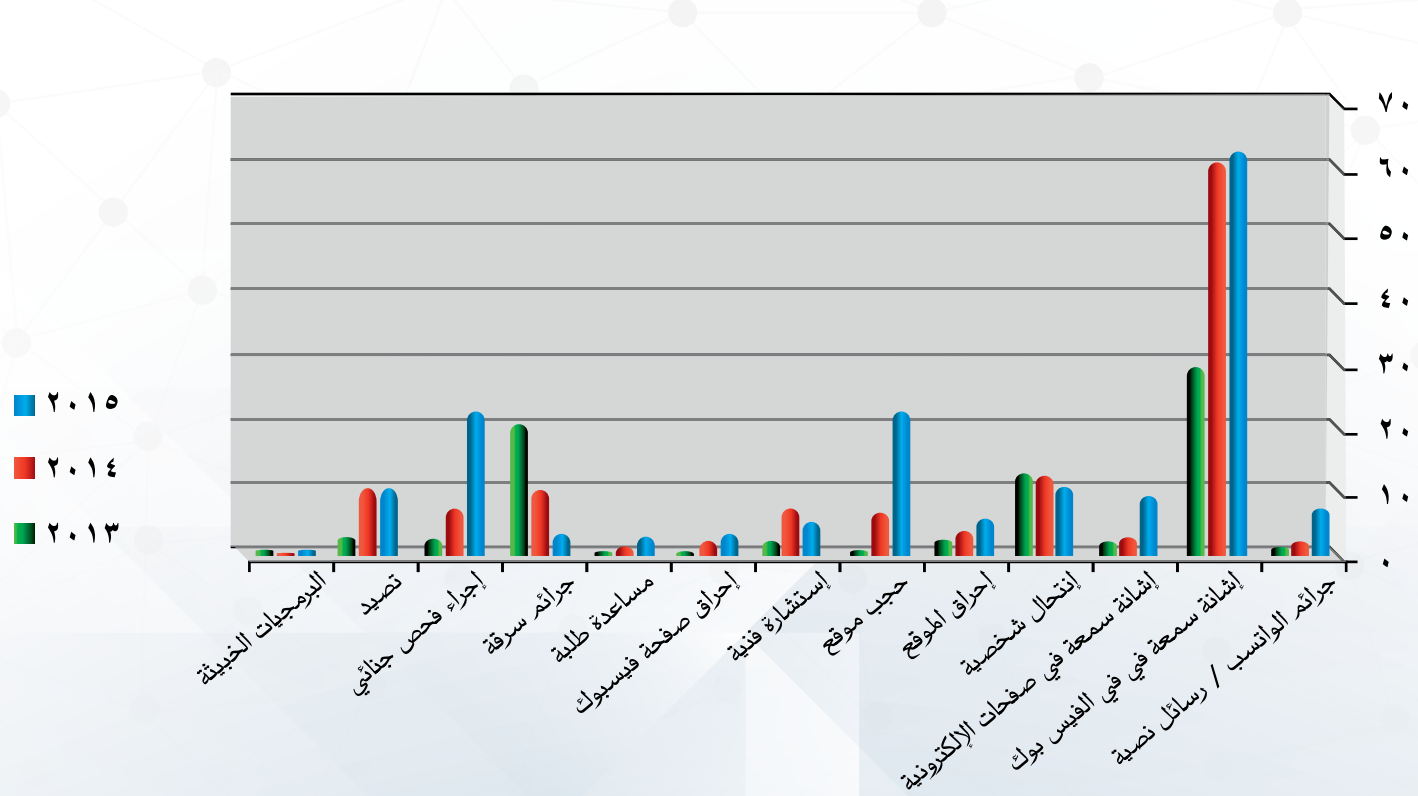
الشكاوي الخاصة بسرقة أجهزة الهاتف السيار لم تتم معالجتها لصعوبة تعقب الأجهزة وأحيانا تهريبها خارج الحدود، ولتحويل البلاغات للجهات الأمنية.

أما فيما يلي شكاوي التداخلات فقد تلقت الهيئة في العام ٢٠١٥ (٧) شكاوي تم البت فيها جميعاً.

احصائيات مركز الاستجابة لحوادث الحاسب الآلي (CERT):

عدد البلاغات التى تم تلقيها عبر مركز استجابة الحادث الآلى (CERT) فى الاعوام ٢٠١٣,٢٠١٤ و٢٠١٥.

الجرائم والبلاغات	الاعوام		
	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
جرائم الواتسب/رسائل نصية	١	١	٧
إشانة سمعه فى الفيس بوك	٢٩	٦١	٦٢
إشانة سمعه فى صفحات الكترونية	٢	٢	٩
انتحال شخصية	١٢	١٢	١٠
اختراق المواقع	٢	٣	٥
حجب مواقع	٠	٦	٢٣
استشارة فنية	٢	٧	٥
إختراق صفحة فيس بوك	٠	٢	٣
دعم فنى للطلاب	٠	١	٣
جرائم سرقة	٢٠	١٠	٣
إجراء فحص جنائى	٢	٧	٢٢
تصيد	٣	١٠	١٠
البرمجيات الخبيثة	١	٠	١
المجموع	٧٤	١٢٢	١٦٣


٢٠١٥
٢٠١٤
٢٠١٣
٧٠
٦٠
٥٠
٤٠
٣٠
٢٠
١٠
٠
البرمجيات الخبيثة
تصيد
إجراء فحص جنائي
جرائم سرقة
مساعدة طلبة
إحراق صفحة فيسبوك
إستشارة فنية
حجب موقع
إحراق الموقع
إنتحال شخصية
إشانة سمعة في صفحات الإلكترونية
إشانة سمعة في في الفيس بوك
جرائم الواتسب / رسائل نصية

الخدمة الشاملة

الخدمة الشاملة لمستخدمي الاتصالات:

- تؤمن الهيئة القومية للاتصالات بأن خدمات الاتصالات حق لكل مواطن في شتى انحاء البلاد وذلك سعياً للترابط القومي و لتحقيق النمو الاجتماعي والثقافي والاقتصادي .
- تبنت الهيئة تطبيق آليات هدفها النهوض بالقطاع و تطويره من خلال المنافسة و زيادة فرص الاستثمار في قطاع الاتصالات في المناطق الاقل حظاً بخدمات الاتصالات حيث يمثل صندوق النفاذ الشامل دعماً أساسياً في نشر الخدمة .. ويهدف من خلال مشروع الخدمة الشاملة الى إتاحة خدمة اتصال أساسية عامة مناسبة لجميع أفراد المجتمع خاصة بالمناطق النائية غير المجدية اقتصادياً للدخول على شبكات الاتصال العامة الأخرى سواء أكانت محلية ، مباشرة او دولية. بما في ذلك خدمات الفاكس و نقل البيانات بمعدلات تسمح بالدخول على الانترنت ، و ذلك في إطار تام من الحياد التكنولوجي و توفير بيئة تنافسية بهدف :
  - توسيع خدمات وشبكات الاتصالات في المناطق النائية غير المجدية اقتصادياً و تزويدها بخدمة الصوت و البيانات.
  - تحقيق أكبر قدر من المساواة و العدالة الاجتماعية.
  - الاسهام في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافة الوطنية.
- بناءً عليه قامت الهيئة بعمل المسوحات المقررة سنوياً لمشروع الخدمة الشاملة حيث استهدف المسح للمرحلة الأولى (٥٥) منطقة غير مغطاة بشبكات الاتصالات وذلك لجمع البيانات الصحيحة ثم تصنيفها من حيث الجدوى الاقتصادية (١٧ منطقة مجدية و٣٨ منطقة غير مجدية) حيث تتم تغطية المناطق غير المجدية اقتصادياً بدعم من مشروع الخدمة الشاملة ، اما المناطق ذات الجدوى الاقتصادية للمشغلين فتتم تغطيتها بواسطة المشغلين بإدراجها ضمن خططهم السنوية للتغطية و يتم تصنيف المناطق وفق المعايير التالية :

١. عدد السكان (الفئة العمرية فوق ١٦ عاماً) .
٢. بُعد المنطقة من الشبكة .
٣. الوضع الاقتصادي للمنطقة .
٤. امكانية الوصول للمنطقة .
٥. توفر الخدمات الاساسية والمرافق الخدمية (مدارس ، مستشفيات ، نقطة شرطة ، كهرباء ....الخ).

- بدأ الشروع في تنفيذ المرحلة الاولى للمشروع بتوزيع المناطق غير المجدية اقتصادياً (٣٨ منطقة)على المشغلين لتغطيتها بخدمات الاتصالات الاساسية بتمويل من صندوق الخدمة الشاملة ؛ حيث تم فعلياً تغطية بعض تلك المناطق في مختلف ولايات السودان بوصول خدمات الاتصالات لها .
- في العام ٢٠١٥ تم انشاء ١٦ محطة اتصال بتمويل من صندوق النفاذ الشامل حيث اكملت شركة زين المرحلة الاولى من المشروع وذلك حسب الجدول التالي :

#	المنطقة	الولاية	تاريخ وصول الخدمة
١	المحبس شمال	شمال كردفان	**فبراير ٢٠١٥م**
٢	الخشخاشة	شمال كردفان	**فبراير ٢٠١٥م**
٣	السعاتة الدومة	غرب كردفان	**فبراير ٢٠١٥م**
٤	أم هجليج	شمال دارفور	**فبراير ٢٠١٥م**
٥	النايم	شمال دارفور	**اغسطس ٢٠١٥م**
٦	همشتيت	كسلا	**اكتوبر ٢٠١٥م**
٧	الشين	نهر النيل	**اغسطس ٢٠١٥م**
٨	القهيد	نهر النيل	**اغسطس ٢٠١٥م**
٩	تميد النافعاب	نهر النيل	**اكتوبر ٢٠١٥م**
١٠	تميد حاج الطاهر	نهر النيل	**سبتمبر ٢٠١٥م**
١١	بعلوك	نهر النيل	**اكتوبر ٢٠١٥م**
١٢	شنفور	النيل الأزرق	**اغسطس ٢٠١٥م**
١٣	ابوقضاف	النيل الأزرق	**سبتمبر ٢٠١٥م**
١٤	أمري	النيل الأزرق	**يوليو ٢٠١٥م**
١٥	التكون	القضارف	**يوليو ٢٠١٥م**
١٦	ابوجراد	القضارف	**يوليو ٢٠١٥م**

- وتم توقيع تعاقدات مع شركتي سوداتل وام تي ان لتغطية عدد من المناطق وفق الجداول التالية:

المناطق التي سيتم تنفيذها بواسطة شركة ام تي ان :

رقم	المنطقة	الولاية
١	الحمرة أم خويتم	جنوب كردفان
٢	العزيز	جنوب كردفان
٣	ابو تولو	جنوب كردفان
٤	عيتربة	البحر الأحمر
٥	أم جداويل	شمال كردفان
٦	أم قرين	شمال كردفان

المناطق التي سيتم تنفيذها بواسطة شركة سوداني :

رقم	المنطقة	الولاية
١	كردل	وسط دارفور
٢	مينزا	النيل الأزرق
٣	بلقوة	النيل الأزرق
٤	برارة	شمال كردفان
٥	الطمور	جنوب كردفان
٦	قريض	جنوب كردفان
٧	العضام	غرب كردفان
٨	العازة	غرب كردفان
٩	ابوحميض	غرب كردفان

- في المرحلة الثانية من المشروع تم استهداف (٥٠٥) منطقة غير مغطاة بشبكات الاتصالات لإدراجها في المسح الميداني الخاص بالمرحلة الثانية من المشروع وذلك لجمع البيانات الصحيحة وتصنيفها من حيث الجدوى الاقتصادية.

