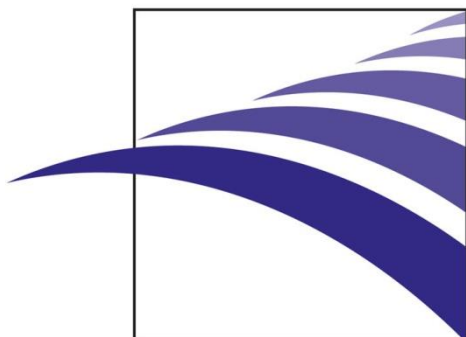




الجمهورية اللبنانية
الهيئة المنظمة للاتصالات

التقرير السنوي

لعام ٢٠١٤

قائمة المحتويات

كلمة الرئيس

١. تطوير قطاع الاتصالات

١. رصد السوق

- ١,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت والهاتف الخليوي والحزمة العريضة
- ٢,١ أسعار خدمات الهاتف الثابت و سوق الهاتف الخليوي وسوق الحزمة العريضة
- ٣,١ الدراسات

٢. ادارة ومراقبة حيز الترددات

١,٢ إدارة حيز الترددات

٢,٢ مراقبة حيز الترددات

٣. الترقيم

٤. جهود الهيئة في مجال متابعة جودة الخدمة

٥. الموافقة على معدات الاتصالات

٦. جهود الهيئة لحماية المستهلك

٢. الأعمال و المشاريع

١. حوكمة الإنترنت

١,١ المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت

٢,١ هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة ICANN

٣,١ المركز اللبناني للإنترنت (LINC)

٢. حماية القضاء السيبراني

١,٢ الهيئة الوطنية لحماية الامن السيبراني LNACS

٢,٢ المركز الوطني للاستجابة لحوادث الحاسب الألي LebCIRT

٣. الانتقال الى البث التلفزيوني الرقمي

٤. خدمات الـ OTT

٥. الاتصالات والمعلوماتية والسلامة على الطرق

٦. يوم الفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

٧. مسابقة المبتكرين الشباب

٨. العيد الـ ١٥٠ للاتحاد الدولي للاتصالات

٩. اليوم العالمي لأمن الأنترنت ٢٠١٤

III. بناء القدرات و الجسور

١. تعزيز قدرات الهيئة

١,١ منحة صندوق التنمية المؤسسية التابعة للبنك الدولي

٢,١ مشروع إدارة الملفات إلكترونياً

٣,١ تطوير الموارد البشرية

٢. التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية

١,٢ نشاطات الهيئة مع الاتحاد الدولي للاتصالات

٢,٢ نشاطات الهيئة مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

٣,٢ نشاطات الهيئة مع الشبكة الأورو متوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات

٣. التواصل مع المعنيين بقطاع الاتصالات

١,٣ الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

٢,٣ تمثيل الهيئة والمشاركة في مؤتمرات إقليمية وعالمية

٣,٣ جهود التوعية

شهد قطاع الاتصالات خلال العام ٢٠١٤ ازدياداً كبيراً في عدد مشتركى الانترنت السريع وشبكات الخليوي بالإضافة الى إدخال خدمات وعروض جديدة على أسواق الهاتف الثابت والخلوي والحزمة العريضة. كما شهد القطاع تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات القائمة وتخفيضاً كبيراً في التعريفات وارتفاعاً في الساعات المتوفرة.

غير انه وللأسف الشديد، لم يزل لبنان، بالرغم من كل التحديثات، يعاني من تأخر وبعض الترهل في خدمات الاتصالات بالمقارنة مع الدول الاخرى.

وقد واجهت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ تحديات ومعوقات عديدة كان أبرزها :

- عدم إقرار سياسة عامة للنهوض بقطاع الاتصالات والمعلوماتية،

- عدم تعيين مجلس إدارة جديد حتى الان يمكنه مواجهة التحديات والقيام بواجباته ومهامه المنصوص عليه في قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١،

- عدم استكمال تنفيذ قانون الاتصالات بما فيه المباشرة بإنشاء شركة اتصالات لبنان،

- عدم استكمال انتقال الصلاحيات من وزارة الاتصالات الى الهيئة، محاولات خنق الهيئة ومصادرة صلاحياتها ومحاربتها، وذلك بالإضافة الى الاوضاع السياسية المعقدة في لبنان والمنطقة والتي تقف عثرة امام تقدم الاقتصاد بشكل عام وتحرير قطاع الاتصالات بشكل خاص.

ومع ذلك مضى فريق عمل الهيئة قدماً، رغم قلة الإمكانيات المتوفرة له، في العمل على إنجاز مهمته الآيلة الى تطوير وتنظيم قطاع الاتصالات في لبنان. كما أنكب فريق العمل على حماية مستهلكي خدمات الاتصالات، محاولاً تذليل العقبات التي أعاققت تقدم مسيرة الهيئة .

وبالرغم من العمل الجبار المبذول حتى تاريخ اليوم، لم تؤدي جهود الهيئة لتطوير قطاع الاتصالات في لبنان والى توفير كامل الشروط المطلوبة لإنعاش القطاع ودعم انطلاقته غير المقيدة، واستعادة دور لبنان الرائد في هذا المجال.



وعلى الرغم من مرور ثمانية سنوات على تأسيس الهيئة وانطلاق عملها، لم تستطع جهودها ان تحقق إنجازات ملموسة حتى الآن، ولا تزال الهيئة بانتظار إقرار الأنظمة التي اعدتها في السنوات الماضية من قبل مجلس الوزراء واتخاذ قرار حاسم بتفعيلها وتطبيق القانون ٤٣١ / ٢٠٠٢ بالكامل من خلال تعيين مجلس إدارة جديد لها، نقل الصلاحيات من الوزارة الى الهيئة وإنشاء شركة ليبان تيليكوم (Liban Telecom).

ولا بد لنا هنا من التشديد مجدداً على أهمية إعادة صياغة البرنامج الحكومي ليمتدحور حول ضرورة إيلاء أهمية قصوى للمعلوماتية والاتصالات لا سيما في موضوع الأمن السيبراني الذي بات يشكل التهديد الأكبر والأولوية التي لا تفوقها أولوية في الاستراتيجيات الوطنية.

وتجدر الإشارة الى ضرورة العمل على وضع ضوابط لتنظيم عمل الإنترنت من قبل الحكومة اللبنانية وذلك من خلال تسليط الضوء على موضوع حوكمة الانترنت والمعاملات الإلكترونية الذي بات يعد من المتغيرات الجديدة التي على الحكومة اللبنانية أن تلتفت لها خاصة وأننا دخلنا في عالم رقمي بامتياز.

لقد آن الاوان لتطلق الدولة عجلة الحكومة الإلكترونية (e-gov) والشفافية ولينتهي الوضع المترهل وإطلاق يد الهيئة لتلعب الدور الريادي في تطوير قطاع الاتصالات والمعلوماتية في زمن الاندماج والعولمة الرقمية وذلك لبناء مجتمع المعلومات والمعرفة والإبداع.

لقد أصبحت الحاجة ملحة اليوم للمباشرة بتحرير قطاع الاتصالات وتلتفت الحكومة اللبنانية للطاقات الموجودة لديها واستثمارها بغية النهوض بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كما نناشد الحكومة اللبنانية ووزارة الاتصالات على حد سواء ان يضعوا نصب أعينهم تعميم المنافسة الحقيقية والعادلة لمصلحة المستهلك اللبناني والمؤسسات لتحقيق تقدم جذري عبر بناء عقد جديد للاتصالات والمعلوماتية في لبنان مما سيساهم في نمو الاقتصاد اللبناني.

نحن مستعدون اليوم قبل الغد للمضي قدماً والعمل يداً بيد مع وزارة الاتصالات والقطاعيين العام والخاص والمجتمع المدني والتقنيين والأكاديميين للرقى بلبنان إلى أعلى المستويات ولخلق فرص عمل جديدة في سوق الإتصالات وجذب الاستثمارات الخارجية اليها.

ولا بد من شكر كل من ساهم ويساهم بالإنجازات القطاعية وبثبات الهيئة وبالأخص الفريق الفاعل والعامل في الهيئة رغو الظروف الصعبة والعراقيل الجمة.

١. تطوير قطاع الاتصالات

تؤمن الهيئة بأهمية المباشرة السريعة في عملية إصلاح القطاع وبأثارها الجوهرية في دفع نمو الاقتصاد اللبناني وتلبية حاجات المستهلك اللبناني. وعليه، أعدت الهيئة الدراسات والتحليلات اللازمة التي تساهم بشكل أساسي في مساعدة الحكومة ووزارة الاتصالات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تصب في مصلحة تطور القطاع ونموه.

١. رصد السوق

خلال العام 2014، أجرت الهيئة بعض الدراسات والاستشارات العامة والبحوث التي تتعلق بالهاتف الثابت والخليوي والحزمة العريضة وخدمات الجيل الثالث، وقد قامت الهيئة بجمع ودراسة وتحليل بيانات مهمة لهذه الأسواق واقتُرحت حلولاً لمشاكلهم. كما ساهمت هذه الدراسات، بمساعدة الدولة ووزارة الاتصالات، على اتخاذ وتنفيذ قرارات إستراتيجية للمضي قدماً بتطوير قطاع الاتصالات في لبنان.

