



الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY



2021

التقرير
السنوي
للهيئة
العامة
للاتصالات
وتقنية
المعلومات



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125



بِحَضْرَةِ ضَائِحَةَ الشُّمُو

السَّيِّحِ نَوَافٍ أَحْمَدُ الْجَابِرِ الصَّبَّاحِ

رئيس مجلس الإدارة حفظه الله ورعاؤه



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125



سَمُو الشَّيْخِ مَشْرِعِ الْأَحْمَدِ بْنِ الْأَصْبَاحِ
وَلِيَّ سَائِرِ الْعَهْدِ حَفِظَهُ اللَّهُ



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125



سَمُو الشَّيْخِ صَبَّاحِ الْخَالِدِ الْحَمْدِ الصَّبَّاحِ

رئيس مجلس الوزراء حفظه الله



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125



مَعَالِي / د. زين العابدين الفلستين

وزير الأشغال العامة ووزير الدولة
لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125

المُلخَص التنفيذي

13 كلمة معالي رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

16 مجلس الإدارة

17 الإدارة التنفيذية

18 الهيكل التنظيمي

19 رؤية الهيئة

20 هدف الهيئة

21 تطلعات الهيئة

22 مواقع الهيئة

23 التمثيل الخارجي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

28 الكويت والمؤشرات الدولية

33 الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية

أهم الأنشطة والإنجازات

38 مسؤوليات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

39 الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

52 تراخيص الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

54 سوق الاتصالات

61 خدمة العملاء

66 خدمة حجب المحتوى

68 ترخيص الربط الدولي لدولة الكويت بالشبكة العالمية للإنترنت

69 الخدمات المقدمة من قبل إدارة الطيف الترددي

73 أنشطة أخرى

المشاريع

79 المشاريع

91 دور الهيئة في مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد

التقرير المالي

98 مقدمة

101 الإيرادات والمصروفات

102 بيان المركز المالي

103 بيان التغيرات في حقوق أموال الهيئة

فهرس المحتويات



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125

كلمة معالي رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي



ما زال العالم يواجه محنة استثنائية قاسية من جراء استمرار جائحة كورونا والتي هابت بنا جمعيا إلى إعادة النظر في جميع أهدافنا وتطلعاتنا وفرضت علينا تحديات غير مسبوقة لمواصلة الحياة في ظل جميع الظروف .

وبعد التوجيهات السامية من القيادة العليا للبلاد ممثلة بحضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى حفظه الله ورعاه وولي عهده الأمين حفظه الله، قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإصدار اللوائح والقرارات التي من شأنها أن تعزز دور الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الكويت، وكخطوة أولى قمنا بإصدار سياسة تصنيف البيانات في دولة الكويت لتكون نقطة انطلاق نحو الحوسبة السحابية والتي ستدعم التحول الرقمي الآمن لجميع الجهات الحكومية من خلال اعتماد أفضل الخدمات السحابية المتوافقة مع احتياجات الجهات الحكومية من خلال إنشاء بيئة تنظيمية سحابية تنافسية، كما قمنا كذلك بدراسة الوضع الحالي للجهات الحكومية ومدى استعدادها وجاهزيتها لتبني

تقنية الحوسبة السحابية بمشاركة 38 جهة حكومية في هذه الدراسة وأثبتت نتائج تلك الدراسة جاهزية الجهات الحكومية هي نسبة 54.58% .

وقامت الهيئة بتنفيذ منصة الكترونية للسماح بالتعاون الرقمي بين الهيئة والجهات الحكومية في الدولة حيث يسهل النظام للهيئة مراقبة أداء الجهات الحكومية وتطبيقها للسياسات واللوائح والقرارات التي تصدر عن الهيئة وكما أن تلك اللوائح والقرارات تبين مدى تطور قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بدولة الكويت ليتم ربطها بمؤشرات أداء عالمية والتي بدورها ستساهم برفع مستوى دولة الكويت عالميا من ناحية التحول الرقمي .

كما قد ساهمت التقنيات الحديثة التي أطلقتها الهيئة مثل خدمة الجيل الخامس (5G) من تخفيف آثار الجائحة من خلال تعزيز التواصل بين أطراف المجتمع ومستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وتمكين التجارة الالكترونية والتعلم الرقمي والخدمات الصحية

الرقمية وغيرها حيث خطت الكويت نحو هذه الخدمة بسرعة فائقة في وقت تعثرت كثير من الدول في تبني هذه التقنية أو استخدامها .

وفي الختام أشكر زملائي أعضاء مجلس الإدارة وجميع العاملين في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات الذين ساهموا بشكل فعال في تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وإثرائه بجهودهم وخبراتهم.

المهندس / سالم المشايخ الذي سنتبنا

رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات والرئيس التنفيذي



54,58%

نسبة جاهزية الجهات الحكومية لتبني تقنية الحوسبة السحابية



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125

الملخص التنفيذي



المهندس سالم مثير الأذينة
رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

مجلس إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات



**محمد
عبدالله الكندري**
عضو مجلس الإدارة



**أحمد
عبدالخضر إبراهيم**
عضو مجلس الإدارة



**الشيخة
لطيفة الصباح**
عضو مجلس الإدارة



**سعود
خالد الزيد**
عضو مجلس الإدارة



**وليد
صالح القلاف**
عضو مجلس الإدارة



**خالد
حسن الكندري**
نائب رئيس مجلس الإدارة

الإدارة التنفيذية لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

يتألف فريق الإدارة التنفيذية في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من أعضاء متمرسين في العمل بهذا القطاع بقيادة معالي المهندس/ سالم مثيب الأذينة ولديهم سنوات من الخبرة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وقادرين على إدارة الهيئة لتحقيق رؤيتها بالتفوق والتطور لهذا القطاع في دولة الكويت، ويتكون هذا الفريق من:



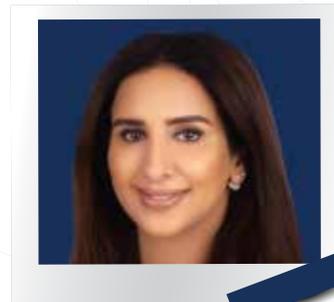
السيد / فهد سليمان الفهد
رئيس قطاع تقنية المعلومات



السيد / محمد جاسم التورة
رئيس قطاع السوق والمنافسة

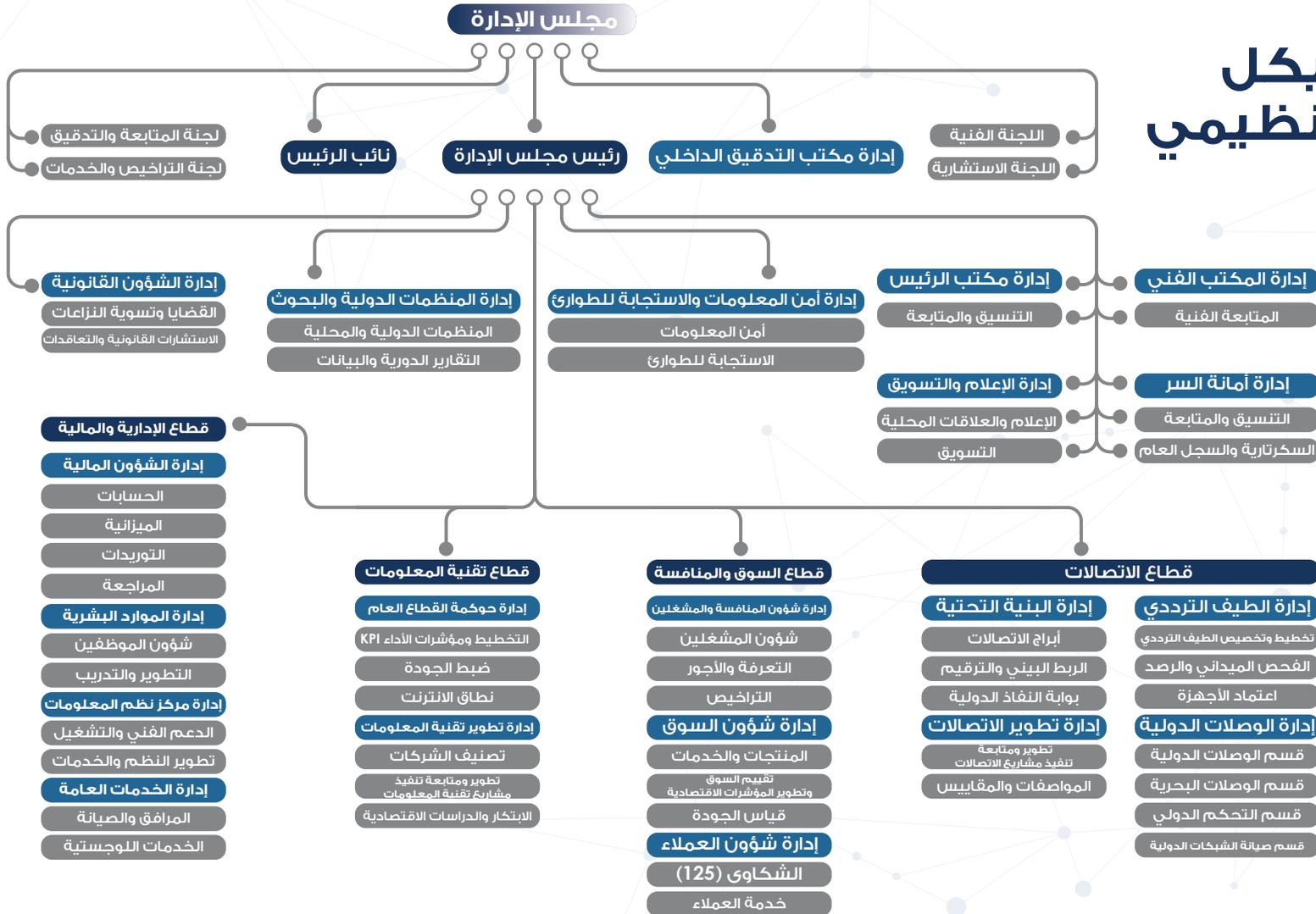


السيد / عامر حبيب حيات
رئيس قطاع الاتصالات



السيدة / شوق أحمد الودعاني
رئيس قطاع الشؤون الإدارية والمالية

الهيكل التنظيمي



رؤية الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

خلق بيئة تنظيمية تنافسية متميزة تهدف
إلى الارتقاء بالاتصالات وتقنية المعلومات.

هدف الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

تهدف الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إلى تنظيم وإشراف أمثل على سوق الاتصالات وتقنية المعلومات قائم على أساس المنافسة الإيجابية وتعمل على تقديم خدمات متميزة ومتطورة من خلال شبكة اتصالات سريعة وأمنة وموثوقة تعود بالنفع على المشتركين من أفراد وجهات عامة وخاصة وتحافظ على مصالحهم، وخلق مناخ محفز للاستثمار بقطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات وتشجيع المبادرات الإبداعية للشباب الكويتي من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتطبيق أعلى المعايير العالمية للارتقاء بالخدمات الإلكترونية الحكومية وإتاحتها للمواطنين والمقيمين.

تطلعات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

تسعى الهيئة لتحقيق رؤية المغفور له صاحب السمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد رحمه الله لعام 2035 وذلك بجعل الكويت مركزا ماليا وتجاريا جالبا للاستثمار وذلك من خلال الارتقاء بمستوى الخدمات والتقنيات المتاحة للمستخدمين في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.



مواقع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

المواقع الحالية والمستقبلية:

1 المبنى الدائم:

تم أخذ موافقة البلدية للتخصيص مساحة أرض في منطقة شرق بالعاصمة الكويتية تقدر مساحتها ٤.٥٠٠ م^٢ وجاري حصر الاحتياجات والتعاقد لتشييد المبنى.

2 برج الحمراء:

مجلس الإدارة – الإدارات التابعة لرئيس الهيئة – قطاع الشؤون الإدارية والمالية – قطاع السوق والمنافسة – قطاع الاتصالات.

3 مبنى برج التحرير:

قطاع الاتصالات (إدارة الطيف الترددي) – قطاع تقنية المعلومات – مراكز نظم المعلومات – مركز الأمن السبراني.

4 المنافذ الحدودية:

قسم الإفراجات (المطار – ميناء الشويخ-الصليبية).

5 محطة الرقابة:

إدارة الطيف الترددي (مساحة الأرض ١٢٠,٠٠٠ م^٢) بمطقة جابر الأحمد.

6 أرض الأحمد:

مبنى إدارة الأزمات (مساحة الأرض ٢٠,٠٠٠ م^٢).



التمثيل الخارجي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

للاتصالات من عدد 3 وحدات لتصبح 5 وحدات وذلك إيماناً من دولة الكويت بالدور الحيوي الذي يقوم به الاتحاد الدولي للاتصالات في تنمية الاتصالات وتقنية المعلومات.

وتشارك الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات أيضاً ممثلة لدولة الكويت في العديد من المنظمات الأخرى مثل منظمة الأيكان والإيان الخاصة بالنطاقات العلوية واجتماعات اللجنة الدائمة للاتصالات بجامعة الدول العربية والمنظمة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات واجتماعات المكتب الفني للاتصالات لدول مجلس التعاون للخليج العربي ومنظمة الاتصالات الفضائية الدولية (ITSO)، وانضمت دولة الكويت لمنظمة التعاون الرقمي كعضو مؤسس في عام 2020، ومنظمة التعاون الرقمي هي منظمة عالمية مقرها الرياض معنية بتعزيز التعاون في جميع مجالات التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي وتهدف المنظمة لتوحيد جهود الأعضاء في الارتقاء بمنظومة التحول الرقمي وتعزيز المصالح المشتركة لنمو الاقتصاد الرقمي على الصعيد الدولي المشترك وتحقيق الرفاهية والاستقرار الاجتماعي للدول الأعضاء.

تمثل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات دولة الكويت في الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وغيرها من المحافل، الدولية المتعلقة بشؤون الاتصالات وتقنية المعلومات، وانضمت دولة الكويت إلى عضوية الاتحاد الدولي للاتصالات في عام 1959 وانتخبت لأول مرة كعضو مجلس إدارة الإتحاد الدولي للاتصالات في مؤتمر المندوبين المفوضين نيروبي 1982 وأعيد انتخابها في المؤتمرات اللاحقة لمؤتمر المندوبين المفوضين (نيس - 1989)، (كيوتو - 1994)، (مينابولس - 1998)، (غوادالاجارا - 2010) و (بوسان - 2014)، وأعيد انتخابها مؤخرًا في مؤتمر المندوبين المفوضين لعام 2018 والذي عقد في مدينة دبي في الإمارات العربية المتحدة لمدة 4 سنوات قادمة (2018 - 2022).

كما أن دولة الكويت عضو في الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي في قطاع الاتصالات، والكويت عضو في قطاع الاتصالات في الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، وتشارك الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات في جميع اجتماعات ومؤتمرات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) بفعالية بجميع أنشطة تلك المنظمة العريقة، وتم زيادة وحدات مساهمة دولة الكويت



زيادة وحدات مساهمة دولة الكويت في الاتحاد الدولي للاتصالات من عدد 3 وحدات لتصبح 5 وحدات

التمثيل الخارجي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

خلال العامين الماضيين وحتى وبسبب جائحة فايروس كورونا المستجد استمرت دولة الكويت بالمشاركة بفعالية في جميع الاجتماعات ومنتديات الاتحاد الدولي (ITU)، وكانت المشاركات جميعها عن بعد كما حصل موظفي الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ممثلين لدولة الكويت على المناصب التالية في هيكل وقطاعات الاتحاد :



التمثيل الخارجي للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

انضمام دولة الكويت إلى منظمة التعاون الرقمي:

تماشياً مع خطة الدولة للتحول الرقمي وأهمية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وبناءً على دور الهيئة العامة للاتصالات و تقنية المعلومات في رئاسة اللجنة العليا لأعداد الخطة الوطنية وسياسات تكنولوجيا المعلومات، قدمت الهيئة التوصية للانضمام لمنظمة التحول الرقمي التي تهدف إلى الرفاهية والاستقرار الاجتماعي ونمو الاقتصاد الرقمي و الأثر البالغ على جميع المجالات التي من ضمنها:

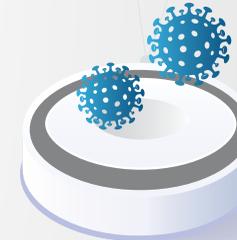
فتح الأسواق
وتنوع مصادر الدخل



مشاريع الرقمنة
في دولة الكويت



خطة التحول الرقمي
لدولة الكويت



التصدي لجائحة
كورونا المستجد

الفعاليات المحلية الافتراضية



منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن

معرض ومؤتمر كويتك الافتراضي

The Gartner 2021 CIO Agenda
GCC Perspective

مؤتمر اطلاق شبكة الاتصالات المتنقلة MNVO

الجلسة النقاشية الافتراضية
للأمن السيبراني والمرونة.

إقامة 38 ورشة عمل مع الجهات الحكومية المشاركة في مشروع دراسة استراتيجية السحابة الإلكترونية الحكومية.