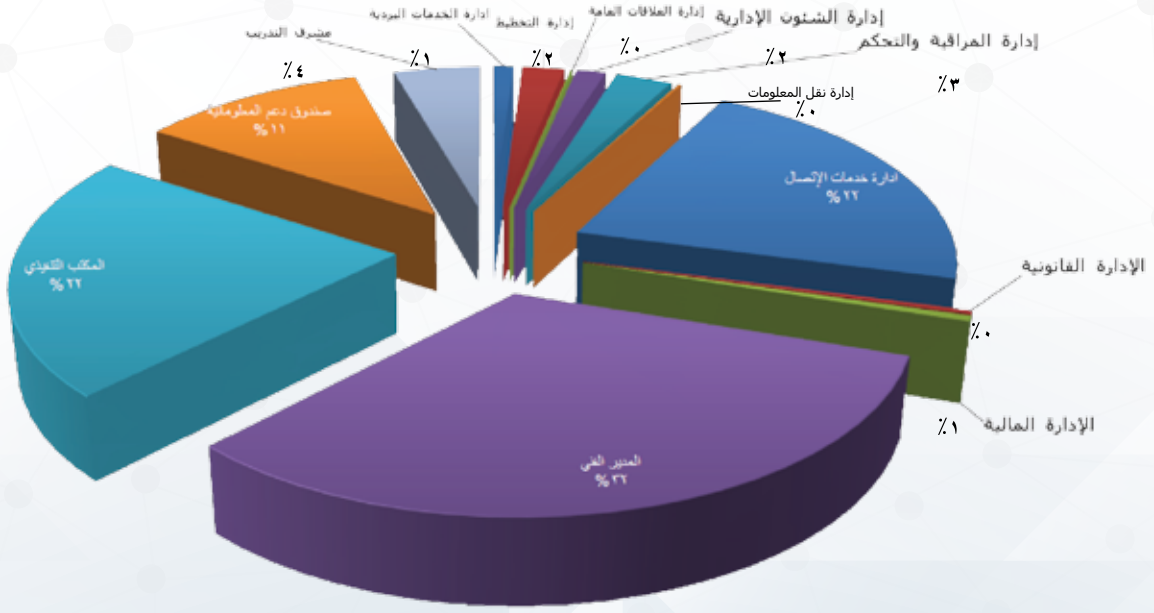
يستهدف المشروع (٥٠٥) **منطقة** للعام ٢٠١٦م، كما موضح ادناه:

الولاية	عدد المناطق
شمال كردفان	٣٥
الخرطوم	٨
غرب كردفان	٢٧
سنار	١٢
النيل الأزرق	٥٠
النيل الأبيض	٦
كسلا	٣١
القضارف	٤
نهر النيل	١٥
جنوب كردفان	٣١
البحر الأحمر	٦٥
شرق دارفور	٣١
غرب دارفور	٣٩
وسط دارفور	٥٣
جنوب دارفور	٠٥
شمال دارفور	٩١
الشمالية	٢
المجموع الكلي	**٥٠٥**

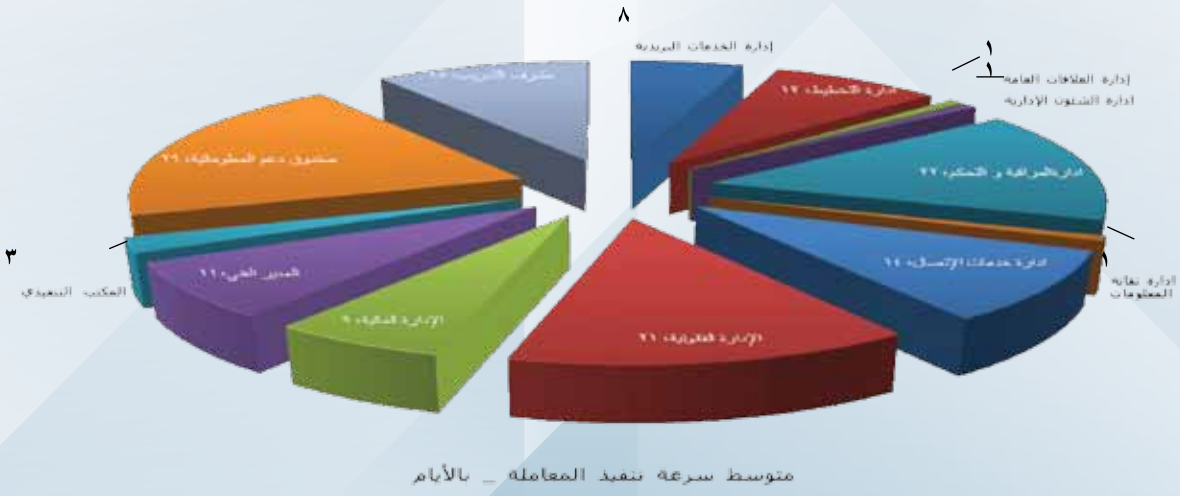
عملاء الهيئة

منذ بدء العام ٢٠١٥ قامت الهيئة بتلقي ٣٧٧٤ معاملة من الجمهور تفاصيلها موضحة كالآتي:

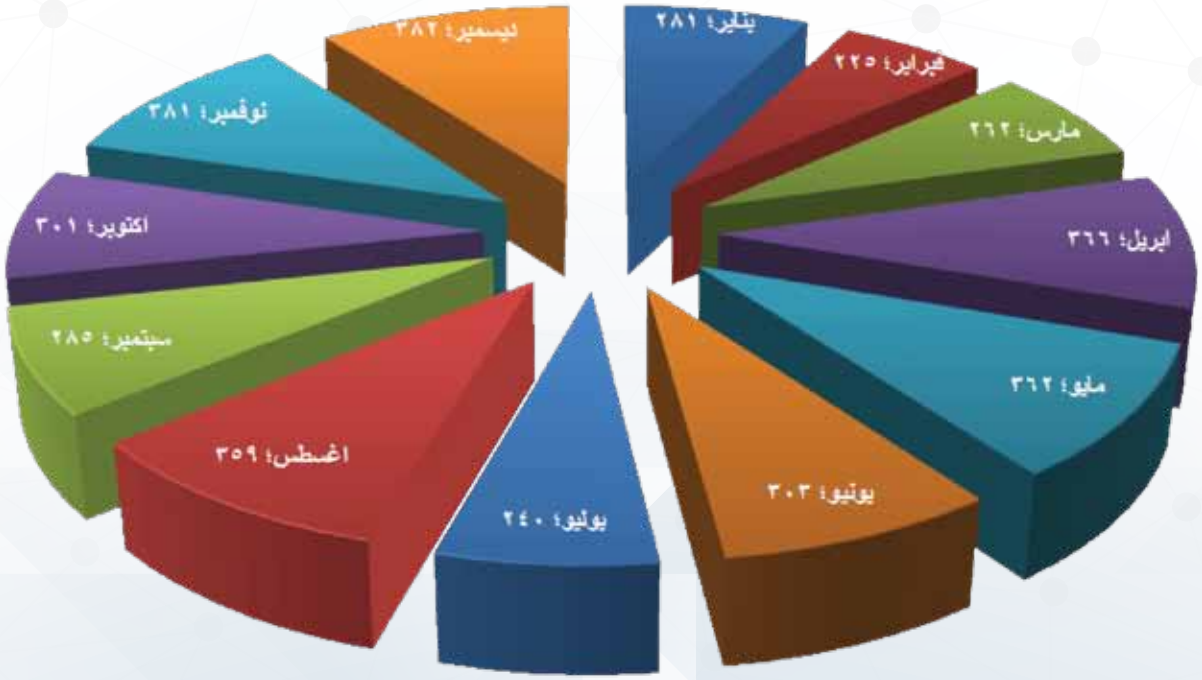
توزيع المعاملات على الادارات بالنسب:



متوسط سرعة تنفيذ المعاملات بالأيام في كل ادارة:



عدد المعاملات التي ترد الى الهيئة بالشهور:



تعزيز المنافسة الفعالة

إطـــار المنـــافـــسة

المنافسة في قطاع الاتصالات :

إن رؤية الهيئة هي تحقيق مجتمع المعرفة عبر بيئة تنافسية مقننة وعادلة وبنظم اتصالات ومعلومات متقدمة ، وعليه وحرصاً من الهيئة على مواصلة التقدم والتطور في خدمات الاتصالات عملت الهيئة على توفير بيئة تنافسية لشركات الاتصالات عن طريق تنظيم التنافس في سوق الاتصالات وذلك لتوفير الحماية اللازمة للشركات في كل سوق من أسواق الاتصالات .

- تعمل الهيئة على دراسة تهدف لتقسيم سوق الاتصالات ومن ثم تحديد المشغل ذي القوة السوقية المؤثرة(SMP) Significant Market Power في كل سوق من الأسواق ومن ثم وضع الالتزامات المفروضة على هذا المشغل .
- اعدت الهيئة لائحة للمنافسة في سوق الاتصالات لتقنين الجانب التنظيمي وتهدف اللائحة الى الآتي :

- تشجيع المنافسة لضمان تقديم خدمات بأسعار مناسبة وجودة عالية وتقنيات حديثة لتحقيق درجة رضا عالية للزبون.
- منع استغلال المرخص له لوضعه كقوة مؤثرة بما يؤثر سلباً على المنافسة ومنع الممارسات التي تضعف المنافسة أو تحد منها.
- الفصل في النزاعات والخلافات الناشئة عن الممارسات غير التنافسية في وقت مناسب وبطريقة محايدة.

تقوم الهيئة في تطبيقها لأحكام لائحة المنافسة بمراعاة : -

(أ) أقصى درجات الحيدة والموضوعية والعدالة .

(ب) أفضل معايير الشفافية .

(ج) حماية المصلحة الوطنية العليا .

إرشادات شفافية التعرفة:

— تعتبر تعرفة الخدمات التي يتم تقديمها من اهم العوامل التي تؤثر على انتشار الخدمات و زيادة الاستخدام في جميع أسواق الخدمات ؛ ولضمان انتشار الخدمات تقوم الهيئة القومية للاتصالات بتنظيم أسعار خدمات الاتصال وفق القانون واللوائح. حيث يهدف تنظيم أسعار خدمات الاتصالات إلى توفير الخدمات بمواصفات وكلفة مناسبة وفق قواعد المنافسة عن طريق وضع أُسس ومعايير لتحديد تكاليف أسعار الخدمات المقدمة من المرخص لهم، وذلك لحماية سوق الاتصالات من الممارسات الضارة بمختلف أنواعها.

— ونسبة للسمة التنافسية التي يتصف بها سوق الاتصالات السوداني يقتصر تدخل الهيئة في تعرفة الخدمات المقدمة في منع التسعير الضار بالمنافسة لحماية السوق من التسعير الضار متفادية تحديد تعرفة محددة ، الأمر الذي لا يحدث إلاّ في حالة عدم توصل المشغلين الى اتفاق حول تعرفة الربط البيني .. عندها تقوم الهيئة بالتدخل و تحديد تعرفة الربط البيني بناءً على التكلفة باستخدام نموذج التكلفة (LRIC)Long Run Incremental Cost المعتمد من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات . كما تقوم الهيئة بتحديد تكلفة خطوط الربط و ايجار السعات.

تعرفة الخدمات والعروض الترويجية:

- تقوم الهيئة بتنظيم العروض المقدمة من الشركات بنوعيها :

تعرفة الخدمات الأساسية :

تقدم شركات الاتصال التعرفة المقترحة للاجازة قبل العمل بها ومن ثم تقوم الهيئة بدراستها وإجازتها ولا يجوز للشركات التعديل في التعرفة إلا بعد الرجوع إلى الهيئة. كما يتم الزام المشغلين بالاعلان عن الزيادات في التعرفة عبر قنوات الاعلانات المختلفة لفترة كافية قبل تطبيقها.

العروض الترويجية :

تقدم الشركات عروضها الترويجية للهيئة قبل الإعلان عنها لإجازتها من الهيئة وتتم الاجازة بعد دراسة العرض المقدم والتأكد من عدم تعارضه مع حماية سوق المنافسة، وقد قامت الهيئة بعمل لائحة لتنظيم العروض الترويجية وأصبحت ملزمة للشركات منذ العام ٢٠١٣.

- و لضمان شفافية عالية مع المشتركين تتم مراجعة تفاصيل الاعلانات الخاصة بالخدمات التي تطرحها الشركات للمشتركين ، كما تقوم الهيئة باستلام شكاوي المشتركين المتعلقة بالتعرفة و تتم مراجعة الشكوى و مطالبة المشغل المعني بالتوضيح و كذلك الزامه بتعويض الشاكي في حال ثبت الضرر.
- كما تتم مراقبة تعرفة الخدمات النهائية للمشترك ، و ذلك بإجراء اختبارات دورية باستخدام نظام دقة الفوترة لجميع الباقات و الخدمات المقدمة من المشغلين و مراجعة الشركات في حال وجود عدم تطابق لما تمت اجازته او اعلانه .

التراخيص و اصدار التصاريح

الترخيص:

بناء على قانون الاتصالات لسنة ٢٠٠١ واللوائح الصادرة بموجبه فانه لا يجوز لأي شخص حيازة أو تشغيل شبكة اتصالات عامة أو خاصة إلا بموجب ترخيص يصدر من الهيئة القومية للاتصالات وذلك بهدف تنظيم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ، عليه تقوم الهيئة بالترخيص لخدمات الاتصال بكافة أنواعها من خدمات سلكية ولاسلكية وتحدد الرسوم الواجب سدادها والشروط اللازمة لكل خدمة .

