

بسم الله الرحمن الرحيم

العدد ٣

١٢

شباط

٢٠٢٥



الجمهورية العربية السورية

السنة السادسة بعد المائة

١٣

شعبان

١٤٤٦

الجريدة الرسمية

الجزء الأول

النصوص التشريعية والتنظيمية والتفسيرية

يصدر هذا الجزء في يوم الأربعاء من كل أسبوع

المراجعة في كل ما يتعلق بالجريدة الرسمية بجزئها تكون مع: مديرية النشر والطبوعات

دمشق- دوار كفرسوسة - شارع محمد عمر الواقدي هاتف ٢٢١٥٨٥١-٢٢١٥٨٥٢

٢٢٢٦٥٢٧: فاكس ٢١٣٠٥١٠ - ٢٢١٥٨٥٣

أجور نشر الإعلانات

ليرة سورية

الحد الأدنى لأجرة كل إعلان ٢٥٠٠٠
أجرة نشر كل سطر مؤلف من ١٣ كلمة ١٢٠٠

ويعتبر كل من العنوان والتوقيع والتاريخ سطرا كاملا في
حال ورودها غير متوازية أفقيا

يعتبر جزء السطر سطرا كاملا

إذا تجاوزت مساحة الإعلان سواء كان أسطرا أو رواسم أو كليشات
٨٠% من الصفحة يعتبر صفحة كاملة وتحدد أجورها بـ ٤٠٠٠٠ ل. س.
يضاف إلى هذه الأجر ٧٥٠ ليرة سورية أجر البريد المضمون
لكل إعلان يرسل إلى صاحبه في البريد

بدل الاشتراك لعام ٢٠٢٥

الجزء الأول الجزء الثاني

ل.س ل.س

وزارات - شركات - مؤسسات - أفراد	١٥٠٦٠٠٠	٥٥٧٠٠٠
قيمة العدد	٢٨٩٦٥	١٠٧١٠
أجور بريد	٩٣٦٠٠	٩٣٦٠٠
قيمة النسخة (PDF)	١٥٠٦٠٠٠	٥٥٧٠٠٠
الفهرس العام للجزء الأول	-	٢٥٠٠٠

قيمة اشتراك أي سنة سابقة

الجزء الأول الجزء الثاني

ل.س ل.س

وزارات - شركات - مؤسسات - أفراد	١٢٣٥٠٠٠	٤٥٧٠٠٠
قيمة النسخة (PDF)	١٢٣٥٠٠٠	٤٥٧٠٠٠
قيمة العدد	٢٨٩٦٥	١٠٧١٠
أجور بريد	٩٣٦٠٠	٩٣٦٠٠

الخلاصة	النصوص		الصفحة
	تاريخها	رقمها	
<u>رئاسة مجلس الوزراء</u>			
<u>القرارات</u>			
إلغاء المؤسسة العامة للتجارة الخارجية	٢٠٢٥/١/٢٢	٢٤	١٥
المهام الخاصة بالهيئة العامة للمطبوعات	٢٠٢٥/١/٢٨	٢٧	"
<u>وزارة الصحة</u>			
<u>القرارات</u>			
تعديل المادة ١٧/ من القرار التنظيمي ٥/ت لعام ٢٠٢٤	٢٠٢٥/٢/٩	٢/ت	"
<u>وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات</u>			
<u>القرارات</u>			
تعديل نظام الترخيص النمطي لتقديم خدمات القيمة المضافة/ تقديم خدمات الانترنت للعموم الصادر بقرار مجلس المفوضين رقم ٧٣/ لعام ٢٠٢٠	٢٠٢٥/١/٢٩	١	"
إحداث مديرية الشكاوى المركزية في وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات	٢٠٢٥/٢/١٠	١٠٦	١٩

الملحق (٣)

ضوابط وآلية تقديم خدمة النفاذ إلى الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية (WIFI Out Door)
فهرس المحتويات

المادة ١ - التعاريف

المادة ٢ - الطرق الفنية لتقديم خدمة الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية .

المادة ٣ - القواعد والضوابط الفنية لتقديم خدمة الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية .

المادة ٤ - الشروط والالتزامات لتقديم خدمة الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية .

المادة ١ - التعاريف

تعتمد المصطلحات والتعابير الواردة في قانون الاتصالات رقم ١٨/ للعام ٢٠١٠ م والواردة في وثيقة الترخيص النمطي لتقديم خدمات القيمة المضافة ، وإضافة لذلك يكون للمصطلحات والتعابير التالية المعاني المبينة بجانب كل منها ، وبما لا يتعارض والتعاريف الواردة في وثائق الإطار التنظيمي .