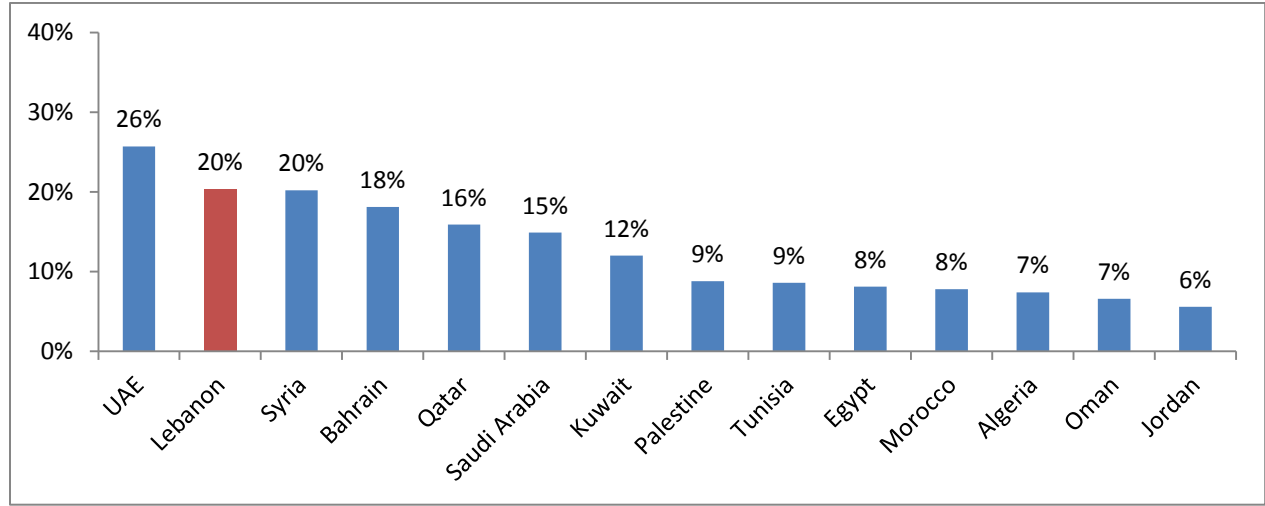
١,١ نظرة عامة على سوق الهاتف الثابت والهاتف الخليوي والحزمة العريضة

سجّل لبنان تقدماً على المستوى العالمي في تطوير مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحيث انتقل الى المرتبة ٦٢ عالمياً حسب دراسة الاتحاد الدولي للاتصالات. كما وصل الى المرتبة السادسة بين الدول العربية. هذا التمييز هو نتيجة التحسّن في استخدام خدمات الاتصالات. غير أن لبنان شهد تراجعاً قليلاً فيما يتعلّق بمؤشرات البنية التحتية والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١,١,١ سوق الهاتف الثابت

على صعيد الهاتف الثابت، تظهر المقارنة مع الدول المحيطة أن لبنان يحتل مكانة متقدمة ضمن هذه البلدان مع نسبة اختراق تفوق الـ ٢٠%.

مقارنة بين الدول العربية لاختراق الخطوط الثابتة



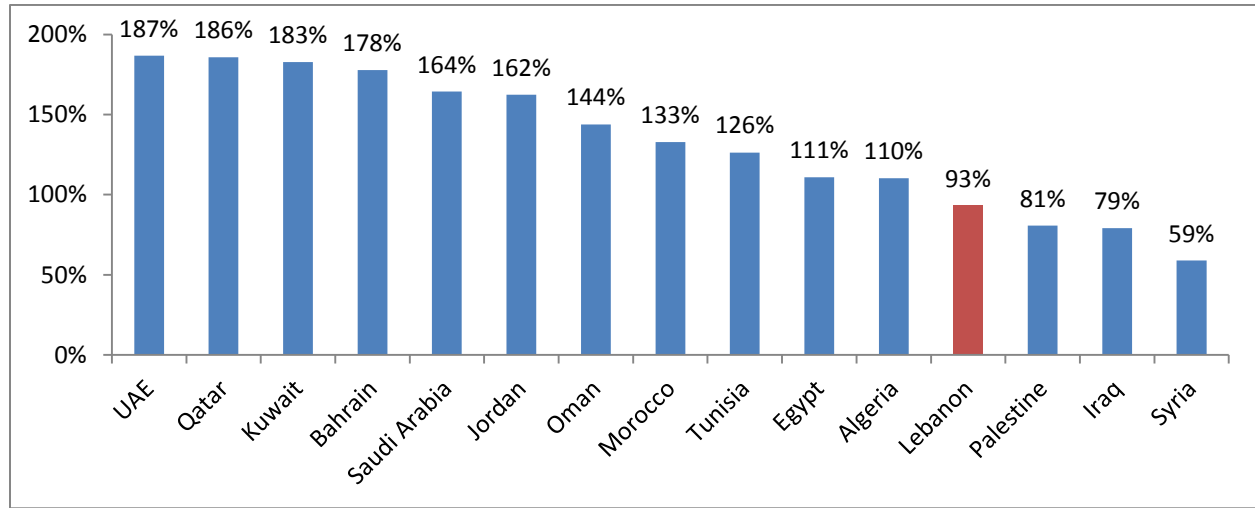
المصادر: مجموعة المرشدون العرب AAG

٢,١,١ سوق الهاتف الخليوي

أما على صعيد سوق الهاتف الخليوي، فلأسف لا يزال لبنان من الدول القليلة التي لم تحرز تقدماً في مجال التنافسية كما تعرفه المنظمات الدولية غير أن السوق اللبنانية تشهد بعضاً من التنافس المحدود. وقد اصلت شركتي الخليوي في العام ٢٠١٤ جهودها في هذا المضمار عن طريق إدخال عروض جديدة تنافسية وتحسين الخدمات القائمة من حيث التعريفات وشروط الخدمة.

وتجدر الإشارة الى أنه وعلى الرغم من النمو الكبير في عدد مشتركّي الهاتف الخليوي، لا يزال لبنان متأخراً بالمقارنة مع معدل اختراق الهاتف الخليوي في دول المنطقة والذي يبلغ ١٣٣%. خلال الفصل الثالث من العام ٢٠١٤ بلغت نسبة الاختراق ٩٣% وذلك آخذين بعين الاعتبار اللاجئين السوريين من ضمن مجمل عدد السكان.

مقارنة بين البلدان العربية لاختراق الهاتف الخليوي



المصدر: مجموعة المرشدون العرب AAG

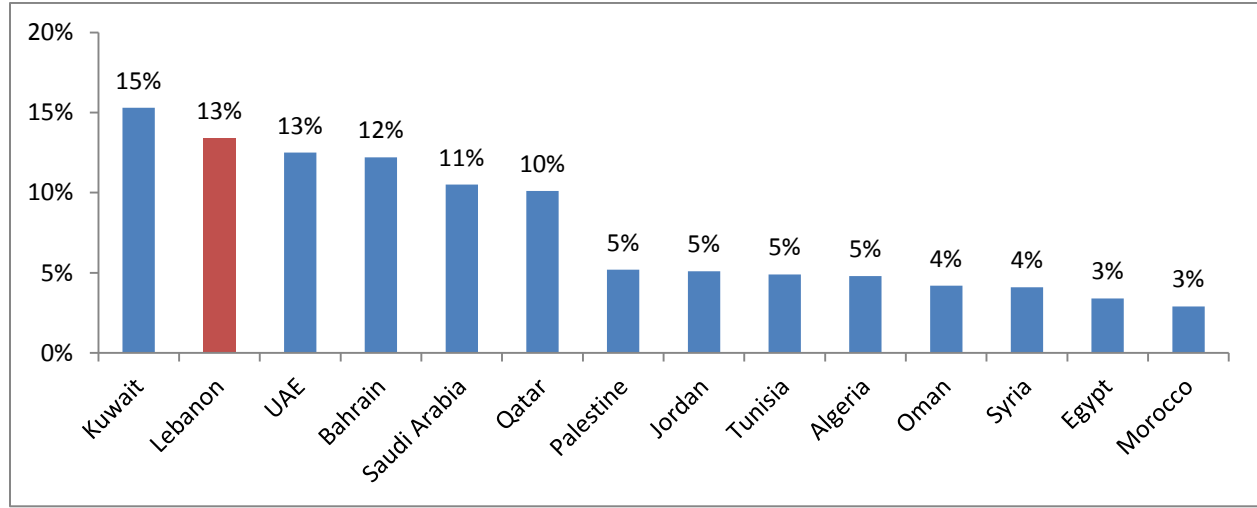
٣,١,١ سوق الحزمة العريضة

بعد إطلاق خدمات الجيل الثالث والجيل الرابع وخاصة من بعد خفض الأسعار في حزيران ٢٠١٤، كان الإقبال على الإنترنت الجوال إيجابياً جداً، فقد بلغ عدد المشتركين في خدمة الإنترنت الجوال في آخر ٢٠١٤ أكثر من ٦٠% من مستخدمي الهاتف الخليوي. تتراوح السرعة الحقيقية المتوسطة بين ١,٦ ميغابايت و ٣ ميغابايت، أما معدل الاستعمال الشهري فيبلغ ١٩ ميغابايت لكل مشترك؛ علماً أن السرعة المتاحة مع تكنولوجيا الجيل الرابع تتجاوز ال ١٠٠ Mbps.

وقد تم نشر ٤٣٥ موقعاً حتى الآن بشكل رئيسي في منطقة بيروت الإدارية وبعض المناطق المحيطة بها. وتعمل حالياً وزارة الاتصالات على خطة توسيع تغطية وتحسين خدمة الجيل الرابع من خلال إنشاء وتجهيز ما لا يقل عن ١٧٠٠ موقع جديد في المدن الرئيسية والساحل والمناطق الريفية.

أما على صعيد سوق خدمات الإنترنت الرقمي السريع والحزمة العريضة، فقد إنتعش السوق مجدداً خلال العام ٢٠١٤ مع إدخال عروض جديدة بأسعار منخفضة في آخر الفصل الثاني. وقد بلغت نسبة إختراق السكان أكثر من ١٣% حسب تحليل مجموعة المرشدون العرب AAG.

مقارنة بين الدول العربية لاختراق خدمة الحزمة العريضة الثابتة



المصدر: تقارير مجموعة المرشدون العرب AAG

٢,١ أسعار خدمات الهاتف الثابت و سوق الهاتف الخليوي وسوق الحزمة العريضة

تميز عام ٢٠١٤ بدخول باقات وخدمات جديدة إلى السوق بالإضافة الى تحسين وتحديث بعض الخدمات الموجودة.

