NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الجـــهاز القـــومي لتنـــظيم الإتصـالات

سياسة الخدمة الشاملة

جدول المحتويات

الفصل الأول.....4
1-1 مقدمة.....4
2-1 لمحة عامة.....4
الفصل الثاني: سياسة الخدمة الشاملة.....9
1-2 تعريف الخدمة الشاملة.....9
2-2 تعريف خدمات الاتصالات الأساسية.....9
3-2 تعريف السعر الاقتصادي للخدمة..... 10
4-2 معايير اختيار مناطق مشاريع الخدمة الشاملة.....10
5-2 آلية التنفيذ.....11
1-5-2 آلية سير عملية تمويل الخدمة الشاملة.....11
6-2 الالتزامات المفروضة على مشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات.....13
1-6-2 الالتزامات العامة.....13
2-6-2 جودة الخدمة (QOS).....14
الفصل الثالث: تمويل الخدمة الشاملة.....15
1-3 آلية التمويل.....15
الفصل الرابع: استراتيجية تنفيذ سياسات الخدمة الشاملة.....16
1-4 القواعد المنظمة للتعريفة.....16
2-4 لوائح المنافسة الحرة.....16
3-4 تخصيص الطيف الترددي لالتزامات الخدمة الشاملة.....16
4-4 إدارة برامج التزامات الخدمة الشاملة.....16

الفصل الخامس: المشاريع القومية.....18
1-5 المشروع القومي للطرق.....18
2-5 مشروع المليون ونصف فدان.....18
3-5 مشاريع الخطة القومية للاتصالات والمعلومات.....18
1-3-5 المؤسسات التعليمية والمكتبات العامة.....18
2-3-5 تمويل مراكز الرعاية الصحية.....19
3-3-5 البرامج المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.....19
4-3-5 البنية الأساسية للمجتمع الرقمي.....19
5-3-5 المناطق التكنولوجية.....19
6-3-5 مشروع الانترنت فائق السرعة.....20

الفصل الأول:

1-1 مقدمة:

تحدد هذه السياسة المبادئ التي تحكم أسس تقديم التمويل من صندوق الخدمة الشاملة على النحو الوارد في القانون رقم 10 لسنة 2003 بشأن تنظيم الاتصالات.

ولما كان سوق خدمات الاتصالات في حالة تطور مستمر، ونظراً لتزايد وتنوع احتياجات المستخدمين، الأمر الذي يتطلب ضرورة تحديث سياسة الخدمة الشاملة بصفة مستمرة لتواكب هذا التطور وتصبح على اتساق تام مع كل مستجدات السوق المحلى والعالمي، مع ضرورة مراعاة أن يعكس تطوير سياسة الخدمة الشاملة معايير المجتمع فيما يتعلق بالحصول على خدمات الاتصالات الأساسية والسلامة الشخصية والأمن القومي والقدرة على تحمل التكاليف من أجل توفير نفاذ عادل ومتكافئ لجميع أفراد المجتمع إلى خدمات الاتصالات الأساسية ، وخاصة بالنسبة للأفراد المقيمين في المناطق النائية وذوي الاحتياجات الخاصة ، مما يؤدي بدوره إلي زيادة معدل انتشار استخدام خدمات الاتصالات ويعزز من تطويرها بشكل يسمح بحدوث تأثيرات إيجابية على المجتمع ويعزز التكامل والترابط الاجتماعي والثقافي والارتقاء بالتعليم، وخدمات الصحة العامة.

2-1 لمحة عامة:

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بإنشاء صندوق الخدمة الشاملة في عام 2005 لتعويض مقدمي ومشغلي خدمات الاتصالات عما يتحملونه في سبيل تقديم خدماتهم في المناطق الغير مجدية اقتصادياً، والنهوض بالمناطق المحرومة من تلك الخدمات للعمل على تحقيق أهداف الخدمة الشاملة، والتي ترتكز على ضمان توفير خدمات الاتصالات لجميع أفراد المجتمع بأنسب الأسعار من خلال تعريفة متوازنة للخدمات وأسس عادلة بالإضافة إلى تقديم تلك الخدمات للمناطق النائية والمؤسسات التعليمية والمكتبات العامة وغيرها مع الحفاظ على تعزيز المنافسة الحرة ومكافحة كافة الممارسات الاحتكارية، مع

ضرورة اتخاذ الاجراءات اللازمة لتوفير خدمات الاتصالات للمناطق التي لاتزال محرومة من جميع خدمات الاتصالات من أجل تعزيز الترابط القومي والثقافي.

وتجدر الإشارة إلى أن قطاع الاتصالات المصري ينظمه قانون تنظيم الاتصالات رقم 10 لسنة 2003 والذي يرتكز على أربعة أسس رئيسية: علانية المعلومات، والمنافسة الحرة وتوفير الخدمة الشاملة وحماية المستخدم.