تقديم التدريب والتوعية والمؤتمرات الخاصة بمجال الأمن السيبراني



الحوييت والمؤشرات الدولية

الكويت والمؤشرات الدولية

تقوم الهيئة بمتابعة هذا المؤشر ورسم الخطط اللازمة لتطويره وذلك لأهميته كأداة قائمة على الأدلة لمساعدة الكيانات التنظيمية وصناع القرار على فهم التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة الكويت، كما تواصل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات مشارها على تحسين البيئة التنظيمية للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال إصدار اللوائح والقرارات والإرشادات المتعلقة بتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لمواكبة الدول الرائدة في هذا المجال.



ترتيب دولة الكويت العالمي بمؤشر التتبع التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأعوام (2015 - 2016 - 2017 - 2018 - 2019)

قفزات ملحوظة لدولة الكويت بمؤشر التتبع التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT Regulatory Tracker)



57 نقطة بين عامي 2015 و 2019 نقلت الكويت من الجيل الأول للاتصالات إلى الجيل الثالث الذي يعتبر متقدماً جداً عالمياً.

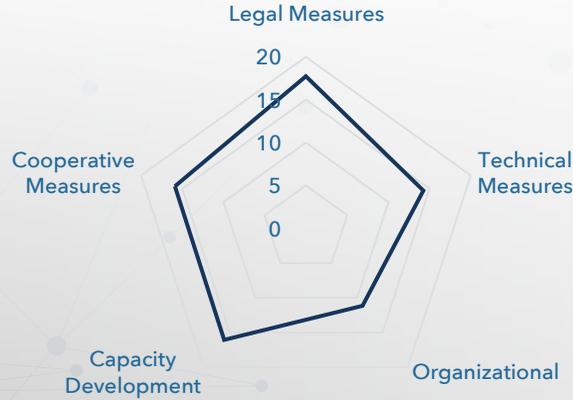


الكويت والمؤشر العالمي للأمن السيبراني (GCI)

تم إطلاق مؤشر الأمن السيبراني العالمي (GCI) لأول مرة في عام 2015 من قبل اتحاد الاتصالات (ITU) لقياس مدى التزام 193 دولة عضو في الاتحاد الدولي للاتصالات ودولة فلسطين للأمن السيبراني لمساعدتهم على تحديد مجالات التحسين وتشجيع الدول على اتخاذ إجراءات من خلال زيادة الوعي بحالة الأمن السيبراني في جميع أنحاء العالم.

ويهدف تقرير المؤشر العالمي للأمن السيبراني إلى فهم التزامات البلدان تجاه الأمن السيبراني بشكل أفضل، وتحديد الثغرات، وتشجيع دمج الممارسات الجيدة، وتقديم رؤى مفيدة للبلدان وتحسين مواقف الأمن السيبراني الخاصة بهم.

Kuwait (State of)



Development Level:
Developing Country

Area(s) of Relative Strength
Legal Measures
Area(s) of Potential Growth
Organizational Measures

Overall Score	Legal Measures	Technical Measures	Organizational Measures	Capacity Development	Cooperative Measures
75.05	17.74	14.25	11.13	16.05	15.90

Source: ITU Global Cybersecurity Index v4, 2020

التصنيف والنتيجة لدولة الكويت للمؤشر العالمي للأمن السيبراني وفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات

الكويت والمؤشر العالمي للأمن السيبراني (GCI)



	Global	Regional	GCC
2018	67 th /175	6 th /10	5 th /6
2020	65 th /182	9 th /10	6 th /6

التصنيف والنتيجة لدولة الكويت للمؤشر العالمي للأمن السيبراني وفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات

70.96 pt.	75.05 pt.	77.86 pt.	82.41 pt.	86.23 pt.	94.50 pt.	95.48 pt.	96.04 pt.	98.06 pt.	99.54 pt.
10	09	08	07	06	05	04	03	02	01

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية

هي اتفاقات ومذكرات تفاهم دولية تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بالتوقيع عليها ممثلة لدولة الكويت مع كيانات خارجية لتعزيز التعاون وتطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتبادل الخبرات، ونذكر هنا الاتفاقيات الموقعة ومازالت سارية:

حكومة الولايات المتحدة الأمريكية

07

شركة صحارى (المشغل الدولي)

01

جامعة الدول العربية

08

حكومة جمهورية استونيا

02

هيئة تنظيم الاتصالات
مملكة البحرين

09

هيئة المعلومات والاتصالات
التقنية - الجمهورية التركية

03

حكومة المملكة المتحدة

10

هيئة المعلومات والحكومة
الإلكترونية - مملكة البحرين

04

شركة سيسكو

11

شركة وايل كلاود

05

شركة هواوي العالمية
جمهورية الصين الشعبية

12

شركة أمازون ويب سيرفيس

06

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية



شركة وايل كلاود

تم توقيع اتفاقية بتاريخ 2018/12/12 بين شركة وائل كلاود وهي ذراع الحوسبة السحابية لمجموعة علي بابا مع الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ركزت على الاستفادة من استراتيجية الشركة في استخدام مركز الكويت الجغرافي المميز في الوصول إلى الدول المحيطة عبر البنية التحتية للكويت وجعل الكويت مركزا ومحورا لحركة البيانات والمعلومات بين دول العالم، وهي سارية المفعول وتتجدد تلقائيا كل عامين ما لم يلغها أحد الطرفين.



هيئة المعلومات والاتصالات التقنية التركية

تم توقيع مذكرة تفاهم بتاريخ 2019/9/14 في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين دولة الكويت وهيئة المعلومات والاتصالات التقنية في الجمهورية التركية، والتي تهدف للتعاون بين الطرفين وتبادل الخبرات وتنظيم صناعة الاتصالات الالكترونية ودعم لوائح أسواق الاتصالات الإلكترونية، وتتجدد كل 3 سنوات تلقائيا ما لم يرغب أحد الأطراف بإنهائها.



حكومة جمهورية استونيا

قامت حكومة دولة الكويت ممثلة بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بتوقيع مذكرة تفاهم بتاريخ 2019/10/19 مع حكومة جمهورية إستونيا ممثلة بوزارة الشؤون الاقتصادية والاتصالات بشأن التعاون في مجال الحكومة الرقمية والاقتصاد الرقمي، حيث تنص المذكرة على تعزيز التعاون في تطوير الحكومة الرقمية وتبادل المعلومات والتدريب لرفع مستوى مهارات الأمن السيبراني، علماً بأن هذه المذكرة ستبقى سارية المفعول لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد تلقائيا ، على أن يجوز تعديل نصوصها باتفاق الطرفين، كما يعتبر كل طرف مسؤول عن دفع تكاليفه ونفقاته فيما يتعلق بهذه المذكرة.



شركة صحاري (المشغل الدولي)

تم توقيع اتفاقية تعاون بتاريخ 2020/1/27 في مجال الاستثمار في البنية التحتية لتطوير وتعزيز وتشجيع المشاريع المتعلقة بالاتصالات ونقل البيانات في دولة الكويت، وجعل الكويت مركزا إقليميا لتخزين وتبادل المعلومات، وتتجدد كل 3 سنوات تلقائيا.

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية



جامعة الدول العربية

تم توقيع مذكرة تفاهم بين المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية والهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بشلن التعاون العلمي والفني والتقني في المجالات ذات الاهتمام المشترك والمتعلقة بمجالات الحوكمة والتدريب من خلال عقد الدورات التدريبية والمؤتمرات العلمية، وتتجدد سنويا ما لم يرغب أحد الطرفين بعدم التجديد.



حكومة الولايات المتحدة الأمريكية

تم توقيع مذكرة تفاهم (خطاب نوايا) مع حكومة الولايات المتحدة الأمريكية بتاريخ 2018/9/4 يوفر مجالات التعاون الممكن في مجال الأمن السبراني وخصوصا تطوير وتنفيذ استراتيجية الأمن السبراني الوطنية لدولة الكويت والتدريب والتعاون التقني، وتتجدد كل 3 سنوات تلقائيا ما لم يرغب أحد الأطراف بإنهائها.

aws

شركة أمازون ويب سيرفيس

تم توقيع اتفاقية تفاهم بتاريخ 2018/9/4 تهدف لتطوير سياسات مناسبة للحوسبة السحابية لدولة الكويت، والتي تساهم لتطوير الخدمات الإلكترونية للمؤسسات الحكومية واعتماد الحوسبة السحابية لخدمات القطاع العام في الدولة، بهدف تعزيز الابتكار ومبادرات التحول الرقمي، وهذه الاتفاقية سارية ما لم يقوم أحد الطرفين بإلغائها.



هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية البحرينية

تم توقيع مذكرة تفاهم بتاريخ 2018/10/4 بين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية البحرينية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الكويتية حيث تمكن الطرفين من تسهيل استضافة وتبادل معلوماتهما عبر الحوسبة السحابية، والتي تمكن الطرفين من تعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية، كما تعتبر هذه الاتفاقية سارية لمدة 3 سنوات وتتجدد تلقائيا ما لم يبدي أحد الطرفين الرغبة في عدم التجديد.

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم الدولية



شركة هواوي العالمية الصينية

تم توقيع اتفاقية تعاون مع شركة هواوي الصينية بتاريخ 2017/3/7 وهي شركة عالمية رائدة في تقديم حلول لمجال تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات والبنية التحتية، واتفق الطرفان على التعاون الوثيق وتبادل الخبرات وتوفير الدعم الاستشاري والمادي خصوصاً التكنولوجي لتحويل الكويت إلى مدينة ذكية، ويكون ميناء ذكي كمرحلة أولى، وتتجدد كل 3 سنوات تلقائياً ما لم يرغب أحد الأطراف بإنهائها.



شركة سيسكو

تم توقيع اتفاقية تفاهم بتاريخ 2017/5/15 بين شركة سيسكو العالمية والهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات تستهدف توفير الخبرات الفكرية والفنية من أجل دعم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الكويتي وتبادل الحلول والاستشارات في هذا الصدد، وخصوصاً تحقيق الأهداف التنموية لرؤية الكويت (2035).



حكومة المملكة المتحدة

تم توقيع اتفاقية تعاون بتاريخ 2017/7/5 بمجال الأمن السيبراني مع حكومة المملكة البريطانية المتحدة والتي تهدف الى توفير خبراء الأمن السيبراني من الحكومة والشركات البريطانية والذين سيعملون مع اللجنة الوطنية لحكومة الأمن السيبراني الكويتية في تنفيذ ومتابعة برنامج عمل الاستراتيجية الوطنية، وتتجدد كل 3 سنوات تلقائياً.



هيئة تنظيم الاتصالات مملكة البحرين

تم توقيع اتفاقية تفاهم بتاريخ 2017/12/1 بشأن التعاون المتبادل في مجال تنظيم الاتصالات وذلك بين هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين والهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بدولة الكويت والتي تهدف لتبادل الخبرات في مجال تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، وهي سارية إلى الآن وتتجدد تلقائياً كل 3 سنوات.



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125

أهم الأنشطة والإنجازات

مسؤوليات الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات



بناءً على قانون إنشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات رقم (37) (لسنة 2014) والذي فوض الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لتنظيم ومراقبة سوق الاتصالات وتقنية المعلومات ونقل الكثير من الصلاحيات واختصاصات الوزارات الأخرى للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، مما ترتب عليه مسؤولية بإصدار اللوائح التنظيمية والفنية والتراخيص ومتابعة خدمات الشركات العاملة في هذا المجال والتعامل مع شركات الاتصالات المتنقلة والتي أنشئت بمراسيم أميرية قبل إنشاء الهيئة، وهنا نذكر هذه التراخيص والإحصائيات والخدمات التي تخضع مسؤولية متابعتها للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات:

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بدورها بتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال إصدار اللوائح التنظيمية والقرارات المرتبطة بها بتنظيم ورقابة هذا القطاع الحيوي كما نص قانون رقم (37) لسنة 2014 لإنشاء الهيئة والذي ينص بالمادة رقم (3): تتولى الهيئة تنظيم قطاع الاتصالات والإشراف عليه ورقابته بهدف الإرتقاء به في دولة الكويت وحماية مصالح المستخدمين.

اللوائح الصادرة
خلال عام
2021



1

دليل الانتقال إلى الحوسبة السحابية



يعتبر هذا دليل ملحق لسياسة الحوسبة السحابية ولدعم الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية وسياسة تصنيف البيانات حيث يقدم الإرشادات والتوصيات للجهات الحكومية والقطاع الخاص في دولة الكويت لتخطيط وتنفيذ أفضل الاستراتيجيات المتبعة للانتقال إلى الحوسبة السحابية.

2

الدليل الإرشادي لمستخدمي الحوسبة السحابية دولة الكويت



تم إنشائه ليدعم الإطار فيما يخص إرشاد مستخدمي الحوسبة السحابية من جهات حكومية أو خاصة بالإضافة إلى المشتركين الأفراد إلى أوجه الاستفادة من خدمات الحوسبة السحابية والمسؤوليات المترتبة عليها، وتسهيل الضوء على مفاهيم الحوسبة السحابية بشكل عام والخدمات التابعة لها.

3

لائحة المخطط الوطني لتوزيع الترددات



تم إصدار المخطط الوطني لتوزيع الترددات وتسري أحكامه على المرخص لهم.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

29
21 اللوائح الصادرة
خلال عام



4

لائحة اعتماد نوع
أجهزة الاتصالات

تم إصدار تلك اللائحة لتنظيم استيراد الأجهزة السلكية واللاسلكية التي يتم إدخالها في دولة الكويت لذا وضعت الهيئة المعايير وإجراءات اعتماد محددة لضمان توافق الأجهزة والحد من التداخل وحماية سلامة المستخدم وتعزيز سلامة الشبكة.



5

وثيقة هيكلية
أرقام دولة الكويت

تعرض الوثيقة خطة ترقيم وطنية لرمز البلد +965 وتوضح جميع نطاقات أرقام دولة الكويت واستخداماتها.

+965

6

الإطار التنظيمي
للحوسبة السحابية

تم إنشاء مستند الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية لدولة الكويت لتطبيق الأدلة والسياسات والضوابط لها على جميع مقدمي خدمات الحوسبة السحابية المرخص لهم على مختلف استضافاتهم للبيانات على جميع مستوياتها كلاً على حدة



أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

20
21 اللوائح الصادرة
خلال عام



7

سياسة الحوسبة السحابية أولاً لدولة الكويت

تنص السياسة بأنه يتعين على الجهات الحكومية النظر في خيارات الحوسبة السحابية أولاً عند اتخاذ القرارات الجديدة بشأن الاستثمار في تقنية المعلومات وتقييم الخدمات السحابية بشكل كامل أولاً قبل النظر في الخيارات الأخرى.



5

ضوابط والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية

تطبيقاً لما ورد في الإطار التنظيمي للحوسبة السحابية لدولة الكويت تم وضع هذه الضوابط والالتزامات لتفصيل أحكام تسجيل والتزامات مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الراغبين بتقديم هذه الخدمات واستضافة بيانات المستوى الثالث والرابع في دولة الكويت للحصول على ترخيص من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، وأيضاً على جهات استضافة البيانات من المستوى الأول والثاني الحصول على إذن من الهيئة



9

لائحة حماية خصوصية البيانات

تطبق هذه اللائحة على جميع مقدمي الخدمة من القطاع العام والخاص والذين يعملون على جمع ومعالجة وتخزين البيانات الشخصية ومحتوى بيانات المستخدم كلياً أو جزئياً، سواء بشكل دائم أو مؤقت بالوسائل الآلية أو بأي وسائل أخرى والتي تشكل جزءاً من نظام حفظ البيانات، سواء تمت المعالجة داخل دولة الكويت أو خارجها عندما تتعلق بأنشطة المعالجة المتعلقة بإرسال مواد إعلانية أو تسويقية أو مراقبة سلوك وميول أصحاب البيانات.



أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

29
21 اللوائح الصادرة
خلال عام



12 اللائحة التنظيمية للخدمة الراديوية الجوية

12



تم تحديد الاستخدامات ذات الصلة بالأنظمة الراديوية الجوية وتحديد الترددات للمحطات الأرضية للطيران والخدمة المتنقلة الساتلية للطيران وتم تحديد علامة النداء لجميع الطائرات المسجلة في دولة الكويت وتحديد أولوية الاتصالات القصوى لتكون لنداءات ورسائل الاستغاثة والاتصالات المسبوقة بإشارة طوارئ بموجب مواد لوائح الراديو الصادرة من الاتحاد الدولي للاتصالات، وتم تحديد متطلبات الخدمة الراديوية الجوية.

11 وثيقة شروط وضوابط منح ترخيص إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة بنية نفاذ / اتصالات دولية في دولة الكويت .

11



حرصاً من الهيئة على تشجيع استثمار القطاع الخاص بإنشاء بنية نفاذ دولية ومحطات إنزال دولية للعبور عبر المنافذ الدولية البحرية والبرية للمساهمة للمساهمة بشكل إيجابي على توفير البدائل في حال عطل أحد المسارات مما يساهم في ديمومة الخدمات المقدمة للجمهور وبذات الوقت تخفيض الأسعار على الشركات ومن ثم على المستهلكين، وقد تم وضع جميع الاشتراطات منح هذا الترخيص في هذه الوثيقة .

