**استبيان بشأن تقديم البلدان الأعضاء للخدمة البريدية الشمولية**

تُدعى البلدان الأعضاء في الاتحاد البريدي العالمي إلى ملء الاستبيان التالي المتعلق بتقديم الخدمة البريدية الشمولية عملاً بحكم مؤتمر إسطنبول C 21/2016.

وينبغي إعادة هذا الاستبيان بالبريد الإلكتروني في موعد أقصاه 7 أكتوبر/تشرين الأول 2022 إلى جهة الاتصال في المكتب الدولي على العنوان الآتي:

Mr Seunghoon Jeon

Policy, Regulation and Markets Directorate

UPU International Bureau

3015 BERNE

SWITZERLAND

|  |  |
| --- | --- |
| الهاتف: | +41 31 350 35 24 |
| الفاكس: | +41 31 350 31 10 |
| البريد الإلكتروني: | seunghoon.jeon@upu.int |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| البلد العضو: | | |
| الاسم الكامل (الشخص المسؤول الذي يمكن الاتصال به): | | السيدة  السيد |
| الوظيفة/اللقب الوظيفي: | | |
| الهاتف: | | |
| البريد الإلكتروني: | | |
| المكان/التاريخ: | التوقيع: | |

**استبيان يوجه إلى البلدان الأعضاء بقصد الحصول على معلومات بشأن تقديم الخدمات البريدية الشمولية (2022)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-** | | **التعريف** | | | | | | |  | نعم | لا |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 1-1 | | هل لديكم تعريف محدد للخدمة البريدية الشمولية؟ | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 1-2 | | هل حددتم تعريفاً للخدمة البريدية الشمولية في مستند رسمي؟ | | | | | | |  |  |  |
|  | | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيرجى تحديد النوع المناسب وتقديم نسخة إلكترونية بأحدث قانون بريدي لديكم أو مستندات قانونية تتناول الخدمة البريدية الشمولية و/أو رابط يحيل إلى المستند (المستندات): | | | | | | |  |  |  |
|  | | أ ) | تشريع | | | | | |  |  |  |
|  | | ب) | عقد امتياز | | | | | |  |  |  |
|  | | ج) | ترخيص | | | | | |  |  |  |
|  | | د) | مختصر | | | | | |  |  |  |
|  | | هـ) | غير ذلك (يرجى التحديد): | | | | | |  |  |  |
|  | |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 1-3 | | إذا لم تكونوا قد حددتم تعريفاً رسمياً للخدمة البريدية الشمولية، فهل تعتزمون القيام بذلك مستقبلاً؟ | | | | | | |  |  |  |
|  | | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيرجى تحديد الإطار الزمني لفعل ذلك: | | | | | | |  |  |  |
|  | | أ ) | في غضون ستة أشهر | | | | | |  |  |  |
|  | | ب) | في غضون عام واحد | | | | | |  |  |  |
|  | | ج) | في غضون عامين | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| **2-** | | **النطاق** | | | | | | |  | مشمول | غير مشمول |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
|  | | إن كنتم قد حددتم تعريفاً للخدمة البريدية الشمولية، فيرجى بيان أي عناصر من بين العناصر التالية تندرج في نطاق الخدمة البريدية الشمولية: | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1 | | بريد الرسائل: | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1-1 | | البعائث ذات الأولوية/غير ذات الأولوية (باستثناء الكتب والصحف والدوريات) | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  | مشمول | غير مشمول |
|  | | إذا كانت هناك حدود بالنسبة إلى الأوزان، فيُرجى بيان ذلك: | | | | | | |  |  |  |
|  | | ما يصل إلى 500 غرام | | | ما يصل إلى 1 كغ | ما يصل إلى 2 كغ | | أكثر من 2 كغ |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1-2 | | الكتب والصحف والدوريات | | | | | | |  |  |  |
|  | | إذا كانت هناك حدود في الأوزان، فيُرجى بيان ذلك: | | | | | | |  |  |  |
|  | | ما يصل إلى 500 غرام | | | ما يصل إلى 1 كغ | ما يصل إلى 2 كغ | | أكثر من 2 كغ |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1-3 | | بعائث المكفوفين | | | | | | |  |  |  |
|  | | إذا كانت هناك حدود في الأوزان، فيُرجى بيان ذلك: | | | | | | |  |  |  |
|  | | ما يصل إلى 500 غرام | | | ما يصل إلى 1 كغ | ما يصل إلى 2 كغ | | أكثر من 2 كغ |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1-4 | | الرزم الصغيرة | | | | | | |  |  |  |