ووفقا لقانون تنظيم الاتصالات رقم 10 لسنة 2003، فإنه يجب أن تكون الخدمة الشاملة متاحة لجميع المواطنين في جمهورية مصر العربية بأسعار معقولة، بما في ذلك المستخدمين المقيمين في المناطق الريفية أو المناطق النائية والحدودية وذوي الدخول المنخفضة وذوي الاحتياجات الخاصة.

الإطار القانوني للخدمة الشاملة:

وفقاً لأحكام المادة (2) من قانون تنظيم الاتصالات:

يتم تقديم خدمات الاتصالات وفقا للقواعد الآتية:

1) علانية المعلومات.
2) حماية المنافسة الحرة.
3) توفير **الخدمة الشاملة**.
4) حماية حقوق المستخدمين.

ووفقاً للمادة (9) من نفس القانون: يكون للجهاز موازنة خاصة يتم إعدادها طبقاً للقواعد التي تحددها اللوائح الداخلية للجهاز وباتباع قواعد النظام المحاسبي الموحد، وذلك دون التقيد بالقواعد والنظم الحكومية. وتبدأ السنة المالية للجهاز مع بداية السنة المالية للدولة وتنتهي بنهايتها.

كما يكون للجهاز حساب خاص تودع فيه موارده ويرحل الفائض من موازنة الجهاز من سنة إلى أخرى إلى صندوق الخدمة الشاملة للاتصالات فيما عدا ما قد يخصصه مجلس الوزراء من هذا الفائض للدولة

بناء على عرض الوزير المختص بعد التشاور مع وزير المالية، ويتم الصرف من موارد الصندوق بقرار من مجلس الإدارة على أوجه الصرف الآتية:

1) مشروعات البنية الأساسية اللازمة لتحقيق قاعدة الخدمة الشاملة للاتصالات.
2) إعادة تنظيم الطيف الترددي.
3) مشروعات الخطة القومية للاتصالات والمعلومات.
4) تعويض مشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات بقيمة الفرق بين السعر الاقتصادي المعتمد للخدمة والسعر الذي قد يحدد بمعرفة الدولة لصالح المستخدم.

كما تنص المادة (25) من القانون يحدد الترخيص الصادر التزامات المرخص له والتي تشمل على الأخص ما يلي:

1) نوع الخدمة والتقنية المستخدمة.
2) مدة الترخيص.
3) الحدود الجغرافية لتقديم الخدمة وخطة التغطية السلكية واللاسلكية ومراحل تنفيذها.
4) مقاييس جودة وكفاءة الخدمة.
5) الالتزام باستمرار تقديم الخدمة والإجراءات الواجبة الاتباع في حالة قطع الخدمة أو إيقافها.
6) تحديد سعر الخدمة وطريقة التحصيل والالتزام بالإعلان عن ذلك.
7) إتاحة الخدمة لجمهور المستخدمين دون تمييز.
8) الالتزام بنظام الترقيم القومي الذي يضعه الجهاز.
9) مراعاة متطلبات **الخدمة الشاملة**.
10) تقديم خدمات اتصالات الإغاثة والطوارئ مجاناً وتوفير خدمة الدليل وذلك كله طبقاً لنوع الخدمة المرخص بها.
11) الالتزامات الخاصة بعدم المساس بالأمن القومي.

12) الالتزام الخاصة بالقواعد الفنية المتعلقة بالسلامة الصحية والبيئية والتخطيطية والإنشائية الواجبة الاتباع طبقاً للمعايير التي يتم وضعها بالاتفاق مع الوزارات والجهات المعنية بالدولة.

13) الإسهام في مجال البحث العلمي والتدريب.

14) الالتزام بما يحدده الجهاز مقابل الأعباء التي يتحملها في سبيل التحقق من وفاء المرخص له بالتزاماته وكذلك التأمينات المالية وجميع المستحقات الدورية.

15) تقديم ما يطلبه الجهاز من المعلومات والبيانات المتصلة بموضوع الترخيص.

16) الوفاء بالجزاءات المالية والتعويضات.

17) تقديم الخدمات في ظل قواعد المنافسة الحرة.

18) وضع نظام لتلقى الشكاوى والتحقيق فيها وإصلاح الأعطال بكفاءة.

19) ضمان سرية الاتصالات والمكالمات الخاصة بعملاء المرخص له ووضع القواعد اللازمة للتأكد من ذلك.

كما نصت المادة (26) على ما يلي:

"يحدد الجهاز الخدمات التي تعتبر **أساسية** في تشغيل وتقديم خدمات الاتصالات المرخص بها ويتولى تحديد أسعار كل منها، ويراعى في هذا التحديد الدراسات والاقتراحات التي يقدمها طالب الترخيص إلى الجهاز.