" الخدمة " أو " خدمة النفاذ إلى الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية " :

وهي خدمة قيمة مضافة على شبكات الإنترنت تتيح للمستخدمين الحصول على الإنترنت في الأماكن الخارجية باستخدام الـ WIFI .

" الأماكن الخارجية لتقديم الخدمة للعموم " : هي الأماكن التي تعود لأفراد أو شركات بما في ذلك أملاك الدولة يتم فيها أصولاً تأمين احتياجات تعليمية أو ترفيهية أو تجارية أو اجتماعية للعموم مثل :

(الحدائق ، الأحياء السكنية إلخ) والمناطق التي يعود تقديرها للهيئة .

" المشترك " أو " المشترك بخدمة الإنترنت في مكان تقديم الخدمة للعموم " : هو الشخص الذي يحصل على الخدمة بموجب عقد اشتراك مع المرخص له .

" مستخدم خدمة الإنترنت في مكان تقديم الخدمة للعموم " : هو المستفيد من خدمة الإنترنت لفترة زمنية محدودة ؛ أثناء تواجده في مكان تقديم الخدمة للعموم .

المادة ٢ - الطرق الفنية لتقديم خدمة الإنترنت في مكان تقديم الخدمة للعموم

الطريقة الأولى : من خلال رسالة تفعيل SMS إلى رقم المستخدم الخليوي

- يقوم المستخدم بطلب الوصول إلى الشبكة المحلية الداخلية الخاصة بالمستخدم من خلال الجهاز الخليوي أو اللوحي أو الحاسب المحمول فتظهر له

صفحة الدخول إلى الشبكة وتتضمن حقل لإدخال الرقم الخليوي.

- يتم إدخال الرقم الخليوي للمستخدم ، ويخصص له كلمة سر ، ثم يقوم المرخص له ومن خلال المشغل الخليوي المرخص له ، بإرسال كلمة السر إلى الرقم الخليوي للمستخدم .

- يستقبل الجهاز الخليوي كلمة السر ثم يتم إدخالها على صفحة الدخول إلى الشبكة .

- يتم مقارنة كلمة السر المدخلة مع كلمة السر المرسله ، وفي حال تطابق الكلمتين يمنح المستخدم إمكانية النفاذ إلى الإنترنت ، ويقوم المرخص له بتسجيل رقم الهاتف الخليوي وتاريخ وتوقيت الدخول والعنوان الرقمي الحقيقي المخصص للمستخدم مع العنوان الرقمي الخاص المخصص للمستخدم وكلمة السر في قاعدة بياناته ، ويحتفظ بها لمدة لا تقل عن عام - عند تسجيل الخروج من الشبكة (أو انقضاء زمن معين على عدم نشاط المشترك) يتم إيقاف الحساب ويسجل المرخص له تاريخ الخروج .

- عملية تخصيص كلمة السر ومطابقة الكلمة المرسله مع الكلمة المدخلة ، ومنح الخدمة يمكن أن تتم وبحسب الإمكانيات الفنية من خلال جهاز توزيع الخدمة في الشبكة ، أو من خلال المرخص له ، أما عملية تسجيل البيانات فيجب أن تخزن لدى مقدم الخدمة المرخص له .

- يمكن للمرخص له اقتراح حل فني آخر يدرس من قبل الهيئة بحيث يلبي كافة المتطلبات المذكورة أعلاه **الطريقة الثانية : من خلال تسجيل بيانات هوية المستخدم**

- يتم توليد حسابات (اسم مستخدم وكلمة مرور) و تخزن في قاعدة بيانات المرخص له .

- يمنح المستخدم حساب خاص به (اسم مستخدم وكلمة سر) من قبل المشترك بالخدمة ، وعلى هذا المشترك تسجيل وإدخال بيانات هوية المستخدم أو جواز سفره من خلال ماسح ضوئي أو يدوي .

- لدى دخول المستخدم إلى الشبكة المحلية الداخلية الخاصة بالمستخدم تظهر له صفحة دخول (واجهة) تتيح له إدخال اسم المستخدم وكلمة السر .

- يقوم المرخص له بمطابقة اسم المستخدم وكلمة السر وتسجيل تاريخ وتوقيت الدخول والعنوان الرقمي الحقيقي المخصص للمستخدم مع العنوان الرقمي الخاص المخصص للمستخدم واسم المستخدم وكلمة السر مقرونة ببيانات المستخدم التي سجلها المشترك ، ويحتفظ بها في قاعدة بياناته لمدة لا تقل عن عام .

مادة ٢- يُنشر هذا القرار التنظيمي في الجريدة الرسمية ويُبلغ من يلزم لتنفيذه.

وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات

قرار رقم /١/

بموجب القرار رقم /١/

تاريخ ٢٩/رجب/١٤٤٦ هـ ٢٩/١/٢٠٢٥ م

مادة ١- يعدل نظام الترخيص النمطي لتقديم خدمات القيمة المضافة / تقديم خدمات الانترنت للعموم الصادر بقرار مجلس المفوضين رقم /٧٣/ تاريخ ٢٣/١٢/٢٠٢٠ وفق مايلي :

- تعديل الملحق الثاني " الالتزامات المالية " حيث تم إضافة البند التالي :

" يحدد أجر الترخيص السنوي لاستخدام الطيف الترددي المسموح استخدامه بتقديم خدمة النفاذ إلى الانترنت للعموم في الأماكن الخارجية والمحددة بالمجالات التالية (٥١٥٠-٥٣٥٠ ميغاهيرتز ، ٥٤٧٠ - ٥٨٥٠ ميغاهيرتز) بقيمة خمس وستين مليون ومئتين وخمسين ألف ليرة سورية (٦٥.٢٥٠.٠٠٠ ل.س)

- إضافة الملحق /٣/ الخاص بضوابط وآلية تقديم خدمة النفاذ إلى الانترنت للعموم في الأماكن الخارجية (WIFI Out Door)، وفق المرفق .

مادة ٢- ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ويبلغ من يلزم لتنفيذه .

الملحق (٢)

الالتزامات المالية

- يحدد بدل الترخيص الابتدائي بمبلغ مليون ليرة سورية (١.٠٠٠.٠٠٠ ل.س)

- يحدد أجر الترخيص السنوي بمبلغ خمسمائة ألف ليرة سورية (٥٠٠.٠٠٠ ل.س)

- يحدد أجر دراسة طلب الترخيص بمبلغ قيمته (٥٠.٠٠٠ ل.س)

- يحدد أجر الترخيص السنوي لاستخدام الطيف الترددي المسموح استخدامه بتقديم خدمة النفاذ إلى الانترنت للعموم في الأماكن الخارجية والمحددة بالمجالات التالية (٥١٥٠-٥٣٥٠ ميغاهيرتز ، ٥٤٧٠ - ٥٨٥٠ ميغاهيرتز) بقيمة خمس وستين مليون ومئتين وخمسين ألف ليرة سورية (٦٥.٢٥٠.٠٠٠ ل.س)

رئاسة مجلس الوزراء

القرارات

قرار رقم /٢٤/

بموجب القرار رقم /٢٤/

تاريخ ٢٢/رجب/١٤٤٦ هـ ٢٢/١/٢٠٢٥ م

مادة ١- تلغى المؤسسة العامة للتجارة الخارجية.

مادة ٢- تتولى وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية إصدار واتخاذ كافة القرارات والإجراءات المترتبة على إلغاء المؤسسة العامة للتجارة الخارجية ، وتحل محلها بكل مالها من حقوق وما عليها من التزامات.

مادة ٣- تقوم وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية بوضع قائمة تتضمن أسماء العاملين المطلوب استمرار عملهم لمتابعة تصفية أعمال المؤسسة العامة للتجارة الخارجية، ويحق لهم الاستعانة بمن يرونه مناسباً، ويوضع باقي العاملين تحت تصرف السيد وزير الاقتصاد والتجارة الخارجية.

مادة ٤- ينشر هذا القرار ويبلغ من يلزم لتنفيذه.

قرار رقم /٢٧/

بموجب القرار رقم /٢٧/

تاريخ ٢٨/رجب/١٤٤٦ هـ ٢٨/١/٢٠٢٥ م

مادة ١- تتولى الهيئة العامة للمطبوعات المحدثه بموجب القرار رقم : ١٨٨ ، تاريخ: ٢١/٩/٢٠٢٤ م، مهامها المذكورة في قرار الإحداث إضافة إلى مهام وصلاحيات اللجنة الدائمة للطباعة والمشكلة بموجب القرار رقم: ١١٧٤ ، تاريخ: ٢٥/٨/٢٠٢٤ م.

مادة ٢- يُلغى العمل بالقرار رقم: ١١٧٤ ، تاريخ: ٢٥/٨/٢٠٢٤ م، والقرارات المخالفة لأحكام هذا القرار.

مادة ٣- يُنشر هذا القرار ويُبلغ من يلزم لتنفيذه.

وزارة الصحة

القرارات

قرار رقم /٢/ ت

بموجب القرار رقم /٢/ ت

تاريخ ١٠/شعبان/١٤٤٦ هـ ١٠/٢/٢٠٢٥ م

مادة ١- تعدل المادة /١٧/ من القرار التنظيمي ٥/ت لعام ٢٠٢٤ بحيث تصبح على الشكل التالي:

أ- يخضع مرضى القطاع العام والمؤسسات العامة والمرضى المراجعين للمشافي العامة إلى ربع الحد الأعلى لسعر الوحدات المذكورة بالقرار التنظيمي رقم ٥/ت لعام ٢٠٢٤ وتعتبر الحد الأدنى للأجور في كل ما يقدم لهم من خدمات طبية بالمنشآت الصحية .