|  | | إذا كانت هناك حدود في الأوزان، فيُرجى بيان ذلك: | | | | | | |  |  |  |
|  | | ما يصل إلى 500 غرام | | | ما يصل إلى 1 كغ | ما يصل إلى 2 كغ | | أكثر من 2 كغ |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-1-5 | | الخدمات الإضافية: | | | | | | |  |  |  |
|  | | أ ) | البعائث المسجلة | | | | | |  |  |  |
|  | | ب) | البعائث بقيمة مصرح بها | | | | | |  |  |  |
|  | | ج) | البعائث بتسليم مثبت | | | | | |  |  |  |
|  | | د) | البعائث بالتوزيع السريع | | | | | |  |  |  |
|  | |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-2 | | الطرود البريدية: | | | | | | |  |  |  |
|  | | يرجى بيان حدود الأوزان: | | | | | | |  |  |  |
|  | | إلى حدود 10 كغ | | | إلى حدود 20 كغ | | أكثر من 20 كغ | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-3 | خدمات أخرى: | | | | | | |  | مشمولة | غير مشمولة |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-3-1 | الخدمات المالية: | | | | | | |  |  |  |
|  | أ ) | | التحويلات البريدية | | | | |  |  |  |
|  |  | |  | | | | |  | مشمولة | غير مشمولة |
|  | ب) | | الحوالات البريدية النقدية | | | | |  |  |  |
|  | ج) | | حوالة الدفع | | | | |  |  |  |
|  | د) | | حوالة التوريد | | | | |  |  |  |
|  | هـ) | | فتح الحسابات الجارية البريدية (الجيرو) أو حسابات الادخار | | | | |  |  |  |
|  | و) | | أي خدمات أخرى (يرجى التحديد): | | | | |  |  |  |
|  |  | | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-3-2 | الخدمات غير المالية | | | | | | |  |  |  |
|  | أ ) | | البرقيات | | | | |  |  |  |
|  | ب) | | دفع المعاشات | | | | |  |  |  |
|  | ج) | | خدمات تقدم لصالح المؤسسات العمومية | | | | |  |  |  |
|  | د) | | خدمات أخرى (يرجى التحديد): | | | | |  |  |  |
|  |  | | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 2-3-3 | خدمات التوزيع الخاصة بالتجارة الإلكترونية | | | | | | |  |  |  |
|  | يرجى تقديم تفاصيل عن السياسة التي تنتهجونها في هذا المجال: | | | | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| **3-** | **معايير الخدمة ومعايير النفاذ إليها** | | | | | | |  | نعم | لا |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 3-1 | هل تتوفر لديكم معايير بخصوص نفاذ عامة الناس إلى الشبكة البريدية؟ | | | | | | |  |  |  |
|  | إذا كان الأمر كذلك، فيرجى بيان ما إذا كانت هذه المعايير تقوم على ما يلي: | | | | | | |  |  |  |
|  | أ ) | | المسافة الفاصلة عن مكتب البريد | | | | |  |  |  |
|  | ب) | | عدد السكان لكل مكتب بريد | | | | |  |  |  |
|  | ج) | | غير ذلك (يرجى التحديد): | | | | |  |  |  |
|  |  | | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | | | |  |  |  |
| 3-2 | هل يقتصر النفاذ إلى الشبكة البريدية لتقديم الخدمة البريدية الشمولية على المستثمر المعيَّن؟ | | | | | | |  |  |  |
|  | إذا لم يكن الأمر كذلك، فيرجى تقديم تفاصيل عن سياسة النفاذ التي تنهجونها بما فيها أي إجراءات لتسوية المنازعات: | | | | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | |  | نعم | لا |
| 3-3 | هل يقتصر الوصول إلى صناديق البريد على المستثمر المعيَّن؟ | | | | |  |  |  |
|  | في حال الرد بالنفي، فيرجى تقديم تفاصيل عن سياسة الوصول التي تنتهجونها، بما في ذلك أي عمليات لتسوية المنازعات: | | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | |  |  |  |
|  |  | | | | |  |  |  |
| 3-4 | هل لديكم معايير تخص نقاط التوزيع؟ | | | | |  |  |  |
|  | في حال الرد بالإيجاب، فيرجى بيان النوع المناسب: | | | | |  |  |  |
|  | أ ) | التوزيع في مكان الإقامة | | | |  |  |  |
|  |  | إن كان الأمر كذلك، فيرجى تحديد ما يلي: | | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | هل لديكم معايير تخص إعادة توزيع الرسائل المسجلة أو الرسائل ذات قيمة مصرح بها في حالة لم تُستلم البعائث خلال محاولة التوزيع الأولى؟ | | |  |  |  |