وإذا قام مجلس الوزراء بتحديد سعر أي من هذه الخدمات بأقل من السعر الاقتصادي المعتمد لها سوف يتم تعويض مشغلي أو مقدمي الخدمة من صندوق **الخدمة الشاملة** بالفروق الناتجة عن ذلك، وفى حالة عجز الصندوق يتم دعمه من الدولة بناءً على عرض الوزير المختص وبالتشاور مع وزير المالية وموافقة مجلس الوزراء.

المبادئ الإرشادية لسياسة الخدمة الشاملة:

- **تكافؤ الفرص:** ويتحقق ذلك من خلال تحديد فئات المستخدمين والمناطق الغير مجدية اقتصاديا تحديدا دقيقا من أجل تنفيذ برامج الخدمة الشاملة على اسس موضوعية.

- **المرونة والتطور** : حيث يتم مراجعة الآليات المتبعة لتنفيذ برامج الخدمة الشاملة بصورة منتظمة وفقا لاتجاهات السوق واحتياجات السكان وذلك من خلال تحليل النتائج التي تم الحصول عليها.
- **الشفافية والاستقرار**: تمول الخدمة الشاملة من خلال برامج واضحة وقابلة للتقييم لفترات لا تقل عن خمس سنوات، لتمكين مقدمي خدمات الاتصالات من التخطيط الجيد لاستثماراتهم وتوفير الخدمات.
- **الجودة والأسعار**: وذلك من خلال توفير الخدمات المتاحة بأسعار عادلة ومعقولة مع مراعاة الا يقل مستوى جودة الخدمة عن الحد الأدنى الذي يحدده الجهاز
- **الكفاءة**: يجب أن يتم تمويل الخدمة الشاملة من خلال الموارد المخصصة والتقليل من التكاليف مع مراعاة قواعد المنافسة الحرة.
- **النفاذ إلى خدمات الاتصالات**: ويتأتى ذلك من خلال العمل على اتاحة خدمات الاتصالات الاساسية في كافة أنحاء جمهورية مصر العربية
- **تقديم خدمات الاتصالات الأساسية للمدارس، ومقدمي الرعاية الصحية، والمكتبات وغيرها من المشاريع القومية** : يجب أن تكون المؤسسات التعليمية الابتدائية والثانوية، وجميع الفصول الدراسية، ومقدمي الرعاية الصحية والمكتبات قادرة على الوصول إلى خدمات الاتصالات الأساسية.
- **الحياد التنافسي والتكنولوجي**: ونعني به عدم تقديم آليات التمويل وقواعد الخدمة الشاملة أي ميزة غير عادلة أو غير مواتية لأحد مقدمي الخدمة تميزه عن غيره وعدم تمييز أي تقنية على أخرى.

الفصل الثاني: سياسة الخدمة الشاملة:

2-1 تعريف الخدمة الشاملة:

ترتكز أولويات الخدمة الشاملة في الوقت الراهن على توفير خدمات الاتصالات الأساسية، لذا يمكن تعريف الخدمة الشاملة بأنها "إتاحة خدمات الاتصالات الأساسية بسعر مناسب لجميع أفراد المجتمع وخاصة في الأماكن غير المجدية اقتصاديا".

وبشكل أكثر تحديدا، اعتمد القانون أهداف واضحة لتنفيذ سياسة الخدمة الشاملة وتشمل هذه الأهداف:

- تعزيز توافر خدمات عالية الجودة بأسعار معقولة.
- زيادة فرص الحصول على خدمات الاتصالات الحديثة في جميع أنحاء البلاد.
- تعزيز توافر مثل هذه الخدمات لجميع المستخدمين، بما في ذلك ذوي الدخول المنخفضة، والمستخدمين في المناطق الحدودية والنائية، والمناطق عالية التكلفة بأسعار مماثلة لما يتم تقديمه في كافة أنحاء جمهورية مصر العربية.
- زيادة النفاذ إلى الاتصالات والخدمات الحديثة في المؤسسات التعليمية، والمكتبات، ومرافق الرعاية الصحية في المناطق الريفية والنائية.
- وضع أسس عادلة وبلا تمييز بين مقدمي خدمات الاتصالات لإسهامهم في صندوق الخدمة الشاملة.

2-2 تعريف "خدمات الاتصالات الأساسية ":

- خدمة إمكانية إجراء وتلقي المكالمات المحلية والدولية لكافة المواطنين بجمهورية مصر العربية وخاصة المناطق النائية والحدودية.

- خدمات نقل البيانات بسرعة كافية لضمان النفاذ إلى شبكة الإنترنت وبناء البنية الأساسية للمجتمع الرقمي.
- خدمات الاتصالات للإغاثة والطوارئ مجاناً.
- خدمة العملاء.