10 سياسة تصنيف البيانات

10



تحدد هذه السياسة منهجية تصنيف البيانات لدى القطاعين العام والخاص وانتهاجها يؤدي إلى تحديد المستوى المقبول من الحماية الأمنية وضمن الالتزام بأفضل الممارسات المقبولة وتحديد سبل تداولها ونقلها ومعالجتها وتوفير الحماية اللازمة لكل صنف من البيانات.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

20
21
اللوائح الصادرة
خلال عام



13

اللائحة التنظيمية للخدمة الراديوية البحرية

تنظم الهيئة العامة للاتصالات إصدار التصاريح لمحطات الخدمة البحرية في الدولة وتوضح اللائحة الاستخدامات ذات الصلة بتلك الأنظمة وتم تحديد النطاقات الترددية المسموح بها للسفن واستخداماتها وشروطها، وتقوم الهيئة بتحديد علامة النداء الخاصة بمحطات السفن من خلال سلسلة النداء الخاصة بدولة الكويت 9K والتي تم تعيينها من الاتحاد الدولي للاتصالات ويتم إرسال الإخطار بقاعدة بيانات محطات السفن وبيانات المحطة الساحلية للاتحاد الدولي للاتصالات بغرض الحفاظ على كل من قاعدة بيانات MARS وقائمة محطات السفن وبيانات وسائل الملاحة البصرية AIS



14

اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة

الغرض من اللائحة هو وضع إطار لقياس جودة خدمات الاتصالات في دولة الكويت وإعداد التقارير بشأنها ومراقبة تطبيقها من خلال فرض التزامات على المرخص لهم على نحو دوري لإجراء قياسات لمستوى وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، ووضع إطار لقياس جودة الخدمة والتجربة بهدف تحسين تجربة المستخدم وتحديد أدنى مستوى قبول لأداء الخدمات المقدمة.



15

لائحة القواعد الفنية لربط أجهزة الاتصالات مع شبكات الاتصالات العامة

القواعد والمقاييس الفنية والتشغيلية لربط أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية مع شبكات الاتصالات العامة.



أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

20
21
اللوائح الصادرة
خلال عام



16

لائحة إدارة وتنظيم الطيف الترددي



تهدف اللائحة إلى إنشاء إطار تنظيمي لاستخدام جميع الترددات الأرضية والبحرية والجوية والقضائية لإدارة الاتصالات الراديوية وإدارة المورد الوطني للطيف الترددي بمعايير تعمل على تحديد كيفية إدارة وتوزيع وتخصيص الطيف الترددي وتحديد كيفية حصول الشخص الذي يستخدم التردد الراديوي فيما يتعلق بتشغيل شبكات الاتصالات على تصريح التردد من أجل استخدامه وضمان كفاءة الاستخدام الفعال والمناسب لموارد الطيف الترددي في الدولة، وتشمل على:

- استقبال ومتابعة الطلبات الخاصة بتخصيص التردد الراديوي وتصاريح الخدمات الراديوية المختلفة.
- عمل خطط للنطاقات الترددية المراد توزيعها وتخصيصها بما يتوافق مع الجدول الوطني لتوزيع الترددات و لوائح الراديو والتوصيات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.
- استقبال ومتابعة الطلبات الخاصة بتخصيص التردد الراديوي وتصاريح الخدمات الراديوية المختلفة.
- عمل خطط للنطاقات الترددية المراد توزيعها وتخصيصها بما يتوافق مع الجدول الوطني لتوزيع الترددات و لوائح الراديو والتوصيات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات.

17



لائحة النفاذ للمرافق والمنشآت والمشاركة بالمواقع:

- تشجيع المنافسة والاستثمار في سوق الاتصالات في دولة الكويت، بالحد من الزيادة الغير ضرورية للبنى التحتية لشبكات الاتصالات العامة.
- تعزيز الممارسات المحافظة على البيئة بتقليل الحاجة لتركيبة محطات راديوية جديدة.
- تطبيق مبدأ الشفافية وإرساء شروط عادلة وغير تمييزية خاصة بالنفاذ إلى المرافق والمنشآت من قبل المرخص لهم.
- تعزيز كفاءة تدفق الاتصالات بين المرخص لهم واستغلال البنية التحتية للشبكات بما يعود بالنفع على مستخدمي الاتصالات السلكية واللاسلكية في دولة الكويت.
- تقليل التكاليف التشغيلية للمشغلين المرخص لهم مما يعود بالنفع على المستهلكين من حيث الاسعار وجودة الخدمات وتوفرها.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

القرارات الصادرة خلال عام 2021

قرار بشأن سياسة تصنيف البيانات



يقرر بإسراء أحكام سياسة تصنيف البيانات على جميع مؤسسات الدولة بقطاعيها الحكومي والأهلي وتسنثنى الجهات ذات الطابع الأمني والعسكري.

قرار منح ترخيص لشركة الاتصالات المتكاملة (سلام) السعودية



منح شركة الاتصالات المتكاملة (سلام) السعودية ترخيص لإنشاء وتشغيل وإدارة وصيانة بنية ونفاذ دولية برية مع ضرورة الالتزام بكافة الشروط والمعايير والضوابط المحددة بكراسة الضوابط والشروط المنشورة في موقع الهيئة الرسمي.

قرار الموافقة على منح ترخيص لإنشاء وإصلاح الأبراج اللاسلكية



تمت الموافقة على منح الموافقات والتراخيص اللازمة لإنشاء وإقامة وإصلاح محطات وأبراج الاتصالات اللاسلكية وعلى الشركات المرخص لها بالحصول على موافقة الجهات الحكومية الرسمية

قرار فتح نطاق الأرقام



فتح وتشغيل نطاق الأرقام التي تبدأ بالرقم (4) بعدد ثمان خانات وسعة ثلاثة ملايين رقم (439999999-41000000) لاستخدام الشركات مشغلي شبكات النقال الافتراضية (MVNOs) فقط ولكل شركة منهم نطاق بسعة مليون رقم .

قرار بشأن تعرفه تصاريح أجهزة الاتصالات اللاسلكية



أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

القرارات الصادرة خلال عام 2021

تم تخفيض رسوم اشتراكات الإنترنت المنزلي الثابت السلكي واللاسلكي بدولة الكويت وجميع الاشتراكات ذات السعة العالية المتوفرة بالسوق كالتالي:

تخفيض السقف الأعلى لاشتراكات الأفراد بخدمات الإنترنت الثابت

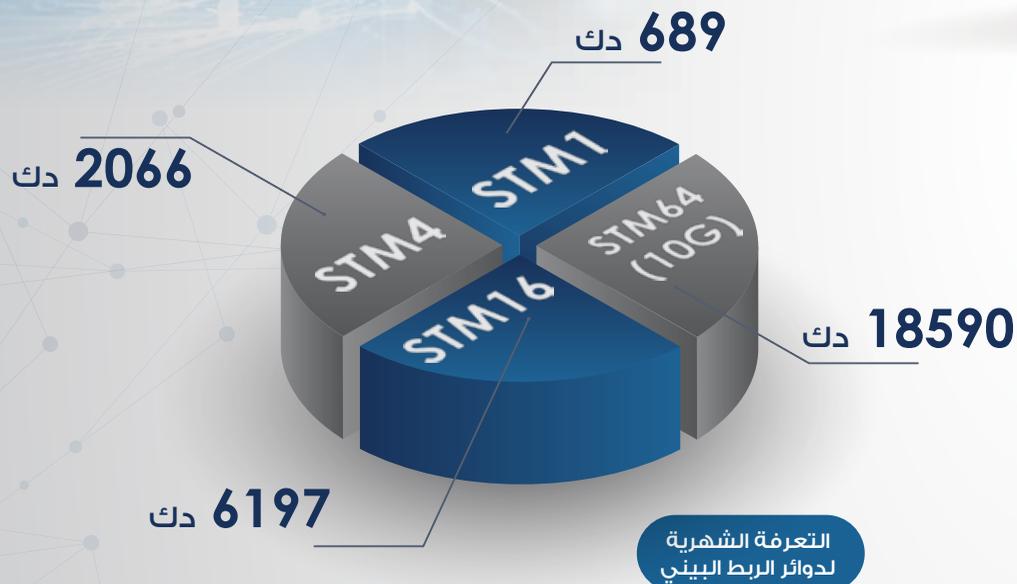
12 Mg	10 Mg	8 Mg	7 Mg	6 Mg	5 Mg	4 Mg	3 Mg	2 Mg	1 Mg
83 دك	78 دك	76 دك	70 دك	60 دك	58 دك	52 دك	43 دك	33 دك	20 دك
60 Mg	50 Mg	40 Mg	30 Mg	24 Mg	22 Mg	20 Mg	18 Mg	16 Mg	14 Mg
263 دك	239 دك	212 دك	185 دك	172 دك	155 دك	139 دك	128 دك	113 دك	97 دك
100 Mg	90 Mg	80 Mg	70 Mg						
322 دك	314 دك	304 دك	285 دك						

السعة العالية المتوفرة
رسوم الاشتراك السنوي

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

القرارات الصادرة خلال عام 2021

قرار بشأن تعرفه الدوائر المؤجرة (IPLC) لخدمات الإنترنت عبر الكوابل البحرية والبرية الدولية وتعرفة الربط البيني بالدينار الكويتي شهريا لتكون كالتالي:



أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

اللوائح والقرارات والوثائق السابقة سارية المفعول:



27 ديسمبر 2020

قرار رقم (129) بشأن تخصيص نطاقات الاتصال الداخلي المباشر

هذا القرار المرتبط بنطاقات الاتصال الداخلي المباشر (DID) ويحدد قيمة الاشتراك السنوي لكل رقم، ويحدد عدد نطاق الاتصال الداخلي بمئة رقم لكل نطاق ومضاعفاتها، كما يحدد رسوم نقل الأرقام بين المستفيدين لهذه الخدمة.



27 ديسمبر 2020

قرار رقم (128) بشأن تخصيص نطاقات شركات الاتصالات المتنقلة

هذا القرار المرتبط بنطاقات شركات الاتصالات المتنقلة يحدد قيمة الاشتراك الشهري بواقع (500 فلس) لكل رقم من ضمن النطاق والذي حدد بعدد (10 آلاف) رقم ومضاعفاتها، كما يمنع هذا القرار شركات الاتصالات المتنقلة من تحميل العملاء قيمة هذا الاشتراك.



27 ديسمبر 2020

خطة الترفيم الوطنية

أصدرت الهيئة هذه الخطة توضح فيها القواعد والتوجيهات فيما يتعلق باستخدام وتخصيص الأرقام على الشبكة الهاتفية العمومية التبادلية والشبكات البصرية جيون (GPON) والشبكة اللاسلكية المتنقلة والشبكات الأخرى القائمة على بروتوكول الإنترنت وتصف الخطة أيضاً تخصيص أرقام خدمات الطوارئ والخدمات الدولية، وتصنف أرقام الخدمات المختلفة وفق الخانة الأولى بحيث تتوافق بنية الرقم مع توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات.



27 ديسمبر 2020

لائحة شبكات الاتصالات الخاصة وخدمات الاتصالات الخاصة

تضع اللائحة قواعد واضحة بشأن استخدام شبكات وخدمات الاتصالات الخاصة، والذي يعد أمراً ضرورياً لدعم الشفافية، كما تهدف إلى تحديد نطاق عمل شبكات الاتصالات الخاصة وخدمات الاتصالات الخاصة المعفاة من شروط الترخيص في دولة الكويت، إلى جانب تحديد الاشتراطات والأحكام العامة لمزاولة هذا النشاط.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

اللوائح والقرارات والوثائق السابقة سارية المفعول



8 مارس 2020

اللائحة التنظيمية لخدمة هواة اللاسلكي

لائحة تنظيمية تنظم عمل هواة اللاسلكي من إصدار تراخيص مختلفة لأصحاب هذه الهواية و تضع الشروط والمواصفات الفنية المختلفة للشركات العاملة لخدمة أصحاب هذه الهواية بحيث تضمن لهم ممارستها من خلال قواعد تنظيمية وفنية.



8 مارس 2020

لائحة نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

هذه اللائحة تجبر المشغلين وشركات استيراد الأجهزة لتوفير التسهيلات من برامج وواجهات مستخدم وخدمات طوارئ متاحة حسب معايير النفاذ التي محتوى عن طريق (WCAG 2.0) الويب توفير وسائل متعددة يسهل النفاذ اليها للأشخاص ذوي الإعاقة



20 ديسمبر 2020

اللائحة التنظيمية للمواصفات والاشتراطات لبناء وتشغيل محطات اتصالات راديوية عامة

العمل بهذه اللائحة يلغي العمل باللائحة التنظيمية للمواصفات والاشتراطات لبناء أبراج الاتصالات والصادر فيها قرار رقم (173) لسنة 2019، هذه اللائحة تحدد وتنظم العمل لبناء وتطوير محطات الاتصالات الراديوية في دولة الكويت

123

27 ديسمبر 2020

قرار رقم (130) بشأن الأرقام الثلاثية

هذا القرار المرتبط بالأرقام الثلاثية يحدد قيمة الاشتراك السنوي للمستخدمين من هذه الأرقام والتي تدفع للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ويحدد القرار أيضاً مَدَد التأخير المسموحة وآلية سحب الأرقام من المشتركين.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

اللوائح والقرارات والوثائق السابقة سارية المفعول



9 يونيو 2019

قرار رقم (142) لترخيص تشغيل خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس (5G)

يسمح هذا القرار بشركات الاتصالات المتنقلة العاملة في الكويت بتقديم خدمات الجيل الخامس، وتقديمها للمواطنين والمقيمين والعمل وفق القرارات واللوائح المنظمة لهذه الخدمة والتي تصدر من هيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.



4 مارس 2019

لائحة تنظيمية لخدمة الأجهزة الراديوية المتنقلة الخاصة العاملة على التردد (446) ميغاهرتز

هي اللائحة الخاصة بتنظيم عمل الأجهزة الراديوية المتنقلة اليدوية التي تعمل على التردد (446) ميغاهرتز (MHz) من ناحية الترددات المسموح بها وقدرات البث والمواصفات الفنية لهذه الأجهزة بدولة الكويت واشتراطات ومتطلبات الحصول على التصاريح اللازمة لاستخدام هذه الأجهزة، وهي موجهة الى موردي الأجهزة بدولة الكويت وكذلك المصنعين للأجهزة بالعالم.



21 يناير 2020

لائحة تسجيل بيانات المشتركين في خدمات الاتصال المتنقلة والثابتة

تنص هذه اللائحة على آلية وخطوات خدمة نقل الأرقام بين شركات الاتصالات والتي تنص أيضا على تحمل الشركات تكلفة النقل بينها، والمدة لنقل الرقم وضمان حقوق المستخدم لهذا الرقم.



2 فبراير 2020

تعليمات الربط البيئي للرسائل القصيرة التي تباع بالجملة

حيث نص على إلزام جميع المرخص لهم بتقديم خدمات اتصالات عامة متنقلة، بتزويد الهيئة بنسخ رسمية مبرمة لكل اتفاقيات الربط البيئي المعمول بها حتى تاريخه، وذلك خلال 30 يوما من تاريخ صدور هذا القرار.

أولاً: الإطار التنظيمي (اللوائح والقرارات)

اللوائح والقرارات والوثائق السابقة سارية المفعول



الخطة الوطنية للطيف الترددي

توضح الخطة الاستخدامات المختلفة للترددات لجميع الخدمات الراديوية وكذلك تحتوي على جميع المصطلحات الفنية فيما يخص إدارة الطيف الترددي وهي موجهة لكل العاملين في مجال الاتصالات الراديوية والمصنعين بالعالم.



14 ديسمبر 2017

لائحة تسجيل نطاقات المستوى الأعلى لرمز الدولة (ccTLD) لدولة الكويت

تشمل اللائحة التنفيذية لنطاقات المستوى الأعلى لرمز الدولة لدولة الكويت على القواعد والأحكام والشروط لتسجيل (ccTLD) أسماء النطاقات حيث تستخدم نموذج السجل وهو المسجل المعتمد دولياً لمتطلبات التقديم والضوابط العامة المتبعة في إدارة أسماء النطاقات، ويشرح القرار المالي لمشروع نطاقات المستوى الأعلى لرمز الدولة (ccTLD) لدولة الكويت الرسوم المادية المستحقة للحصول على ترخيص اسم نطاق وبيان نسب توزيع العائد المادي بين الهيئة والمسجلين المعتمدين.



14 يوليو 2019

وثيقة تقديم عروض تراخيص خدمات مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة الافتراضية (MVNO)

هي وثيقة بموجبها يحق لكيات قائمة أو جديدة التقدم للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بترخيص المشغل الافتراضي، المشغل الافتراضي هو من يقوم باستخدام شبكات مقدمي الخدمة ذوي البنية التحتية للاتصالات المتنقلة لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة لمشركيه عن طريق إعادة بيع خدمات الجملة المستأجرة من قبله من تلك الشركات بهدف إعادة بيعها للمشاركين حيث لا يملك شبكات اتصالات من أبراج وطيف ترددي وتراسل، ومقدم هذا النوع من الخدمات يكون له علامته التجارية ومراكز البيع والعناية بالمشاركين الخاصة به وإصدار الفواتير لمشركيه، كما يجب ان يلي هذه الوثيقة العديد من اللوائح والقرارات لتنظيم هذا النوع من التراخيص.