ب -على جميع المعنيين بتقديم الخدمات الطبية التقيد بالحدود المقررة لتعرفة وحدات و أجور المعالجات و الأعمال الطبية .

معلومات ال policy حتى في حال لم تعد تطبق ، بل تبقى مخزنة يمكننا تمييزها و الاطلاع عليها عبر واجهة بحث خاصة بها.

(ش) في حال كان لدى المرخص له سياسة في تخزين كلمة السر فالموصى به مدة أقصاها شهر واحد و عند انتهاء هذه المدة يعيد المستخدم التسجيل من جديد و بتولد له كلمة سر جديدة.

(ت) التأكيد على دراسة التغطية بشكل صحيح و فعال في مكان تقديم الخدمة بحيث لا تتجاوز النطاق الجغرافي لمكان تقديم الخدمة . و موافاة الهيئة بشكل دوري عن التجهيزات المستخدمة بالشبكة وأماكن تركيبها.

(ث) يلتزم المرخص له بتقديم طلب للحصول على موافقة الهيئة قبل تقديم الخدمة في مكان جديد.

(خ) يلتزم المرخص له بتأمين ما يلزم لإجراء التجارب من قبل الهيئة ويقع على عاتقه إجراء تجارب دورية لضمان عدم حصول أي خلل يمنع من الوفاء بالالتزامات المذكورة ، و الإعلان عن ذلك فور حدوثه.

(ذ) يلتزم المرخص له بضمان سرية و حماية البيانات و حصر مسؤولية الوصول إليها بأشخاص محددين عاملين لدى المرخص له حصراً و توافى الهيئة بالمعلومات الشخصية المفصلة عنهم.

(ض) يجب مراعاة الناحية الجمالية في تركيب التجهيزات و الهوائيات و الأبراج و السواري و الكبال و الحصول على موافقة الهيئة قبل تركيب أي أبراج.

بسبب تخديمها عدد مستخدمي أكبر من قدرتها على المعالجة .

و بالتالي يطلب من المرخص له (طالب الترخيص) أن يراعي ذلك في السياسة المعلن عنها من قبله لتقديم الخدمة

(عدد محدد من المستخدمين مدروس بدقة حسب نوع التجهيزة ، و بحيث يتم رفض أي محاولة تسجيل تتجاوز هذا العدد).

(ع) أن يلتزم المرخص له أن تكون عملية ال Static pat على مستوى العنوان الرقمي الواحد ، بحيث يتم عدم السماح لعمليات الدمج لتفادي حصول أخطاء في سجلات دخول المستخدمين.

(ف) يجب أن تحتوي سجلات الدخول (logs) المخزنة في قواعد بيانات المرخص له على الأقل المعلومات التالية:

public ip- private ip-port range- policy id-start date- end date-start time- end time-(data format dd /mm/yyyy) (time format hh:mm:ss/24)

(ص) في حالة الزائر الذي يملك جواز سفر يمكن السماح له بالاستفادة من الخدمة بالاعتماد على تسجيل معلومات الجواز (رقم الجواز - الجنسية - الاسم الثلاثي) وعلى المرخص له ضبط عملية إدخال المعلومات آلياً و تخزينها مع معلومات المستفيدين عبر الأرقام الهاتفية و تأمين واجهات آمنة و مضبوطة بشكل كامل من قبلهم تؤمن عمليات إدخال المعلومات و تضمن عدم التضارب أو التكرار في أسماء المستخدمين الذي يتم توليدها أو استخدامها.

(ق) يلتزم المرخص له بتأمين واجهة تقدم إمكانية بحث باستخدام كل الخيارات السابقة ، بالإضافة إلى واجهة تظهر أماكن تقديم الخدمة و عناوينها الحقيقية و العناوين الرقمية (Static ip) المخصصة لكل مكان.

(ر) في حال وجود إمكانية تطبيق سياسات خدمة محددة على المستخدم أو المكان فإن ال policy id المعطى يجب أن يكون رقم ثابت لا يتكرر ولا يتم تعديل معلومات ال policy بعد أن تطبق ولا يتم حذف

(و) الحرص على عدم نشر الخدمة خارج النطاق الجغرافي للموقع العائد للمشارك بخدمة الانترنت في مكان تقديم الخدمة للعموم ، و التأكد من جاهزية المعدات المستخدمة ، و المكان المناسب لتثبيتها.

(ز) يلتزم المرخص له بضمان مصداقية ووثوقية سجلات دخول المستخدمين لتقديم الخدمات .