|  |  |  | إذا كان كذلك، فيرجى إعطاء تفاصيل عن معاييركم: | | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | هل لديكم معايير خاصة بأحجام صناديق البريد؟ | | |  |  |  |
|  |  |  | إذا كان كذلك، فيرجى تقديم تفاصيل عن معاييركم: | | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | ب) | مكتب البريد | | | |  |  |  |
|  | ج) | نقاط جمع البريد المجتمعية | | | |  |  |  |
|  | د) | غير ذلك (يرجى التحديد): | | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | | |  |  |  |
| 3-5 | هل لديكم معايير خاصة بتحديد عدد أيام التجميع والتوزيع في الأسبوع؟ | | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى تقديم معلومات عن هذه المعايير: | | | | |  |  |  |
|  |  |  | | *في المناطق الحضرية* | *في المناطق الريفية* |  |  |  |
|  | أ ) | عدد أيام *التجميع* في الأسبوع | |  |  |  |  |  |
|  | ب) | عدد أيام *التوزيع* في الأسبوع | |  |  |  |  |  |
|  |  | | | | |  |  |  |
| 3-6 | هل لديكم معايير لتحديد العدد الأدنى لساعات عمل مكاتب البريد؟ | | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردّكم بالإيجاب، فيُرجى تحديد هذه المعايير. (إذا كانت المعايير المطبَّقة على المناطق الحضرية تختلف عن تلك المطبَّقة على المناطق الريفية فيُرجى بيان ذلك): | | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | نعم | لا |
| 3-6-1 | هل لديكم أنظمة ذات صلة أو متطلبات خاصة فيما يتعلق بعمليات الموافقة على إنشاء مكاتب البريد وإغلاقها؟ | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيرجى بيان هذه الأنظمة أو المتطلبات: | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
| 3-7 | هل لديكم أنظمة أو متطلبات ذات صلة لتشغيل (إدارة ذاتية أو غيرها) وملكية (ملكية ذاتية أو غيرها) نقاط الوصول؟ | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيرجى بيان هذه الأنظمة أو المتطلبات: | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
| 3-8 | هل تقومون بنشر النتائج المحرزة فيما يتعلق بتطبيق المعايير الخاصة بالنفاذ إلى الخدمات؟ | | |  |  |  |
|  | إن كان ردكم بالإيجاب، فما وتيرة نشرها؟ | | |  |  |  |
|  | أ ) | شهرياً؟ | |  |  |  |
|  | ب) | فصلياً؟ | |  |  |  |
|  | ج) | سنوياً؟ | |  |  |  |
|  | د) | غير ذلك (يرجى التحديد): | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
| **4-** | **معايير حماية الزبائن/المستهلكين** | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
| 4-1 | هل لديكم معايير خاصة بمعالجة شكاوى الزبائن في إطار الخدمة البريدية الشمولية؟ | | |  |  |  |
|  | إذا لم يكن الأمر كذلك، فيرجى التوضيح: | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |
| 4-1-1 | هل تحسبون الوقت الذي تستغرقه معالجة شكاوى الزبائن؟[[1]](#footnote-1) | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى تقديم معلومات عن المعايير التي تطبقونها ونظام القياس الذي تستخدمونه: | | |  |  |  |
|  | *أ ) المعايير* | | *ب) نظام القياس* |  |  |  |
|  | ’1‘ سرعة الرد/الاستجابة  - بالهاتف: في غضون أضف النص.  - بواسطة رسالة: في غضون أضف النص.  - بالبريد الإلكتروني: في غضون أضف النص.  ’2‘ المهلة المحددة لإغلاق القضية  - على الصعيد المحلي: خلال أضف النص.  - على الصعيد الدولي: خلال أضف النص | | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | إذا لم يكن الأمر كذلك، فيرجى التحديد: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 4-2 | هل لديكم معايير تتعلق برضا الزبائن؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردّكم بالإيجاب، فيُرجى تقديم معلومات عن هذه المعايير: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-2-1 | هل تقومون بتقييم رضا الزبائن؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردّكم بالإيجاب، فيُرجى تقديم تفاصيل: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-2-2 | هل لديكم هيئة خاصة تتناول مسألة رضا الزبائن؟ | | | |  |  |  |