7 فبراير 2019

مصطلحات وتعريفات تقنية المعلومات والاتصالات

اعتماد المصطلحات الفنية الدولية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت تماشياً مع المنظمات الدولية المعنية بقطاع الاتصالات.

30 ديسمبر 2018

وثيقة هيكلية أرقام دولة الكويت المعتمدة من الاتحاد الدولي للاتصالات

هي خطة الترقية الوطنية التي تعدها الهيئة حسب التوجيهات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات في الوثيقة (164.E) وتنظم هيكلية الأرقام في دولة الكويت من حيث العدد والنوع والاستخدام.

ثانياً: تراخيص الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات



ترخيص خدمة نقل الأرقام

هي خدمة تتيح نقل رقم المشترك من شركة إلى أخرى، والتي بموجبها يتمكن المشترك من الحفاظ على رقمه الذي حصل عليه من شركة الاتصالات، بعد إنهاء العقد مع شركة الاتصالات التي تقدم خدمة الاتصالات له مع استمراره باستخدام نفس رقم الاتصالات مع شركة أخرى.



ترخيص الأسس والضوابط التنظيمية لمقدمي خدمة الانترنت Sub ISP

تقوم الشركات المعتمدة والمرخصة بدولة الكويت كمقدمي خدمة الانترنت سلكيا أو لاسلكيا من خلال مزودي الانترنت بطلب للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لطلب تجديد الرخصة المقدمة لها لحين اعتماد لائحة شبكات الاتصالات العامة وخدمات الاتصالات العامة بالهيئة.



ترخيص إنشاء وإقامة واصلاح محطات الاتصالات السلكية واللاسلكية والرادار

هو النشاط الذي يرخص لمزاولة إنشاء وإقامة وصيانة محطات الاتصالات السلكية واللاسلكية والرادار والتي من خلالها يتم توفير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية.



ترخيص تقديم خدمات الاتصالات الساتلية V-SAT

وهي إحدى خدمات الاتصالات الساتلية الفضائية لنقل وتبادل البيانات والربط بشبكة الإنترنت عن طريق الأقمار الصناعية، وتختص الهيئة بإصدار في الدولة V-SAT تراخيص مباشرة نشاط تقديم خدمات الاتصالات الساتلية وذلك بموجب الضوابط الواردة في اللائحة.



ترخيص خدمة تأجير خدمات ونظم المعلومات والكمبيوتر

هي أحد الأنشطة المرخصة تجاريا والمتعلقة بقطاع الاتصالات والتي يتم من خلالها تقديم خدمات الانترنت في نطاق محدد سواء كان بمقابل مالي أو بدون مقابل من خلال الالتزام بالضوابط التنظيمية الحالية الخاصة بمراكز الانترنت لحين اعتماد لائحة التراخيص الخاصة بالهيئة.



ترخيص مزود خدمة الانترنت ISP

تقوم الشركات المعتمدة والمرخصة بدولة الكويت كمزودي خدمة الانترنت سلكيا أو لاسلكيا بطلب للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لتجديد الرخصة المقدمة لها لحين اعتماد لائحة شبكات الاتصالات العامة وخدمات الاتصالات العامة بالهيئة.



ترخيص مقدم خدمة انترنت Sub ISP

تقوم الشركات المعتمدة والمرخصة بدولة الكويت كمقدمي خدمة الانترنت سلكيا أو لاسلكيا من خلال مزودي الانترنت بطلب للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لطلب تجديد الرخصة المقدمة لها لحين اعتماد لائحة شبكات الاتصالات العامة وخدمات الاتصالات العامة بالهيئة.



ترخيص خدمة الرسائل القصيرة ذات القيمة المضافة SMS

هي خدمة يتم ترخيصها حاليا من قبل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات لتقديم خدمة الرسائل القصيرة التي ترسل من أحد مشركي شبكة مشغل الخدمة أو مقدم الخدمة للمشاركة في المحادثة أو التصويت أو المشاركة في الوسائل الإعلامية أو طلب المعلومات أو البيانات أو الأخبار أو الصور أو الأفلام وتقديم بصفة تجارية محددة معن عنها ويتم تشغيلها عن طريق شركات الاتصالات المتنقلة المرخصة بدولة الكويت والتي تمكن من تقديم تلك الخدمة.

ثانياً: تراخيص الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات

إحصائية لعدد الموافقات لمراجعي وزارة التجارة والصناعة الصادرة من قسم التراخيص التابع لقطاع سوق المنافسة:



العدد	الموافقات المتعلقة بتراخيص الهيئة
37	تأجير خدمات نظم المعلومات والكمبيوتر
0	خدمات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (V-SAT)
1	خدمات في مجال الاتصالات الحديثه اس ام اس
38	الإجمالي

إحصائية لعدد التراخيص الصادرة من قسم التراخيص التابع لقطاع سوق المنافسة حسب نوع الترخيص لعام ٢٠٢١:



ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

أ. سوق العمل:

يتيح قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الدولة عدداً من الوظائف التي ترفع عن كاهل الحكومة توظيف المواطنين مما يساهم في خلق فرص جديدة للباحثين عن العمل، وكان عدد العاملين في شركات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت لعام 2021 كالتالي:

اسم المرخص له	عدد العاملين	ذكور	إناث	الكويتيون	الغير كويتيون
زين	821	673	148	526	295
إس تي سي	475	378	97	278	197
أوريدو	318	249	69	200	118
بي أونلاين	148	134	14	16	132
فاست تلكو	235	205	30	18	217
مدى	115	106	9	10	105
كيمز	196	190	6	15	181
بي وايرلس	30	29	1	1	29
كوالتي نت	300	280	20	28	272



ساهم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الكويت في تحقيق قفزات متسارعة في عملية النمو الاقتصادي التي القت بظلالها على مختلف المجالات لا سيما الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولعب قطاع الاتصالات الكويتي دوراً محورياً في عملية نمو الناتج الإجمالي المحلي وفتح قنوات جديدة للدخل وتوفير المزيد من الفرص في سوق العمل ودعم خدمات البنية التحتية، ورخصت الهيئة لشركات الاتصالات المتنقلة ترددات جديدة مكنتها من إطلاق تكنولوجيا الجيل الخامس (5G) من خلالها على شبكاتها في منتصف عام 2019، وهي تكنولوجيا توفر من خلالها اتصالات فائقة السرعة بكفاءة عالية لنقل البيانات

ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

شبكة الجيل الخامس:

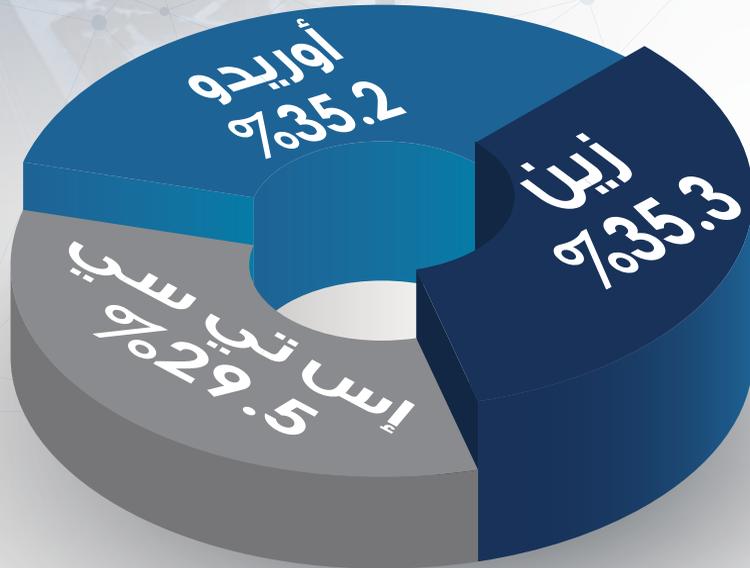


في 9 يونيو 2019 نشر القرار (142) في الجريدة الرسمية لدولة الكويت (الكويت اليوم) المتعلق بترخيص خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس، وهو اليوم الرسمي لانطلاق شبكات الجيل الخامس، وهي أحدث تقنية تكنولوجية خلوية للشبكة اللاسلكية، وتم تصميم شبكات الجيل الخامس لزيادة سرعة الشبكات اللاسلكية واستجابتها، وتمكن شبكات الجيل الخامس من تحقيق زيادة كبيرة في كمية البيانات المرسله عبر الأنظمة اللاسلكية بسبب تقنيات الهوائيات المتقدمة، وبذلك تعتبر دولة الكويت من أوائل الدول في المنطقة والعالم التي قامت بتشغيل خدمة الجيل الخامس (5G)، وتعتبر ثاني أكبر شبكة للجيل الخامس للاتصالات بالعالم وقت التشغيل.



ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

شركات الاتصالات والإنترنت



حصة السوق لشركات الاتصالات لعام 2021

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بالإشراف على خدمات جميع شركات الاتصالات والإنترنت والرقابة عليها وتوفير التراخيص اللازمة للبنى التحتية كالأبراج وغيرها، كما تمتلك الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إحصائيات وبيانات عن هذه الشركات وتقوم بمتابعة العروض والإعلانات المقدمة للجمهور للتأكد من المنافسة المشروعة بينها، وجودة خدماتها المقدمة للعملاء.

ومن هذه البيانات المتوفرة لدى الهيئة نسبة الانتشار لشركات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لعام ٢٠٢١، وهي إحصائية لعدد المشتركين بالنسبة لعدد السكان الإجمالي لدولة الكويت:

عدد مشتركى الشركة

اسم الشركة

2,297,916

زين

2,292,030

أوريدو

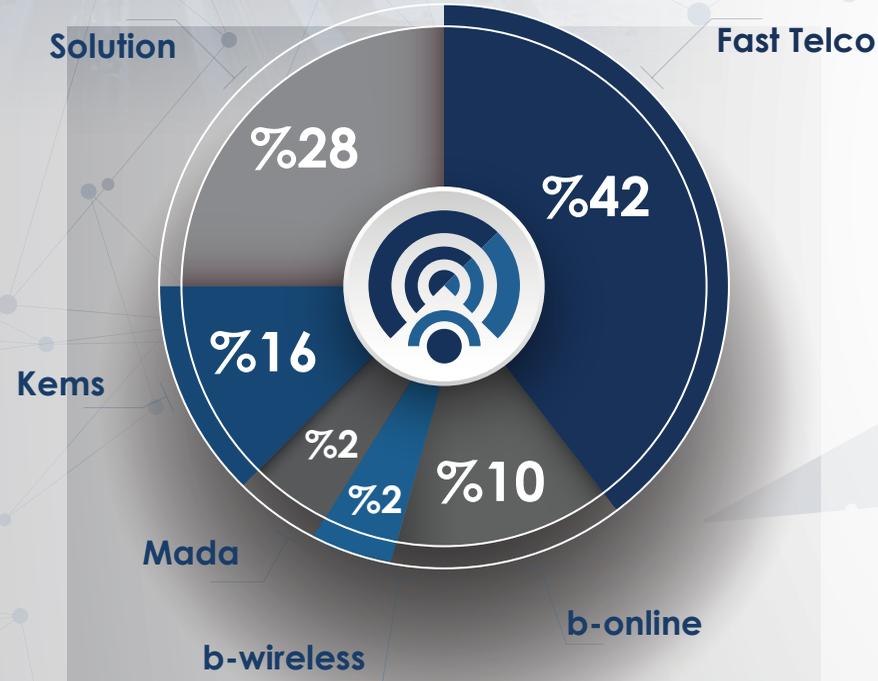
1,917,151

إس تي سي

ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

الحصة السوقية لشركات الانترنت السلكية واللاسلكية لعام 2021

شركات الاتصالات والإنترنت



الحصة السوقية لشركات الانترنت (سلكي) لعام 2021

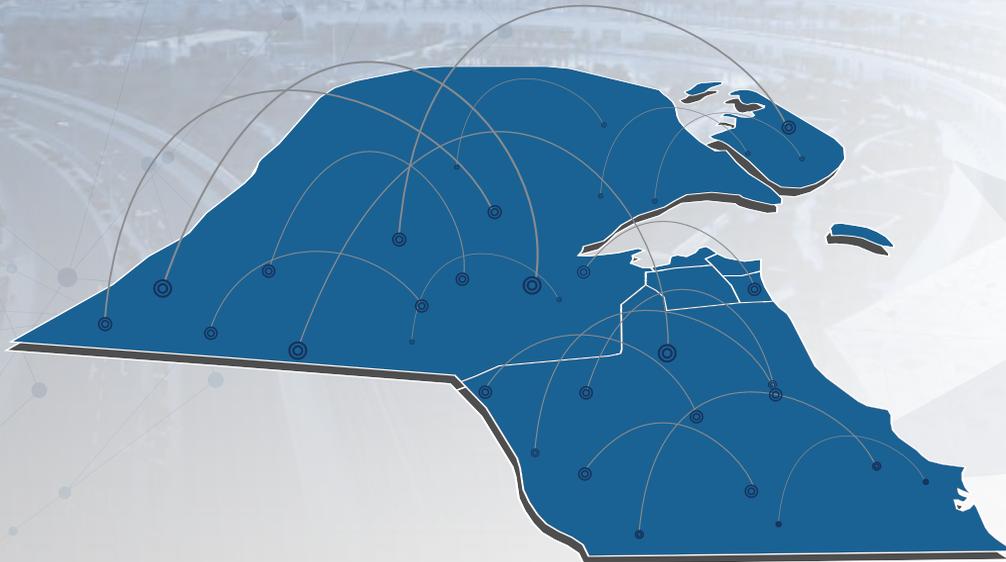
22584	فاست تلكو
14801	سولوشنز
5610	بي اونلاين
8402	كيمز
51397	المجموع

شركات الإنترنت سوق (اللاسلكي) في سنة 2021

الشركة	عدد مشركي الشركة
بي وايرلس WiMD	1059
مدى Mada	1225
المجموع	2284

ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

مؤشر نسبة الانتشار لشركات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

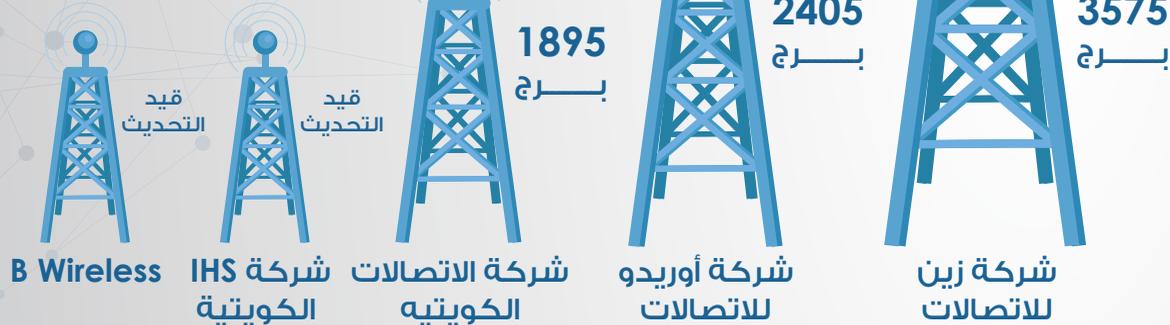


نسبة الانتشار عدد المشتركين/تعداد السكان	عدد مشتركي الشركة	اسم الشركة
53.1%	2,297,916	زين
44.3%	1,917,151	إس تي سي
52.9%	2,292,030	أوريدو
0.34%	14,810	كوالتي نت
0.52%	22,584	فاست تلكو
0.19%	8,402	كيمز
0.028%	1,225	مدى
0.12%	5,610	بي أونلاين
0.024%	1,059	بي وايرلس

ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت

أبراج الشركات الاسلكية

قامت الهيئة بدورها بمراقبة ومتابعة وإصدار تراخيص أبراج شركات الاتصالات الاسلكية حسب النظم المعمول بها:



الإعلانات والعروض التجارية

كما تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات برقابة ومتابعة عروض الإعلانات لشركات الاتصالات والإنترنت والتي تشرف عليها إدارة شؤون السوق في قطاع سوق المنافسة المقدمة للمواطنين والمقيمين:

مجموع الموافقات لكافة العروض وإعلاناتها لسنة 2021

427

شركات الاتصالات

32

مزودي خدمة الإنترنت

ثالثاً: سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في الكويت



إحصائية (الأرقام الثلاثية - DID - خدمة 1800)

قامت إدارة البنية التحتية ممثلة بقسم الربط البيئي والترقيم بصرف الخدمات التالية:

رابعاً: خدمة العملاء

تعتبر حماية المستخدم وخدمة المواطنين والمقيمين أولوية لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والجانب الرقابي ركيزة أساسية في عمل الهيئة التنفيذي، وتسعى الهيئة لنشر الوعي لدى المستخدم بحقوقه، كما تهدف الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على حل ومعالجة جميع الشكاوى بكافة أنواعها، وتحرص الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على تسوية الشكاوى بشكل مرضي للعميل ومزود الخدمة، يمكن تقديم الشكاوى لدى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال عدة قنوات وهي كالتالي:



رابعاً: خدمة العملاء



الشكاوى التي تم استقبالها في عام 2021 حسب المصدر

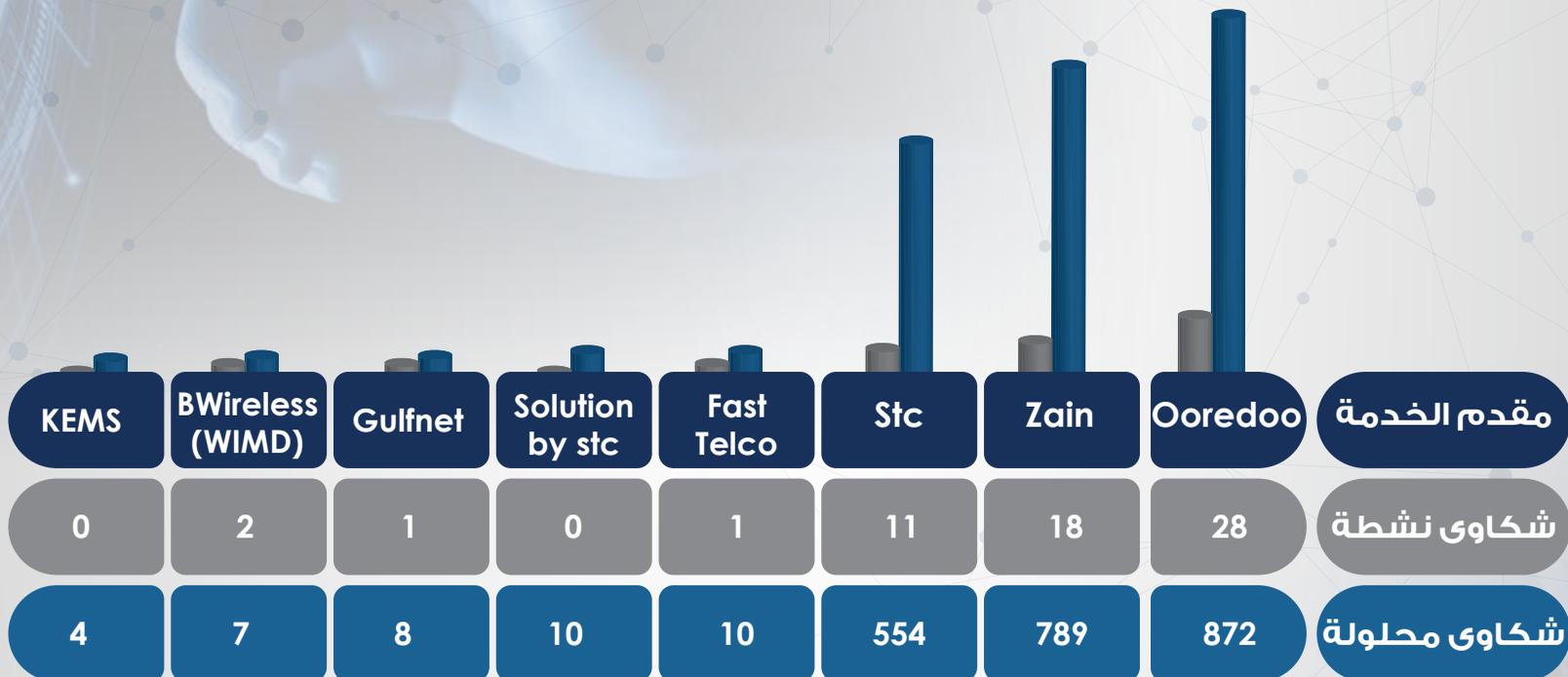
إجمالي الشكاوى وأنواعها التي تم حلها من خلال إدارة شؤون العملاء في الهيئة بالتعاون مع الشركات خلال عام 2021:



إجمالي الشكاوى التي تم استقبالها في عام 2021: 2322 شكوى

رابعاً: خدمة العملاء

الشكاوى التي تم استقبالها
حسب مقدم الخدمة



رابعاً: خدمة العملاء

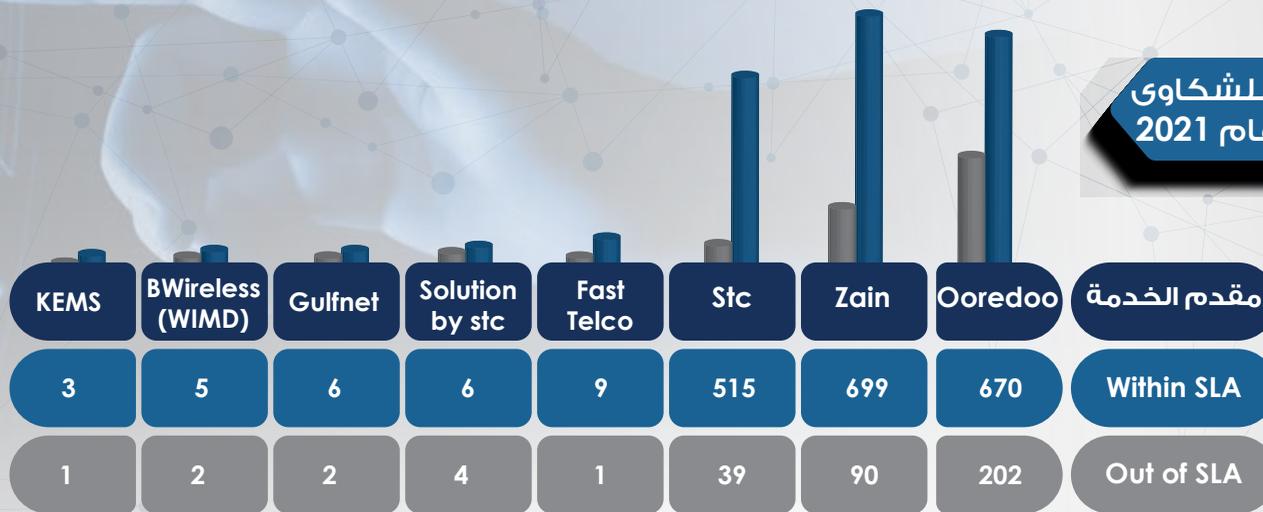
Stc	Zain	Ooredoo	نوع الشكوى
27	85	205	نقل الخط
163	236	98	سوء تغطية
37	26	55	مشكلة في العروض
112	117	201	عقود
105	125	171	فواتير
6	20	16	مشكلة تعبئة خط
10	18	16	مشكلة خدمة عملاء
0	3	18	تجوال
17	15	15	خدمات ترفيهية
16	20	35	مشكلة في خدمات
1	1	2	رسائل إلكترونية مزعجة
12	19	9	سحب خط
48	110	44	مشكلة تقنية
0	2	7	رسائل ومكالمات غير مرغوب فيها
6	6	2	مشكلة أبراج اتصالات
2	2	3	تغير ملكية
3	2	3	انتهاك خصوصية

أنواع الشكاوى التي تم استقبالها في 2021 حسب مقدم الخدمة



KEMS	BWireless (WIMD)	Gulfnet	Solution by stc	Fast Telco	نوع الشكوى
1	2	6	4	2	سوء تغطية
1	6	0	1	1	مشكلة في العروض
1	0	2	4	6	عقود
1	0	0	0	0	مشكلة خدمة عملاء
0	0	1	1	1	مشكلة تقنية
0	1	0	0	0	مشكلة أبراج اتصالات
0	1	0	0	1	فواتير

رابعاً: خدمة العملاء



مستوى أداء الخدمة للشكاوى التي تم حلها خلال عام 2021



معدل المدة المستغرقة لحل الشكاوى حسب مقدم الخدمة



خامساً: خدمة حجب المحتوى

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بدورها لخدمة المجتمع بحمايته من المحتوى الإلكتروني المحظور وفق الضوابط والقوانين الصادرة من مؤسسات الدولة، وحماية الأفراد والجهات الحيوية من المخاطر والهجمات الإلكترونية، ونشر التوعية بهذه المخاطر، وإبراز الكفاءات بالمجتمع من خلال المسابقات الإلكترونية، وتبادل الخبرات والمعلومات مع المؤسسات المحلية والإقليمية، وقامت الهيئة بعمل التالي:



تنظيم مسابقة
صائد الثغرات



إعداد نشرات
توعوية حول
المخاطر
والهجمات
الإلكترونية
وعرضها خلال
وسائل التواصل
الاجتماعي الخاصة
بالهيئة.



تلقي معلومات
استخباراتية
بشكل دوري حول
هجمات ومخاطر
الالكترونية على
جهات حساسة
بالدولة، والتعاون
مع الجهات
للتصدي لها.



حجب المحتويات
الإلكترونية
المخالفة بكافة
مجالاتها
(مواقع، تطبيقات،
وحسابات التواصل
الاجتماعي)



إعداد لائحة حجب
المحتويات
الإلكترونية
المحظورة ولائحة
تصنيف البيانات.



تبادل المعلومات
من خلال منصة
تبادل معلومات
المخاطر والهجمات
الإلكترونية مع
جهات الدولة
الحيوية.

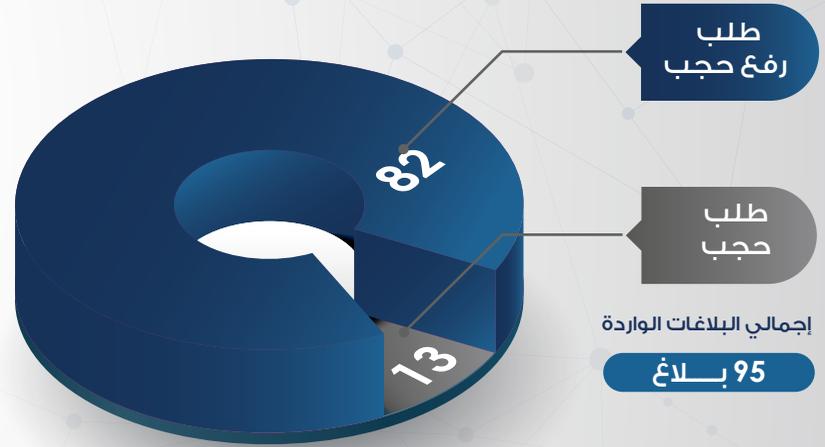


تقديم طلبات
الحجب من خلال
الموقع الإلكتروني
للهيئة.

خامساً: خدمة حجب المحتوى

طلبات حجب المحتوى المقدمة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات مصنفة حسب جهات مقدمي البلاغات الواردة لعام 2021 :

نوع طلب الحجب المقدم



سادساً: ترخيص الربط الدولي لدولة الكويت بالشبكة العالمية للإنترنت

ترتبط دولة الكويت عالمياً بالشبكة العالمية للإنترنت عن طريق المخارج الرئيسية للدولة عبر كوابل الألياف الضوئية البرية منها والبحرية، وذلك لاستيفاء طلبات السوق المحلي والشركات العاملة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات على النحو التالي:

المنافذ البرية:

- كابل (شركة اتحاد موبايلي السعودية) - النويصيب.
- كابل (شركة الاتصالات السعودية) - السالمي.
- كابل (هيئة الربط الكهربائي الخليجي) - النويصيب.
- كابل (الكويت - العراق) - العبدلي.

المنافذ البحرية:

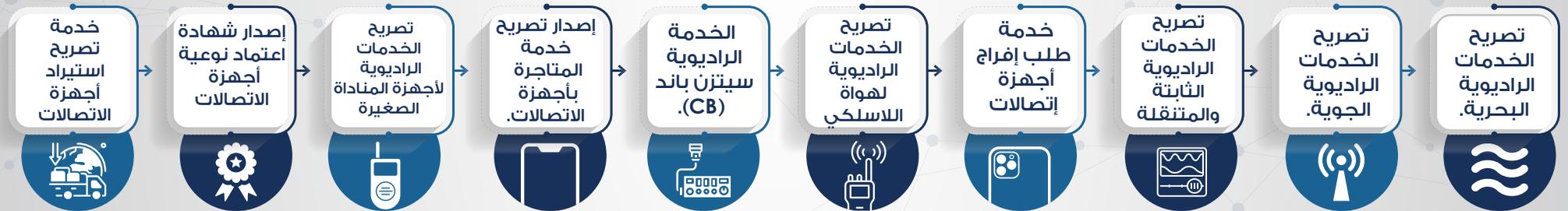
- الكابل البحري الدولي فالكون Falcon
- الكابل البحري الدولي جي بي أي GBI
- الكابل البحري (الكويت - إيران)
- الكابل البحري الخليجي فوج FOG



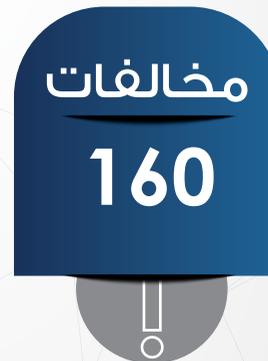
سابعاً: الخدمات المقدمة من قبل إدارة الطيف الترددي

تعمل إدارة الطيف الترددي على تنسيق وتنظيم وتخصيص الترددات اللاسلكية للهيئات والمؤسسات والشركات الحكومية والخاصة في كافة النطاقات الترددية في دولة الكويت بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين الدولية الخاصة بذلك، وبصورة تضمن الاستغلال الأقصى والأمثل للترددات لتلبية جميع الخدمات والاحتياجات والتطبيقات الراديوية المختلفة في الدولة ومطابقة مواصفات الأجهزة المستخدمة للمواصفات القياسية ومنح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات وأيضا فحص الطيف الترددي واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من التداخلات الراديوية المختلفة لضمان الاستخدام الأمثل للترددات وكشف الاستخدامات الغير قانونية لها.

كما تم إطلاق جميع المعاملات الخاصة بخدمات إدارة الطيف الترددي عن طريق نظام CRM والذي أنشئ بالتعاون مع إدارة مركز نظم المعلومات واستقبال المعاملات ودفن الرسوم إلكترونياً عن طريق بوابة الخدمات الإلكترونية لموقع الهيئة، والخدمات المقدمة هي كالتالي:

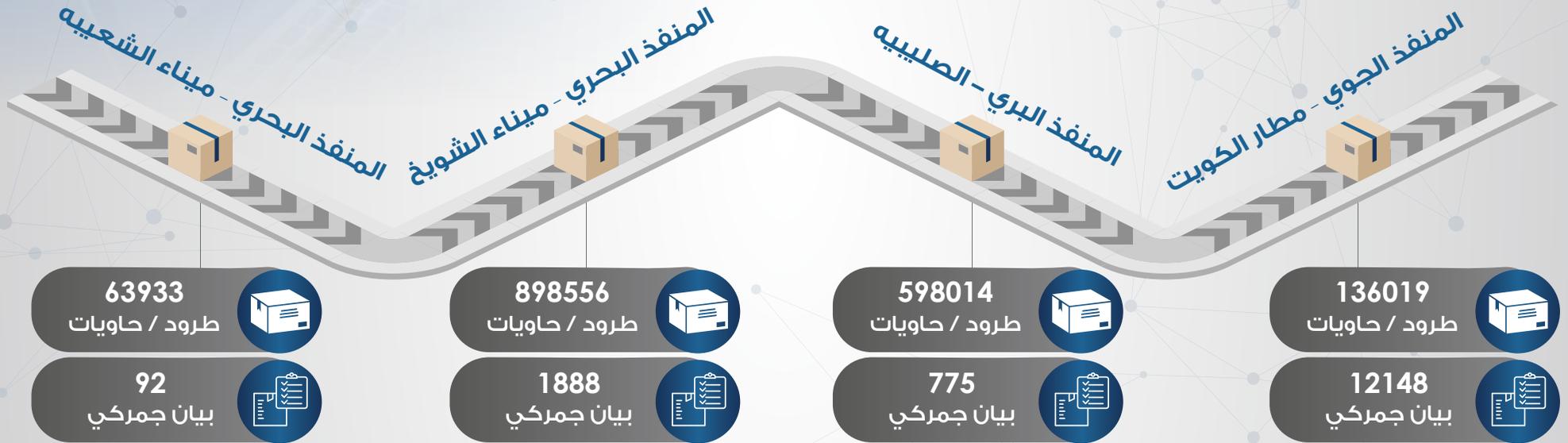


سابعاً: الخدمات المقدمة من قبل إدارة الطيف الترددي



سابعاً: الخدمات المقدمة من قبل إدارة الطيف الترددي

قامت الهيئة ممثلة بقسم أجهزة الاتصالات التابع لإدارة الطيف الترددي بقطاع الاتصالات بالربط الآلي للإفراجات الجمركية مع الإدارة العامة للجمارك لكل المنافذ تطبيقاً لقرار مجلس الوزراء الموقر رقم 2015 والخاص بالإفراجات الجمركية وتفعيلها على النظام الآلي مع كافة الجهات ذات العلاقة بالإفراجات الجمركية الواردة الى دوله الكويت.



ثامناً: أنشطة أخرى



أنشطة الأمن السيبراني

نشر تحذيرات أمنية عن المخاطر الالكترونية للجهات الحيوية بالدولة

من خلال منصة تبادل معلومات أمنية، يتم تبادل التحذيرات الأمنية وأخر الثغرات الفنية المكتشفة والحلول لسد الثغرات وذلك بين الجهات الحيوية لضمان حماية أنظمتهم.

ويُعرف الأمن السيبراني بأنه مجموعة الوسائل التقنية والتنظيمية والإدارية التي يتم استخدامها لمنع الاستخدام غير المرخص به، وسوء الاستقلال واستعادة المعلومات الإلكترونية ونظم الاتصالات والمعلومات التي تحتويها، وذلك بهدف ضمان توافر واستمرارية كل نظم المعلومات وتعزيز وحماية وسرية البيانات الشخصية واتخاذ جميع التدابير اللازمة لحماية المواطنين والمستهلكين من المخاطر في الفضاء.