منهج الترخيص:

- يتم الترخيص لتقديم الخدمات وفق الآتي :-

١ . طلبات من قبل شركات الاتصالات الراغبة في تقديم الخدمة .

٢ . قرار من الهيئة لتطبيق سياسة تقديم خدمة معينة أو تقنية جديدة حسب متطلبات السوق .

في جميع الحالات يتم تكليف مجموعة عمل لدراسة الخدمة المقترحة وتقييم النواحي الفنية والاقتصادية والقانونية بالإضافة إلى النواحي التنظيمية لتقديم هذه الخدمة .

أنواع الترخيص:

— تراخيص بموجب الاتفاقيات وطرح العطاء وتشمل الترخيص للمشغلين الأساسيين.

— تراخيص تمنح بناء على الطلب وتشمل :

- Ø ترخيص الخدمات الإضافية.
- Ø ترخيص لخدمات الانترنت.
- Ø ترخيص لشبكات خاصة.
- Ø تراخيص لتقديم خدمات الدعم الفني حسب الفئة (فئتين).

ضوابط الترخيص:

تتم مراعاة عدة اعتبارات حسب طبيعة الترخيص أثناء تقييم الخدمة منها :-

١. دراسة التقانات المستخدمة لهذه الخدمة، وإمكانية توافقها مع التقانة الحالية المستخدمة في سوق الاتصالات.

٢. دراسة الموارد المطلوبة للخدمة من الطيف الترددي ونظام الترقيم.

٣. دراسة الجدوى الاقتصادية من تقديم هذه الخدمة وتأثيرها على القطاع.

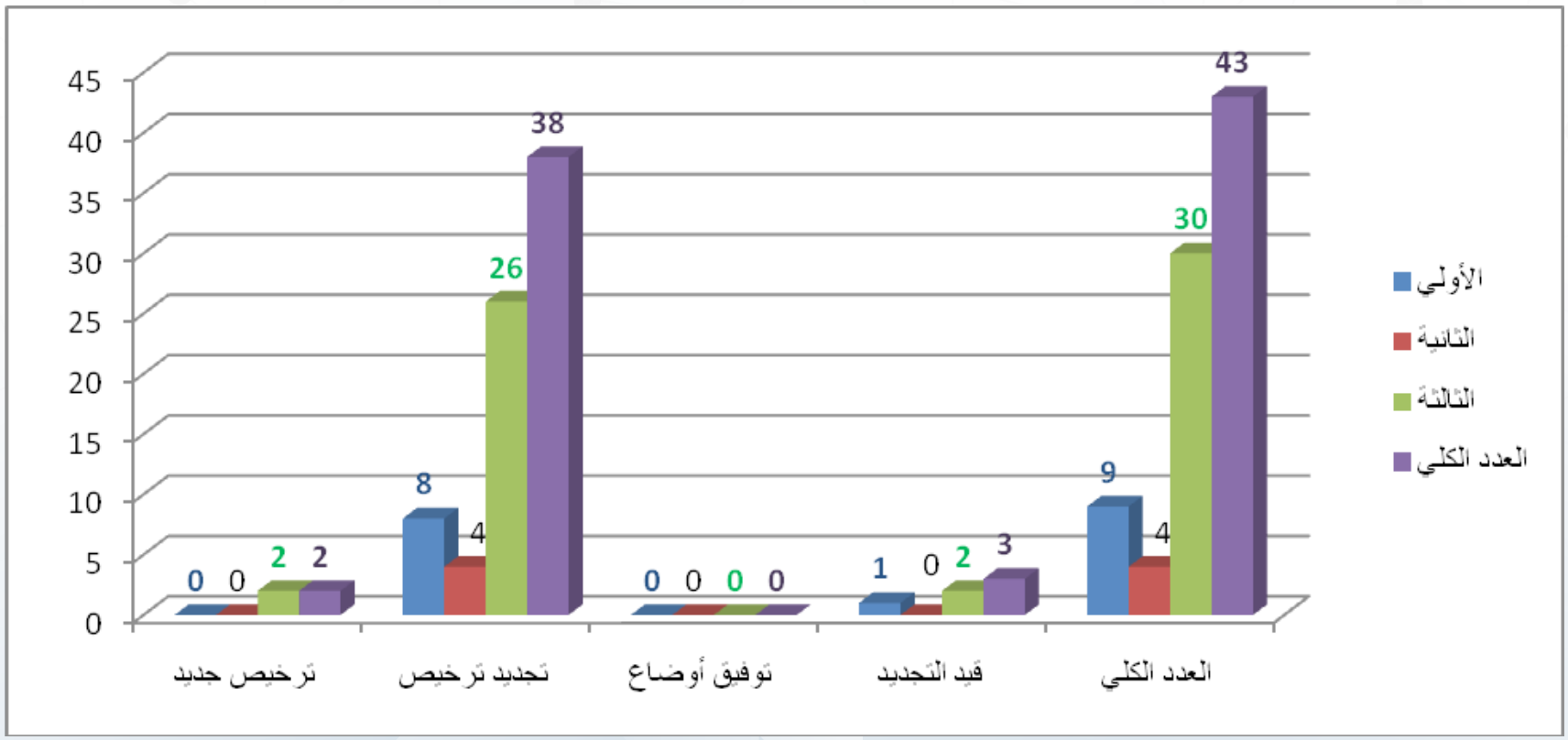
٤. وضع إطار تنظيمي يضمن حقوق كافة الأطراف من مقدمي الخدمة والمستخدم النهائي.

تقوم الهيئة بعد ذلك بإعداد اتفاقية الترخيص لتقديم هذه الخدمة بحيث تشمل المواد التنظيمية الخاصة بالخدمة مثل مدة الترخيص،و رسوم تقديم الخدمة،و تحديد سعر الخدمة وطرق التحصيل،و خطة التغطية الجغرافية،و مقاييس جودة الخدمة وكذلك الالتزام بتقديم الخدمة والإجراءات المتبعة في حالة قطع الخدمة ، بالإضافة للشروط والقواعد النمطية وذلك طبقا لقانون الاتصالات مثال إتاحة الخدمة لجمهور المستخدمين دون تمييز،و تقديم خدمات الإغاثة والطوارئ،و ضمان سرية الاتصالات وشروط الالتزام بالإطار العام لاتفاقيات الربط ... الخ.

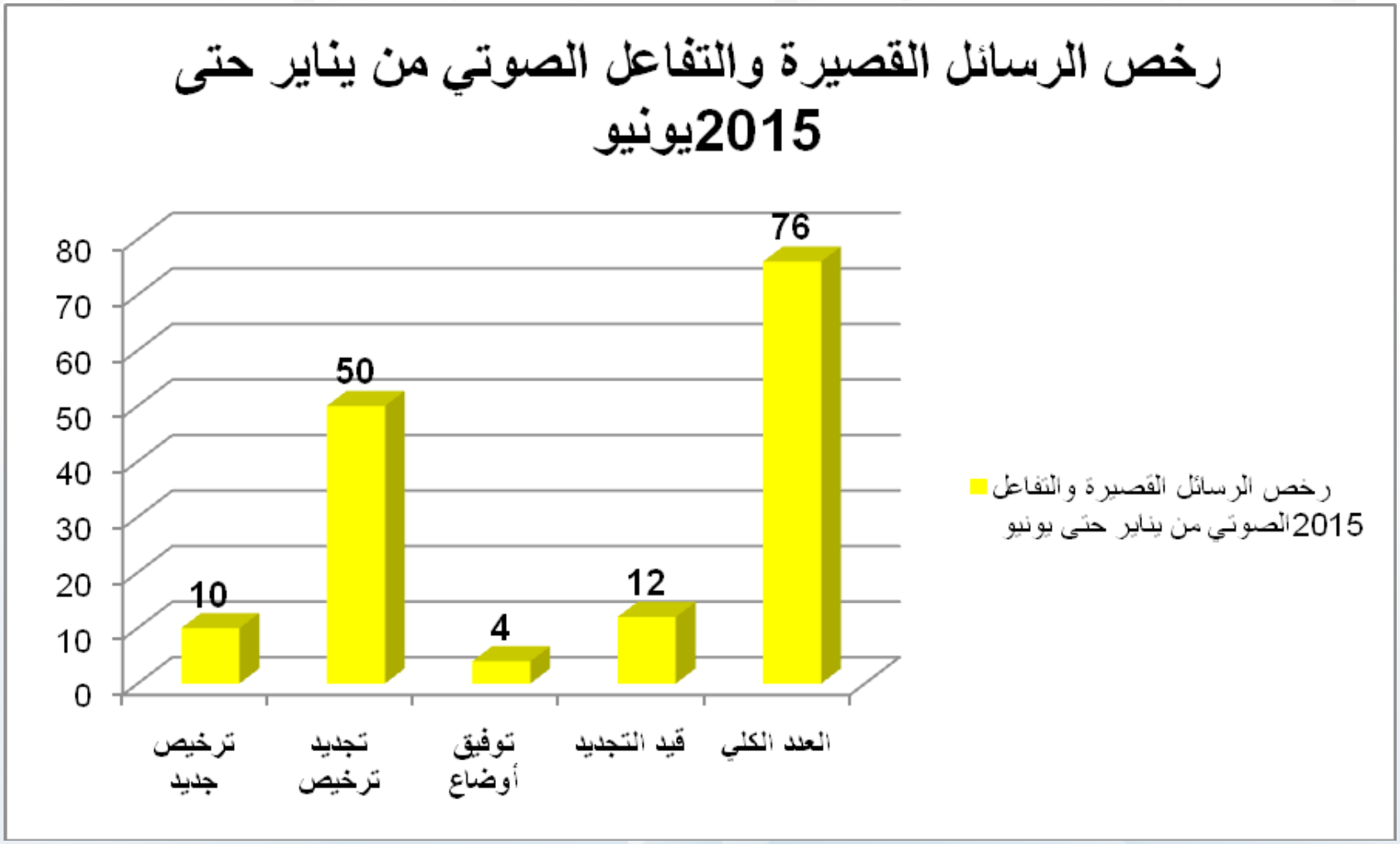
موقف التراخيص لشركات الدعم الفني والرسائل القصيرة والخدمات المضافة :

تتابع الهيئة إصدار وتجديد تراخيص الشركات المختلفة العاملة في مجال الاتصالات والتي جاءت بياناتها على النحو التالي:

١. **شركات الدعم الفني:**



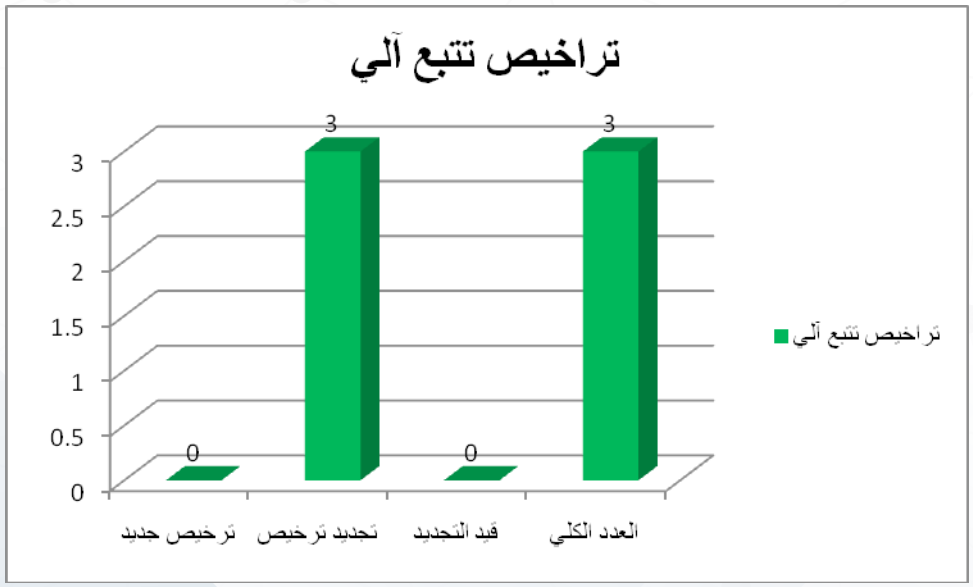
٢. الرسائل القصيرة:



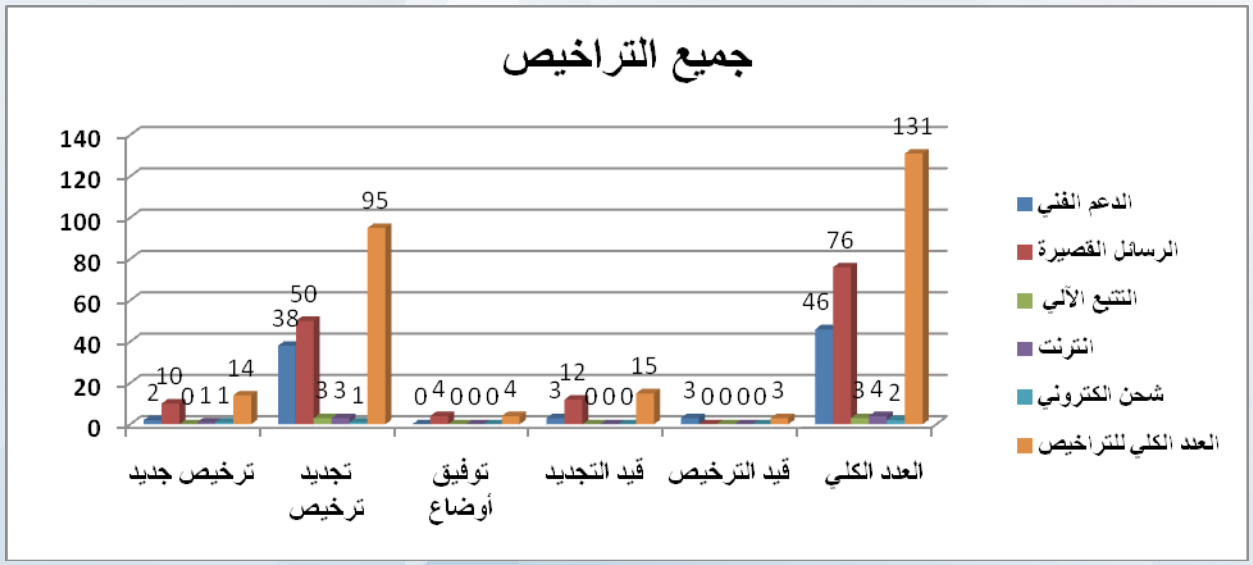
**ملحوظة: توفيق أوضاع الشركة، نعني به أن لديها شيكات آجلة طرف الهيئة تُسدد قبل نهاية العام لتمنح بعدها التجديد.قيد التجديد، تعني شركات تمت مطالبتها بالتجديد ولم تبدأ في الإجراء بعد.

٣. خدمات الانترنت والشحن الإلكتروني:

٤. تراخيص التتبع الآلي:



. **جميع التراخيص :-**

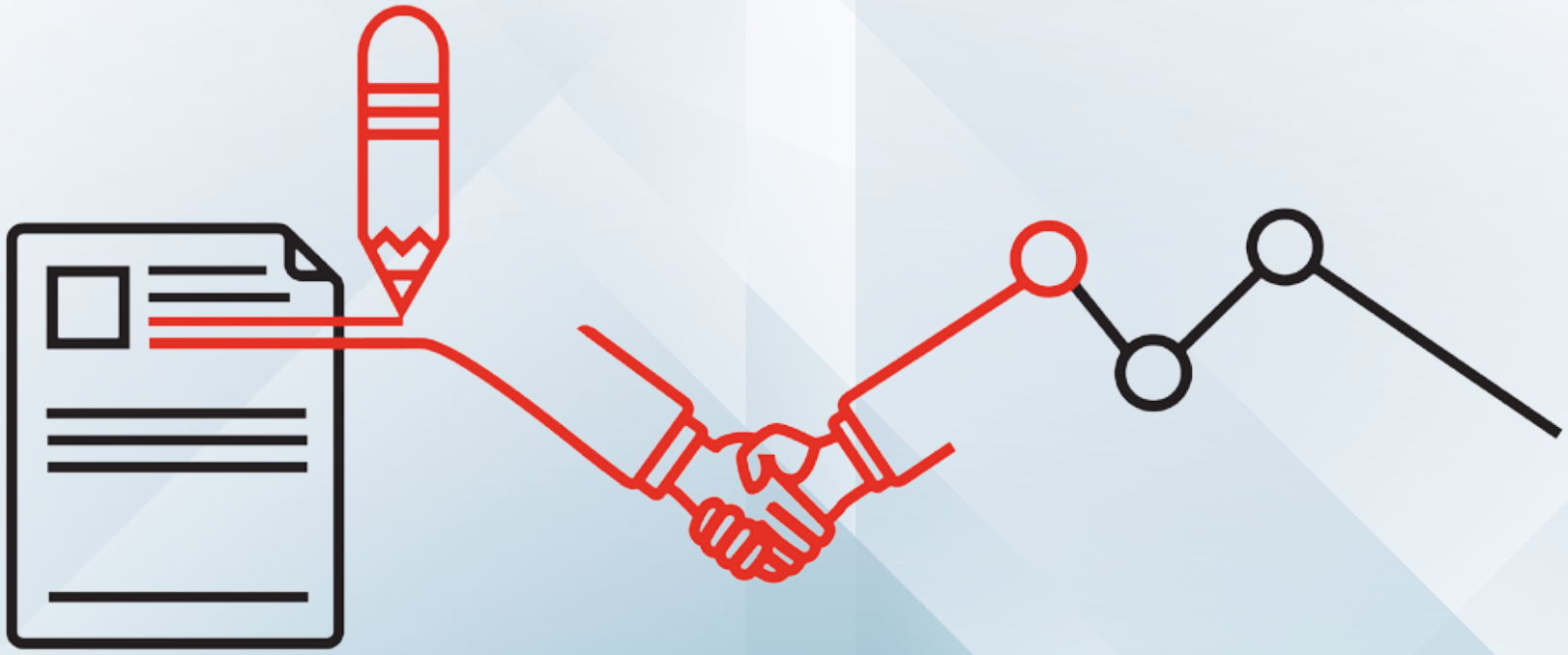


توجد ٣ شركات دعم فني تقدمت بطلب للترخيص ولم تكتمل اجراءتها حتى الان (قيد الترخيص).

وضع التراخيص لخدمات الاتصالات ومقارنة بين العامين السابق والحالي

جميع التراخيص ٢٠١٤م – الربع الثالث من ٢٠١٥م:

نوع الترخيص	٢٠١٤	٢٠١٥
الدعم الفني	٣٢	٤٦
الرسائل القصيرة	٥٨	٧٦
التتبع الآلي	٣	٣
انترنت	٣	٤
شحن الكتروني	١	٢
العدد الكلي	٩٧	١٣١



الترقيم:

تعتبر الخطة الوطنية للترقيم من أهمّ مهام الهيئة القومية للاتصالات بموجب القانون واللوائح وذلك باعتبار أنّ موارد الترقيم موارد نادرة بطبيعتها لابدّ من ترشيد استعمالها وإسنادها للمشغلين ومزودي الخدمات بصفة عادلة وشفافة ودون تمييز.

وتنص اللوائح على الشروط والأحكام التي يتم من خلالها تصنيف موارد الترقيم وتخصيصها للمشغلين، حيث تنص هذه الشروط والأحكام على أن موارد الترقيم يتم تخصيصها للمشغلين وفقاً لطلبهم وذلك بعد دفع الرسوم التي حددتها اللائحة. ويتم حالياً تصنيف موارد الترقيم في السودان على النحو التالي:

الهاتف الثابت:

المشغل	رقم تعريف خدمة الهاتف الثابت	عدد الأرقام المخصصة
شركة سوداتل	١	١
شركة كنار	١	١,٠٠٠,٠٠٠

سوداتل:

رقم تعريف الخدمة	أرقام تعريف المشغل	رقم المشترك
١	٨٣ (الخرطوم)	XXX XXX
١	٨٥ (الخرطوم بحري)	
١	٨٧ (أم درمان)	

شركة كنار:

رقم تعريف الخدمة	رقم تعريف المشغل	رقم المشترك
١	٥	XXXX XXX

الهاتف السيار:

المشغل	عدد الحيوزات المخصصة	رقم تعريف المشغل
شركة زين	٣	٠٩١
		٠٩٠
		٠٩٦
شركة ام تي إن	٣	٠٩٢
		٠٩٩
		٠٩٣
شركة سوداني	٣	٠١١
		٠١٢
		٠١٠

الأرقام المختصرة:

- معظم التخصيصات للأرقام المختصرة في الأربعة رموز (xxxx) تفاصيلها بحسب كل بادئة يوضحها الجدول أدناه مع توضيح استخدامات الجهات المرخص لها لخدمة الرسائل القصيرة والتفاعل الصوتي من حيث العدد المخصص:

البادئة	عدد الأرقام المخصص للرسائل القصيرة	العدد الكلي الأرقام المخصصة
١xxx	٣٤١	٥٢٨
٢xxx	٩٨	٢٢٦
٣xxx	١٣٣	١٦٠
٤xxx	٣٣	٤٢
٥xxx	٢٧٣	٣٠٦
٦xxx	١	٧
٧xxx	٩٨	١٠٢
٨xxx	٦٠	٦٥
٩xxx	٤	١٧
العدد الكلي	١٠٤١	١٤٥٣

خطة الطوارئ الوطنية :

تعرض السودان في الآونة الأخيرة لعدد من الامتحانات العصيبة، وأصبح مهدداً بعدد من المهددات، لذلك كان لابد من وضع خطة للطوارئ وإدارة الأزمات والتي تلعب الاتصالات فيها دوراً أساسياً لأنها توفر منصة تواصل للمواطنين وللجهات المسئولية عن ادارة هذه الأزمات.

وبما أن الكوارث سواءً أكانت طبيعية أو مفتعلة تأتي دون سابق إنذار، كان لا بد من وضع خطة لاتصالات الطوارئ والتأكد من مدى استجابتها الفاعلة في الوقت المناسب لضمان سلامة البلاد والعباد .. وتنقسم ادارة الكوارث إلى أربع مراحل وهي الانذار المبكر و الاستعداد و الاستجابة واستعادة الوضع الطبيعي.

في يناير من العام ٢٠١٥ تم تكوين لجنة دائمة لوضع خطة لاستدامة الاتصالات في حالات الطوارئ ، وقامت اللجنة بدراسة خطط الطوارئ بالنسبة للمشغلين ووضعت اطاراً للعمل بالاتفاق مع كل المشغلين ، وقد فرغت اللجنة من وضع خطة اولية لاستدامة الاتصالات وسوف تخضع هذه الخطة للتدقيق والتجربة في النصف الأول من العام ٢٠١٦ استعداداً للاعلان عنها والعمل بها.

التمثيلان الدولي والإقليمي

العلاقات الإقليمية والدولية:

تشارك الهيئة ممثلاً للسودان في الكثير من الاجتماعات و المؤتمرات و ورش عمل و المنتديات والسمنارات التي تنظم بواسطة المنظمات الدولية والإقليمية المعنية بالاتصالات والمعلومات والبريد للمواكبة ونقل الخبرات ولحماية مصالح السودان وإبراز دور الهيئة دولياً وإقليمياً.

فيما يلي أهم المشاركات الخارجية التي شاركت فيها الهيئة في العام ٢٠١٥

- مؤتمر الراديو العالمي (World Radio Conference)
- المنتدى الإقليمي للتنمية (RDF).
- الاجتماع العربي الثالث للفريق العربي للطيف الترددي.
- المؤتمر العالمي للجوال GSMA.
- منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS).
- الندوة العالمية الخامسة عشرة لمنظمي الاتصالات (GSR).
- الدورة الثانية للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية.
- اجتماعات اللجنة العربية الدائمة للبريد و اللجنة العربية الدائمة للاتصالات.
- الاجتماع العربي الثالث للتنسيق بين القنوات الإذاعية الخاصة بالخدمة التلفزيونية الرقمية الأرضية.
- اجتماعات المجموعات الدراسية بالاتحاد الدولي للاتصالات.
- الاجتماع السنوي الثالث عشر للقمة الأفريقية للابتكار (IAD).
- المؤتمر العالمي العاشر لمنظمي قطاع الاتصالات الإلكترونية.
- اجتماعات مجلس ادارة المؤسسة العربية للاتصالات الفضائية (عربسات).
- الاجتماعات التحضيرية الأفريقية والعربية لمؤتمر الراديو العالمي.
- اجتماع مجلس إدارة القمر الفضائي الافريقي راسكوم (RASCOM).
- الاجتماع السنوي العام لمنظمة الأريسيا (ARICEA).
- الاجتماع السنوي الثالث عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات.
- مؤتمر الاستراتيجية البريدية العالمية.
- قمة أفريقيا للانترنت.
- اجتماعات مجلس إدارة اتحاد البريد العالمي.
- الاجتماع السنوي لمنظمة المؤتمر الاسلامي لفرق الاستجابة لحوادث الحاسب الآلي.
- الندوة العالمية الثالثة عشرة للإتحاد الدولي للاتصالات المعنية بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات WTIS
- ورش العمل الخاصة بأمن المعلومات في سلطنة عمان ومصر وملاوي.
- منتدى الشراكة الهندية الافريقية.
- منتدى ربط أفريقيا من الساحل إلى الساحل.
- عدد من ورش العمل والدورات التدريبية في الموضوعات التي تعنى بالاتصالات مثل جودة الخدمة والتعرفة والترقيم والتجوال وغيرها.