|  | أ ) | إذا كان ردكم بالإيجاب، فهل هي هيئة مستقلة؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | إذا كان الأمر كذلك، فيرجى بيان نوع الهيئة: | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | منظّم | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | حكومة | |  |  |  |
|  |  | ’3‘ | مستثمر | |  |  |  |
|  |  | ’4‘ | غير ذلك (يرجى التحديد): | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-2-3 | هل لديكم هيئة مستقلة تعبر عن رأي الزبائن فيما يتعلق بالخدمة البريدية الشمولية؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان الأمر كذلك، فيُرجى تقديم المعلومات الخاصة بهذه الهيئة: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | الاسم: انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | ب) | النوع: | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | حكومة (جزء من الحكومة) | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | مؤسسة عمومية (مثل شركة تملكها الحكومة) | |  |  |  |
|  |  | ’3‘ | مؤسسة من القطاع الخاص (مثل الشركات التجارية) | |  |  |  |
|  |  | ’4‘ | غير ذلك (يرجى التحديد): | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  | ج) | المهام الرئيسية: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 4-2-4 | هل تنشرون نتائج الإنجازات المحققة فيما يخص رضا الزبائن؟ | | | |  |  |  |
|  | إن كان الأمر كذلك، ما وتيرة نشرها؟ | | | |  |  |  |
|  | أ ) | شهرياً؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | فصلياً؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | كل ستة أشهر؟ | | |  |  |  |
|  | د) | سنوياً؟ | | |  |  |  |
|  | هـ) | غير ذلك (يرجى التحديد): | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-3 | هل وضعتم معايير للخدمة[[2]](#footnote-2) على الصعيد الوطني في إطار الخدمة البريدية الشمولية فيما يخص: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | الرسائل ذات الأولوية؟ | | |  |  |  |
|  |  | إن كان الوضع كذلك، يرجى تحديد هذه المعايير: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | ب) | الرسائل غير ذات الأولوية؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى تحديد هذه المعايير: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | ج) | الطرود؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى تحديد هذه المعايير: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | د) | فئات أخرى من البريد؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى تحديد هذه المعايير: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-3-1 | هل تقيسون معايير الخدمة المطبقة بالاشتراك مع بلدان أخرى فيما يتعلق بالبريد الدولي؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-3-2 | هل تقومون بنشر النتائج المتعلقة بتحقيق معايير الخدمة؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-4 | هل لديكم معايير متفق عليها خاصة بعملية التخليص الجمركي للبريد التي تقوم بها سلطاتكم الجمركية؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 4-4-1 | هل ترصدون تطبيق المعايير المتفق عليها؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-5 | هل لديكم معايير خاصة بما يلي: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | تسوية مطالب الزبائن بناء على مبلغ التعويض الواجب تسديده للزبون؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | تسوية مطالب الزبائن بناء على المهلة الزمنية لتسوية المطالب المتفق عليها مع الزبون؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | معالجة الاستعلامات المتعلقة بالمسؤولية (مثل المهلة القصوى للرد)؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان الأمر كذلك، فيُرجى التفصيل: | | |  |  |  |
|  |  | *’1‘ المعايير* | | *’2‘ نظام القياس (إذا كان مستخدماً)* |  |  |  |