١,٢,١ التغيرات في تعريفات الهاتف الثابت وشروط الخدمات خلال العام ٢٠١٤

في كانون الاول ٢٠١٤، أطلقت "تاتش" خدمة الهاتف الثابت - الخليوي تحت الاسم التجاري "داري" بالتعاون مع وزارة الاتصالات. تهدف هذه الخدمة إلى تقديم خدمات التخابر الصوتي والداتا إنترنت إلى قرى لبنان عبر الاعتماد على التكنولوجيا الثابتة الخلوية وفق التعريفات المعتمدة لخدمات الهاتف الثابت.

في نيسان ٢٠١٤، خفضت وزارة الاتصالات تعريفات المخابرات الدولية على الهاتف الثابت بنسبة ٥٠%. وفي الوقت نفسه تم تخفيض اسعار الاتصالات المحلية على البطاقات المسبقة الدفع بنسبة تراوحت بين ٣٣% الى ٥٠%.

في تموز ٢٠١٤، قامت الوزارة بإلغاء كلفة الاشتراك التأسيسية للخطوط الثابتة وقامت بتخفيض كلفة الاشتراك الشهرية بنسبة ٢٥%.

٢,٢,١ التغيرات في تعريفات الهاتف الخليوي وشروط الخدمات خلال العام ٢٠١٣

خلال العام ٢٠١٤، طُرحت في الأسواق خدمات وباقات جديدة للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع كما تم تحسين بعض الخدمات الموجودة سابقاً لجهة التعريفات وشروط الخدمة.

في شهر كانون الاول ٢٠١٤، أطلقت شركة "ألفا" خدمة أنغامي لمشاركي الخطوط المسبقة واللاحقة الدفع. وتقدم هذه الخدمة للمشاركين فرصة الاستماع وتحميل أغاني من اختيارهم بأقل كلفة ممكنة.

وفي نيسان ٢٠١٤، وبناء على قرار وزاري، خفضت شركتي "ألفا" و"تاتش" تعريفات الاتصالات الدولية. وقد انخفضت الأسعار بنسبة تراوحت بين ٢٣% و ٤٠% لمشاركي الخطوط المسبقة الدفع وبنسبة ٣٦% و ٤٢% لمشاركي الخطوط اللاحقة الدفع.

في حزيران ٢٠١٤، وبناء على قرار وزاري، خفضت "ألفا" و"تاتش" أسعار الاتصالات المحلية لمشاركي الخطوط اللاحقة الدفع وقدمت ساعة تخاير محلية مجانية لمشاركي الخطوط اللاحقة الدفع. وتراوح الانخفاض في تعريفات الاتصالات المحلية للخطوط المسبقة الدفع بين ٣١% و ٣٢%. كما خفضت شركتي "تاتش" و"ألفا" تعريفات الرسائل القصيرة للخطوط المسبقة واللاحقة الدفع تراوحت بين ٤٠% و ٤٤%.

٣,٢,١ التغيرات في سوق الحزمة العريضة وشروط الخدمة خلال العام ٢٠١٤

سوق الهاتف الثابت:

تطبيقاً للمرسوم ١١٩٦٧ الصادر في أيار ٢٠١٤ والمنفذ في تموز ٢٠١٤، قامت الوزارة بزيادة باقات الدخول لخدمات الإنترنت الرقمي السريع الى ٢ ميغابيت بتعرفة أقل ب ٦٨% من باقة الـ ٢ ميغابيت السابقة ويسعات استخدام تعادل ضعف السعات السابقة.

وقد شهدت الباقات الأخرى تخفيضاً على الأسعار تراوحت بين ٤٤% و ٦٨% مع زيادة بنسبة ١٠٠% على السعات الموجودة.

سوق الهاتف الخليوي:

في تموز ٢٠١٤، تنفيذاً للقرار الوزاري ٢٩٧، راجعت شركي "ألفا" و"تاتش" باقات الحزمة العريضة المتنقلة وزادت سلات الساعات بنسبة تراوحت بين ٥٠% و ٣٠٠% بدون أي تغيير في أسعار الباقات. وعليه، تقدم باقة الدخول ٥٠٠ ميغابايت بسعر ١٠\$ (دون الضريبة المضافة) لمشاركي الخطوط اللاحقة والمسبقة الدفع.

٣,١ الدراسات

أعدت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ عدداً من الدراسات ساهمت من خلالها في بلورة مواضيع عدة تخدم تطور قطاع الاتصالات في لبنان.

١,٣,١ دراسة مقارنة حول اسعار التجزئة في العالم العربي

في الربع الاخير من العام ٢٠١٤، أعدت الهيئة دراسة مقارنة حول التعريفات شملت خدمات الاتصالات في لبنان. إعتمدت هذه الدراسة على سلات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المعدة للتكيف مع خاصيات العالم العربي. تمت مقارنة التعريفات في لبنان مع دول البحر المتوسط ومع معدل بلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

٢,٣,١ دراسة مقارنة حول باقات الهاتف الخليوي

في الربع الأول من العام ٢٠١٤، أعدت الهيئة دراسة مقارنة حول باقات الخطوط المسبقة واللاحقة الدفع في المنطقة. وقد أظهرت الدراسة انه لا زالت توجد إمكانية لتحسين العروض المتوافرة في لبنان لا سيما من حيث حزم العروض، التنويع والفترات الزمنية لتحصيل الفواتير.

٢. ادارة ومراقبة حيز الترددات

في العام ٢٠١٤، قامت الهيئة بتقييم ومراجعة طلبات ونطاقات الترددات مع دراسة بعض الخدمات الجديدة. كما عملت الهيئة على التصدي لكافة مشاكل التشويش وسعت الى حلها.

١,٢ إدارة حيز الترددات

قام فريق ادارة حيز الترددات بدرس وتقييم طلبات الترددات للوصلات الميكروية على نطاقات متعددة بغية تخصيص ترددات لمشغلي الهاتف الخليوي والإدارات الرسمية لا سيما وزارتي الدفاع والداخلية وقوات الامم المتحدة المؤقتة. كذلك قام الفريق بمراجعة بعض نطاقات الترددات التابعة للخدمات الراديوية الثابتة مع دراسة بعض الخدمات الجديدة، بالإضافة الى متابعة الأعمال والدراسات الجارية لمعالجة بنود المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC15 والمشاركة في اجتماعات لجان الدراسات للاتحاد الدولي للاتصالات وفي اجتماعات الفريق العربي الدائم للطيف الترددي ASMG من خلال اعداد تقارير لبعض البنود ومناقشتها خلال الاجتماعات.

٢,٢ مراقبة حيز الترددات

تنفيذاً للمهام الموكلة إليه، يقوم فريق مراقبة الطيف الترددي لدى الهيئة باستقبال ومعالجة شكاوى التشويش الواردة من مختلف الجهات المتضررة والمرخص لها باستعمال الترددات اللاسلكية كشركات الخليوي، شركات نقل المعلومات DSP والادارات الرسمية لاسيما المؤسسات العسكرية والأمنية حيث يقوم الفريق بالتدخل ميدانياً وتحديد مصادر التشويش وأسبابه والجهات المسؤولة عنه وملاحقة المخالفين لدى الجهات القانونية.

ومن المهمات اليومية لفريق مراقبة الطيف الترددي لدى الهيئة المنظمة للاتصالات، المراقبة المستمرة لمعايير ومواصفات البث لجميع محطات البث المرئي والمسموع (اذاعات ال FM والمحطات التلفزيونية) العاملة على الأراضي اللبنانية للتأكد من مدى مواءمتها مع معايير البث المحددة في دفتر الشروط النموذجية للمؤسسات الاعلامية التلفزيونية حيث يقوم الفريق بشكل دوري خلال العام بإجراء مسح ميداني شامل للبث المرئي والمسموع في جميع مراكز الاقضية اللبنانية للتأكد من جودة الارسل ونسبة التغطية.

ومن المهمات الأساسية للفريق، إجراء مراقبة يومية لحيز الترددات المستعمل للملاحة الجوية والبحرية للتأكد من أمانها وخلوها من أي تشويش، ومعالجة شكاوى المواطنين المتعلقة بتأثيرات الحقل المغناطيسي لمحطات الإرسال والتأكد من مدى مواءمتها مع المعايير المحددة من المنظمة الدولية المتخصصة في دراسة تأثير الأشعة غير المؤينة ICNIRP.

ويبين الجدول التالي الحالات والشكاوى التي قام فريق مراقبة بمعالجتها خلال العام ٢٠١٤

مخالفات قانون البث المسموع FM	حماية المستخدم من الحقول المغناطيسية	شركات الخلوي والربط الرقمي	مؤسسات أمنية والطيران المدني	عدد الحالات
٨	٤	٤	١٠	

وانطلاقاً من المسؤولية المنوطة به لجهة مراقبة عمل الترددات فقد قام فريق مراقبة وإدارة الطيف الترددي بوضع المواصفات التقنية لإنشاء شبكة متكاملة لمراقبة استخدام الترددات اللاسلكية على جميع الأراضي اللبنانية تسمح بمراقبة استخدام الترددات وموائمتها مع التراخيص الممنوحة وتحديد التعديات ومصادر التشويش كما يمكن الاستفادة منها بمكافحة التعدي على الفضاء السيبراني للدولة اللبنانية.

ومن الجدير ذكره أيضاً، مشاركة فريق مراقبة الطيف الترددي في إعداد دفتر الشروط والمواصفات التقنية والخطة العملية لمشروع الانتقال الى البث التلفزيوني الرقمي وتقييم المرحلة التجريبية منه.

٣. الترقيم

عقدت الهيئة عدة اجتماعات مع وزارة الاتصالات قام خلالها خبراء الهيئة بتقديم إقتراحات لمعالجة الإحتياجات المتزايدة لأرقام الخلوي تتناسب مع مخطط الترقيم الوطني. كما زوّد خبراء الهيئة الوزارة بمعالجات تضمن الحد الأدنى من التأثيرات على الأرقام المعمول بها سواء الثابتة منها أو الخلوية.