المؤشر العالمي للأمن السيبراني هو مؤشر لقياس مدى التزام البلدان بالأمن السيبراني، كما يتمتع الأمن السيبراني بمجال واسع من التطبيقات ويتخلل في العديد من الصناعات والقطاعات وبالتالي سيتم تحليل مستوى التنمية لكل بلد في إطار خمس فئات: قانونية، تقنية، تنظيمية، وبناء القدرات والتعاون، ويهدف الاتحاد الدولي للاتصالات من وضع هذا المؤشر إلى رفع مستوى الأمن السيبراني وتعزيز تبادل الخبرات ومشاركة التجارب، فيما بين دول العالم، وارتفاع مؤشر دولة الكويت عالمياً في مجال الأمن السيبراني والمعلن من منظمة الاتصالات الدولية ITU والتي تقدمت به دولة الكويت بمركزين عن آخر تقييم.



مؤشر الأمن السيبراني لدولة الكويت

دولة الكويت في 2020

النقاط من 100	الترتيب العالمي
75.07	65

دولة الكويت في 2018

النقاط من 100	الترتيب العالمي
60	67

ثامناً: أنشطة أخرى

قامت إدارة مركز نظم المعلومات بإطلاق تحديث لتطبيق CITRA KUWAIT الخاص بالخدمات الإلكترونية تحقيقاً وتماشياً مع الرؤية المستقبلية لدولة الكويت نحو تمكين الحكومة الإلكترونية.

يقوم تطبيق CITRA KUWAIT بتوفير الخدمات الالكترونية بطريقة تفاعلية من أجل تسهيل إجراءات عملاء الهيئة، حيث تم إضافة تحديثات للتطبيق كي يشمل التقديم على خدمات الأفراد ومتابعة حالة الطلب لكل من: تصريح الخدمات الراديوية لهواة اللاسلكي، تصريح استيراد أجهزة الاتصالات، تصريح الخدمة الراديوية (سيتيزن باند)، تصريح الخدمات الراديوية البحرية، طلب إفراج أجهزة الاتصالات مع إتاحة الدفع أونلاين بالإضافة الى إرسال شكاوى أو اقتراح للهيئة، التقديم على تسجيل نطاق kw كما يتوفر في التطبيق اختبار سرعة الانترنت وطلب حجب / رفع حجب موقع الكتروني ويمكن للعملاء الاطلاع على لوائح وقرارات الهيئة. إضافة إلى أهم التحديثات التي تتم على محتوى الموقع الرسمي للهيئة باستمرار كآخر أخبار الهيئة، صفحة الأمن السيبراني والاستجابة للطوارئ، بيانات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لدولة الكويت والصفحة الخاصة بفيروس كورونا المستجد.



تطبيق الهواتف
الذكية
CITRA KUWAIT

متجر التطبيقات	مرات التحميل
ios	1590
Android	330
HUAWAI	346
TOTAL	2266

العدد الكلي للمستخدمين الذين قاموا بتحميل التطبيق من خلال متاجر الهواتف الذكية في عام 2021

ثامناً: أنشطة أخرى

إضافة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات للجهات المشاركة في منصة «متى» لإدارة المواعيد الحكومية



منصة متى عبارة عن منصة مركزية لإدارة المواعيد الحكومية تمكن المراجعين من الحصول على المواعيد لضمان الالتزام بالاشتراطات الصحية نظراً لما تمر به البلاد من ظروف نتيجة لجائحة فيروس كورونا المستجد ولضمان الحصول على خدمة أفضل بكفاءة عالية. وقد قامت إدارة مركز نظم المعلومات بالتواصل مع الفريق المعني بالجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات حيث تم إنشاء حساب خاص بالهيئة على المنصة، تدريب موظفي الإدارة لإدارته واستلام المهام التقنية والفنية، التواصل مع الإدارات المعنية بالهيئة لإضافة خدماتهم على المنصة وتدريب موظفيهم لإدارة هذه الخدمات والقيام باللازم مع الفريق المعني بالجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات لتفعيل حساب الهيئة وإدراج الخدمات رسمياً للعملاء.

هو تطبيق إلزامي في دولة الكويت، نفذ بإدارة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، طور من قبل شركة الاتصالات المتنقلة (زين) ودشنته وزارة الصحة للأشخاص الذين يطبق عليهم الحجر المنزلي والعائدين من الخارج. ويهدف هذا التطبيق إلى متابعة الحالة الصحية للمواطنين العائدين من الخارج في رحلات الإجراء على مدار الساعة، ومراقبتهم أثناء وجودهم في الحجر المنزلي حفاظاً على صحتهم وصحة وسلامة المجتمع. ويمكن تطبيق «شلونك» وزارة الصحة من مراقبة الأشخاص المحجورين ومتابعة مواقعهم والأشخاص المخالطين لهم، كما يتيح التطبيق للأشخاص المحجورين إدخال بياناتهم الحيوية والتواصل مع الفرق الطبية في وزارة الصحة عند ظهور أي أعراض عليهم، ومن باب التعاون بين الجهات الحكومية وكذلك تعزيزاً لدور الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات في تقديم الدعم التقني اللازم والضروري في هذه المرحلة، فقد قامت إدارة مركز نظم المعلومات بالإشراف وتنفيذ عملية استضافة وتخزين بيانات تطبيق شلونك على التجهيزات الآلية التابعة للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.



المشاركة في إطلاق تطبيق «شلونك»

ثامناً: أنشطة أخرى

الأهداف



1. تطوير استراتيجية الحوسبة السحابية وخارطة الطريق وخطة التنفيذ لتمكين القطاع الحكومي في الكويت من اعتماد خدمات الحوسبة السحابية.
2. التشجيع على إنشاء مراكز البيانات الضخمة لاستضافة خدمات الاستضافة السحابية ونماذج النشر التي يسهل إدارتها وتشغيلها من الكويت.
3. تمكين مبادرة المنصة المجتمعية للسحابة الحكومية للسماح بالتعاون والتنسيق ومشاركة المعرفة بين الجهات الحكومية لتشجيع اعتماد السحابة.
4. مراقبة اعتماد الجهات الحكومية للسحابة من خلال لوحة معلومات رقمية ومؤشرات أداء خاصة بمبادرات تبني السحابة.
5. تمكين سحابة حكومية مبسطة وموحدة ومتسقة من حيث التصميم والبنية التحتية وتبادل البيانات وأمن المعلومات والسرية، لتمكين الخدمات المتكاملة والمحسنة للجهات الحكومية.

الرؤية



دعم التحول الرقمي للجهات الحكومية من خلال اعتماد أفضل الخدمات السحابية المتوافقة مع احتياجات أعمالهم ومن خلال إنشاء بيئة تنظيمية سحابية تنافسية.

المهمة



بيان المهمة لاستراتيجية الحوسبة السحابية للهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، كالآتي:
 - إنشاء إطار تنظيمي بما في ذلك السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية بشأن اعتماد السحابة.
 - إنشاء نظام سحابي تنافسي مدفوع بالابتكار والفعالية وأقل تكلفة وتوافر البنية التحتية المحلية والموارد الماهرة واستناداً إلى الممارسات الرائدة عالمية.
 - تطوير مجتمع تعاوني بين الجهات الحكومية لمساعدة وتوجيه وتنظيم اعتماد الخدمات السحابية من خلال المبادرات ذات الأولوية وخارطة الطريق وخطة التنفيذ.
 - بناء منصة سحابية حكومية ذات معايير دولية لاستضافة المواقع الحكومية.



السحابة
الإلكترونية
الحكومية

ثامناً: أنشطة أخرى

تمت مشاركة 38 جهة حكومية في دراسة الوضع الحالي لديها ومن خلالها تبينت نسبة جاهزية القطاع الحكومي لتبني تقنية الحوسبة السحابية وهي 54.58%.

وفي هذا المشروع تم دراسة عدد ركائز مثل:



السحابة
الإلكترونية
الحكومية



54,58%

نسبة جاهزية
الجهات الحكومية
لتبني تقنية
الحوسبة السحابية

ثامناً: أنشطة أخرى

المساواة بين الجنسين في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بدولة الكويت



الشكل أدناه يوضح أعداد الذكور والاناث في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات حسب الصفة الوظيفية:

الوظائف التنفيذية المساندة



34



64

الإجمالي: 98

الوظائف التنفيذية التخصصية



129



209

الإجمالي: 338

الوظائف القيادية



6



10

الإجمالي: 16

وظائف قيادية عليا رئيس قطاع



1



3

الإجمالي: 4



CITRA

الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125



المشاريع

تقوم الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على إعداد وتنفيذ الخطط والخطوات التي تساعد على تشغيل المشروعات الوطنية وإدارتها باستخدام أحدث التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات وتنمية المؤشرات الاقتصادية والمشاريع الوطنية وخلق فرص عمل جديدة للمواطنين، فضلا عن تعزيز منظومة الأمن السيبراني الوطني في القطاعين الحكومي والخاص وذلك لتعزيز الأمن وحماية الأصول والبنى التحتية الحيوية في دولة الكويت، وإن من أبرز إنجازات الهيئة وضع الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني لدولة الكويت، بالإضافة إلى المشاريع التالية:

- 1 مشروع الممر الإقليمي
- 2 مشروع نظام إدارة مواقع أبراج الاتصالات
- 3 مشروع الربط بين خدمات وزارة التجارة وخدمات الهيئة
- 4 مشروع بوابة الخدمات الإلكترونية
- 5 مشروع مراكز البيانات
- 6 مشروع نظام إدارة الطيف الترددي
- 7 مشروع الأوراكل
- 8 مشروع بوابة الكويت الدولية للإنترنت
- 9 مشروع مقسم تبادل الأنترنت
- 10 مشروع محطات الرقابة اللاسلكية
- 11 مشروع العميل الخفي واستبيان السوق المحلي
- 12 مشروع مختبر الفحص الفني لأجهزة الاتصالات
- 13 مشروع توسعة مقسم تبادل الأنترنت
- 14 مشروع منصة قياس سرعة الإنترنت
- 15 مشروع المركز الوطني للأمن السيبراني
- 16 مشروع قياس تغطية شبكات شركات الاتصالات المتنقلة
- 17 مشروع نطاقات المستوى الأعلى لرمز الدولة (ccTLD) لدولة الكويت

2 مشروع مراكز البيانات

مراكز البيانات هي مراكز ضخمة تضم العديد من خوادم، ومزودات الطاقة الأساسية، وتكون هذه المراكز موصولة بالإنترنت بسرعات عالية، وتحتوي على العديد من تجهيزات الحماية والأمن والسلامة، ويهدف المشروع لإقامة مراكز بيانات وطنية من الدرجة (الثالثة+) و(الرابعة) لخدمة القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت باستضافة شركات المحتوى الإلكتروني وتخزين البيانات الخاصة بهم. يهدف المشروع لاستضافة مزودي المحتوى الإلكتروني للشركات العالمية مثل: Facebook, Netflix, Amazon, Google وغيرها.



1 مشروع الممر الإقليمي

بناء وتشغيل خط رديف لحركة الإنترنت الحالية بين الشرق والغرب العالميين حيث يمثل المشروع بتركيب كوابل ألياف ضوئية على المناطق الحدودية بين دولة الكويت وجمهورية العراق وصولاً إلى أوروبا من خلال الجمهورية التركية، كما يشتمل المشروع على مركز تحكم رئيسي داخل دولة الكويت، ومركز تحكم مساند داخل جمهورية العراق، سيتم تنفيذ وتشغيل المشروع خلال عامين من توقيع العقد، وقد قامت الهيئة بتعديل مسودة العقد خلال عام ٢٠١٩ مع الجانب العراقي، ولكن تم تأجيل المضي قدماً به للظروف الراهنة في المنطقة.



مشروع توسعة مقسم الإنترنت

4

هو مشروع توسعة للمقاسم مراكز البيانات العاملة من خلال شراء وتركيب أجهزة للمقسم وذلك لتوزيعهم على مقاسم ومراكز بيانات مختلفة. يضمن هذا المشروع استقرار وفعالية المقسم من خلال وجودهم بالقرب من محطات الإنزال الدولية العاملة في مراكز البيانات المتعددة. بالإضافة أن الدور الذي يقوم به المقسم بنقل البيانات المحلية تعتبر مهمة للغاية لذلك المشروع، أيضا يضمن عدم وجود نقطة فشل واحدة، ويستطيع المقسم بإتمام مهامه حتى في حال انقطاع الكهرباء لأحد المواقع أو انقطاع الألياف الضوئية بينهما وسوف يتم استلام الأجهزة في ابريل 2021 وتشغيلها في يوليو 2021.



مشروع مقسم تبادل الإنترنت (IXP)

3

إنشاء نقطة تبادل إنترنت محلية في دولة الكويت، تضمن سرعة تدفق البيانات المحلية داخل الدولة بين مستخدمي ومزودي الخدمة المحليين المختلفين، دون حاجة مزودي الخدمة توجيه تلك البيانات إلى خارج الدولة للوصول إلى المستلم، فهي نقطة تبادل إنترنت بين مزودي الخدمة ومزودي المحتوى الإلكتروني المحليين وإدارة الأزمات، تم الانتهاء والتشغيل للمرحلة الأولى في عام 2018.

الدور المهم الذي يقوم به "مقسم الإنترنت الوطني" هو ربط أي شبكة في الكويت بحوزتها عناوين الإنترنت (IP Addresses) وحصر تمرير حركة الإنترنت المحلية مما سيؤدي إلى رفع مستوى أمن المعلومات والخصوصية، ودعم انسيابية حركة الإنترنت والاقتصاد الرقمي، الكوابل الدولية، بالإضافة إلى المساهمة في إتاحة النمو المنظم للشبكة دون عقبات لتحقيق الإستفادة القصوى من خدمات الإنترنت.



مشروع نطاقات المستوى الأعلى لرمز
الدولة (ccTLD) لدولة الكويت (kw.)

5

أطلق قطاع تقنية المعلومات بالهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات المشروع الوطني الأعلى لرمز دولة الكويت وفتح باب التسجيل عن طريق موقع تسجيل النطاقات الرسمي، ويهدف المشروع الى تنظيم عملية تسجيل إدارة أسماء النطاقات فضلا عن تخصيص وإدارة عنونة أسماء النطاقات للنفاد إلى شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) كما ورد في قانون إنشاء الهيئة.

الإحصائيات:

المجموع الكلي للإيرادات		النطاقات المجددة	النطاقات الجديدة		
1500	الرسوم السنوية	821	592	سنة واحدة	العدد
12,320	النطاقات الجديدة	1311	320	سنتين	
34,430	النطاقات المجددة	2132	912	المجموع	
70-	رسوم مسترجعة	8210	5920	سنة واحدة	الإيرادات (د.ك)
30000	المجموع	26,220	6,400	سنتين	
		34,430	12,320	المجموع	
		1500		رسوم الاشتراك السنوية للمسجلين المعتمدين (د.ك.)	

نسبة تجديد النطاقات



يوضح الرسم البياني التالي زيادة نسبة تجديد نطاقات الإنترنت التجارية (com.kw.) من 7% في العام 2017 إلى 30% في العام 2021. ويرجع معدل تغير النسبة المئوية لعدة أسباب، والتي أدت بدورها إلى تغير نسبة المدخلات بشكل مباشر وبحجم كبير.

مشروع بوابة الكويت الدولية للإنترنت

7

يمثل مشروع " البوابة الدولية " الأداة الفنية والحاجز الافتراضي عن دول العالم والتي يتم من خلالها تنظيم حركة الإنترنت عبر ضوابط وتشريعات تضعها الدولة، وتعتبر هي الأداة الرقابية والحد الفاصل السيادي لحدود الكويت الرقمية وتقوم البوابة برفع مستوى الأمن الإلكتروني في الكويت بحيث تكون حاجز ردع للهجمات على الشبكة، كما أنها الأداة الرقابية لتفعيل القرارات واللوائح التنظيمية ذات الصلة بتنظيم حركة الإنترنت وتم تنفيذ المشروع في 2018.



مشروع محطة الرقابة اللاسلكية

6

يهدف مشروع محطات الرقابة اللاسلكية الى رصد الاستخدامات الغير قانونية والغير المرخصة من الهيئة وكذلك رصد التداخلات على أنظمة الاتصالات المختلفة بالدولة وحلها وتقييم الاستخدامات على الترددات المرخصة للجهات المختلفة بالدولة. وهو عبارة عن محطات رصد تحتوي على أجهزة حديثة ومتقدمة وسيارات وأجهزة متنقلة ستعمل على رقابة الموجات اللاسلكية بدولة الكويت، وتستغرق فترة انجازه سنة وثلاثة شهور وهو في مرحلة الترسية.



مشروع نظام إدارة مواقع أبراج الاتصالات

9

التقديم على خدمات إدارة أبراج الاتصالات للحصول على التراخيص عبر الإنترنت لمقدمي الخدمة، والعمل على دراسة بحثية لجميع مناطق الكويت لمعرفة أنماط الإشعاع، ونظام مراقبة وتحسين كفاءة الشبكة ومستوى التغطية لأبراج الاتصالات، ألياف ضوئية إلخ.. وضمان تحقيق معايير السلامة بشلن مستوى التعرض الأقصى للإشعاع الكهرومغناطيسي.