|  |  | أ ) سرعة الرد/الاستجابة  - بالهاتف: في غضون أضف النص.  - بواسطة رسالة: في غضون أضف النص.  - بالبريد الإلكتروني: في غضون أضف النص.  ب) مهلة معالجة الاستعلام  - على الصعيد المحلي: خلال أضف النص.  - على الصعيد الدولي: خلال أضف النص. | | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-5-1 | هل تقومون بنشر النتائج المتعلقة بتطبيق المعايير في مجال: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | تسوية مطالبات الزبائن؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | معالجة الاستعلامات المتعلقة بالمسؤولية التي ترد من الزبائن؟ | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-5-2 | هل تنشرون أيضاً: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | عدد الاستعلامات المتعلقة بالمسؤولية التي تتلقونها؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | قيمة المبالغ التي تدفع كتعويضات للزبائن؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | بيانات المقارنة بين عدد الاستعلامات المتعلقة بالمسؤولية كنسبة مئوية من إجمالي حجم الحركة البريدية في: | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | الخدمة الداخلية؟ | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | الخدمة الدولية؟ | |  |  |  |
|  | د) | بيانات المقارنة بين عدد الاستعلامات المتعلقة بعمليات التسوية المتصلة بالمسؤولية كنسبة مئوية من إجمالي حجم الحركة البريدية في: | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | الخدمة الداخلية؟ | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | الخدمة الدولية؟ | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 4-6 | هل لديكم معايير أمنية بخصوص ما يلي: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | ضمان أمن عمليات استلام وإرسال البريد في المطارات؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | رصد ومنع إرسال البضائع الخطرة عبر البريد؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | تجنب حالات سرقة البريد الداخلي والدولي؟ | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-7 | هل عيَّنتم منسقاً أمنياً في المطارات يتولى مراقبة أمن العمليات البريدية الدولية؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 4-8 | هل تقومون بنشر النتائج المتعلقة بتطبيق المعايير الأمنية؟ | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| **5-** | **آليات التمويل** | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 5-1 | هل وضعتم آلية لتمويل الخدمة البريدية الشمولية؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى بيان مصدر التمويل لديكم: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | دعم حكومي | | |  |  |  |
|  |  | يُرجى تحديد فئات الخدمات المدعومة: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | ب) | المجال المخصص | | |  |  |  |
|  |  | يرجى بيان نطاق هذه المجالات المخصصة (لا سيما حدود الأسعار والأوزان): | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | نطاق المجال المخصص: | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  |  | ’2‘ | استثناءات مما ورد أعلاه: | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  |  | يرجى بيان الهيئة المسؤولة عن تحديد الأسعار البريدية للخدمات المخصصة؟ | | |  |  |  |
|  |  | ’3‘ | الوزارة المشرفة أو الحكومة | |  |  |  |
|  |  | ’4‘ | السلطة التنظيمية | |  |  |  |
|  |  | ’5‘ | المستثمر المعيَّن | |  |  |  |
|  |  | ’6‘ | هيئات أخرى (يرجى التحديد): | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  | ج) | موارد من قطاعات أخرى تحقق مكاسب أكبر | | |  |  |  |
|  | د) | موارد من صندوق أنشِئ خصيصاً لهذا الغرض | | |  |  |  |
|  |  |  | | |  | نعم | لا |
|  | هـ) | تقاسم التكاليف (مع هيئات محلية أخرى) | | |  |  |  |