٤. جهود الهيئة في مجال متابعة جودة الخدمة

بحسب ما نصت عليه المادة ٢٥ من قانون الاتصالات ٢٠٠٢/٤٣١ ، تابعت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ إجراء الاختبارات الميدانية "Drive tests" لقياس جودة خدمات الهاتف الخليوي بنوعيتها: خدمة الصوت "Voice service" وخدمة الانترنت - الجيل الثالث - 3G، والتي كانت تحاكي تجربة المستخدم لهذه الخدمات.

لهذه الغاية قامت الهيئة بحملة قياس وطنية شاملة، حول خدمات الصوت في الجيلين الثاني والجيل الثالث (2G&3G) في المحافظات اللبنانية الخمسة للفترة ما بين بداية ونهاية شهر آذار ٢٠١٤. أظهرت النتائج أن تغطية الخدمة في منطقة بيروت في هذه الفترة كانت جيدة نسبياً وأظهرت القياسات أيضاً تفاوتاً بسيطاً في نوعية الخدمة بين المشغلين الفا وتانش.

وفي سياق آخر يتعلق بمنصة قياس جودة الخدمة، تابعت الهيئة جهودها الرامية الى تطوير وتحديث منصة قياس المؤشرات (Xplore™) المتطورة، بحيث أصبحت المنصة قادرة على تحليل المعطيات المتعلقة بكافة خدمات الاتصالات ووضع تقارير جودة الخدمة خلال وقت قياسي من انتهاء الاختبارات وادخال المعطيات إلى قاعدة بيانات المنصة.

إضافة لما سبق، تتحضر الهيئة خلال المرحلة القادمة لإطلاق حملة وطنية لقياس خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض باستخدام المسابير المختصة من انتاج شركة Epitiro والتي يتم تنزيلها من قبل المستهلك وتعطي صورة واضحة عن مؤشرات خدمة الانترنت سواء كانت عبر الDSL أو عبر الإنترنت اللاسلكي ولكافة المشغلين وتسمح بوضع مقارنة (Benchmark) حول نوعية الخدمة حسب نوعها (DSL or Wireless) و حسب كل مقدم خدمة وحسب كل منطقة من المناطق اللبنانية.

٥. الموافقة على معدات الاتصالات

من ناحية أخرى، وفيما يتعلق بجهود الهيئة في وضع الموافقة على معدات الاتصالات (Type Approval)، فإن الهيئة تبقى جاهزة للبدء بتطبيق نظام الموافقة على المعدات فور صدور قرار بذلك من السلطات المختصة.

أيضاً ومن ضمن جهودها المستمرة في هذا موضوع، واصلت الهيئة جهود التنسيق مع الهيئات العربية والاجنبية المعنية، كما وواظبت الهيئة على الإجابة على كثير من رسائل الاستيضاح المتعلقة بموضوع الموافقة على معدات

الاتصالات في لبنان والمعايير المعتمدة لتوفيرها بالسوق المحلية اللبنانية والواردة بمعظمها المستوردين المحليين ومن الهيئات والمصنعين والمختبرات الدولية.

٦. جهود الهيئة لحماية المستهلك

خلال العام ٢٠١٤، عالجت الهيئة بنجاح ٣٩ شكوى بما يرضي المستهلك. وقد تعاونت الهيئة مع جميع مقدمي الخدمات بما فيهم مشغلي الهاتف الخليوي، أوجيرو، مقدمي خدمات القيمة المضافة ومقدمي خدمات الإنترنت بهدف معالجة هذه الشكاوى بطريقة سليمة وسريعة.

وقد عملت الهيئة على خلق ونشر التوعية حول موضوع حماية الأطفال على الإنترنت وذلك خلال:

- المشاركة في مقابلات تلفزيونية وإذاعية بهدف تنوير الجمهور حول مخاطر الانترنت على الاطفال وأدوات الحماية منها،

- تقديم عروض توعوية في عدد من المدارس والمؤتمرات،

- التعاون مع وزارة الاتصالات والضغط على الجهات المعنية لشراء وتوفير خادم للحماية الأبوية لمشغلي الهاتف الخليوي "تاتش" و"ألفا"،

- إطلاق حملة إعلامية اجتماعية واسعة ونشطة.

II. الأعمال و المشاريع

خلال العام ٢٠١٤ عملت الهيئة على عدد من المشاريع الآيلة الى تطوير وتحديث سوق وخدمات الاتصالات في لبنان إضافة الى تحقيق اضطلاع ومشاركة أوسع في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١. حوكمة الإنترنت

يدخل موضوع حوكمة الإنترنت في صلب أولويات الهيئة التي نسقت نشاطات عديدة مع منتدى حوكمة الإنترنت على الصعيدين الاقليمي والدولي. وكان للهيئة مساهمات عدة في مواضيع متعلقة بحوكمة الإنترنت لا سيما مواضيع حرية التعبير وحماية البيانات الشخصية وكيفية التوفيق بين متطلبات الأمن الوطني والمحافظة على الحرية الشخصية والبيانات ذات الطابع الشخصي.

١,١ المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت

المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت هو مؤتمر سنوي يجمع خبراء متخصصين لمناقشة ومشاركة آرائهم وتجربتهم حول القضايا الاساسية المتعلقة بالإنترنت مثل النفاذ، الانفتاح، الأمن، الخصوصية، المحتوى وإدارة الموارد الدقيقة. ويترأس الدكتور حب الله اللجنة الاستشارية المتعددة الأطراف لهذا المنتدى. عُقدت أعمال المنتدى العربي للإنترنت هذه السنة، بتنظيم من الإسكوا، في بيروت في الفترة الممتدة بين ٢٥ و ٢٧ تشرين الثاني في فندق الموفنبيك وجمع حوالي ٣٥٠ معني بقطاع الاتصالات من القطاعين الخاص والعام في لبنان والخارج. شاركت الهيئة بفعالية في هذا الحدث من خلال مساندة الإسكوا في التحضيرات التمهيدية. علاوة على ذلك، قدم د. عماد حب الله، رئيس اللجنة الاستشارية للمنتدى العربي لحوكمة الانترنت و رئيس ومدير الهيئة التنفيذي بالإنابة، كلمة بعنوان "حوكمة الإنترنت ومتعددي المصلحة" تحدث فيها عن الأساليب والمنهجيات المتبعة حالياً لحوكمة الانترنت وعن تلك التي من المفترض اعتمادها.

٢,١ هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة ICANN

إن هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) منظمة غير ربحية تم تأسيسها دولياً لتتولى مسؤولية توزيع مجالات العناوين في بروتوكول الإنترنت وتخصيص معرفات البروتوكول. وقد كانت هذه الخدمات تقدم أصلاً، بموجب عقد حكومي أمريكي، من قبل سلطة تخصيص أسماء الإنترنت (IANA) أما الآن فتقوم ICANN بالمهام التي كانت تؤديها السلطة. وتلتزم ICANN بالمحافظة على الاستقرار التشغيلي لشبكة الإنترنت وتعزيز روح المنافسة وتحقيق تمثيل واسع النطاق لمجتمعات الإنترنت العالمية، إضافة إلى سعيها لصياغة سياسات تلائم رسالتها. خلال عام ٢٠١٤، مثل د. حب الله لبنان وشارك بفعالية في اجتماعات هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة و اللجنة الاستشارية الحكومية حيث تم التطرق الى مجموعة واسعة من المواضيع مثل أساليب البيع بالجملة والبيع بالتجزئة لنطاقات الانترنت، طرق الإستجابة الى الاستخدام غير الشرعي او السيء لأنظمة أسماء الإنترنت، إعادة البناء الداخلي، ومبادرات جديدة لزيادة المنافسة على الإنترنت. أعطى د. حب الله رؤية واضحة من خلال تقديم كلمة في الاجتماع الذي عقد في لندن في تموز ٢٠١٤. كما شارك د. حب الله عبر ترشيح نفسه لرئاسة اللجنة الاستشارية الحكومية خلال اجتماعات ICANN في لوس أنجلوس في تشرين الاول ٢٠١٤، وكانت فرصة فوزه وشبكة ضد الفائز السويسري.

٣,١ المركز اللبناني للإنترنت (LINC)

وفقاً لتوصيات وزارة الاتصالات قامت الهيئة بالمشاركة في إنشاء المركز اللبناني للإنترنت الذي سيكون مسؤولاً بتصميمه عن تسجيل أسماء المواقع ضمن النطاقات الخاصة بلبنان وتأمين بنى تحتية صلبة وأمنة لأسماء المواقع تعتمد على نموذج المسجلين المعتمدين . كما وسيؤمن هذا المركز خدمة تسجيل محايدة وسهلة ومنفتحة وشفافة في لبنان. أنشأ هذا المركز بمبادرة وجهد أصحاب المصلحة المتعددين بين القطاع العام والقطاع الخاص والأكاديمية والمنظمات الغير الحكومية والتجمعات التقنية.

٢. حماية الفضاء السيبراني

كعادتها، كان للهيئة العديد من المساهمات المتعلقة بموضوع حماية الفضاء السيبراني، وذلك من خلال مشاركتها في المؤتمرات والنشاطات الدولية التي تعنى بهذا المجال والتي تميزت بالعديد من تقديم العروض محلياً ودولياً وإعداد البحوث ونشر التوعية حول المسائل المتعلقة بأمن الفضاء السيبراني. كما بذلت الهيئة ولا تزال، جهوداً حثيثة بهدف إنشاء الفريق الوطني للإستجابة لحوادث الحاسب الآلي بالتعاون مع الإتحاد الدولي للاتصالات.

١,٢ الهيئة الوطنية لحماية الامن السيبراني LNACS

بناءً على تكليف من وزير الاتصالات قام فريق عمل الهيئة بإعداد الخطة الوطنية لحماية الأمن السيبراني مع الجدول الزمني والتطبيقي المتعلق بها وتم رفعها لوزارة الاتصالات والرئاسات الثلاث في حينه. كما شارك اعضاء الفريق في دورات وورشات عمل علمية متخصصة بحماية الأمن السيبراني على المستوى الوطني والاقليمي والاستحصال على شهادات تخصصية في هذا المجال وذلك بهدف تأمين انطلاقة فعالة وناجحة للمركز عند تفعيله.