(ح) يلتزم المرخص له باستخدام تقنية Static Pat في توزيع العناوين الرقمية الخاصة مع كل Public IP محدد في عملية تقديم الخدمة وعليه يقوم بتقسيم مجالات المنافذ لهذا العنوان الحقيقي حسب النسبة التي ستحدد وفق الحل المقترح و بخصوص هذه الخدمة فقط (بناء على سعة الخط و عدد الزبائن) بحيث يحتوي سجل الدخول مجال المنافذ الذي استخدمه مستفيد محدد للوصول للإنترنت وكل ذلك بالتنسيق مع الهيئة .

(ط) حصر عملية الـ Static Pat المطبقة و الموزعة من العنوان الرقمي الحقيقي بتجهيزة واحدة لمنع عمليات تضارب المنافذ في حال القيام بعملية التوزيع على أكثر من تجهيزة لأن هذا قد يؤدي إلى أخطاء في سجلات دخول المستخدمين ، على أن يتم تأمين Real IPs على مسؤولية المرخص له.

(ي) يلتزم المرخص له بتقديم الخدمة و توفيرها للمشاركين في مكان تقديم الخدمة للعموم من خلال نقطة نفاذ مباشر إلى شبكة الانترنت العائدة للشركة السورية تحدد له من قبل هذه الشركة.

(ك) لا يتم السماح باستخدام اسم المستخدم وكلمة السر على أكثر من جهاز (يتم السماح

ب session authentication واحدة فقط أي session واحدة لكل مستخدم.

(ل) يفضل استخدام password مرة واحدة لكل session و عند انتهاء ال session تلغى ، وإذا أعاد المستخدم عملية تسجيل دخول يتم توليد كلمة سر ، العمر الخاص بها يساوي العمر الخاص بالجلسة حسب سياسة الخدمة التي يخضع لها هذا المستخدم.

(م) التمييز في سجلات logs بين الحالة الطبيعية لإغلاق ال session (logout أو انتهاء المدة الخاص بال session أو البيانات المسموح بها) وبين عملية تبديل الجهاز و الإغلاق القسري لـ session في حال كان مسموح حدوثها .

(ن) يجب أن يخزن المرخص له سجلات ال logs الخاصة بحالات محاولة الاتصال.

(س) يجب مراعاة كفاية سرعة الاشتراك في الانترنت لعدد المستخدمين ، وذلك لمنع ظهور أخطاء في سجلات دخول المستخدمين على التجهيزات تنتج من عمليات over loading على هذه التجهيزات

- عند تسجيل الخروج من الشبكة أو انقضاء زمن معين على عدم النفاذ إليها ، يتم إيقاف الحساب ويسجل لدى المرخص له توقيت وتاريخ الخروج لمنع إعادة استخدامه مرة أخرى .

- يجب أن تكون أسماء المستخدمين وكلمات السر غير مكررة .

- يمكن للمرخص له اقتراح حل فني آخر يدرس من قبل الهيئة بحيث يلبي كافة المتطلبات المذكورة أعلاه المادة ٣ - المتطلبات الفنية لتقديم الخدمة بحسب الحلول المقترحة

- تركيب وتشغيل ما يلزم من تجهيزات لإنشاء شبكة نفاذ لاسلكية WiFi إلى الشبكة العامة العائدة للسورية للاتصالات وتكون إدارة الشبكة وضبط إعداداتها وكلمات السر من خلال المرخص له حصراً .

- أن يخصص الاشتراك بخدمة الانترنت بعنوان رقمي حقيقي ثابت (Static Real IP).

- الاعتماد على برمجيات تعمل وفقاً للبروتوكولات المعيارية القياسية مثل (EAP.L2TP 802.1x الخ) أو أكثر تطور ووثوقية.

- أن تكون السرعة الدنيا المستأجرة من الشركة السورية للاتصالات لتقديم الخدمة 1 Gbps .

المادة ٤ - شروط لتقديم خدمة الإنترنت للعموم في الأماكن الخارجية

(أ) الالتزام باستخدام التعليمات و الضوابط و المجالات الترددية المسموح بها وفق مضمون

(اللائحة التنظيمية للشبكات اللاسلكية المحلية WLAN/ RLAN و اللوائح ذات الصلة باعتماد

النوع الصادرة عن الهيئة وكافة تعديلاتها)

(ب) الالتزام باستخدام التجهيزات المتوافقة مع المعايير الدولية المتعلقة بالسلامة الصحية و البيئية و التقيد بمضمون (اللائحة التنظيمية المتضمنة معايير السلامة و التوافقية الكهرومغناطيسية).

(ج) الالتزام باستخدام المجالات الترددية التالية المسموح بها لتقديم الخدمة وعلى أساس غير حصري وفق المجالات التالية :

٥٣٥٠-٥١٥٠ ميغاهيرتز

٥٨٥٠-٥٤٧٠ ميغاهيرتز

(د) تخضع وصلات الربط الميكروي مع الشبكة العامة العائدة للشركة السورية للاتصالات لإجراءات الترخيص المعمول بها لمثل هذه الحالات و تعود ملكيتها للشركة السورية للاتصالات.