مشروع قياس جودة الخدمة لشبكات شركات الاتصالات المتنقلة

8

يهدف المشروع إلى معرفة مدى التزام الشركات بتغطية مناطق دولة الكويت بخدمة الاتصالات المتنقلة ومناطق القصور فيها من ناحية استلام المكالمات وانقطاعها وعملية نقل البيانات وسرعة التصفح على المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي على جميع النطاقات الترددية المختلفة المشغلة لخدمات الاتصالات المتنقلة، وذلك من خلال القيام بالمشح على الشبكات في المناطق المختلفة بدولة الكويت وقياس فاعلية التغطية بها. المشروع تحت الإنجاز.



مشروع نظام إدارة الطيف الترددي

11

يهدف المشروع إدارة مورد الطيف الترددي بدولة الكويت بطريقة فاعلة من خلال عمليات التنسيق والتنظيم والتخصيص للطيف الترددي وإصدار التراخيص الراديوية للخدمات المختلفة حيث يقوم بإجراء الحسابات الخاصة بطلبات تخصيص الترددات حسب توصيات الاتحاد الدولي للاتصالات ومطابقة النطاقات الترددية المختلفة في قاعدة بيانات إدارة الطيف الترددي بنظام الرقابة اللاسلكية عند عملية الفحص الدوري للطيف الترددي لمعرفة الاستخدامات المرخصة والغير مرخصة وإعداد التقارير والإحصائيات الخاصة بتخصيص الترددات والأجهزة ومواصفاتها الفنية وهو في مرحلة دراسة العروض.



مشروع مختبر الفحص الفني لأجهزة الاتصالات

10

يهدف المشروع لبناء مختبر فحص لأجهزة الاتصالات والمجهز بأحدث الاجهزة الخاصة لاختبار أجهزة الاتصالات المختلفة وضمان مطابقتها للشروط والمواصفات الصادرة من الهيئة وكذلك من المنظمات الدولية المعتمدة والمعترف بها عالميا الخاصة باعتماد أجهزة الاتصالات وهو في مرحلة التسليم النهائي.



12

مشروع العميل الخفي واستبيان السوق المحلي

تم الانتهاء من المعايير الأساسية والضوابط وحاليا في صدد تعيين اختصاصيين للتحقق من مدى التزام الشركات المحلية لضوابط وقوانين الهيئة من حيث ضمان الجودة، وقياس وتقييم أداء الخدمة من خلال العميل الخفي الذي سيؤدي الى فهم وتحليل شامل لمستوى الجودة الحالية لشركات الاتصالات ولمزودي خدمات الإنترنت حيث يضمن تصميم استراتيجيات ولوائح عادلة لكل من مقدمي الخدمات والعملاء وذلك لضمان أفضل مستوى خدمة ما يعادل أو يتفوق على أفضل الممارسات الدولية.



13

مشروع الربط بين خدمات وزارة التجارة وخدمات الهيئة (المرحلة الأولى)

تم تطوير وبرمجة النظام بالكامل من قبل موظفي إدارة مركز نظم المعلومات، حيث يقوم النظام بتسهيل الإجراءات الخاصة بموافقات الرخص التجارية (مثل رخص إنشاء مكاتب تصميم مواقع الانترنت) التي تتطلب موافقة هيئة الاتصالات، فقد تم استبدال النظام الورقي بنظام إلكتروني يتيح لوزارة التجارة إرسال طلبات الموافقات والرد عليها فور استلامها، وتم اختصار الدورة المستندية وحركتها ضمن الهيكل الإداري في الجهتين من خلال تبادل البيانات بشكل فوري دون الحاجة لإرسالها عن طريق الكتب الورقية. وسيتم إضافة مشروع الربط الآلي إلى المرحلة الثانية من مشروع الخدمات الإلكترونية.



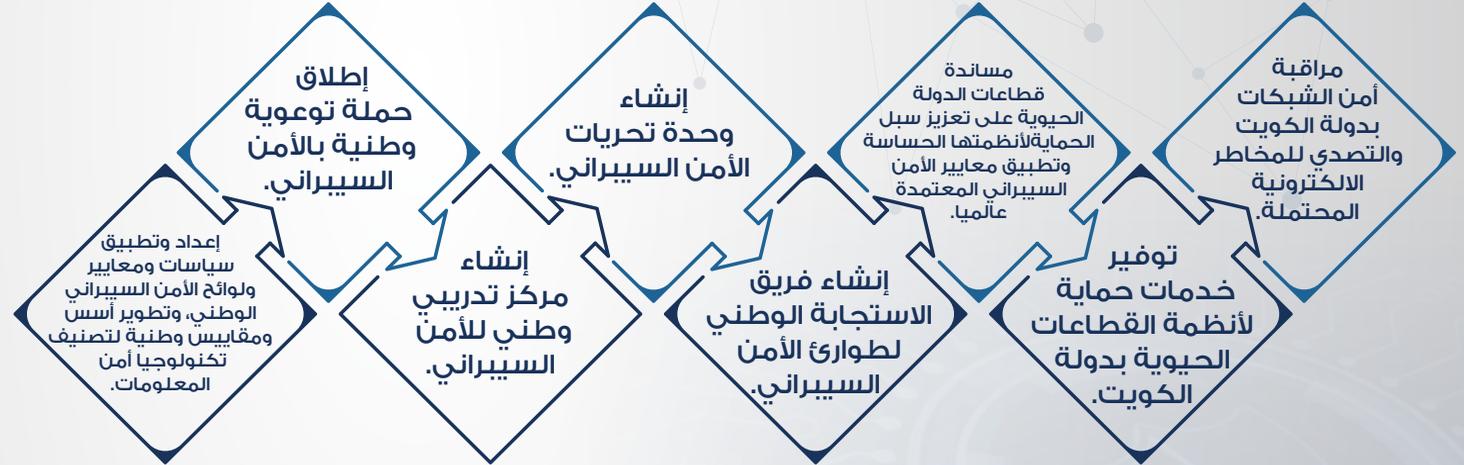
مشروع المركز الوطني للأمن السيبراني (المرحلة الأولى)

14

تسعى الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات مع الجهات المعنية بالدولة لبناء مركز وطني يكون مسؤول عن كافة أنشطة الأمن السيبراني في دولة الكويت، ويعمل مباشرة مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص لمراقبة ورصد وتحليل التهديدات الإلكترونية التي تمر في شبكات دولة الكويت، ودعم الاستجابة للحوادث المتعلقة بالأمن السيبراني، كما يعمل المركز في الوقت نفسه وفق إطار عمل يحدد أدوار ومسؤوليات كافة الأطراف المشاركة في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، ووفق آلية واضحة بحيث يكون المركز مسؤول عن كافة أنشطة الأمن السيبراني في دولة الكويت، فالمركز سيشمل عدة خدمات وعلى النحو التالي:

مراحل وحالة المشروع

تعمل الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على المراحل الأخيرة من البدء في تنفيذ العقد الخاص بمشروع المركز الوطني للأمن السيبراني.



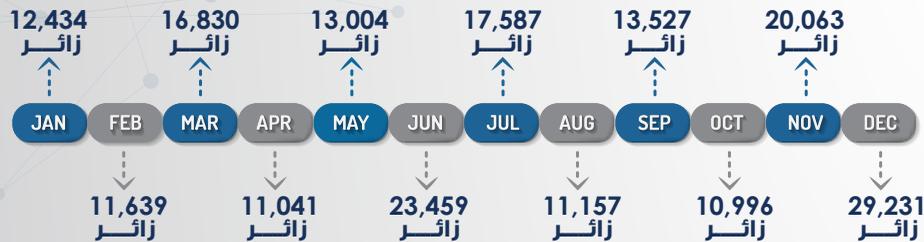
مشروع بوابة الخدمات الإلكترونية (المرحلة الثانية)

15

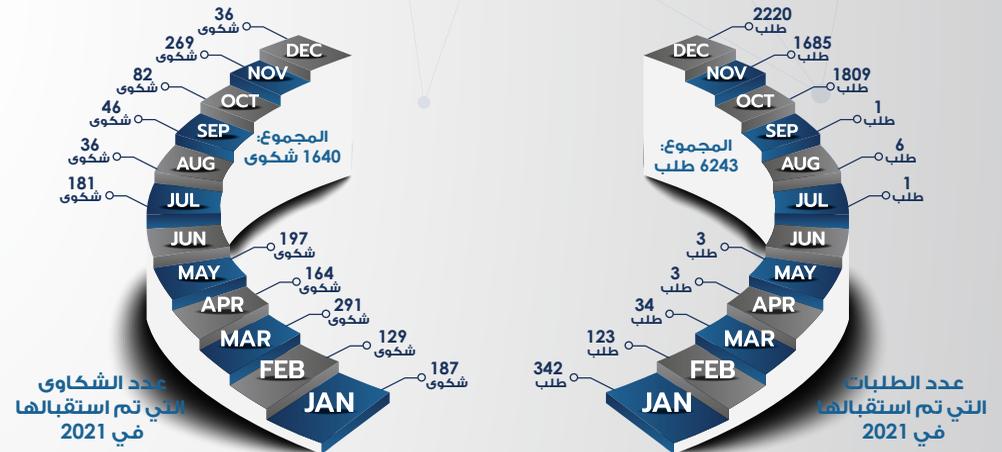
نبذة عن المشروع:

استكمالاً لما تم من إنجازات في المراحل السابقة من مشروع بوابة الخدمات الإلكترونية المعني بتوفير منصة إلكترونية ذات قنوات متعددة الجهات مبنية على أحدث المعايير العالمية باستخدام تقنيات متطورة تخدم كلا من الأفراد، الجهات الحكومية والشركات تم من خلالها استبدال المعاملات الورقية بخدمات إلكترونية ذات كفاءة عالية تضمن حماية شئون المستخدم، سرعة العمل وسهولة الاستخدام. فقد ركزت هذه المرحلة من المشروع على تعزيز التحول الرقمي عن طريق تحديث قنوات تقديم الخدمات وأهمها تطبيق الهواتف الذكية CITRA KUWAIT، تحسينات عامة على تصميم النظام، إضافة خدمات الإفراجات الجمركية إلى بوابة الخدمات الإلكترونية مع إمكانية الدفع أونلاين. علاوة على ما سبق، تتم عملية التحسينات المستمرة للنظام وتقديم الدعم الفني الكامل للمشروع للحفاظ على مستوى الكفاءة العالي للخدمات والاستمرار بتطويرها.

عدد زوار الموقع لعام 2021



المجموع: 178,534



16

مشروع الأوراكل

قامت الهيئة بتنفيذ واستخدام تطبيقات أوراكل للموارد البشرية بإدارة الشؤون الإدارية والتي تهدف الى التشغيل الآلي لعمليات وسجلات الإدارة والسير على نهج التقنيات والوسائل الحديثة في العمل وفي الإدارة كما حرصت الهيئة على تحول دور الشؤون الادارية من الدور الخدمي الى الدور الاستراتيجي الفعال بالهيئة، وذلك من خلال:

1 تشغيل آلي للعمليات المختلفة بالإدارة والانتقال من حيز الأعمال الورقية الى الأنظمة التقنية الحديثة وقواعد البيانات المتقدمة والأمنة.

2 الاستثمار في القوى العاملة والموارد البشري من خلال إثراء خبرات الموظفين بالأنظمة التقنية وتسهيل التواصل بين الموظفين والمشرفين والمدراء عن طريق أنظمة الخدمة الذاتية وتطبيق الهاتف النقال للموظف والمدبر.

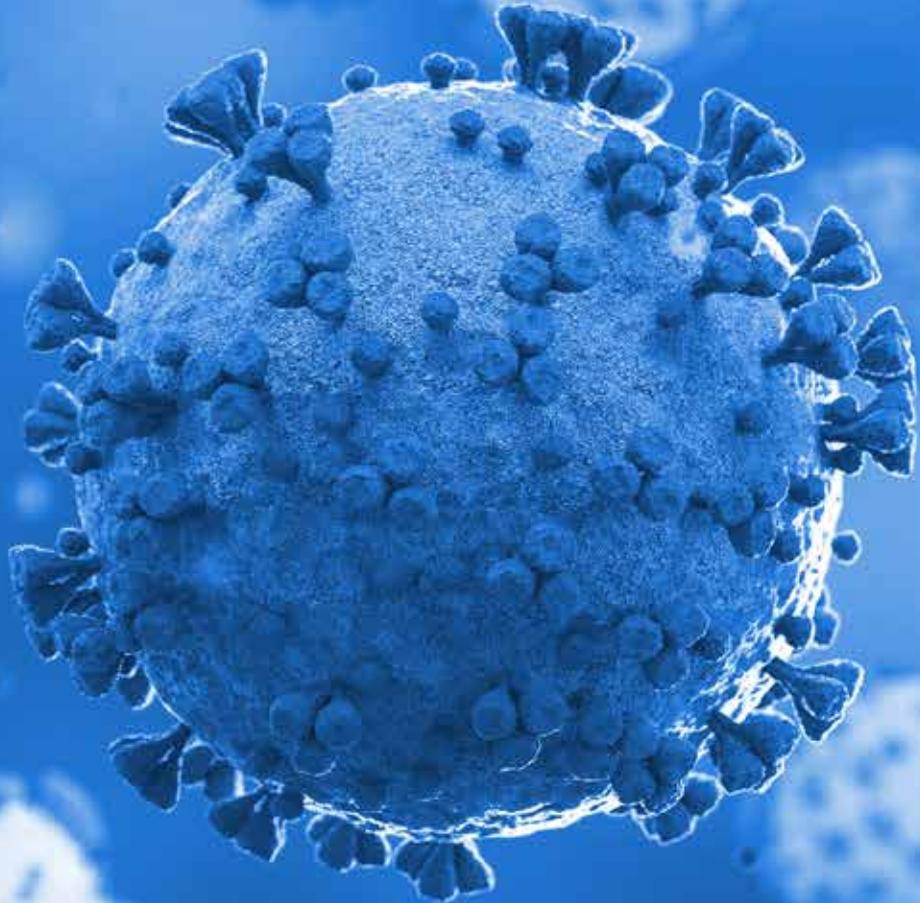
3 العمل بمنظومة الأهداف الوظيفية ومنها الاستراتيجية والشخصية وقياسها عن طريق أنظمة قياس الأداء الآلية مع تطبيق وظيفة مؤشرات الأداء والتي تعكس صور دقيقة عن تطور الأهداف الوظيفية المتدرج للموظف ونسب تحقيقه لها.

17

مشروع منصة
قياس سرعة الإنترنت

تهدف منصة قياس سرعة الإنترنت إلى قياس أداء شركات الاتصالات ومزودي الخدمة (المحمول / الثابت / اللاسلكي) وتوفير معلومات للمستخدمين عن جودة تجربة الإنترنت المقدمة لهم بشفافية ووضوح من جميع الشبكات المختلفة العاملة في الدولة. ستعزز هذه المبادرة أداء وتجربة المستخدمين لدفع المنافسة في السوق وتحسين الخدمات، ويمكن الوصول للمنصة من خلال تطبيقات الهواتف الذكية أو موقع الهيئة على شبكة الويب.





دور الهيئة العامة للاتصالات
وتقنية المعلومات في مواجهة
جائحة فيروس كورونا المستجد

دور الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات في مواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد

دعماً لمبادرة تمكين العمل عن بعد للجهات الحكومية والتي أطلقها الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي بهدف دعم التحول الرقمي لتلك القطاعات إضافة إلى ضمان استمرار موظفي الجهات الحكومية من إنجاز الأعمال والمهام من أي مكان وفي أي وقت باستخدام وسائل وأدوات الاتصال وتقنية المعلومات، قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد المستندات أدناه والخاصة فقط بالقطاع الحكومي لدولة الكويت:

دليل اختيار العمل عن بعد.

سياسة العمل عن بعد.

الدليل الإرشادي لإستمرارية أعمال
الجهات الحكومية خلال الجائحة.

دليل إجراءات العمل عن
طريق سطح المكتب الافتراضي

دليل الإجراءات عن
بعد للقطاع الحكومي.

من ناحية أخرى، فقد قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بتقديم خدمات وترددات إضافية لشركات الاتصال الثلاث في البلاد على أن تقدم تلك الشركات لمشتركيها (5 جيجا بايت) إنترنت يوميا بالإضافة للمكالمات المحلية بين الشبكات الثلاث مجانا ولمدة شهر اعتباراً من بعد الأحد الموافق 22 مارس وذلك كمبادرة ووقفة وطنية وتعاون ما بين هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وشركات الاتصالات في ظل الظروف الاستثنائية التي نعيشها البلاد لمواجهة انتشار فيروس كورونا المستجد.