وقد قام فريق حماية الفضاء السيبراني في الهيئة المنظمة للاتصالات بالإستناد إلى توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات والممارسات الفضلى التي إنتهجتها الدول الرائدة في مجال حماية الفضاء السيبراني، بوضع دراسة وإطار عمل مفصل لهيئة وطنية لحماية الأمن السيبراني تحت اسم LNACS ، تتولى هذه الهيئة حماية الفضاء السيبراني اللبناني وتطوير القدرات الوطنية ، وقد رفعت التوصية لوزير الاتصالات ورئاسة مجلس الوزراء.

كما شارك أعضاء فريق حماية الفضاء السيبراني في اجتماعات مجموعات العمل المتخصصة بأمن الفضاء السيبراني في للاتحاد الدولي للاتصالات في جينيف ومتابعة آخر التحديثات والمقررات والتوصيات الصادرة عنها في هذا المجال.

٢,٢ المركز الوطني للاستجابة لحوادث الحاسب الألي LebCIRT

بناء على توصية معالي وزير الاتصالات، قام الاتحاد الدولي للاتصالات بعقد اتفاقية مع الهيئة لمساعدتها في إنشاء المركز الوطني للاستجابة لحوادث الحاسب الألي LebCIRT لتكون مهام هذا المركز الاستجابة لحوادث أمن الكمبيوتر أو تهديدات الأمن السيبراني من خلال توفير الخدمات اللازمة لدائرة محددة من أصحاب المصلحة تتضمن:

- تحديد فعالية وتنسيق التهديدات الإلكترونية على المستويين الوطني والإقليمي،
 - نشر المعلومات،
 - توفير نقطة اتصال للمساهمين فيه في كافة المسائل المتعلقة بالأمن السيبراني.
- وفي هذا الإطار قامت الهيئة بتحديد التجهيزات التقنية اللازمة لإنشاء المرحلة الاولى للمركز ووضع اللمسات الأخيرة على المخطط التقني التفصيلي للبنية التحتية اللازمة للمركز والتي تخوله بتقديم الخدمات الاساسية.

٣. الانتقال الى البث التلفزيوني الرقمي

تابعت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ أعمال اللجنة الوطنية اللبنانية للانتقال الى البث التلفزيوني الرقمي. شكلت هذه اللجنة بناءً على القرار المشترك رقم ٢٩٣/١ الصادر عن معالي وزيري الاتصالات والإعلام، وترأسها الدكتور عماد حب الله، وضمت ممثلين عن كل من وزارتي الاتصالات والإعلام، المجلس الوطني للإعلام، الهيئة المنظمة للاتصالات وتلفزيون لبنان.

وقد أطلقت اللجنة مرحلة البث التجريبي التي امتدت من كانون الثاني ٢٠١٤ حتى نهاية نيسان ٢٠١٤. وخلال فترة التحضيرات، تم دعوة الشركات المعنية إلى اجتماع لعرض الإمكانيات المتاحة ولاستكمال التجهيزات المطلوبة للبث التجريبي. كما شارك أعضاء من الهيئة بمشاركة ممثلين عن تلفزيون لبنان بإعداد تقرير أولي عن خطة لتجهيز وتأهيل البنية التحتية لمواقع الإرسال المدرجة في خطة البث التجريبي لاتخاذ التدابير اللازمة لتحضيرها تقنيا وعمليا والاتفاق مع المؤسسات التلفزيونية المعنية بتلك المواقع إضافة لتلفزيون لبنان. كما تابعت اللجنة ترتيبات إدخال

معدات البث التجريبي مع المديرية العامة للجمارك وتحضير الكتب المناسبة والموجهة باسم الهيئة المنظمة للاتصالات. وجرى إعداد المواصفات التقنية لأجهزة الالتقاط الخاصة بالبث الرقمي بناء على المواصفات المعتمدة في خطة الانتقال.

٤. خدمات الـ OTT

قامت الهيئة بإعداد تقرير موجز عن خدمات الـ (OTT) Over The Top players أمثال YouTube, Facebook الخ.. وتأثيراتها على مختلف القطاعات. يتضمن التقرير جدولاً يلخص خدمات الـ OTT المختلفة والآثار المحتملة على المستهلكين والمشغلين والأمن الوطني. كما يتضمن التقرير توصيات للتعامل مع تأثيرات هذه الخدمات والجهات التي يمكنها أن توسع أو تنفذ التوصيات المقترحة. كما شاركت الهيئة بفعالية في نشاطات الدول العربية بهذا الموضوع.

٥. الاتصالات والمعلوماتية والسلامة على الطرق

بعد ورشة العمل التي أعدتها الهيئة بالتعاون مع وزارة الاتصالات في العام السابق في سياق مواكبة الجهد الذي يبذله الاتحاد الدولي للاتصالات في كل أنحاء العالم لتحسين الأداء خلال قيادة المركبات عبر القضاء على عوامل الشroud المتصلة بالتكنولوجيا الآمنة أثناء القيادة. ووفقاً للتوصيات الخاصة بأهمية التوعية التي نتجت عن هذه الورشة التي جمعت عدداً كبيراً من المعنيين والمتخصصين في هذا المجال من كل القطاعات الرسمية والخاصة كقوى الأمن والاتصالات والهندسة والجامعات والجمعيات، ساهمت الهيئة في بداية العام ٢٠١٤ في وضع دفتر الشروط للحملة الإعلامية التي كانت تعد له شركة "تاتش" بالتعاون مع وزارة الاتصالات كما وشاركت في تقييم ودراسة المقترحات المتعلقة بالحملة.

٦. يوم الفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جرى الاحتفال بـ"يوم الفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" في ٢٤ نيسان ٢٠١٤ بمبادرة من الاتحاد الدولي للاتصالات الهدف منها تشجيع وتمكين الفتيات والنساء على اختيار وظائف في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وقد أخذت الهيئة المنظمة للاتصالات على عاتقها مهمة توعية الفتيات والشابات وتبسيط الضوء على الآفاق الممتازة المتوفرة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعليه، تعاونت الهيئة بشكل وثيق مع المعنيين بهذا القطاع ودعتهم للمشاركة في هذه المبادرة وقد أبدت عدة مؤسسات إهتمامها بهذا المشروع وأتخذت إجراءات توعوية وميدانية عديدة بغرض دعم هذا الحدث.

وقد تعاونت الهيئة مع شركة "سيسكو" وشاركت في الجلسة التي تم تنظيمها في مقر "سيسكو" في وسط بيروت والتي توجهت إلى طلاب "الانترانشيونال كولدج" وعرضت أمامهم الفرص الهائلة التي باستطاعة صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن توفرها للأجيال الصاعدة.

وقد قامت الهيئة بتغطية هذه الأحداث من خلال إطلاق حملة إعلامية واسعة على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لها.

٧. مسابقة المبتكرين الشباب

مسابقة المبتكرين الشباب هي مبادرة سنوية ينظمها الاتحاد الدولي للاتصالات تهدف إلى تشجيع الشباب الموهوبين على استخدام التكنولوجيا بطريقة مبتكرة بهدف تلبية مجموعة من التحديات الانمائية في العالم الحقيقي. في عام ٢٠١٤، قامت الهيئة بنشر الوعي حول هذه المسابقة وروجت لها عبر إرسال رسائل دعوة الكترونية لأكثر من ٨٠٠ مشترك على موقع الهيئة الالكتروني ولجميع الجامعات اللبنانية. كما قامت بنشر خبر حول هذه الموضوع على موقعها الالكتروني وعلى قنوات التواصل الاجتماعي بالإضافة الى تقديم معلومات حول هذه المسابقة على الاذاعات اللبنانية (راديو وان ولايت أف.أم).

٨. العيد ال ١٥٠ للاتحاد الدولي للاتصالات

بصفقتها عضوا في الاتحاد الدولي للاتصالات، تمت دعوة الهيئة للمشاركة في احتفال مرور ١٥٠ سنة على تأسيس الاتحاد الدولي للاتصالات الذي سوف يقام خلال العام ٢٠١٥. ونظراً للميزانية المحدودة، صممت الهيئة حملة بميزانية منخفضة على أن يتم العمل بها خلال العام ٢٠١٥ وقدمتها للاتحاد الدولي للاتصالات.