|  | و) | مصادر تمويل أخرى (يرجى التحديد): | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 5-2 | هل لديكم آلية لحساب تكلفة الخدمة البريدية الشمولية؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كانت الرد بنعم، فهل تحسبون: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | التكلفة (الإجمالية) لتقديم الخدمة البريدية الشمولية؟ | | |  |  |  |
|  | ب) | التكلفة الصافية الناجمة عن تقديم الخدمة البريدية الشمولية؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | التكلفة الصافية للخدمة البريدية الشمولية؟ | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 5-2-1 | إذا كانت لديكم هذه الآلية، هل تعتزمون خفض هذه التكلفة؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيرجى توضيح كيف ستقومون بذلك: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 5-3 | هل لديكم إجراء لتحديد أسعار الخدمة البريدية الشمولية؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فيُرجى الشرح بالتفصيل (لا سيما توضيح الإجراء المتبع لإقرار الأسعار): | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 5-3-1 | هل لديكم التزام بتخفيض التعريفة المتعلقة بما يلي: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | الصحف والدوريات؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فهل لديكم آلية لتمويل هذه الالتزامات؟ | | |  |  |  |
|  |  |  | يُرجى ذكر الهيئة المسؤولة عن التمويل: | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  | ب) | بعائث المكفوفين؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان ردكم بالإيجاب، فهل لديكم آلية لتمويل هذه الالتزامات؟ | | |  |  |  |
|  |  |  | يُرجى ذكر الهيئة المسؤولة عن التمويل: | |  |  |  |
|  |  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| **6-** | **المنظم البريدي** | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  | هل لديكم منظم بريدي مستقل عن الكيان الحكومي المسؤول عن القطاع البريدي؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كان الأمر كذلك، فيُرجى بيان دور هذا المنظم في تقديم الخدمة البريدية الشمولية: | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | مشمولة | غير مشمولة |
|  | أ ) | رصد الامتثال للالتزامات المتصلة بالخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | ب) | رصد الامتثال لمعايير نوعية الخدمة | | |  |  |  |
|  | ج) | ضبط أسعار الخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | د) | إدارة تمويل الخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | هـ) | وضع معايير للخدمات التي يقدمها مقدّم الخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | و) | وضع المبادئ الأساسية لحساب التكاليف المتعلقة بالخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | ز) | تحديد المتطلبات الخاصة بنظام حساب التكاليف | | |  |  |  |
|  | ح) | منح رخصة لمقدم الخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | ط) | منح رخص لمقدمي الخدمة البريدية | | |  |  |  |
|  | ي) | تسجيل المستثمرين البريديين | | |  |  |  |
|  | ك) | وضع سياسة القطاع البريدي | | |  |  |  |
|  | ل) | إعداد واقتراح التشريعات الداعمة ذات الصلة | | |  |  |  |
|  | م) | رصد الامتثال للتشريعات الداعمة ذات الصلة | | |  |  |  |
|  | ن) | أداء دور الحَكَم في النزاعات بين الزبائن ومقدمي الخدمة البريدية و/أو فيما بين مقدّمي الخدمة البريدية | | |  |  |  |
|  | س) | تمثيل البلدان لدى المنظمات الدولية | | |  |  |  |
|  | ع) | إذا كانت هناك مهام أخرى، فيرجى تحديدها: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| **7-** | **تغييرات في السياسة** | | | |  | نعم | لا |
|  |  | | | |  |  |  |
| 7-1 | هل تُستعرض الخدمة البريدية الشمولية بانتظام؟ | | | |  |  |  |
|  | إن كان الأمر كذلك، فيرجى بيان أسباب هذا الاستعراض: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | احتياجات الزبائن | | |  |  |  |
|  | ب) | التغيّر التكنولوجي | | |  |  |  |
|  | ج) | تطور السوق | | |  |  |  |