(هـ) الالتزام بتأمين الوسائل الفنية التي تمكن من معرفة و تحديد هوية المستخدمين ، والتي تلبي متطلبات الهيئة.

مادة ٢- تُعتمد وثيقة المهام وبطاقات الوصف الوظيفي لمديرية الشكاوى المركزية وفق الآتي:

الهيكل التنظيمي

مديرية الشكاوى المركزية

دائرة التقييم والتحسين المستمر

دائرة تتبع معالجة الشكاوى

دائرة استقبال الشكاوى

الهدف الأساسي

تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع الوزارة من خلال تعزيز الشفافية المؤسسية ورصد شرائح قياس مؤشرات مكافحة الفساد الإداري والاستجابة للشكاوى ودعم الجوانب التنظيمية واللوجستية لتحسين جودة وسرعة تقديم الخدمات الحكومية تحقيقاً لرضا المواطن.

المهام الأساسية

- إدارة الشكاوى التي تخص الخدمات الحكومية في مجال عمل القطاع أو العاملين فيه.
- تنسيق الجهود بين مختلف الجهات المعنية لتوفير آليات فعالة لمعالجة الشكاوى.
- تحقيق الشفافية المؤسسية في التعامل مع الشكاوى المقدمة من المواطنين.
- تحسين جودة الخدمات العامة في مجال عمل القطاع من خلال رصد وتقييم الأداء المستمر.
- تطوير وتحديث السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالشكاوى الداخلية والخارجية بهدف تعزيز فاعلية منظومة الأداء الإداري وتحسينها.

قرار رقم /١٠٦/

بموجب القرار رقم /١٠٦/

تاريخ ١١/شعبان/١٤٤٦هـ - ٢٠٢٥/٢/١٠

مادة ١- تُحدث في وزارة الاتصالات وتقانة المعلومات مديرية تسمى مديرية الشكاوى المركزية ترتبط إدارياً بوزير الاتصالات وتقانة المعلومات ، تتولى مهامها من خلال الوحدات التنظيمية الفرعية التالية:

١. دائرة استقبال الشكاوى.

٢. دائرة تتبع معالجة الشكاوى.

٣. دائرة التقييم والتحسين المستمر.

بطاقة الوصف الوظيفي لمركز عمل مدير مديرية الشكاوى المركزية

الفئة الوظيفية: الأولى

المسمى الوظيفي: مدير مديرية الشكاوى المركزية

المسمى وظيفة الرئيس المباشر: وزير الاتصالات وتقانة المعلومات

المسمى وظيفة من ينوب عنه: رئيس الدائرة المكلف

المؤهل العلمي: إجازة جامعية على الأقل في (الهندسة المعلوماتية - هندسة الاتصالات - إدارة الأعمال - الحقوق) - الشهادة العليا في الإدارة العامة.

الخبرة الوظيفية: يمتلك خبرة فنية تخصصية لمدة لا تقل عن ٣/ سنوات في مجالات عمل المديرية

المهارات

الفنية:	الوظيفية:	السلوكية:
١. إتقان التعامل مع أنظمة الشكاوى الرقمية.	١. حل المشكلات واتخاذ القرار.	١. النزاهة والسمعة الحسنة والتفاني في العمل.
٢. القدرة على تحليل البيانات وإعداد التقارير الاحترافية.	٢. إدارة الفرق والتخطيط الاستراتيجي.	٢. الصدق والأمانة.
٣. الإلمام بمعايير الجودة.		٣. التفكير التحليلي.
٤. إدارة المخاطر.		٤. مهارات التواصل الفعال.
٥. خبرة في التشريعات ذات الصلة بالشكاوى.		٥. القدرة على التكيف.
		٦. الذكاء العاطفي.
		٧. إدارة الوقت.

المهام

١. متابعة كفاءة عمل المنصة الإلكترونية لتلقي الشكاوى بدون انقطاع.
٢. متابعة جميع الأنشطة الخاصة بالشكاوى.
٣. مراجعة التقارير التقنية الدورية المتعلقة بعدد الشكاوى التي تم استلامها ومعالجتها.
٤. الإشراف على عمليات تطوير وتحديث سياسات وإجراءات عمل المديرية والمساهمة في تقديم الدعم لاتخاذ القرار الإداري.
٥. وضع خطط استراتيجية وتشغيلية لتحسين أداء المديرية باستخدام تقانات المعلومات الحديثة والابتكارات التقنية.
٦. تقديم تقارير دورية للإدارة العليا حول سير العمل في المديرية، بما في ذلك التحديات التقنية والإدارية والقانونية والمالية التي تواجه عمل المديرية، وتقديم مقترحات لتطويرها.
٧. الإشراف على سير العمل في الدوائر التابعة للمديرية من خلال التنسيق بين رؤساء الدوائر، متابعة تطبيق القوانين والتعليمات المتعلقة بالعمل، تقييم أداء العاملين، معالجة البريد اليومي، والتوقيع على المعاملات الرسمية.