وتتضمن الخطة الاعلامية ما يلي:

- إطلاق حملة الكترونية على موقع الهيئة الالكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي التابعة للهيئة للاحتفال بالعيد ١٥٠ للاتحاد الدولي للاتصالات. وسوف تتضمن هذه الحملة معلومات حول الاتحاد الدولي للاتصالات، نبذة تاريخية حول الاتحاد ومساهمته في تطوير القطاع حول العالم بالإضافة الى لافتة الكترونية تقود الى صفحة على موقع الهيئة الالكتروني تتحدث عن الاتحاد الدولي للاتصالات وتتضمن لمحة عامة حول نشاطاته وأهدافه الاساسية،
- سوف تعمل الهيئة على تصميم وطباعة منشورات تلخص أبرز المراحل التي شهدتها الاتحاد الدولي للاتصالات منذ عام ١٨٦٥ وأهم إنجازاته على ان يتم توزيعها على مراكز ألفا، تاتش، اوجيرو ولييان بوست،
- ايضاً، سوف ترسل الهيئة كتاباً بإسم رئيسها إلى المعنيين بقطاع الاتصالات تعلمهم فيه عن هذه المناسبة ويدعوهم للتخصير لنشاطات ونشر التوعية حول العيد ١٥٠ للاتحاد خلال العام ٢٠١٥،

٩. اليوم العالمي لأمن الأنترنت ٢٠١٤

شاركت الهيئة منذ العام ٢٠٠٨ في جميع نشاطات ومشاريع اليوم العالمي لأمن الأنترنت بالتعاون مع المجلس الأعلى للطفولة التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية، مؤسسة مخزومي، كشافة المهدي، تكريم ومؤسسة الرؤية العالمية بالإضافة الى عدد من الفاعلين في القطاعين الخاص والعام. وتضمنت نشاطات عام ٢٠١٤:

- إرسال اكثر من ٣ ملايين رسالة نصية توعويه لمستخدمي ألفا وتاتش وبدعم من وزارة الاتصالات "تصرفوا بمسؤولية في اليوم العالمي لامن الأنترنت"،

- إطلاق حملة إعلامية على مواقع التواصل الاجتماعي وتحديث مستمر لصفحة الفيسبوك الخاصة باليوم العالمي لأمن الانترنت،

- الطلب من مقدمي خدمات الانترنت في لبنان إرسال رسائل توعية الكترونية عشوائية لجميع مشتركهم،

- توزيع الجوائز على الفائزين في مسابقة "أجمل عمل فني" عن سلامة الأولاد على الإنترنت، والتي شارك فيها تلامذة تتراوح أعمارهم بين ٩ و ١٥ سنة من ٥٠ مدرسة رسمية وخاصة،

- تنظيم حملة إعلانية واسعة تضمنت إعلانات على شاشات الكترونية ضخمة في بيروت الكبرى،

١١١. بناء القدرات و الجسور

عملت الهيئة خلال العام ٢٠١٣ على بناء وتنمية قدراتها الداخلية والخارجية. وقد تمكنت من تعزيز علاقاتها مع المنظمات المحلية والاقليمية عبر مشاركتها في مؤتمرات وورش عمل بالإضافة الى عملها المستمر على نشر التوعية وتنقيف الجمهور ومدته بأهم وأخر مستجدات وتطورات قطاع الاتصالات.

١. تعزيز قدرات الهيئة

عملت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ على تنمية قدراتها الداخلية والخارجية من خلال الدخول في شراكة مع المنظمات الدولية لتمويل مشاريع بناء القدرات والتي اكتسبت الهيئة من خلالها الادوات التقنية اللازمة وحدثت مناهج عملها.

١,١ منحة صندوق التنمية المؤسسية التابعة للبنك الدولي

أجرت الهيئة اجتماعا في مكاتبها مع فريق البنك الدولي خلال شهر تموز ٢٠١٤ تم خلاله مراجعة كافة اجزاء مشروع "بناء القدرات في مجال تنظيم قطاع الاتصالات" وإعداد التقرير النهائي. الجدير بالذكر أن هذا المشروع تم تمويله من قبل البنك الدولي للإنشاء والتعمير (البنك الدولي) عبر منحة قدمها صندوق التنمية المؤسسية بقيمة \$٤٩٢,٣٠٠. وقد ساعد هذا المشروع الهيئة على تبسيط عملياتها الداخلية وتعزيز الشفافية وبناء القدرات التقنية

بشأن المسائل التنظيمية إثباتاً لمكانة الهيئة كجهة تنظيمية موثوقة وفعالة ومتجاوبة. وقد شمل هذا المشروع الاجزاء التالية:

الجزء الأول: تبسيط الإجراءات الداخلية وتعزيز الشفافية في الهيئة المنظمة للاتصالات،

الجزء الثاني: بناء قدرات الهيئة المنظمة للاتصالات في مواضيع سياسة إدارة الطيف الترددي واندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

الجزء الثالث: بناء قدرات سياسة قطاع الاتصالات،

الجزء الرابع: التدقيق،

الجزء الخامس: الإشراف على تنفيذ الانتقال إلى بيئة الكترونية،

٢,١ مشروع إدارة الملفات إلكترونياً

اعتمدت الهيئة نظام إدارة الملفات إلكترونياً الذي سيساعدها على القيام بأعمالها التنظيمية على أكمل وجه. ان الهدف من هذا النظام هو تطوير أداء الهيئة من خلال تأمين التنظيم الملائم المتمثل بإدارة الملفات والمعلومات والعمليات اليومية وذلك من أجل تحقيق خلق، تعديل، تعبئة واستعادة فعالة لها وتأمين الدعم والتحكم الملائمين لسير العمل.

وتتضمن إدارة هذا النظام:

- إدارة الملفات الموجودة حالياً،
- إدارة الملفات القديمة والمحفوظات،
- إدارة الاجراءات الاساسية المتصلة بأعمال الهيئة ،
- إدارة عملية سير المشاريع التنظيمية وقضايا العمل من خلال آلية محددة مسبقاً.

يؤرشف هذا النظام اليوم حوالي ٦٠٠٠٠ صفحة من المستندات القديمة بغض النظر عن شكلها الاساسي (بريد الكتروني، فاكس، قرص مدمج، كتاب، الخ..)

٣,١ تطوير الموارد البشرية

خلال العام ٢٠١٤، ركزت الهيئة على تطوير قدرات ومهارات مواردها البشرية وصقلها من خلال إرسال خبراء الهيئة الى أكثر من ٢٠ جلسة تدريب وورشة عمل في لبنان والخارج. وقد تم تمويل هذه الجلسات بشكل رئيسي من قبل منظمات تعنى بقطاع الاتصالات مثل الشبكة الاورو -متوسطة لمنظمي الاتصالات والاتحاد الدولي للاتصالات. وقد تطرقت هذه الجلسات الى مواضيع عديدة مثل حيز الترددات، تكنولوجيا المعلومات، المهارات الناعمة، عمليات التدقيق في القطاع العام وغيرها.

وقد وضع قسم الادارة والموارد البشرية خلال العام ٢٠١٤ آلية تقييم جديدة لأداء خبراء الهيئة. وقد تضمنت هذه الآلية نموذج تقييم ذاتي واتبعت اسلوب الإدارة بالأهداف MBOs . تهدف الآلية الجديدة الى توفير معايير أكثر كفاءة ودقة لتقييم اداء الموظفين.

وقد شكل اعتماد برنامج اوراقك خلال العام ٢٠١٤ جزءاً من مشروع نظام المكننة الذي تم تطبيقه في الهيئة بهدف تأمين إدارة الكترونية لعمليات الهيئة. يتعلق هذا البرنامج بجدول الرواتب والادارة الشخصية ويوفر نسخاً احتياطية لجميع المعلومات الخاصة بالعاملين في الهيئة مثل الشهادات، الخلفية المهنية، الراتب، الخ. كما يصدر هذا البرنامج تقارير رسمية وخاصة، كشوفات للرواتب ويساهم في إدارة ساعات حضور العاملين. وسيتم تنفيذ المرحلة الثانية من البرنامج والتي تتعلق بالمحاسبة خلال العام ٢٠١٥.

٢. التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية

تسعى الهيئة باستمرار الى بناء قدراتها الداخلية من خلال تمثين علاقتها مع المنظمات المحلية والدولية كالاتحاد الدولي للاتصالات والشبكة - الاورو متوسطة لمنظمي قطاع الاتصالات والشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات.

١,٢ نشاطات الهيئة مع الاتحاد الدولي للاتصالات

شاركت الهيئة في نشاطات الاتحاد الدولي كما نشقت مع الاتحاد حول مواضيع مختلفة.

١,١,٢ المشاركة في اجتماعات فرق العمل الخاصة بالاتحاد الدولي للاتصالات

عملت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ على متابعة العديد من اجتماعات اللجان الدراسية التابعة لقطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات وخاصة في أعمال لجنة المفردات الي يرأسها د. عماد حب الله واللجنة الدراسية السادسة وفرق عملها (WP6A, 6B, 6C) وهي اللجنة المعنية بالبحث الاذاعي والتلفزيوني والتي يشغل فيها المهندس محمد أيوب منصب نائب رئيس اللجنة كما شاركت الهيئة في:

- أعمال فرق العمل المعنية بمسائل الخدمات الثابتة والمتحركة (WP5A, 5B, 5C) ، وخدمات العلوم (WP7A, 7B, 7C, 7D)

- أعمال لجان الدراسات التابعة لقطاع التنمية وقطاع التقييس من خلال ترؤس اجتماعات اللجان الدراسية الخاصة بالتعريفات واللغات والتي يترأسها د. عماد حب الله،

- اجتماعات اللجنة الدراسية الاولى التابعة لقطاع التنمية والتي عقدت في ايلول ٢٠١٤ في جنيف، سويسرا، والتي من خلالها تم تعيين المهندسة جنان كرم من ادارة الطيف كنائب مقرر للمسألة ١/٨ للفترة الدراسية ٢٠١٤-٢٠١٨،

- العديد من المناسبات والاجتماعات التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات منها الحدث الرفيع المستوى WSIS+10 الذي عقد في حزيران ٢٠١٤ في جنيف، سويسرا، الاجتماع التاسع عشر للفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات الذي عقد في ايلول ٢٠١٤ في جنيف.

٢,١,٢ المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام ٢٠١٤ (World Telecommunication

Development Conference WTDC-2014)

شاركت الهيئة في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات WTDC 2014 الذي عقد في مركز دبي الدولي للمؤتمرات، الامارات العربية المتحدة من ٣٠ اذار الى ١٠ نيسان ٢٠١٤. وقد شارك في هذا المؤتمر اكثر من ١٣٠٠ مندوب من ١٣٧ بلدا و ٣٣ منظمة إقليمية ودولية. ويعقد هذا المؤتمر مرة كل اربع سنوات.

وقد تم تعيين السيدة جنان كرم من الهيئة نائبا لفريق العمل التابع للجلسة العامة ورئيسا للفريق الخاص بإعداد مساهمة قطاع التنمية في الخطة الاستراتيجية للاتحاد والتي تم عرضها في مؤتمر المندوبين المفوضين كما شاركت في اعمال لجنة التوجيه الخاصة بالمؤتمر.