في هذا المحور تم :

- العمل على تحسين صورة السودان في مواقع المنظمات الخارجية وتحسين المعلومات المنشورة عن قطاع الاتصالات في المواقع المهمة.
- التنسيق والتعاون في مجالات السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التنسيق والتعاون في مجالات التشريعات القانونية والتنظيمية ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التنسيق والتعاون في مجالات المواصفات ومعايير الجودة لأجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التنسيق مع دول الجوار حول موضوعات الترددات العابرة للحدود.
- متابعة مخرجات وتوصيات المشاركات الخارجية.
- متابعة مشاريع الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
- متابعة توصيات اللجنة العربية الدائمة للاتصالات.
- متابعة توصيات اللجنة العربية الدائمة للبريد.
- متابعة توصيات ومقررات الاجتماعات والمؤتمرات الكبيرة.
- الحصول على افضل المطبوعات وتسليمها لادارة مكتبة الهيئة القومية للاتصالات.
- متابعة المناصب العالمية والاقليمية المتعلقة بقطاع الاتصالات.
- تنظيم الاحتفالات باليوم العالمي للاتصالات (مايو) واليوم العالمي للبريد (أكتوبر).

الاستضافات :

١. ورش العمل والمنظمات:

- استضافت الهيئة القومية للاتصالات ورشة العمل الاقليمية الخاصة بالربط البيني للبيئة المبنية على بروتوكول الانترنت بشراكة مع الاتحاد الدولي للاتصالات والمكتب الإقليمي العربي ومشاركة عدد من الدول العربية وشركات الاتصالات وتم تقديم عرض تفصيلي عن الربط البيني في السودان.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات الدورة العادية رقم ٣٤ لمجلس ادارة اتحاد البريد الافريقي في الفترة من ٥/٢٣ الى ٦/٣ بحضور ٤١ دولة أفريقية وبمشاركة مدير وأعضاء اتحاد البريد العالمي وممثلين لشركات البريد في الدول الافريقية ومقدمي خدمة البريد في السودان.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات خبيراً من الاتحاد الدولي للاتصالات في مجال النطاق العريض لمساعدة السودان في وضع الخطة الوطنية للنطاق العريض، وقام الخبير بالجلوس الى لجنة النطاق العريض بالهيئة وايضا اصحاب المصلحة (مشغلي خدمة الهاتف الثابت و السيار والمركز القومي للمعلومات) ورفع تقرير مفصل عن مرئياته ومقترحاته للسيد رئيس لجنة النطاق العريض.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات ورشة العمل الاقليمية الخاصة بالتجوال عبر الهاتف السيار بالتعاون مع المكتب الاقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات اجتماعات اللجنة العربية الدائمة للبريد وفرق عمل (التحضير للمؤتمرات، المعايير والتقنية، التنظيم والتنمية البريدية).
- وقعت الهيئة القومية للاتصالات مذكرة تفاهم مع GSMA.

التعاون الثنائي :

- استضافت الهيئة القومية للاتصالات وفداً من وزارة الاتصالات السنغالية بالتعاون مع سوداتل وتم تدريبهم لمدة ٥ ايام مقسمة بين الهيئة القومية للاتصالات وسوداتل.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات مدير عام منظمة الاتصالات السنغالي وتم تسليمه مسودة مذكرة تفاهم بين المؤسستين لدراستها وتوقيعها لاحقاً.
- تم استقبال وفد من وزارة الاتصالات التنزانية وتم تنويرهم عن وضع الاتصالات في السودان.
- استقبلت وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والسيد مدير عام الهيئة القومية للاتصالات وزير الاتصالات الأثيوبي وتم تسليمه مسودة مذكرة تفاهم بين البلدين على أمل توقيعها لاحقاً.
- استضافت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ممثلة في الهيئة القومية للاتصالات والمركز القومي للمعلومات وفداً من منظمة (NIPA) الكورية وتم الاتفاق مع المنظمة لتسهيل تنفيذ عدد من المشروعات في السودان.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات وفداً مكوناً من خمسة أشخاص من منظم الاتصالات التنزاني بغرض عكس تجربة الهيئة في مراقبة تعرفة خدمات الاتصالات.
- استضافت الهيئة القومية للاتصالات السيدة وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والسيد مدير عام الهيئة القومية للاتصالات وزير الاتصالات التشادي ومجموعة الخبراء المصاحبة له وذلك في اطار مشروع توصيل السودان وتشاد عبر الالياف الضوئية.
- وقعت الهيئة القومية للاتصالات سبع مذكرات تفاهم للتعاون المشترك في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع كل من مصر و الاردن، و الإمارات و سلطنة عمان و تركيا و تشاد و كوريا الجنوبية.
- تم توقيع مذكرة تفاهم مع المعامل الصينية من أجل فحص أجهزة الهواتف النقالة من أجل اجازة النوع والتأكد من انها تطابق المواصفات و المعايير السودانية.
- وقعت الهيئة القومية للاتصالات مذكرتين لتنسيق الترددات مع دولتي جنوب السودان و مصر وذلك بغرض تنسيق الترددات الحدودية.
- تم اعداد مذكرة تفاهم بين السودان و جيبوتي عن طريق وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تم التوافق على نص المذكرة وسيتم توقيعها في أقرب فرصة ممكنة.
- استضاف منظم الاتصالات التركي ممثلين من الهيئة القومية للاتصالات في اطار الدورة التدريبية الخاصة بتنظيم الطيف الترددي.
- تمت زيارة للمركز الماليزيMalaysian Institute of Microelectronic Systems (MIMOS) بناءً على رغبة سفير السودان بماليزيا.
- تم ارسال ثلاثة متدربين لكوريا الجنوبية في اطار مذكرة التفاهم مع وكالة NIPA.

عضوية السودان في المنظمات والاتحادات الدولية والاقليمية :

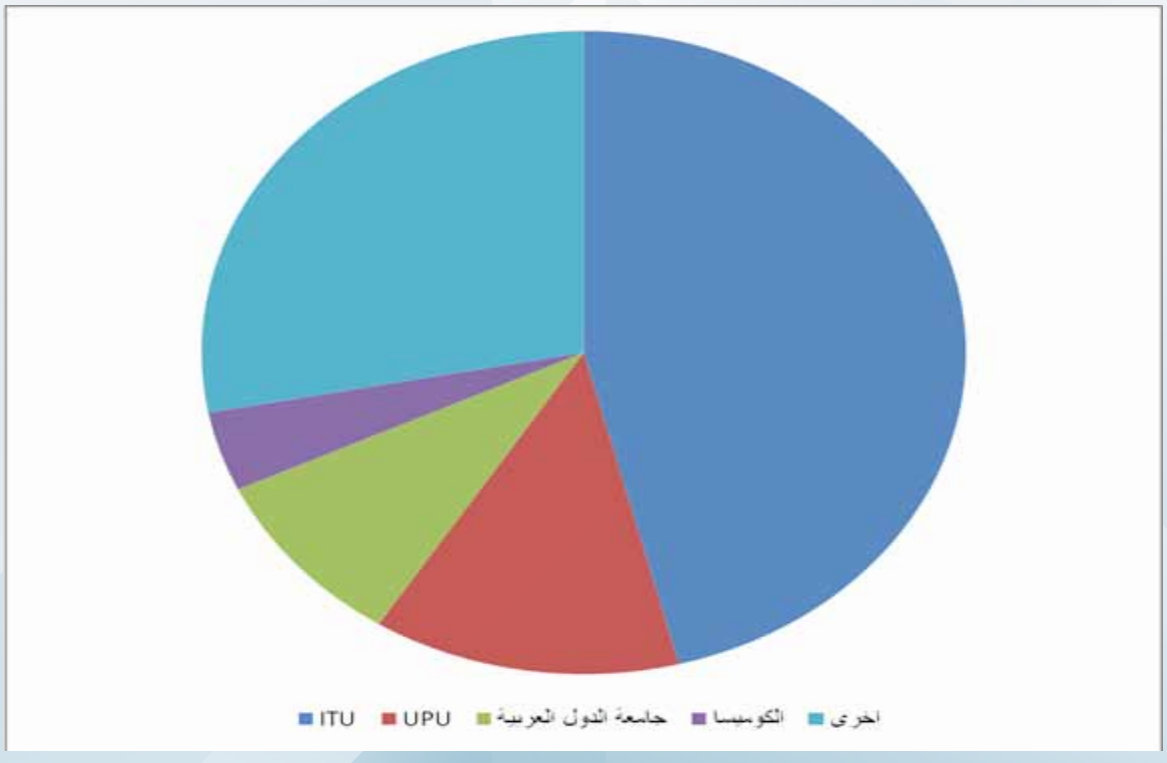
- السودان عضو مساهم في عدد من المنظمات المهمة العاملة في قطاع الاتصالات والبريد وهي:
  - الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).
  - الاتحاد العالمي للبريد (UPU).
  - الاتحاد الافريقي للبريد (PAPU).
  - المنظمة العربية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (AICTO).
  - الاتحاد الافريقي للاتصالات (ATU).
  - الاريسيا (ARICEA).
- السودان عضو ايضاً في مجلس ادارة أو لجان تنفيذية للمنظمات التالية:
  - عضو مجلس ادارة اتحاد البريد العالمي.
  - عضو مجلس ادارة اتحاد البريد الافريقي ورئيس الدورة الحالية لمجلس الادارة.
  - عضو دائم في اللجنة العربية الدائمة للبريد.
  - عضو دائم في اللجنة العربية الدائمة للاتصالات.
  - عضو مجلس ادارة مؤسسة عربسات.
  - عضو اللجنة التنفيذية لمنظمة الأريسيا.
  - عضو دائم في الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
  - نائب رئيس للمجموعة الدراسية ١٧ (أمن المعلومات) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات ونائب رئيس الفريق الافريقي الخاص بالمجموعة.
  - نائب رئيس للمجموعة الدراسية ١٢ (جودة الخدمات) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات ورئيس الفريق الافريقي الخاص بالمجموعة.
  - نائب رئيس الفريق العربي الخاص بالمجموعة الدراسية ٣ (التعرفة) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات.
  - نائب رئيس المجموعة الدراسية ٢ بقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات.
  - نائب رئيس المجموعة الاستشارية للاتصالات الراديوية.
  - نائب رئيس مجموعة انتشار الموجات الراديوية.
  - نائب رئيس مجموعة الخدمات الساتلية.
  - نائب رئيس الفريق العربي الدائم للتقييس.
  - نائب رئيس الفريق العربي الدائم للطيف الترددي.
  - السودان ممثلاً في المركز السوداني لأمن المعلومات (Sudan-CERT) عضو في عدد من المنظمات أهمها (IMPACT) و (OIC-CERT) و (Africa-CERT).

الاستبيانات

تسهم الاستبيانات الواردة للهيئة القومية للاتصالات في إبراز دور الهيئة دولياً وإقليمياً ومحلياً وذلك بنقل التجارب والخبرات بين المنظمات الاقليمية وعكس صورة حقيقية لوضع السودان في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تمت في العام ٢٠١٥ تعبئة عدد من الاستبيانات وهي:

- استبيان البيانات الضخمة – الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
- استبيان قابلية الانتقال برقم المشترك.
- استبيان خطة أعمال الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
- استبيان تنظيم البريد.
- استبيان مؤشرات الاتصالات – الاتحاد الدولي للاتصالات.
- استبيان أسعار خدمات الاتصال – الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
- استبيان ادارة النفايات الالكترونية – الاتحاد الدولي للاتصالات.