مهام الدوائر

تتكون المديرية من الدوائر التالية:

▪ دائرة استقبال الشكاوى

تتولى القيام بالمهام الفرعية التالية:

- استلام الشكاوى الواردة من المواطنين أو العاملين عبر مختلف قنوات التواصل المتاحة (منصة إلكترونية، هاتف،الخ).
- توثيق كل شكوى بدقة وتسجيلها وتثبيت بياناتها وحفظ مرفقاتها ضمن النظام الإلكتروني المخصص لهذه الغاية.
- التأكد من أن جميع البيانات المدخلة مكتملة لضمان توجيه الشكاوى إلى الجهات أو الوحدات التنظيمية المختصة بالشكل الصحيح.
- تصنيف الشكاوى المسجلة وإحالتها إلى الجهات أو الوحدات التنظيمية المعنية بمعالجتها.

▪ دائرة تتبع معالجة الشكاوى

تتولى القيام بالمهام الفرعية التالية:

- التواصل والتنسيق مع الجهات أو الوحدات التنظيمية المعنية لمتابعة معالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية.
- تتبع سير الإجراءات الخاصة بكل شكوى لضمان معالجتها بشكل مناسب وفي الوقت المحدد.
- مراقبة مستوى الاستجابة للشكاوى وإعداد تقارير دورية توضح تقدم العمل أو أسباب التأخير في معالجتها.
- التنسيق مع الوحدات التنظيمية والجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لمعالجة الشكاوى الكيدية.
- إعداد الردود الرسمية لمقدمي الشكاوى التي تمت معالجتها.

▪ دائرة التقييم والتحسين المستمر

تتولى القيام بالمهام الفرعية التالية:

- إدارة جمع البيانات المتعلقة بالشكاوى من مختلف قنوات التواصل (منصة، تطبيق موبايل.....)، وتحليلها ومراقبة دقتها وموثوقيتها.
- إعداد تقارير دورية عن نوع الشكاوى المقدمة ونتائج معالجتها.
- إعداد تقارير عن أنماط الشكاوى وتكرارها، وتقديم مقترحات وإحصائيات إلى الوحدات التنظيمية والجهات المختصة بناءً على دراسة وتحليل نتائج معالجة الشكاوى بهدف تحسين الخدمات.
- تقديم التغذية الراجعة إلى الوحدات التنظيمية والجهات المختصة كوسيلة وقائية تساهم في عملية دعم اتخاذ القرار الإداري.
- التنسيق مع الوحدات التنظيمية المعنية لنشر نتائج معالجة الشكاوى.
- الاطلاع على تقييمات المعالجة والملاحظات الواردة من مقدمي الشكاوى لقياس رضا المواطنين أو العاملين مقدمي الشكاوى.

بطاقة الوصف الوظيفي لمركز عمل رئيس دائرة تتبع معالجة الشكاوى

الفئة الوظيفية: الأولى

المسمى الوظيفي: رئيس دائرة تتبع معالجة الشكاوى

المديرية: مديرية الشكاوى المركزية

المؤهل العلمي: إجازة جامعية على الأقل في (إدارة الأعمال - الاقتصاد - الرياضيات/إحصاء/)

الخبرة الوظيفية: يمتلك خبرة فنية تخصصية لمدة لا تقل عن ١/ سنة واحدة في مجالات عمل الدائرة

المهارات

الفنية:	الوظيفية:	السلوكية:
١. القدرة على التعامل مع أنظمة إدارة الشكاوى الرقمية.	١. إدارة فرق العمل.	١. النزاهة والسمعة الحسنة والتفاني في العمل.
٢. القدرة على إعداد التقارير والردود الحكومية الاحترافية.	٢. حل المشكلات واتخاذ القرار.	٢. الصدق والأمانة.
٣. مهارات التفاوض.	٣. مهارات التنظيم والتخطيط.	٣. الحيادية في التعامل.
٤. إتقان اللغة العربية الفصحى في الصياغة الرسمية مع إجادة اللغة الانكليزية عند الحاجة.		٤. مهارات التواصل الفعال.
٥. معرفة في التشريعات ذات الصلة بالشكاوى.		٥. إدارة الوقت.
		٦. القدرة على العمل تحت الضغط.
		٧. المرونة والتكيف مع متغيرات بيئة العمل.