2-3 تعريف السعر الاقتصادي للخدمة

هو سعر يتم تحديده استرشاداً بمقترح من مقدم الخدمة وبالاستعانة بالدراسات الاقتصادية عن تكاليف الخدمة بحيث يساوي تكلفة تقديم الخدمة وفقا لأحد نماذج التكلفة المعتمدة ومنها على سبيل المثال **LRIC, LRAIC, FAC** على أن يعتمد هذا السعر من مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

في حالة صدور قرار من مجلس الوزراء بأن يتم توفير خدمة من خدمات الاتصالات الأساسية بسعر أقل من السعر الاقتصادي الذي تم اعتماده من قبل مجلس إدارة الجهاز، فإنه يتم تعويض مقدمي ومشغلي خدمات الاتصالات بقيمة الفرق.

2-4 معايير اختيار مناطق مشاريع الخدمة الشاملة:

يعتمد قرار اختيار المشاريع التي سيتم تمويلها بواسطة صندوق الخدمة الشاملة على ما يلي:

- عدم وجود المنطقة في خطة تغطية مقدمي الخدمات.
- عدم وجود الجدوى الاقتصادية للمناطق المحرومة من الخدمة (يتم تحديد معايير الجدوى الاقتصادية وفقا لدراسة مستقلة تقوم بها إدارة الخدمة الشاملة لكل مشروع على حدا).

يقوم الجهاز بحصر المناطق المحرومة من الخدمة وإدراجها في قائمة ويقترح المناطق ذات الأولوية في التمويل وفقا للمعايير التالية:

- المشاريع القومية والسيادية.

- موقع تلك المنطقة (في بلدة أو قرية، او محافظة).
- وجود مؤسسات مثل المؤسسات التعليمية والمستشفيات والمكاتب الحكومية ومراكز الشرطة ومكاتب البريد.

2-5 آلية التنفيذ:

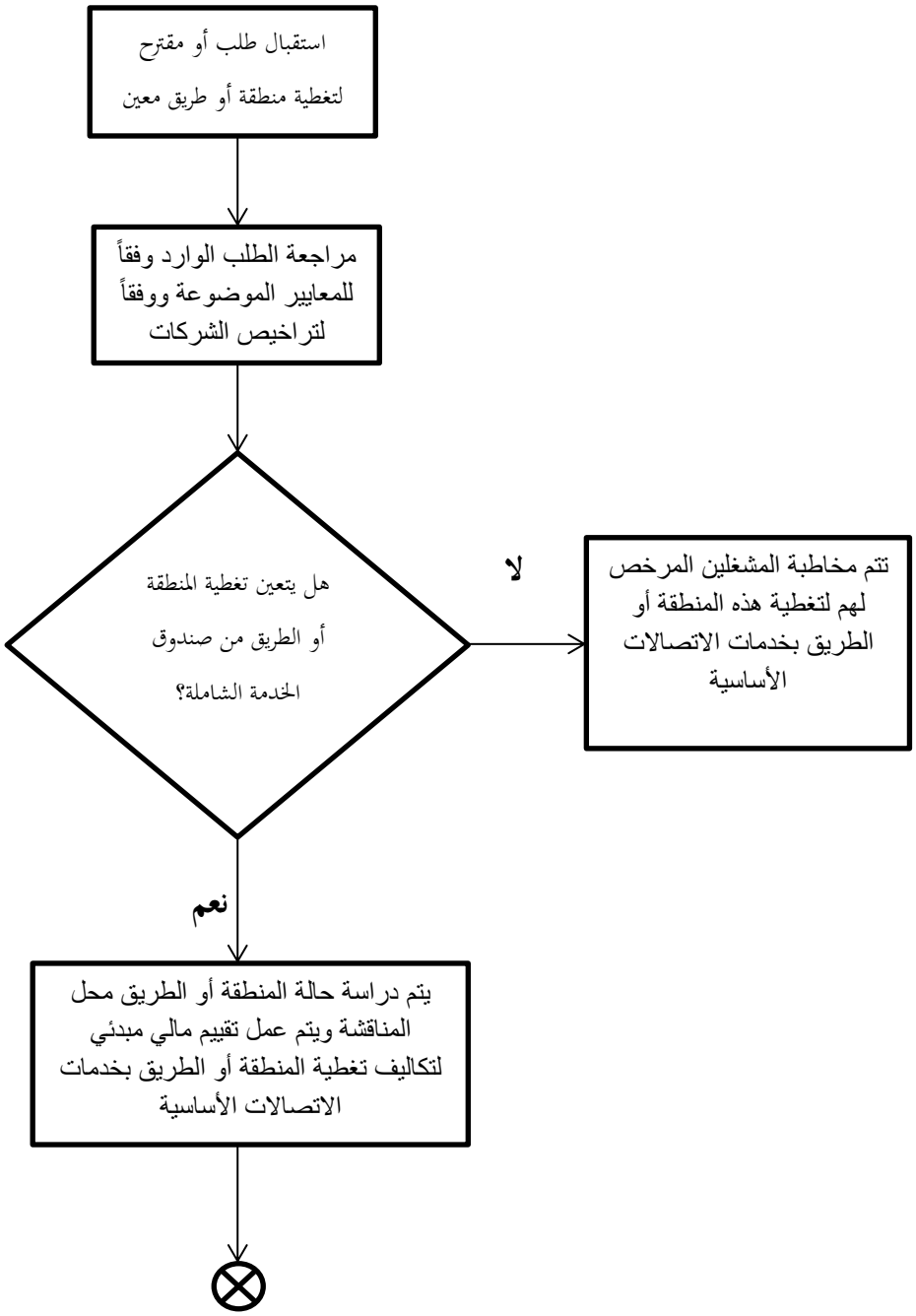
يلتزم الجهاز بتنفيذ سياسة الخدمة الشاملة بطريقة فعالة من حيث التكلفة، مع مراعاة وضمان تحقيق معايير الجودة في تقديم الخدمات لجميع المستخدمين في جمهورية مصر العربية. على أن يتم إبرام التعاقدات في هذا الشأن على النحو الوارد بلائحة المشتريات الخاصة بالجهاز.