الشكل ادناه يوضح ابرز المشاركات في العام ٢٠١٥ وتوزيعها على المنظمات الدولية والاقليمية:



قطاع الخدمات البريدية

الخدمات البريدية:

تمت إعادة هيكلة قطاع البريد في مارس ٢٠٠٩م على النحو الآتي:

§ وزارة تعنى بالسياسات العامة للقطاع (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات).

§ منظم لقطاع البريد (الهيئة القومية للاتصالات).

§ مشغل عمومي (الشركة السودانية للخدمات البريدية-سودابوست) تلتزم بتقديم كل الخدمات البريدية التي كانت تقدمها هيئة البريد والبرق وأهمها الخدمة البريدية الشمولية.

§ مشغلون خواص (المستثمرون الخواص في مجال البريد السريع).

أنشئت الإدارة العامة للبريد ضمن إدارات الهيئة القومية للاتصالات في يونيو من العام ٢٠١٠م.

تمارس الهيئة مهام قطاع تنظيم البريد بناءً على تفويض من وزارة الاتصالات بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٢٤١) لسنة ٢٠١١م الذي نص على إضافة مهام تنظيم قطاع البريد لاختصاصات وزارة الاتصالات.

أهداف تنظيم الخدمات البريدية:

- التأكيد على تقديم الخدمة البريدية الشمولية كحق أساسي لكل مواطني السودان على قدم المساواة بحيث يتمكن الجميع من التمتع بالخدمة وبأسعار معقولة.
- تنظيم قطاع البريد بما يواكب التطور والعولمة.
- تأمين وإشاعة التنافس الحر البناء.
- تحسين جودة ونوعية الخدمات البريدية المحلية والعالمية لتقديم خدمات آمنة وبموثوقية عالية .
- تمكين زبائن ومشغلي خدمات البريد من الاستفادة القصوى من التغييرات الاقتصادية و التكنولوجية والتنظيمية التي تعتمل في قطاع البريد.
- ضمان حصانة وسرية البريد.
- إجازة التصاميم والمواصفات الخاصة بطوابع البريد العادية والتذكارية.
- المشاركة الفاعلة في أنشطة الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
- تقوية التعاون والتنسيق المتبادل بين كل الأطراف ذات العلاقة بقطاع البريد.

المستثمرون في مجال البريد:

المشغلون المرخص لهم:

أولا:المشغل العمومي:

الشركة السودانية للخدمات البريدية (سودابوست):

بعد خصخصة الهيئة العامة للبريد والبرق آلت كل الأصول التابعة للهيئة لشركة سودابوست التي أصبحت تقدم كل الخدمات التي تقدمها هيئة البريد.

تم إعداد وتوقيع اتفاقية ترخيص منذ مارس ٢٠١٢م مع الشركة السودانية للخدمات البريدية المحدودة (سودابوست) وهي شركة سودانية ذات وجود قانوني تتبع للجهاز القومي للاستثمار واعتمدت كمشغل عمومي للخدمات البريدية في البلاد.

ورثت الهيئة العامة للبريد والبرق سابقاً وهي معنية بتقديم وتطوير صناعة الخدمات البريدية والتي تتمثل في :

خدمة البريد العادي – خدمة البريد المسجل – خدمة البريد السريع – خدمة الطرود البريدية – خدمة الصناديق البريدية – خدمة التوفير البريدي – خدمة تتبع البعائث والطرود البريدية – خدمة توصيل البريد لمكان الإقامة – خدمة البريد الدعائي – خدمة الحوالات البريدية المالية- خدمة صرف المعاشات – خدمة بيع الكهرباء – خدمة الوكالات البريدية – خدمة قسائم المجاوبة الدولية – خدمة هواة الطوابع.

احتوت إتفاقية الترخيص بين الهيئة القومية للاتصالات وشركة سودابوست على الملامح التالية:

- بيان الخدمات البريدية التي تقدمها سودابوست.
- مدة الترخيص ١٥ سنة منها ١٠ سنوات حصرية.
- أمن و سلامة البريد.
- تنظيم الأسعار.
- ضمان جودة نوعية الخدمة.

ثانياً:الشركات الخاصة العاملة في مجال البريد السريع:

الشركات الخاصة المصدق لها بالعمل حالياً في مجال البريد السريع يبلغ عددها تسع شركات ، منها خمس تعمل في مجال الخدمة داخلياً وخارجياً هي:

- شركة كام للخدمات الجوية المحدودة.
- شركة أترياس العالمية المحدودة.
- شركة آرامكس العالمية للخدمات المحدودة.
- شركة سكاي نت للشحن والخدمات المحدودة.
- شركة برايم اكسبرس للبريد السريع العالمية.

أما الشركات التي تعمل في مجال الخدمة الداخلية فهي:

- شركة كاسي اكسبريس المحدودة.
- شركة ريدكس للبريد السريع المحدودة.
- شركة مرسال اكسبرس للبريد والخدمات المحدودة.

بالإضافة الى شركة للدعم الفني وهي شركة فاست.

تقوم الهيئة بابرام عقد مع المشغلين الخواص يجدد سنويا يحتوي على الملامح التالية:

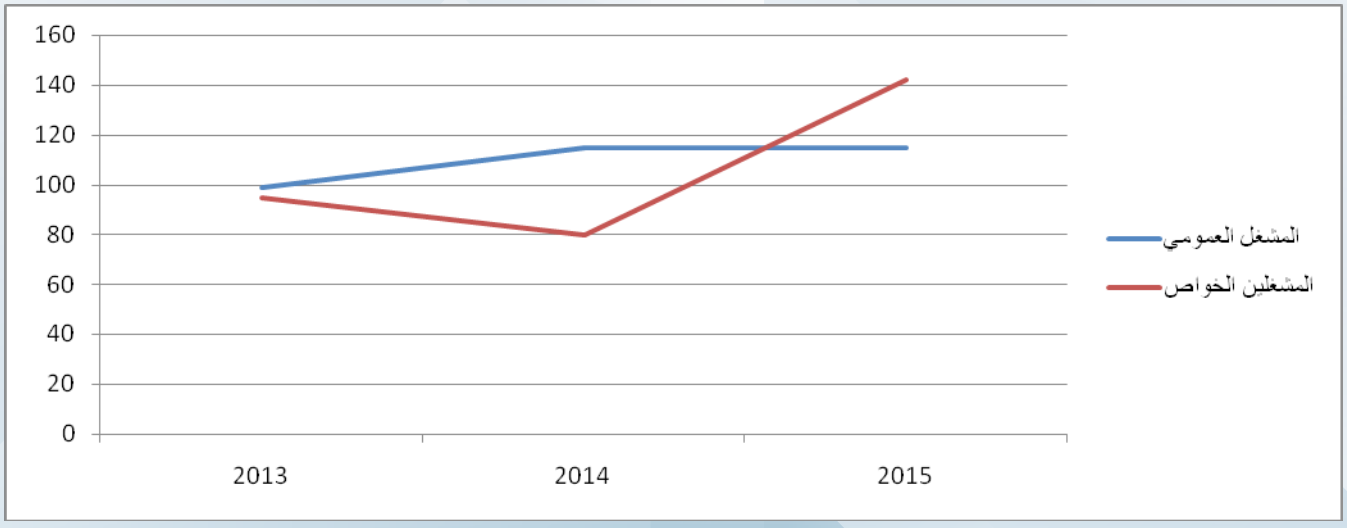
- مراعاة شروط أمن وسلامة البريد.
- الالتزام التام بكل الشروط واللوائح الصادرة عن الهيئة.
- الالتزام بمعايير جودة البريد.
- الالتزام بانتشار الخدمات وتوسيع رقعة انتشارها.

الجدول أدناه يبين أعداد المشغلين المرخص لهم خلال الأعوام (٢٠١٣-الربع الثالث ٢٠١٥م)

السنة	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
أعداد المشغلين	٧	٩	١٠

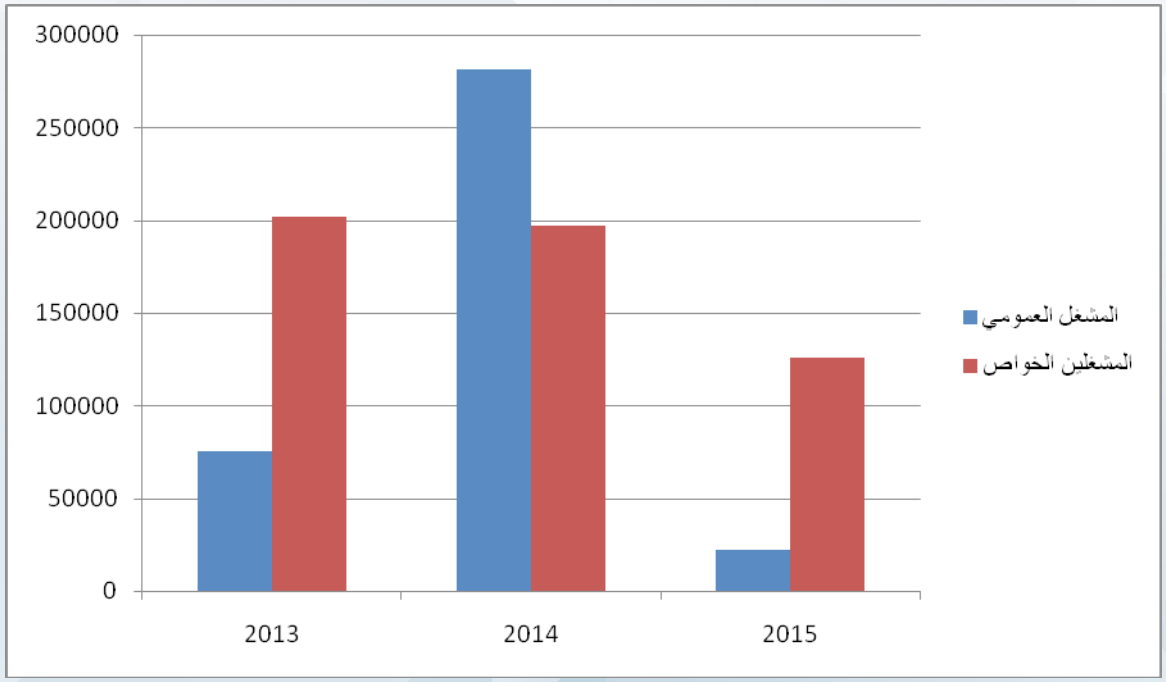
الجدول أدناه يبين حجم انتشار منافذ الشركات وحجم عملها خلال الأعوام (٢٠١٣- الربع الثالث٢٠١٥)

السنة / الشركة	٢٠١٣	٢٠١٤	الربع الثالث ٢٠١٥
المشغل العمومي	٩٩	١١٥	١١٥
المشغلون الخواص	٩٥	٨٠	١٤٢



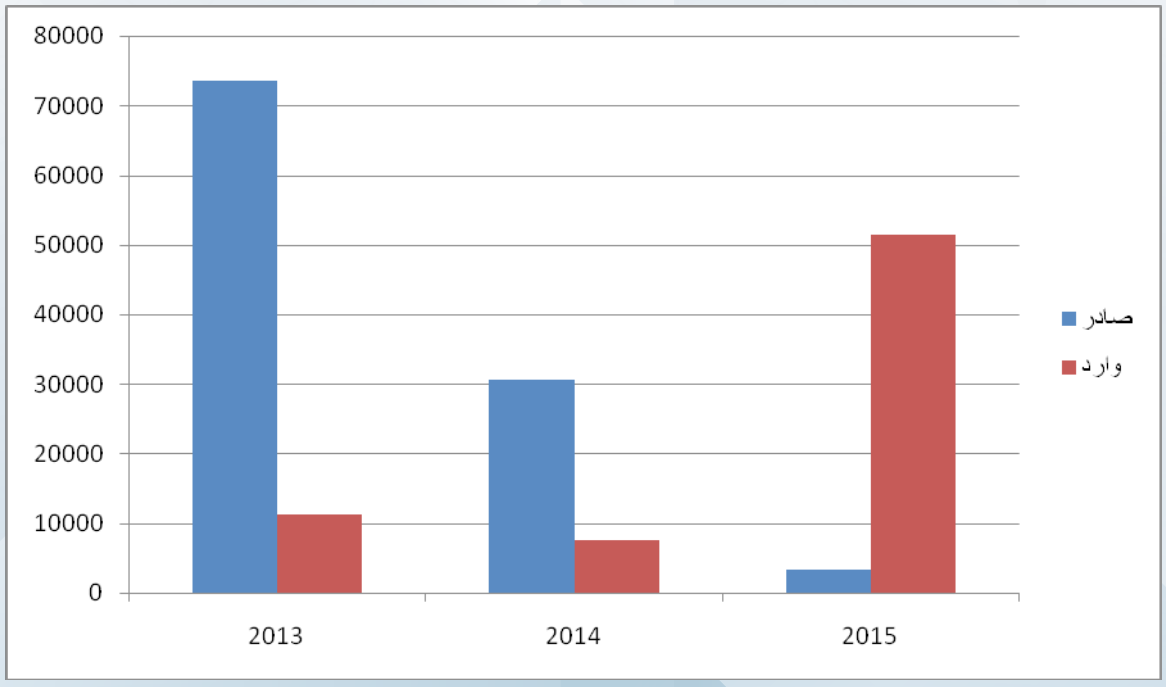
اجمالي الحركة الداخلية للبريد السريع (٢٠١٣- ٢٠١٥)