|  | هـ) | أسباب أخرى (يرجى التحديد): | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 7-1-1 | هل لديكم عملية لتجميع الاحتياجات العامة (المنشآت التجارية و/أو الأفراد) وعكسها عند تحديد نطاق الخدمة البريدية الشمولية وتعريفها؟ | | | |  |  |  |
|  | في حال الرد بالإيجاب، يرجى تقديم تفاصيل عن هذه العملية: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 7-2 | هل عدّلتم أي جانب من جوانب الخدمة البريدية الشمولية أثناء جائحة كوفيد-19 أو بعدها؟ | | | |  |  |  |
|  | إن كان الأمر كذلك، فيرجى تحديد الجوانب المعدلة: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | التعريف | | |  |  |  |
|  | ب) | النطاق | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان الأمر كذلك، هل جرى توسيع النطاق (ضع علامة في الخانة "نعم") أم تقليصه (ضع علامة في الخانة "لا")؟ | | |  |  |  |
|  | ج) | معايير الخدمة ومعايير النفاذ إليها | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان الأمر كذلك، هل جرى تشديد هذه المعايير (ضع علامة في الخانة "نعم") أم تخفيفها (ضع علامة في الخانة "لا")؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا جرى تشديد المعايير فيرجى تقديم المزيد من التفاصيل: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | د) | معايير حماية الزبائن/المستهلكين | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان كذلك، هل جرى تشديد هذه المعايير (ضع علامة في الخانة "نعم") أم تخفيفها (ضع علامة في الخانة "لا")؟ | | |  |  |  |
|  |  | إذا جرى تشديد المعايير، فيُرجى تقديم المزيد من التفاصيل: | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  | هـ) | آليات التمويل | | |  |  |  |
|  |  | إذا كان الأمر كذلك، فيرجى بيان التعديلات: | | |  |  |  |
|  |  | ’1‘ | مصادر التمويل | |  | ❑ |  |
|  |  | ’2‘ | آلية حساب تكلفة الخدمة البريدية الشمولية | |  |  |  |
|  |  | ’3‘ | الإجراء المتبع في تحديد أسعار الخدمة البريدية الشمولية | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 7-2-1 | إذا كنتم قد عدلتم بعض الجوانب من الخدمة البريدية الشمولية، فيرجى تقديم ملخص التغييرات الرئيسية والمبررات المنطقية لهذه التغييرات و/أو تقديم أي روابط إلكترونية تحيل إلى المزيد من المعلومات ذات الصلة: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  | نعم | لا |
| 7-3 | هل تتوقعون أي تغييرات في السياسة المتعلقة بتوفير الخدمة البريدية الشمولية في بلدكم، فيما يخص مثلاً، تعريفها أو نطاقها، و/أو معايير حماية الزبون أو المستهلك، و/أو آليات تمويل الخدمة البريدية الشمولية و/أو أي جوانب أخرى؟ | | | |  |  |  |
|  | إذا كنتم تتوقعون ذلك، فيُرجى التفصيل: | | | |  |  |  |
|  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 7-3-1 | إذا كنتم تتوقعون إدخال تغييرات على السياسة، فما هو الدافع الرئيسي لذلك؟ | | | |  |  |  |
|  | أ ) | المنافسة | | |  |  |  |
|  | ب) | التغير التكنولوجي | | |  |  |  |
|  | ج) | نمو التجارة الإلكترونية | | |  |  |  |
|  | د) | تغيير هيكلي على المستوى الداخلي | | |  |  |  |
|  | هـ) | تكلفة الخدمة البريدية الشمولية | | |  |  |  |
|  | و) | دوافع أخرى (يرجى التحديد): | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |
| 7-4 | هل تعتبر حكومتكم الخدمة البريدية الشمولية و/أو الشبكة والخدمات البريدية بصفة عامة أداةَ لتحقيق التنمية؟ | | | |  |  |  |
|  | إن كان الأمر كذلك، فيرجى بيان مجالات التنمية: | | | |  |  |  |
|  | أ ) | التنمية المحلية، لا سيما فيما يخص المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة | | |  |  |  |
|  | ب) | الإدماج الاجتماعي | | |  |  |  |
|  | ج) | التنمية الاقتصادية | | |  |  |  |
|  | د) | غير ذلك (يرجى التحديد): | | |  |  |  |
|  |  | انقروا أو اطبعوا هنا لإدخال نص ردكم. | | |  |  |  |

1. شكوى الزبون هي تعبير شفوي أو خطي عن عدم الرضا عن منتج أو خدمة ما في إطار الخدمة البريدية الشمولية المقدمة. [↑](#footnote-ref-1)
2. تشير عبارة "معيار الخدمة" إلى الوقت الفاصل بين ساعة الإيداع وساعة التوزيع. [↑](#footnote-ref-2)