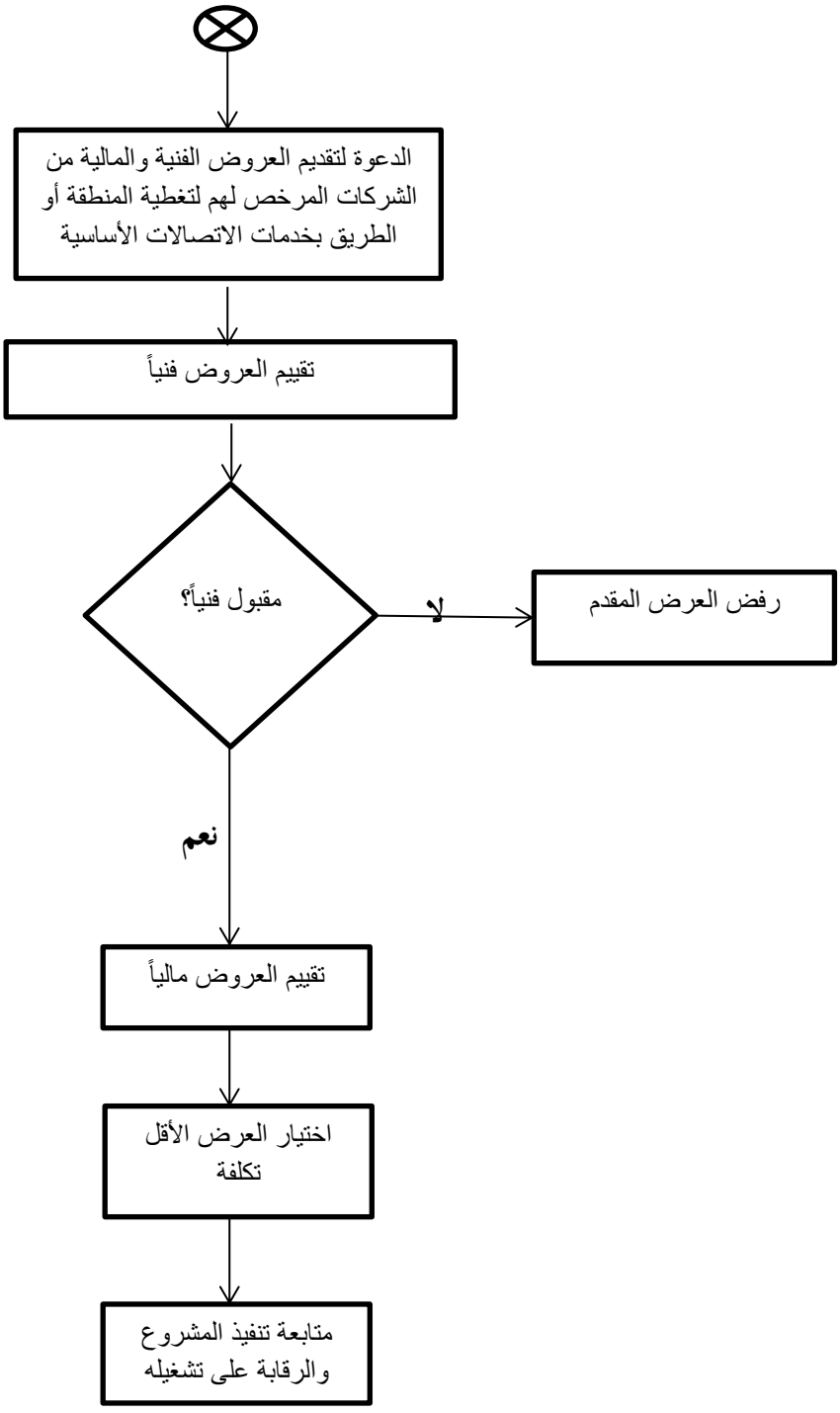
2-5-1 سير عملية تمويل الخدمة الشاملة:

تقوم إدارة الخدمة الشاملة باستقبال الطلبات الخاصة بتغطية المناطق أو الطرق التي تعاني من نقص في خدمات الاتصالات الأساسية، وتقوم إدارة الخدمة الشاملة بمراجعة الطلبات المقدمة وفقاً للمعايير الموضوعة ووفقاً لتراخيص الشركات الصادرة من الجهاز، وبعد ذلك تقوم إدارة الخدمة الشاملة بإصدار التوصيات الخاصة بأحقية تغطية تلك المناطق أو الطرق محل الدراسة من صندوق الخدمة الشاملة من عدمه.

وفي حال الأحقية بالحصول على التمويل من صندوق الخدمة الشاملة بالجهاز تقوم إدارة الخدمة الشاملة بإعداد دراسة فنية ومالية تقديرية لتكلفة تغطية تلك المناطق أو الطرق بخدمات الاتصالات الأساسية وبعد ذلك تقوم إدارة الخدمة الشاملة بإعداد مذكرة للعرض على مجلس إدارة الجهاز للموافقة على التكلفة التقديرية للمشروع وبعد الحصول على موافقة مجلس إدارة الجهاز تقوم إدارة الخدمة الشاملة بطرح عملية يدخلها كلاً من الشركات المرخص لهم بتقديم وتشغيل خدمات التليفون المحمول لتقديم عروضهم الفنية والمالية الخاصة بتغطية تلك المناطق أو الطرق محل الدراسة، وبعد ذلك تقوم إدارة الخدمة الشاملة بتقييم العروض المقدمة فنياً ومالياً بحيث يتم تقديم التمويل من صندوق الخدمة الشاملة للشركة التي

تطلب أقل تمويل، وتقوم بعد ذلك إدارة الخدمة الشاملة بمتابعة سير عملية التنفيذ ومراقبة عملية تشغيل وتقديم الخدمة من طرف الشركة المنفذة. (الشكل التالي يوضح مخطط سير التنفيذ).





2–6 الالتزامات المفروضة على مشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات:

2–6–1 الالتزامات العامة:

التقيد بالالتزامات الخاصة بنشر الخدمات وفقا لما هو منصوص عليه في التراخيص.

1) عدم التمييز بين المستهلكين وفقا لأماكن تواجدهم، أو الحالة الصحية، أو العرق أو اللون أو الدين.
2) توفير خدمات الإغاثة والطوارئ مجانا.
3) تقديم الفواتير إلى المستخدمين طبقا للقواعد الأساسية لتحصيل الفواتير بالدولة على أن تنص على معلومات مفصلة عن الاستخدام ووفقا للقواعد والسياسات التي يصدرها الجهاز في هذا الشأن.
4) تقديم خدمات الصيانة اللازمة لمعداتهم.
5) اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان سلامة الشبكة وتوفير خدمات الشبكة في حالة حدوث أي اضطراب خطير يؤثر على سير العمل بالشبكة.
6) نشر المعلومات المتعلقة بفصل الخدمة (إن وجدت)، والتعريفة ذات الصلة، ورسوم الاشتراك ورسوم توصيل الخدمة.

2-6-2 جودة الخدمة (QoS):

يجب أن يلتزم مشغلي ومقدمي خدمات الاتصالات بمحددات جودة الخدمة المحددة مسبقاً كما هو منصوص عليه من قبل الجهاز في التراخيص الصادرة منه أو القواعد واللوائح ذات الصلة ووفقا للمعايير الدولية المعتمدة في هذا الشأن.

الفصل الثالث: تمويل الخدمة الشاملة:

3-1 آلية التمويل

يساهم مشغلو شبكات الاتصالات في جمهورية مصر العربية بنسبة تصل إلى 1٪ من إجمالي الإيرادات المعدلة (على النحو المحدد في الترخيص) من أجل تنفيذ الخدمة الشاملة. ويسدد هذا المبلغ كمساهمة في صندوق الخدمة الشاملة بالجهاز.

وهذا بالإضافة إلى فائض ميزانية الجهاز وذلك بموجب قانون تنظيم الاتصالات حيث يتم تمويل مشاريع التزامات الخدمة الشاملة من قبل صندوق الخدمة الشاملة بالجهاز حيث يقوم الجهاز بإبرام التعاقدات ذات الصلة طبقا للائحة المشتريات الخاصة بالجهاز. ويتم دفع المبالغ المستحقة للمشغلين وفقاً للمحددات والمعالم الإرشادية ومستويات جودة الخدمة التي يحددها الجهاز.