اجمالي الحركة	٢٠١٣	٢٠١٤	الربع الثالث ٢٠١٥
المشغل العمومي	٧٥٠٠٠	٢٨١٤٩٥	٢٢٢٢٠
المشغلون الخواص	٢٠١٦٦٥	١٩٧١١٩	١٢٥٦٤٩



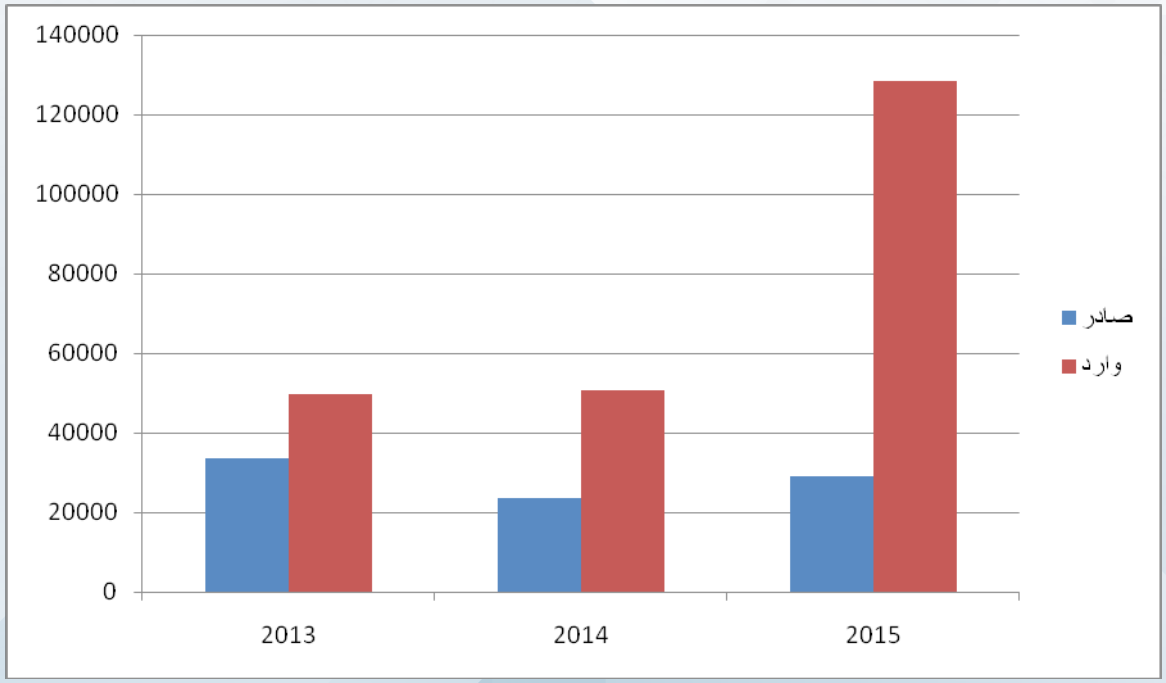
اجمالي الحركة الخارجية للبريد السريع-المشغل العمومي(٢٠١٣-٢٠١٥)

	٢٠١٣		٢٠١٤		٢٠١٥	
	صادر	وارد	صادر	وارد	صادر	وارد
دول عربية	٧٢٠٠٠	١٠٥٠٠	٢٨٧٦٠	٧٥٠٠٠	٢١٥٤	٤٩٧٠٨
دول افريقية	٦٠	٦٠٠	٢٠٠	٣٨٠	٤٢٣	١٥٧
باقي العالم	١٥٥٠	٢٠٠	١٦٠٠	٦١٠	٧٢٨	١٥٧٤
جملة	٧٣٦١٠	١١٣٠٠	٣٠٥٦٠	٧٥٩٩	٣٣٠٥	٩٣٤١٥



اجمالي الحركة الخارجية للبريد السريع-المشغلون الخواص(٢٠١٣-٢٠١٥)

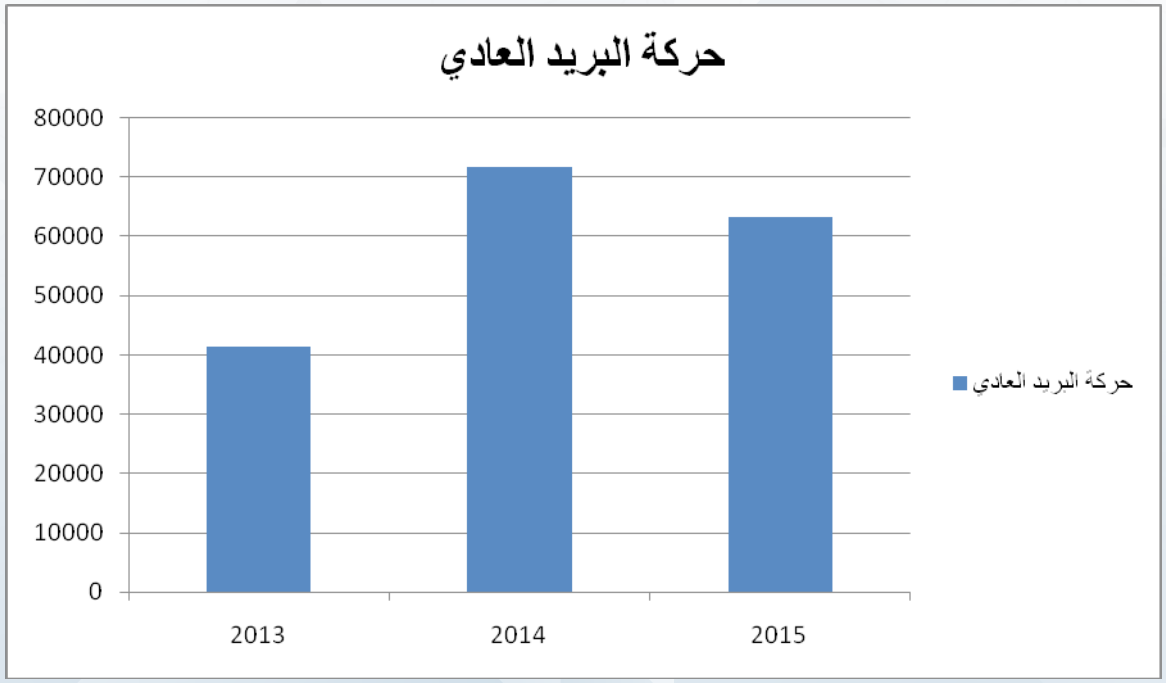
	٢٠١٣		٢٠١٤		٢٠١٥	
	صادر	وارد	صادر	وارد	صادر	وارد
دول عربية	١٦٠٠٤	٢٤١٨٧	١٧٥٠٠	٢٥٠٠٠	١٢٢٠٧	٨٨٨٨٦
دول افريقية	٤٨٩١	٥٧٧١	٩١٩٠	٦٥٠٤	٣٦٩٨	٨٤٩٠
باقي العالم	١٢٦١٤	٢٢٠١٠	١٢٨٢٦	١٩٠٢٢	١٣١٦٤	٣٠٩٧٦
جملة	٣٣٥٠٩	٤٩٧٩١	٢٣٥١٦	٥٠٥٢٦	٢٩٠٦٩	١٢٨٣٥٣



إجمالي حركة البريد العادي

(٢٠١٣-٢٠١٥)م

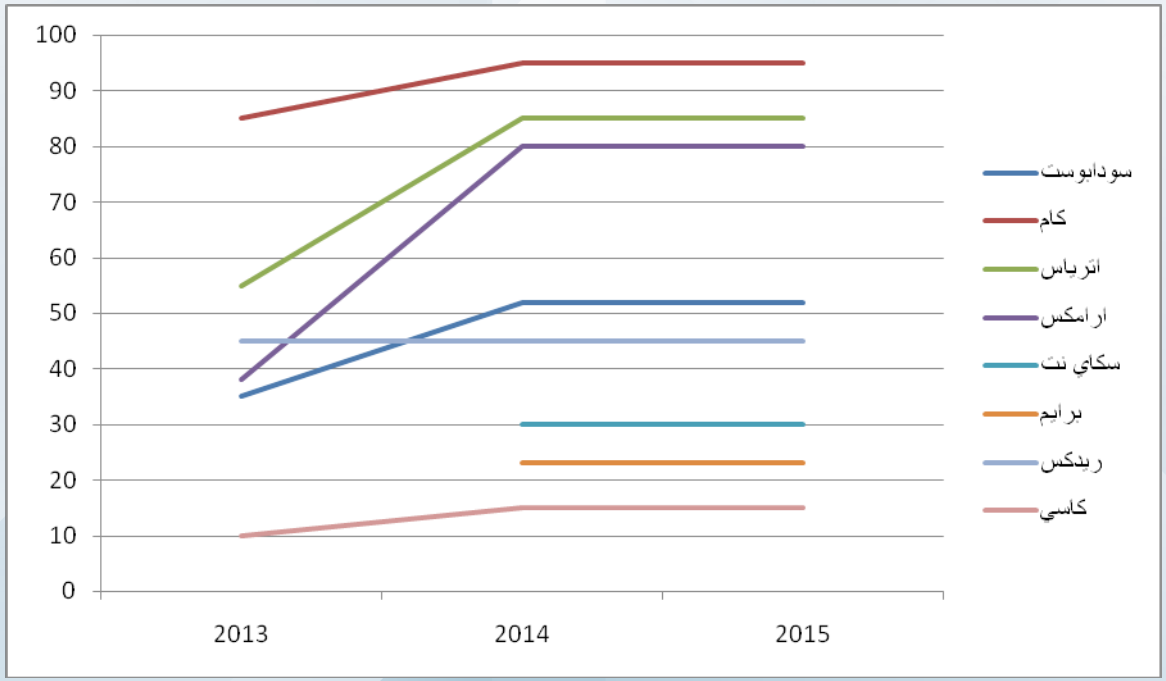
	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
البريد العادي	٤١٤٠٨	٧١٨٢٤	٦٣٢٠١



أسعار الشركات

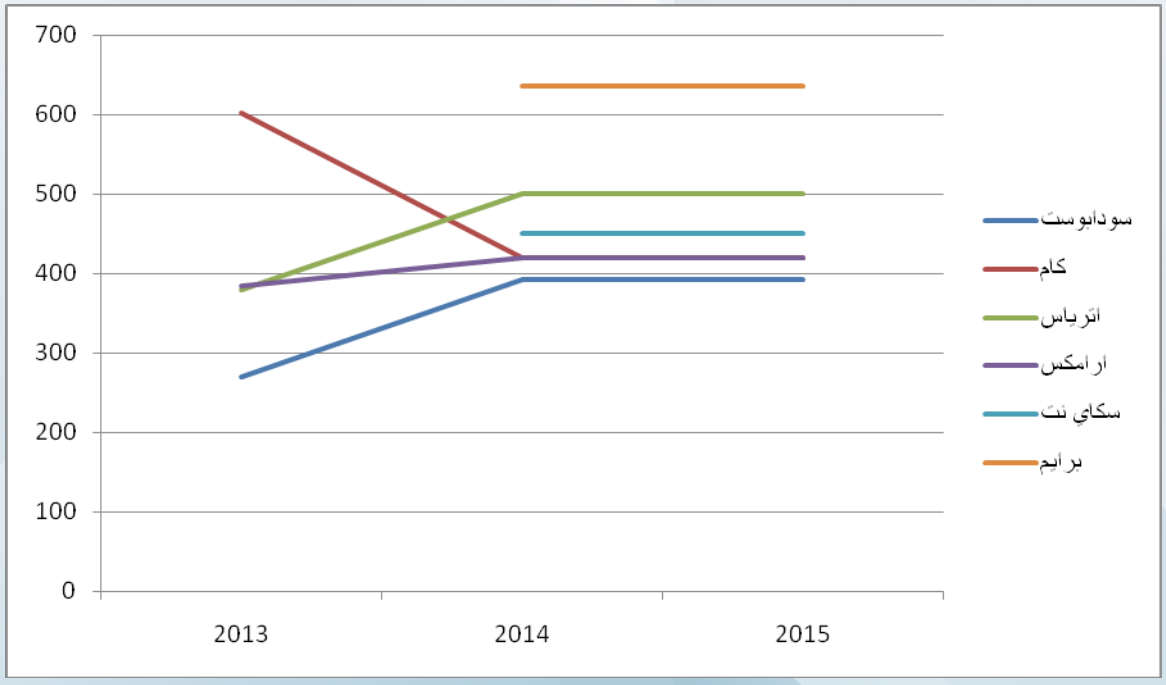
أسعار البريد السريع الداخلي(للكيلو) بالجنيه