المهام

١. التواصل والتنسيق مع الجهات أو الوحدات التنظيمية المعنية لمتابعة معالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية.
٢. تتبع سير الإجراءات الخاصة بكل شكوى لضمان معالجتها بشكل مناسب وفي الوقت المحدد.
٣. مراقبة مستوى الاستجابة للشكاوى وإعداد تقارير دورية توضح تقدم العمل أو أسباب التأخير في معالجتها.
٤. التنسيق مع الوحدات التنظيمية والجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لمعالجة الشكاوى الكيدية.
٥. إعداد الردود الرسمية لمقدمي الشكاوى التي تمت معالجتها.
٦. توجيه ومراقبة العمل وتوزيع المهام بين العاملين في الدائرة، واقتراح تطويرات العمل والمشاركة في تقييم الأداء.

بطاقة الوصف الوظيفي لمركز عمل رئيس دائرة استقبال الشكاوى

الفئة الوظيفية: الأولى

المسمى الوظيفي: رئيس دائرة استقبال الشكاوى

مسمى وظيفة الرئيس المباشر: مدير الشكاوى المركزية

المديرية: مديرية الشكاوى المركزية

مسمى وظيفة من ينوب عنه: مستقبل الشكاوى المكلف

المؤهل العلمي: إجازة جامعية على الأقل في (الهندسة المعلوماتية - هندسة الاتصالات - تقانة المعلومات - الكلية التطبيقية - إدارة الأعمال).

الخبرة الوظيفية: يمتلك خبرة فنية تخصصية لمدة لا تقل عن ١/ سنة واحدة في مجالات عمل الدائرة

المهارات

الفنية:	الوظيفية	السلوكية:
١. القدرة على التعامل مع أنظمة إدارة الشكاوى الرقمية.	١. حل المشكلات واتخاذ القرار.	١. النزاهة والسمعة الحسنة والتفاني في العمل.
٢. الإلمام بمعايير الجودة.	٢. إدارة الفرق.	٢. الصدق والأمانة.
	٣. مهارات التواصل الفعال.	٣. الدقة والانتباه للتفاصيل.
	٤. القدرة على الاستماع الفعال.	٤. إدارة الوقت.

المهام

١. الإشراف على استلام الشكاوى الواردة من المواطنين أو العاملين عبر مختلف قنوات التواصل المتاحة (منصة إلكترونية، هاتف،الخ).
٢. ضمان توثيق الشكاوى بدقة وتسجيلها وتثبيت بياناتها وحفظ مرفقاتها.
٣. الإشراف على إدخال جميع البيانات بشكل صحيح ومكتمل.
٤. تصنيف الشكاوى وإحالتها إلى الجهات أو الوحدات التنظيمية المعنية بمعالجتها بالشكل الصحيح.
٥. توجيه العمل وتوزيع المهام بين العاملين في الدائرة، بالإضافة إلى متابعة ومعالجة البريد اليومي، والتأشير على المعاملات والتقارير، ومراقبة دوام العاملين، وتنفيذ المهام المكلف بها ضمن الصلاحيات الممنوحة، فضلاً عن اقتراح تطويرات للعمل والمشاركة في تقييم الأداء.

بطاقة الوصف الوظيفي لمركز عمل رئيس دائرة التقييم والتحسين المستمر

الفئة الوظيفية: الأولى

المسمى الوظيفي: رئيس دائرة التقييم والتحسين المستمر مسمى وظيفة الرئيس المباشر: مدير الشكاوى المركزية

المديرية: مديرية الشكاوى المركزية مسمى وظيفة من ينوب عنه: مُعد التقارير المكلف

المؤهل العلمي: إجازة جامعية على الأقل في (إدارة الأعمال - الحقوق - الاقتصاد)

الخبرة الوظيفية: يمتلك خبرة فنية تخصصية لمدة لا تقل عن ١/ سنة واحدة في مجالات عمل الدائرة

المهارات

السلوكية:

١. النزاهة والسمعة الحسنة والتفاني في العمل.
٢. الصدق والأمانة.
٣. مهارات التواصل الفعال.
٤. إدارة الوقت.
٥. القدرة على العمل تحت الضغط.

الوظيفية:

١. إدارة فرق العمل.
٢. حل المشكلات واتخاذ القرار.
٣. مهارات التنظيم والتخطيط.
٤. مهارات تحليل البيانات.
٥. الإلمام بمعايير الجودة.

الفنية:

١. القدرة على التعامل مع أنظمة إدارة الشكاوى الرقمية.
٢. القدرة على إعداد التقارير الاحترافية.
٣. معرفة في التشريعات ذات الصلة بالشكاوى.

المهام

١. إعداد تقارير دورية عن نوع الشكاوى، المدة، التكلفة، إلخ.

وزير الاتصالات وتقانة المعلومات

المهندس حسين المصري



Handwritten signature.