٢,١,٣ مؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٤

بناء على قرار مجلس الوزراء، شُكل وفد برئاسة معالي وزير الاتصالات الشيخ بطرس حرب لتمثيل لبنان والمشاركة في اعمال مؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٤ الذي عقد في بوسان، كوريا خلال الفترة الممتدة من ٢٠ تشرين الأول الى ٧ تشرين الثاني ٢٠١٤. وقد شاركت الهيئة في هذا المؤتمر الذي يعتبر أعلى سلطة في الاتحاد الدولي للاتصالات وهو يعقد مرة كل أربعة سنوات وهو المسؤول عن تحديد السياسات العامة، واعتماد الخطة الاستراتيجية والمالية ، بالإضافة إلى قيامه بانتخاب القيادات الإدارية العليا في الاتحاد. وخلال المؤتمر تم تشكيل عدة لجان بهدف تغطية نشاطات هذا الحدث وقد ترأس د. حب الله اللجنة الرابعة المعنية بإصدار الوثائق النهائية للمؤتمر بست لغات معتمدة من الاتحاد الدولي للاتصالات.

٢,٢ نشاطات الهيئة مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

شاركت الهيئة في الاجتماع العام الثاني عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات الذي عقد في مسقط، عمان. تمت خلال الاجتماع مراسيم انتقال رئاسة الشبكة من الهيئة المغربية الى الهيئة العمانية كما وتناقشت الهيئات الاعضاء بالمشاريع التي قامت بالعمل عليها خلال الدورة وقامت الهيئة اللبنانية بعرض لمشاريع التي ستكمل الهيئة اللبنانية العمل عمليا خلال العام ٢٠١٥:

- مشروع الحوسبة السحابية،

- مشروع مقارنة عروض النفاذ المرجعية في البلدان العربية.

كما وقامت الهيئة بالرد على جميع الاستمارات وبوضع ملاحظاتها على جميع المستندات التي وصلتها من الهيئات الأعضاء وذلك وفقاً لمقررات الاجتماع العام للشبكة.

وشاركت الهيئة في ورشة عمل عن الحوسبة السحابية والتي تم تنظيمها من قبل المكتب الإقليمي في الاتحاد الدولي للاتصالات بالاشتراك مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET) ومع المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ALECSO) وذلك في تونس من ٤ الى ٥ كانون الأول ٢٠١٤. وذلك بالإضافة الى زيارة مختبر الحوسبة السحابية في جامعة ESPRIT التونسية.

٣,٢ نشاطات الهيئة مع الشبكة الأورو-متوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات

اجتمع ممثلو الأعضاء المنظمين في الشبكة الأورو-متوسطية لمنظمي قطاع الاتصالات في عمان (المملكة الأردنية) في شباط ٢٠١٤ ضمن الدورة السنوية العامة لمناقشة تمويل واستمرارية الشبكة الأورو-متوسطية لمنظمي الاتصالات، بهدف تلخيص مجريات العام ٢٠١٣ ووضع خطة لنشاطات العام ٢٠١٤. خلال الاجتماع العام، تم تعيين المملكة الأردنية رئيساً جديداً للشبكة و المملكة الاسبانية نائب رئيس جديد بالإضافة إلى التجديد للأمانة الدائمة التي تجمع ايطاليا، مصر، البرتغال، اسبانيا، الأردن ولبنان.

وقد تم استخدام نتائج المقارنة المرجعية لتقييم الاختلاف بين الأساليب التنظيمية التي تحتاج إلى الانسجام في ما بينها فضلاً عن تقييم التحديات المماثلة التي يواجهها المنظمون حالياً، الأمر الذي يستدعي تضافر الجهود المشتركة للأعضاء والدعم من قبل الشبكة الأورو-متوسطية.

وعلى مدار السنة، تعمل الهيئة مع أعضاء آخرين من الشبكة الأورو-متوسطية للمنظمين على متابعة تنظيم ورش العمل لضمان مشاركة مستمرة إلى جانب المساهمة الفعالة للهيئة في هذه الأحداث. وقد حضرت الهيئة بشكل فعال ورش العمل التالية خلال العام ٢٠١٤:

- تنظيم خدمة النطاق العريض، عمان، الأردن،

- سياسة نشر الألياف البصرية، القاهرة، مصر.

من ناحية أخرى، نظّمت المفوضية الأوروبية الاجتماع الأول للحوار الأورو-متوسطي حول الاتصالات الإلكترونية ومجتمع المعلومات في مدينة بروكسيل (بلجيكا). هدف الاجتماع إلى تعزيز وتحسين الاقتصاد الرقمي. أيضاً، فإنه عمل إلى تشجيع إنشاء منصة لمناقشة حوكمة الإنترنت وتحدياته.

٣. التواصل مع المعنيين بقطاع الاتصالات

تتواصل الهيئة مع الجمهور ومع المعنيين بسوق الاتصالات والمنظمات الدولية والإقليمية من خلال اقامة نشاطات تفاعلية كثيرة مثل وسائل النشر والتواصل الاعلامي والرقمي من خلال موقعها الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي والبيانات والمقابلات الصحفية بالإضافة الى تمثيل لبنان والمشاركة في المؤتمرات الدولية والاقليمية التي تعنى بشؤون قطاع الاتصالات.

١,٣ الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

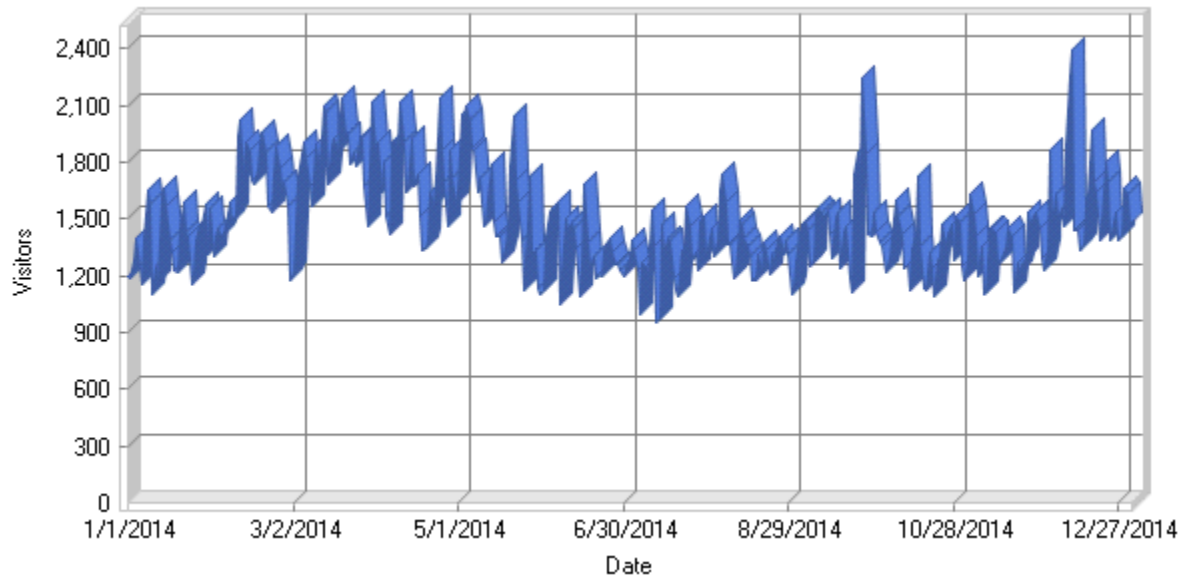
في السنتين الماضيتين، أسست الهيئة منصات وسائل الإعلام الاجتماعي وأعدت موقعها الالكتروني ليصبح أداة لنشر الحملات المتعلقة بالاتصالات، جودة الخدمة، حيز الترددات، التداخل، الأمن السيبراني، حماية الأطفال على الانترنت، حماية المستهلك وغيرها من المواضيع المهمة.

وقد شهد العام ٢٠١٤ نجاح هذه الادوات عبر جذب عدد كبير من المعنيين بقطاع الاتصالات على الصعيدين الدولي والمحلي بهدف رفع الوعي حول مواضيع الاتصالات العالمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتم تقديمها عبر لبنان للجمهور من خلال موقع الهيئة الإلكتروني ومنصات الاعلام الاجتماعي. وقد قامت الهيئة بحملة توعية واسعة حول اليوم العالمي لأمن الإنترنت بالتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية (المجلس الاعلى للطفولة) وعدد كبير من المنظمات غير الحكومية المحلية ومنظمات القطاع الخاص. وقد لعبت الهيئة دوراً رئيسياً في نجاح الاحتفال الذي تم عقده في بيت الطبيب. وقد قامت الهيئة على فترة ثلاثة أشهر بإرسال رسائل للجمهور من خلال موقع "تويتر" بهدف تنوير الناس حول تدابير الحماية التي بإمكانهم اعتمادها بهدف حماية أطفالهم من مخاطر الانترنت. كما شكل موقع الهيئة الالكتروني منبراً لنشر هذه الرسائل بشكل يومي من خلال خاصية الخبر العاجل، قائمة البريد الالكتروني واستحداث لافتة الكترونية حول هذه الحملة تشير الى وجود معلومات هامة متوفرة على مواقع منظمي هذا الحدث الالكتروني. علاوة على ذلك، غطت الهيئة يوم الاحتفال من خلال مواقع فايسبوك، غوغل بلس وتويتر. وقد تم اعتماد المقاربة نفسها على جميع الحملات التي قامت بها الهيئة خلال العام ٢٠١٤ والتي كانت عديدة: عرب نت ٢٠١٤، اليوم العالمي للفتيات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الشراكة العالمية