	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
سودابوست	٣٥	٥٢	٥٢
كام للخدمات الجوية المحدودة	٨٥	٩٥	٩٥
أترياس العالمية المحدودة	٥٥	٨٥	٨٥
ارامكس العالمية المحدودة	٣٨	٨٠	٨٠
سكاي نت العالمية للخدمات المحدودة	-	٣٠	٣٠
برايم اكسبرس	-	٢٣	٢٣
ريدكس	٤٥	٤٥	٤٥
كاسي	١٠	١٥	١٥
المتوسط	٤٤,٦	٣٥,١	٥٣,١



أسعار البريد السريع الخارجي(للكيلو) بالجنيه

	٢٠١٣	٢٠١٤	٢٠١٥
سودابوست	٢٧٠	٣٩٣	٣٩٣
كام للخدمات الجوية المحدودة	٦٠٢	٤٢٠	٤٢٠
أترياس العالمية المحدودة	٣٨٠	٥٠٠	٥٠٠
ارامكس العالمية المحدودة	٣٨٤	٤٢٠	٤٢٠
سكاي نت العالمية للخدمات المحدودة	-	٤٥٠	٤٥٠
برايم اكسبرس	-	٦٣٥	٦٣٥
المتوسط	٤٠٩	٤٦٩,٦	٤٦٩,٦



أبرز المشاريع في مجال البريد:

العنونة البريدية:

- العنونة البريدية هي إحدى أبرز مشاريع الإدارة ،ويكتسب المشروع أهميته من الفوائد التي سيحققها لقطاع البريد وللبلاد بشكل عام، الهدف النهائي للمشروع هو إنشاء نظام وطني متكامل وشامل للعنونة البريدية يكون مقبولاً على المستوى القومي ويفي بالمعايير والمتطلبات العالمية.
- تدرس الإدارة العمل المنجز بمشروع العنونة البريدية حتى تاريخه توطئة لاستكمال بقية مراحله.

دراسة السوق البريدية:

تهدف الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

§ التعرف على حجم السوق البريدية وقابليته للتوسع على أساس البيانات الحالية والمتوقعة مستقبليا.

§ التعرف على المشاكل التي تواجه المستفيد ومزود الخدمة والمنظم ورصد المردودات على سوق البريد.

§ وضع آليات لتطوير كفاءة الأداء وجودة الخدمة واستحداث مؤشرات وآليات قياس ومراقبة.

§ التعرف على أداء السوق الموازي وتأثيراته على حجم العمل في القطاع .

§ توفير قاعدة بيانات معلوماتية واحصائية مرجعية.

§ المساعدة في وضع الخطط والبرامج المستقبلية لقطاع البريد في البلاد.

وقد بدأ العمل في الدراسة في بداية الربع الثالث من العام ٢٠١٥ م وتمت الاستعانة ببعض الخبراء في المجال من المتوقع أن تكمل الدراسة والمسوحات الميدانية المرافقة لها في الربع الأول من العام ٢٠١٦م.

اختبار قياس مهل توزيع البريد:

- هو عملية قياس مهل توزيع البريد العادي والسريع داخل السودان وهو اختبار دوري تقوم به الهيئة للآتي :

١. معرفة الفترة المستغرقة للبعيثة (بريد سريع – بريد عادي) منذ إيداعها بأي من منافذ الخدمة ولحين تسليمها للمرسل إليه.

٢. الحصول على بيانات أساسية وواقعية تكون مرتكزاً لأي عملية قياس مستقبلية.

٣. مقارنة النتائج التي يتم الحول عليها من القياس مع المعايير الدولية للمهل ومعرفة موقف الإداء.

٤. وضع الموجهات اللازمة لرفع كفاءة الأداء في القطاع استناداً على النتائج الحقيقية للممارسة.

٥. قامت الهيئة فى العام ٢٠١٥ باختبار قياس المهل والذى شمل كل الولايات حيث تم اختيار ١٦ مدينة مقسمة علي سبعة قطاعات حيث تم اختيار مدينتين من كل قطاع عدا قطاع دار فور حيث تم اختيار ثلاثة مدن, وتم تحديد المدن داخل القطاعات بناءً على الموقع الجغرافي للمدن والمسافات الفاصلة بين المدن داخل القطاع الواحد.

تعزيز دور البريد في نشاط الحكومة والتجارة الإلكترونية:

- تقوم الهيئة بحث وتحفيز الشركات على تقديم رؤاها وأفكارها وتصوراتها للمشاركة في أنشطة خدمات الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وتقديم عروضها وحلولها لتفعيل هذا العمل ، والاستعداد البشري والتكنلولوجي للتنفيذ،وقد تم الاجتماع مع الشركات بهذا الخصوص.
- تم التنسيق بين الهيئة والمركز القومي للمعلومات من أجل تهيئة البيئة اللازمة لمشاركة شركات البريد كناقل وموزع لناتج خدمات الحكومة الإلكترونية.
- يتواصل العمل مع الشركات والمركز القومي للمعلومات لإعداد نموذج مع إحدى الجهات الحكومية (أو القطاع الخاص) لاكمال دورة الخدمات الإلكترونية توطئة لتعميم النموذج تدريجياً على وحدات أخرى.

بناء القدرات

تجهيز القدرات المؤسسية:

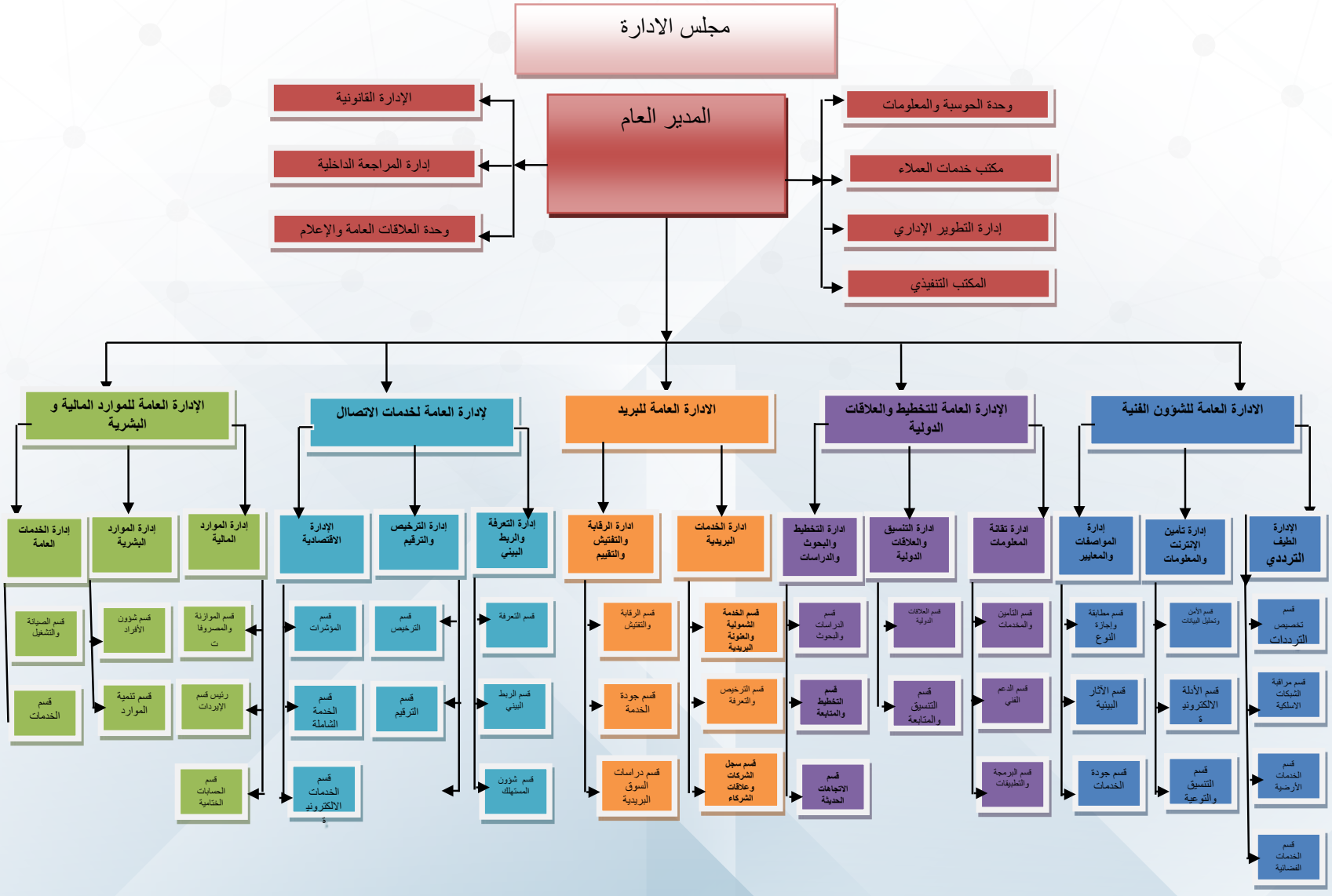
اجمالي عدد العاملين بالهيئة القومية للاتصالات يبلغ ١٦٥ موظفاً منهم ١٠٧ من الرجال و٥٨ من النساء تفاصيلهم كالآتي :

التخصص	العدد	رجال	نساء
مهندسون	٤٥	٢٧	١٨
اداريون	٤٨	٣٠	١٨
محاسبون	١٩	١٠	٩
قانونيون	٤	٣	١
اقتصاديون	١٠	٦	٤
مبرمجون	١٣	٨	٥
عمال	٢٦	٢٣	٣
الاجمالي	١٦٥	١٠٧	٥٨

تطوير الموظفين -المهارة والمعرفة

التخصص	عدد البرامج التدريبية المنفذة	العدد الذي تم تدريبه
مهندسين	٣٤	١٥٧
اداريين	٣٦	١٢٣
محاسبين	١٧	٥٧
قانونيين	٨	٩
اقتصاديين	١٢	٣٤
عمال	٢	٢٤
مبرمجين	١٢	٢٣
الاجمالي	١٢١	٤٢٧

الهيكل التنظيمي للهيئة القومية للاتصالات



التطلع إلى الأمام

ابرز مشاريع العام ٢٠١٦

- ربط تسجيل شرائح الاتصالات مع السجل المدني للتمكن من تدقيق البيانات.
- ترخيص تقنية الجيل الرابع.
- ترخيص المشغل الافتراضي للهاتف السيار.
- وضع سياسات وموجهات التجوال القومي والعالمي.
- وضع موجهات الربط والنفاذ للمرافق الاساسية في محطات انزال الكوابل.
- لائحة تقديم خدمات الاتصالات لذوي الاعاقة.
- دراسة وتحليل سوق الاتصالات.
- مسح لقياس مؤشرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للمؤسسات والاسر والافراد.
- استكمال مشروع النفاذ الشامل بعد مسح ٥٠٥ مناطق من مناطق الخدمة الشاملة.
- رخصة مشغل القمر الصناعي السوداني.
- تحيين السجل القومي للترددات.
- نظام تحليل مؤشرات جودة الخدمات باستخدام البيانات الخام من المشغلين الـ **RAW DATA**.
- مشروع برنامج الجودة الخبير **QoE**.
- تسجيل هوية الهاتف السيار **EIR** .
- انشاء وادارة نظام العنونة البريدية.
- تعزيز مشاركة نظام البريد في نشاط الحكومة والتجارة الالكترونية.
- دعم تنفيذ التجارة الاقليمية والاتفاقيات الثنائية التي تحفز وتدعم القطاع البريدي.
- تطبيق تقييم اداء الموظفين المبني على الجدارات.