الدليل الإرشادي لاستمرارية أعمال الجهات الحكومية خلال الجائحة

01

حرصاً من الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات على تفعيل دورها التنظيمي بموجب قانون إنشائها والذي يتمثل في وضع الخطط وإصدار اللوائح التنظيمية والسياسات في مجالي الاتصالات وتقنية المعلومات. ولما كانت الأجهزة الحكومية وخدماتها وعملياتها التشغيلية ذات أهمية قصوى في الحفاظ على مصلحة الأفراد والأعمال، فإن هذا المستند الذي صمم معتمداً على معيار وإرشادات إدارة استمرارية الأعمال (ISO 22301 - 2012)، يأتي كمبادرة وطنية مقدمة للقطاع العام، لتمكين الجهات الحكومية والمؤسسات من وضع خطة لتسهيل إنجاز الأعمال وتوفير الخدمات وتمكين الوصول إلى الجمهور في كافة الظروف لاسيما الحالية لضمان استمرارية خدماتها الحكومية واستعادتها في حال وقوع الكوارث، وتسهيل عودة العمل في الجهات الحكومية بشكل آمن وسليم

الغرض من خطة استمرارية الأعمال

الحد من التأثير على الخدمات الحيوية والتأكد من اتخاذ التدابير المناسبة في الوقت المناسب

2

تحديد كيفية تعامل الجهات الحكومية لدولة الكويت في استمرارية تشغيل الخدمات والتطبيقات والأنظمة على المستوى المتفق عليه بناء على متطلبات العمل في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد.

1

مستخدمي هذه الوثيقة هم جميع الموظفين، سواء داخل الجهة أو خارجها، الذين لديهم دور في استمرارية الأعمال

3

سياسة العمل
عن بعد

نظرًا للظروف الطارئة والاستثنائية التي مر بها العالم في مواجهة جائحة كورونا، مما ألزم دولة الكويت بإيقاف العمل الرسمي في الجهات الحكومية باعتباره واحد من الإجراءات الاحترازية لمكافحة هذا الوباء، فقد قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإصدار هذه السياسة لتفعيل العمل عن بعد ولتمكين الجهات الحكومية من متابعة أعمالها بفعالية حسب ما يقتضي الأمر لدعم مسيرة الإنتاج.

من أهداف سياسة العمل عن بعد

2 وجود آلية تساعد على استمرار الأعمال الحكومية بشكل يتناسب مع الأزمة الراهنة ومراعاة الظروف المحيطة.

2

1 اتسهيل أداء الجهات الحكومية لأداء مهامها دون انقطاع لسير العمل الحكومي

1

4 توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وخاصة في حالات الطوارئ

4

3 اتباع أفضل الممارسات في مجال العمل عن بعد للجهات الحكومية

3

دليل إجراءات العمل عن
بعد للقطاع العام

في ظل الظروف الراهنة التي يمر بها العالم في مواجهة جائحة كورونا، مما ألزم دولة الكويت بإيقاف العمل الرسمي في الجهات الحكومية باعتباره واحد من الإجراءات الاحترازية لمكافحة هذا الوباء. ونتيجة للوضع الحالي الذي يستلزم وضع آلية خاصة للعمل عن بعد لتمكين موظفي القطاع العام من استكمال بعض المهام الوظيفية الموكلة إليهم ومتابعة دعم مسيرة الإنتاج واستمرارية الأعمال فقد قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات بإعداد هذا المستند الذي يهدف إلى تزويد الجهات الحكومية بالآليات اللازمة لتطبيق العمل عن بعد لديها في ظل الظروف الطارئة من خلال استخدام الأنظمة والبرامج الذكية والالكترونية المتاحة. ويتضمن هذا الدليل الإجراءات والخطوات والاختيارات المتاحة لتمكين الجهة الحكومية من تطبيق آلية العمل عن بعد.



04

الدليل الإرشادي لاستمرارية أعمال الجهات الحكومية خلال الجائحة

هذا المستند الذي يهدف إلى تزويد الجهات الحكومية بالآليات اللازمة لتفعيل العمل عن طريق سطح المكتب الافتراضي لتمكين الجهات الحكومية من متابعة أعمالها عن بعد بفعالية، ويتضمن هذا الدليل الإجراءات والخطوات لتمكين الجهة الحكومية من تطبيق آلية العمل باستخدام سطح المكتب الافتراضي لأنظمة ويندوز (Windows Virtual Desktop)، ومن أهداف هذا الدليل:

1 استخدام التقنيات التي تساعد على استمرار الأعمال الحكومية بشكل سلس.

2

2 تسهيل أداء الجهات الحكومية لأداء مهامها عن بعد دون انقطاع لسير العمل، حيث يتم تزويد سطح المكتب الافتراضي لتوفير الوصول إلى الأنظمة الداخلية والتي لا يمكن الاتصال بها من خارج مقر العمل.

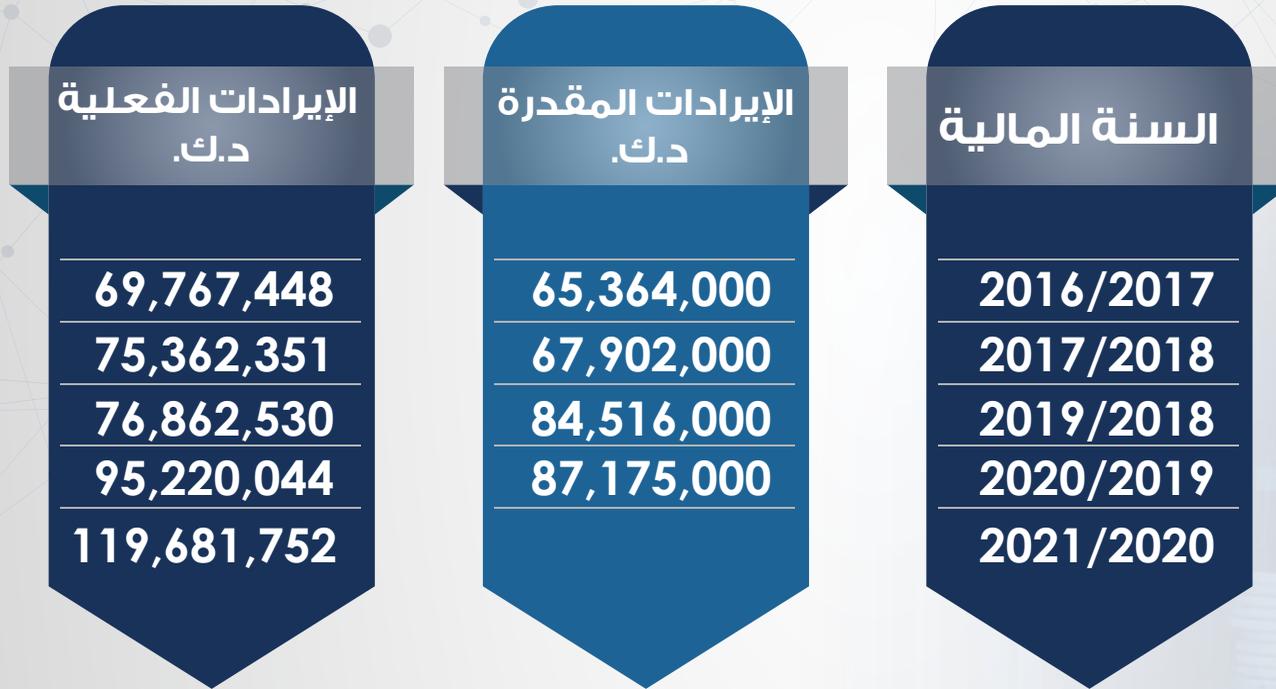
1

3 تمكين الجهات الحكومية من الاستخدام الأمثل لموارد تقنية المعلومات المتوفرة من خلال العقد الجماعي (Enterprise Agreement) الموقع بين الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وشركة مايكروسوفت باعتباره ترخيص إضافي للعقد الحالي.

3

علاوة على ما سبق، فقد قامت الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال إدارة الطيف الترددي وبالتعاون مع الجهات الرسمية المختصة بالدولة في هذه الفترة الاستثنائية باعتماد الاستيراد والإفراج الجمركي والكشف الميداني على شحنات أجهزة ومعدات وقطع غيار أجهزة الاتصالات الواردة للدولة لجميع الجهات، بالإضافة إلى إصدار التصاريح لمحطات الراديو الخاصة بسفن شركة المواشي الكويتية وإصدار تصريح جديد مع تخصيص علامات النداء للسفينة الجديدة "الكويت" وتجديد وإصدار تصريح سفينة "الشويخ". كما قامت بإصدار التصاريح لمحطات الراديو الخاصة بالخطوط الجوية الكويتية وبشركة طيران الجزيرة لتمكينا من الطيران لإعادة المواطنين بالخارج ضمن خطة الإغلاق.

تولي الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات الكثير من الاهتمام لمبدأ الشفافية والمتابعة المالية ولذلك يتولى قطاع الشؤون الإدارية والمالية مهام إدارة وتنظيم وتنفيذ مختلف الجوانب المالية والإدارية بما فيها الخدمات العامة ونظم المعلومات في ضوء القواعد والنظم واللوائح ذات العلاقة والحرص على توفير البيئة المناسبة للعاملين بالهيئة والعمل على تحقيق الأهداف الموضوعية من خلال تنفيذ الميزانية، والتي كانت ملخصة للسنوات الماضية منذ انشاء الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات كالتالي:



التقرير المالي

وتظهر البيانات المالية المرفقة المركز المالي للهيئة كما في 31 مارس 2021 وعن نتائج اعمالها وتدفعاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقا للسياسات المحاسبية للهيئة، وتتلخص السياسات المحاسبية الهامة فيما يلي:

1 الأدوات المالية

تتضمن الموجودات والمطلوبات المالية المدرجة في بيان المركز المالي نقد لدى البنوك، ذمم مدينة وأرصدة مدينة أخرى، ذمم دائنة وأرصدة دائنة أخرى، والاستقطاعات وفقا لقانون الهيئة.

2 ذمم مدينة وأرصدة مدينة أخرى

يتم إدراج الذمم المدينة والأرصدة المدينة الاخرى على أساس القيمة الاسمية بعد استئزال خسائر الهبوط في القيمة ومخصص ديون مشكوك في تحصيلها، إن وجدت.

3 الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى

يتم إدراج الذمم الدائنة والأرصدة الدائنة الأخرى بالتكلفة

5 انخفاض قيمة الموجودات

في تاريخ كل بيان مركز مالي، تقوم الهيئة بمراجعة القيم الدفترية للموجودات للتأكد فيما إذا كان هناك دليل على انخفاض في قيمة تلك الموجودات، إذا كان يوجد دليل على الانخفاض، يجب تقدير القيمة القابلة للاسترداد للموجودات لاحتماب خسائر الانخفاض في القيمة، إن وجدت. إذا لم يكن من الممكن احتساب القيمة القابلة للاسترداد لأصل منفرد، يجب على الهيئة تقدير القيمة القابلة للاسترداد من وحدة توليد النقد للأصل التابع لها.

6 مكافأة نهاية الخدمة

تقدم الهيئة مكافآت نهاية الخدمة لموظفيها، يستند استحقاق هذه المكافآت إلى الراتب النهائي وطول مدة الخدمة للموظفين خضوعا لإتمام حد أدني من مدة الخدمة وفقا لقانون العمل وعقود الموظفين. بالنسبة للموظفين الكويتيين، تقوم الهيئة بعمل مساهمات للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية تحتسب كنسبة من رواتب الموظفين وتقتصر إلتزامات الهيئة على هذه المساهمات التي تسجل كمصاريف عند استحقاقها.

4 المعدات والتجهيزات

يتم إدراج المعدات والتجهيزات المستخدمة لأغراض التشغيل ضمن مصاريف الفترة وذلك وفق اللائحة المالية للهيئة.

وتظهر البيانات المالية المرفقة المركز المالي للهيئة كما في 31 مارس 2021 وعن نتائج اعمالها وتدفعاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ وفقا للسياسات المحاسبية للهيئة. وتتلخص السياسات المحاسبية الهامة فيما يلي:

العملات الأجنبية

8

تقيد المعاملات بالعملات الأجنبية بالدينار الكويتي وفقا لأسعار الصرف السائدة بتاريخ هذه المعاملات، حيث يتم إعادة تحويل الموجودات والمطلوبات النقدية بالعملات الأجنبية إلى الدينار الكويتي وفقا لأسعار الصرف السائدة بتاريخ بيان المركز المالي، تدرج فروق التحويل الناتجة من تسويات البنود النقدية أو من إعادة تحويل البنود النقدية في بيان الدخل للسنة.

الاقتطاعات وفقا لقانون الهيئة

9

وفقا لأحكام المادة رقم 12 من القانون رقم 37 لسنة 2014 يؤول فائق الإيرادات التي تحققها الهيئة في أي سنة مالية إلى الخزنة العامة للدولة، وذلك بعد اقتطاع ما يقرره مجلس الوزراء من احتياطات وبعدها أدنى 10%.

تحقق الإيراد

7

حُققَت إيرادات الهيئة من المصادر التالية:

تحتسب إيرادات أرباح الودائع لأجل وحساب التوفير على أساس نسبي وزمني وذلك باستخدام أسلوب العائد الفعلي.

تتحقق الإيرادات والمصروفات على أساس مبدأ النقدي المعدل

إيرادات رسوم إصدار الرخص والتصاريح وتجديدها الواردة من مزودي خدمة الإنترنت وشركات الاتصالات والخدمات اللاسلكية والرسائل القصيرة وضوابط الإنترنت.

إيرادات الأجور والخدمات المقدمة إلى شركات الاتصالات والإنترنت والخدمات الأخرى المرتبطة بها

بيان الإيرادات والمصروفات، المركز المالي، التغييرات في حقوق أموال الهيئة

إن الإدارة المالية هي الجهة المسؤولة عن اعداد وعرض البيانات المالية بشكل عادل وفقا للسياسات المحاسبية للهيئة كما شرح سابقا، وعن نظام الضبط الداخلي الذي تراه مناسبا لتمكينها من إعداد البيانات المالية بشكل خال من فروقات مادية سواء كانت ناتجة عن الغش أو الخطل، ولإعداد تلك البيانات المالية، تكون إدارة الهيئة مسؤولة عن تقييم قدرة الهيئة على تحقيق الاستمرارية والإفصاح عند الحاجة عن الأمور المتعلقة بتحقيق تلك الاستمرارية وتطبيق مبدأ الاستمرارية المحاسبي، وبناء على ذلك نورد البيانات المالية التالية:

السنة المالية المنتهية في 31 مارس 2020 (د.ك)	السنة المالية المنتهية في 31 مارس 2021 (د.ك)	إيضاحات	الإيرادات
56,620,085	67,124,457	12	رسوم إصدار الرخص والتصاريح وتجديدها (الباب الأول)
18,031,524	16,818,096	13	الأجور وإيرادات الخدمات (الباب الثاني)
14,842,111	29,299,301	14	الدوائر الدولية المؤجرة لخدمات الإنترنت عبر الكوابل البحرية والبرية والربط البيني (الباب الثالث)
18,007	55,915	-	الغرامات والجزاءات (الباب الرابع)
5,708,317	6,383,983	15	إيرادات أخرى (الباب الخامس)
95,220,044	119,681,752	-	مجموع الإيرادات الذاتية
14,572,199	16,103,136	16	مصروفات الموظفين (الباب الأول)
3,948,566	3,594,810	17	المصروفات العامة (الباب الثاني)
-	-	-	المصروفات الإنشائية (الباب الثالث)
76,699,279	99,983,806	-	فائض السنة

بيان
الإيرادات
والمصروفات

بيان المركز المالي

السنة المالية المنتهية في 31 مارس 2020 (د.ك)	السنة المالية المنتهية في 31 مارس 2021 (د.ك)	إيضاحات	الموجودات
166,390,109	104,316,283	6	النقد وشبه النقد
35,000,000	75,000,000	7	ودائع لأجل
3,130,224	911,070	8	ذمم مدينة وموجودات أخرى
204,520,333	180,227,353	-	مجموع الموجودات
المطلوبات			
4,058,158	3,587,454	9	ذمم دائنة ومطلوبات أخرى
4,058,158	3,587,454	-	مجموع المطلوبات
حقوق أموال الهيئة			
50,000,000	50,000,000	10	رأس المال
12,899,862	26,656,093	11	الاحتياطي العام
137,562,313	99,983,806	12	الفاصل المجمع
200,426,175	176,639,899	-	إجمالي حقوق أموال الهيئة
204,520,333	180,227,353	-	إجمالي المطلوبات وحقوق أموال الهيئة

بيان التغيرات في حقوق أموال الهيئة

الفائض المجمع (د.ك.)	الفائض المجمع (د.ك.)	الاحتياطي العام (د.ك.)	رأس المال (د.ك.)	
200,462,175	137,562,313	12,899,862	50,000,000	الرصيد كما في 31 مارس 2020
-	(13,756,231)	13,756,231	-	المحول إلى الاحتياطي العام (إيضاح 11)
(123,806,082)	(123,806,082)	-	-	المحول إلى الخزينة العامة للدولة (إيضاح 11)
99,983,806	99,983,806	-	-	فائض السنة
176,639,899	99,983,806	26,656,093	50,000,000	الرصيد كما في 31 مارس 2021
123,762,896	60,863,034	12,899,862	50,000,000	الرصيد كما في 31 مارس 2019
76,699,279	76,699,279	-	-	فائض السنة
200,462,175	137,562,313	12,899,862	50,000,000	الرصيد كما في 31 مارس 2020



الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات
COMMUNICATION & INFORMATION TECHNOLOGY REGULATORY AUTHORITY

 www.citra.gov.kw

 [citrakuwait](https://www.instagram.com/citrakuwait)

 125