الفصل الرابع: استراتيجية تنفيذ سياسات الخدمة الشاملة:

4-1 القواعد المنظمة للتعريفة:

يجب ألا تختلف (أي ألا تزيد) تعريفة خدمات الاتصالات في المناطق ذات الصلة بالخدمة الشاملة عن المناطق المجدية اقتصادياً.

4-2 لوائح المنافسة الحرة:

يتم تمويل المشاريع من خلال صندوق الخدمة الشاملة في اطار من المنافسة الحرة في السوق، لذا تعد المنافسة عاملا حاسما لتطبيق آليات صندوق الخدمة الشاملة، حيث أن وجود احتكار في السوق يؤدى الى اختلال في كفاءة السوق.

4-3 تخصيص الطيف الترددي لالتزامات الخدمة الشاملة:

يدرك الجهاز أن تعظيم الاستخدام للطيف الترددي وتوفره يعد أمرا حاسماً لتطوير سياسة الخدمة الشاملة، ويكون الجهاز على أتم الاستعداد لتقديم ترددات الميكروويف – كلما أمكن ذلك – لتوفير خدمات التراسل لشبكات الاتصالات بأسعار مخفضة لتعزيز الجدوى الاقتصادية لمشاريع الخدمة الشاملة.

4-4 إدارة برامج التزامات الخدمة الشاملة:

إدارة الخدمة الشاملة بالجهاز هي المسئولة عن تحديد مشاريع الخدمة الشاملة، واصدار توصيات بتحديد أولوية المشروعات، والمبالغ الواجب تخصيصها لكل مشروع من صندوق الخدمة الشاملة، وحساب تكاليف ومتطلبات التمويل المرتبطة بهذه المشاريع، وإصدار وثائق العطاءات، واختيار المشغلين، وصرف الأموال للشركات المعنية. كما تشمل مسؤوليات إدارة الخدمة الشاملة أيضاً رصد ومتابعة تنفيذ المشاريع وإعداد التقارير ذات الصلة.

تقوم إدارة الخدمة الشاملة بإعداد تقارير ربع سنوية للعرض على مجلس إدارة الجهاز، تشمل هذه التقارير ما تم إنجازه من مشروعات ومراحل التنفيذ الخاصة بتلك المشروعات ونسبة الإنجاز والميزانية الخاصة بتلك المشروعات وطرق السداد المستخدمة.

مع الأخذ في الاعتبار أنه سيتم تحديث سياسات الخدمة الشاملة بصورة دورية وفقا للاتجاهات العالمية الجديدة في مجال الاتصالات وقواعد الخدمة الشاملة.

الفصل الخامس: المشاريع القومية التي تقوم بها الدولة، ومن ضمن هذه المشاريع:

5-1 المشروع القومي للطرق:

يهدف المشروع إلى تحسين ورفع كفاءة الطرق الحالية، إضافة إلى إنشاء طرق أخرى جديدة تعمل على تسيير حركة النقل وفتح آفاق جديدة للاستثمار وتحسين البنية التحتية والربط بين المحافظات، وبناء مجتمعات عمرانية جديدة لتنمية 4800 كيلومتر تمثل 20.4% من إجمالي شبكة الطرق الموجودة حالياً، الأمر الذي يستلزم أن تكون خدمات الاتصالات الأساسية متاحة في هذه الطرق، وتكون الخدمة الشاملة مسؤولة عن تمويل هذا المشروع بما يعود بالنفع علي الاقتصاد القومي والمواطن المصري.

5-2 مشروع المليون ونصف فدان:

يهدف هذا المشروع الطموح إلى التوسع في الرقعة الزراعية بما يتيح جذب رؤوس الاموال للاستثمار في هذا القطاع الحيوي والذي سيؤدي بدوره الى زيادة في حجم الناتج القومي للبلاد وهو ما ينعكس آثره بالضرورة على دخل الفرد ويؤدي إلى توسيع رقعة الأراضي الزراعية في جمهورية مصر العربية في المستقبل بنسبة 20% ، كما يهدف المشروع إلى تقليل الفجوة الغذائية وزيادة المساحة المأهولة بالسكان من خلال إنشاء المدن والمجتمعات العمرانية الجديدة، وبالتالي فإن توافر خدمات الاتصالات في هذه المناطق هو أحد العوامل الجاذبة والمهمة لإنجاح هذا المشروع حيث يقوم صندوق الخدمة الشاملة بتمويل تغطية هذه المناطق بخدمات المحمول.

5-3 مشاريع الخطة القومية للاتصالات والمعلومات:

5-3-1 المؤسسات التعليمية والمكتبات العامة:

يمكن للمؤسسات التعليمية والمكتبات العامة الحصول على خصومات على جميع خدمات الاتصالات المتاحة وخدمات النفاذ إلى الإنترنت على أساس الخطة القومية للاتصالات والمعلومات على النحو المنصوص عليه من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتبلغ الميزانية السنوية لهذا المشروع 50 مليون جنيه مصري لتمويل الخدمة الشاملة للمؤسسات التعليمية.