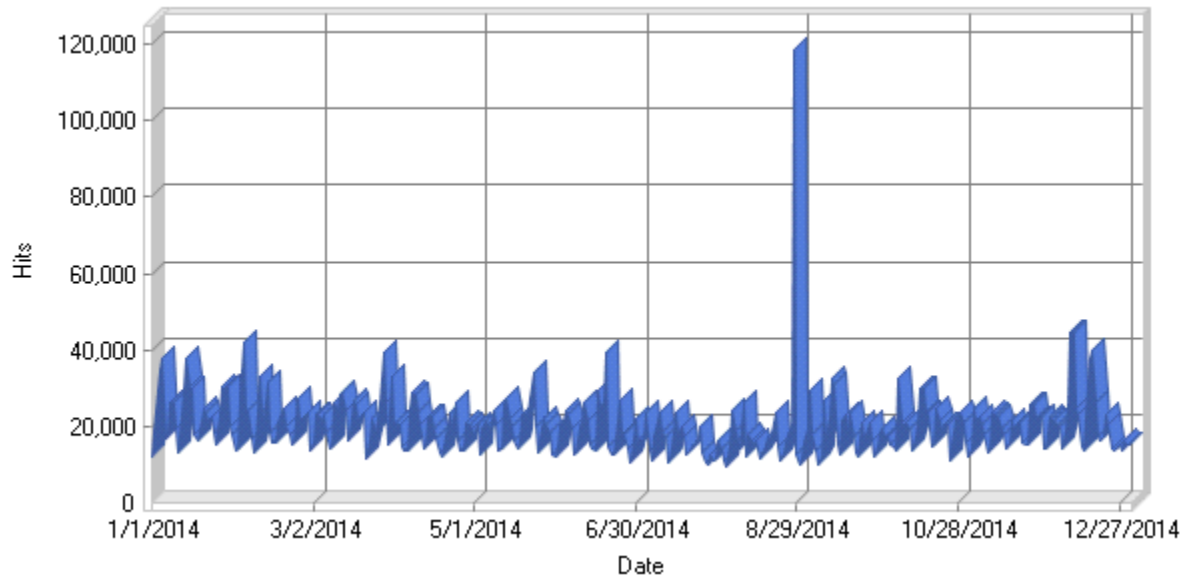
للشباب في جدول أعمال أهداف لما بعد ٢٠١٥، الخ.. علاوة عن المشاركة المحلية والدولية، استمرت الهيئة في نشر التوعية حول مخاطر الانترنت من خلال إغناء قسم الفضاء السبراني ووحدة الاخبار بأحدث وأهم المعلومات والقضايا العالمية.

وقد مهد التواصل من خلال منصات الاعلام الاجتماعي الطريق لزيادة عدد الزوار لموقع الهيئة الالكتروني. وقد أظهرت الاحصاءات ارتفاعاً جيداً في عدد الزوار اليومي (٣٢%) وفي تنوع الصفحات التي تم تصفحها بناء على الحملات.

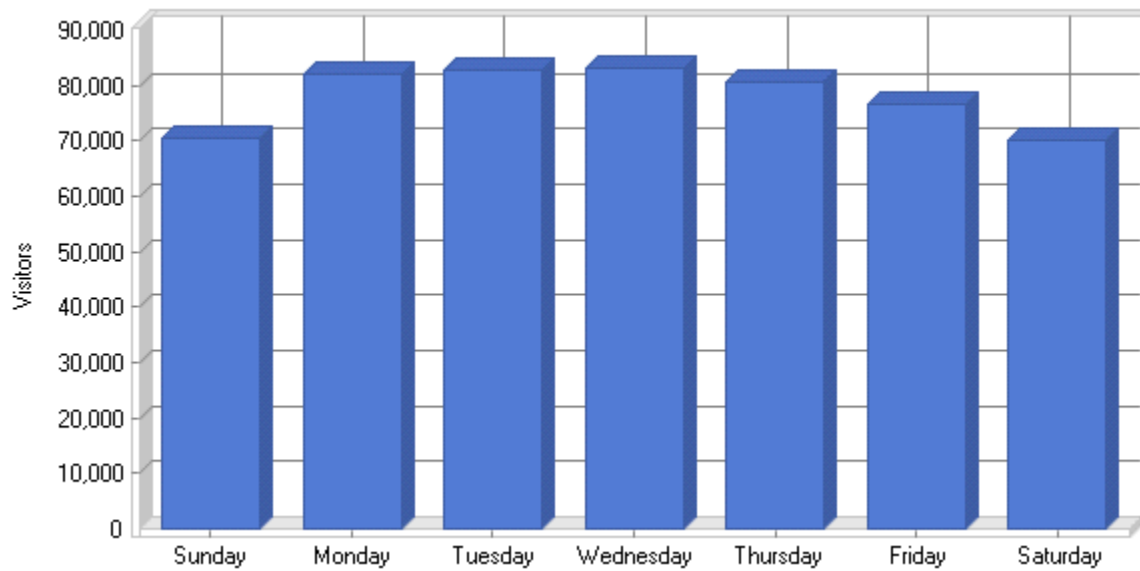
عدد الزوار اليومي ٢٠١٤



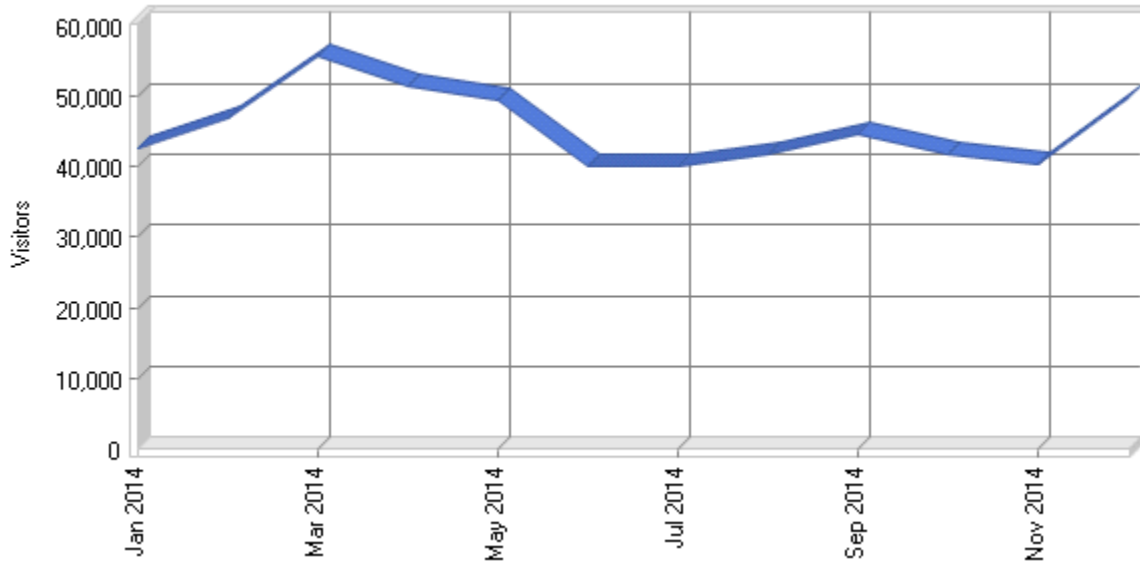
معدل النقرات اليومية ٢٠١٤



حركة الموقع خلال الأسبوع ٢٠١٤



حركة الموقع خلال الشهر ٢٠١٤



٢,٣ تمثيل الهيئة والمشاركة في مؤتمرات إقليمية وعالمية

خلال العام ٢٠١٤، شاركت الهيئة في عدد كبير من المؤتمرات المهمة بهدف تمثيل صورتها وصقل وتبادل المعارف والخبرات.

على الصعيد المحلي، شارك رئيس الهيئة ومديرها التنفيذي بالإنابة د. عماد حب الله وخبراء من الهيئة في عدد من المؤتمرات منها المنتدى العربي لحوكمة الانترنت (AIGF)، منتدى أمن الفضاء السيبراني (cybersecurity conference)، مؤتمر عرب نت (ARABNET)، مؤتمر المعلوماتية والأمن

(Seminar on Information and security) ومؤتمر الصحة الإلكترونية (E-Health conference)

أما على الصعيدين الإقليمي والعالمي، فقد شاركت الهيئة في عدد كبير من المؤتمرات من بينها، المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC)، مؤتمر المفوضين (ITU Plenipotentiary Conference)، منتدى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA ICT FORUM)، ورشات عمل الشبكة الأورو-متوسطة لمنظمي الاتصالات (EMERG)، المؤتمر العالمي للاتصالات الخلوية والمنظم من قبل جي إس إم إي (GSMA)، منتدى شبكات الجيل الرابع للشرق الأوسط وشمال إفريقيا (LTE MENA)، منتدى حوكمة

الإنترنت (IGF)، الإجتماع العام لشبكة الهيئات العربية لتنظيم الاتصالات (AREGNET)، إجتماعات شركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN)، مؤتمر المجموعة الإستشارية العربية لأصحاب المصلحة المتعددين (AMAG) والمؤتمر العالمي للحزمة العريضة (Broadband World Forum).

وكان للهيئة مشاركات فعالة في عدد كبير من تلك المناسبات حيث أدار د. عماد حب الله جلسات نقاش وقدم عروضاً حول مواضيع عدة مثل الحزمة العريضة، مسح الشبكات، حماية وأمن الانترنت، قوانين وأنظمة الاتصالات الأساسية، الإطار التنظيمي لمقدمي خدمات الاتصالات في الشرق الأوسط والحوكمة الالكترونية في العالم العربي.

٣,٣ جهود التوعية

تركزت جهود التوعية خلال العام ٢٠١٤ حول ثلاثة محاور رئيسية : شؤون المستهلك، عمل الهيئة في مجال تطوير قطاع الاتصالات والحوسبة السحابية. وقد سخرت الهيئة جميع طاقاتها وأدواتها بهدف تثقيف الجمهور ونشر التوعية حول هذه المواضيع من خلال إعداد مقابلات في الصحف والمجلات المحلية والدولية مثل دابلي ستار، Comms MEA، بلوم، Executive Magazine، Business Year بالإضافة الى المشاركة في مقابلات على أنثر الإذاعات المرئية والمسموعة تناولت مواضيع شؤون المستهلك.

كما لجأت الهيئة خلال العام ٢٠١٤ الى تكثيف حضورها على مواقع التواصل الاجتماعي.