5-3-2 تمويل مراكز الرعاية الصحية:

يعد أي مقدم لخدمات الرعاية الصحية، معتمد من قبل وزارة الصحة، ويقع في المناطق الريفية، مستحقاً للحصول على تمويل الخدمة الشاملة وسوف يستند هذا على الخطة القومية للاتصالات والمعلومات على النحو المنصوص عليه من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

5-3-3 الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة:

نظراً لوجود عدد كبير من المواطنين من ذوي الاحتياجات الخاصة في جمهورية مصر العربية ، فإن من أهم أهداف سياسة الخدمة الشاملة السعي إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساهمة في دمج هؤلاء المواطنين ومشاركاتهم الكاملة في المجتمع واستفادة المجتمع من قدراتهم.

تتنوع الإعاقات المختلفة ما بين عدم القدرة على الحركة والإعاقة البصرية والسمعية إلى الإعاقة الذهنية. وبالنظر إلي تعريف الخدمة الشاملة، على النحو الوارد ذكره سلفا فإنه يحق لجميع المستخدمين في جمهورية مصر العربية الاستفادة من خدمات الاتصالات الأساسية بغض النظر عن أوجه القصور أو الاختلال أو أي نوع من أنواع الإعاقة.

5-3-4 البنية الأساسية للمجتمع الرقمي والبنية الرقمية:

يعد بناء بنية أساسية قوية للاتصالات ذات سرعات وقدرات فائقة، تماثل ما هو موجود لدى البلدان الأكثر تطوراً، أمراً في غاية الأهمية لأى دولة. ولقد أدركت جمهورية مصر العربية مبكراً الحاجة الماسة إلى وجود بنية أساسية متقدمة من شبكات الجيل القادم تربطها داخلياً ودولياً، وهو ما يسهم بدوره في بناء مجتمع رقمي، يحصل جميع أفراده على فرص متساوية للنفاذ إلى الخدمات المعلوماتية فضلاً عن زيادة الإنتاجية وتقليل تكلفة خدمات الهاتف والإنترنت فائق السرعة.

5-3-5 المناطق التكنولوجية:

تحرص الدولة على إقامة مناطق تكنولوجية في مختلف أنحاء الجمهورية، لتوفير بيئة داعمة تعمل على تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المحلي، إلى جانب تعزيز سمعة جمهورية مصر العربية باعتبارها مقدم خدمات عالمية المستوى في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعزز المناطق التكنولوجية نمو المجالات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المحلي، في الوقت الذي توفر فيه عدة مزايا للشركات والمنظمات الأعضاء؛ وتشمل هذه المزايا الحصول على الموارد المشتركة، مثل إمدادات الطاقة غير المنقطعة ووصلات شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية عالية السرعة والأمن ومكاتب الإدارة ومرافق المؤتمرات وأماكن انتظار السيارات ومنافذ البيع بالتجزئة والمرافق الترفيهية و الرياضية، وبالإضافة إلى الحد من التكاليف العامة للشركات المستضيفة، تعزز هذه المناطق التكنولوجية الروابط بين الصناعة والأوساط الأكاديمية، كما توفر بيئة مثالية لمراكز الحضانات التكنولوجية.

5-3-6 مشروع الانترنت فائق السرعة:

يهدف المشروع إلى زيادة انتشار الإنترنت فائق السرعة في مصر ودعم تطوير المجتمع الرقمي، وتقترح الخطة توجيهات استراتيجية مختلفة لتلبية احتياجات خدمات الإنترنت فائق السرعة في مصر. كما تهدف الخطة إلى وضع جمهورية مصر العربية في مكانة رائدة في مجال الاتصالات الرقمية، وخلق المزيد من فرص العمل، وتشجيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات الحكومية، وبالتالي تحسين نوعية الحياة للمواطنين، وتقليص الفجوة الرقمية بين المجتمعات الحضرية والريفية. وقد أعلن الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات عن مناقصة لمشروع تجريبي خاص بالإنترنت الفائق السرعة عام 2014، ويهدف المشروع إلى تقديم خدمات الإنترنت الفائق السرعة إلى حوالي 1600 مؤسسة تابعة لثماني وزارات وهيئات حكومية من بينها وزارة التربية والتعليم، والصحة، والشباب، والبحث العلمي، والعدل، والزراعة، والقوى العاملة، والطيران المدني، هذا بالإضافة إلى النيابة العامة، والإدارة المركزية للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ومعهد تكنولوجيا المعلومات. ويتضمن نطاق المشروع توفير اتصال فائق السرعة بالإنترنت وتغطية جميع المحافظات المصرية التي تتجمع في خمس مناطق جغرافية.