|  |  |
| --- | --- |
| The International Teleocmmunication Union - Connecting the World. | **الاتحـاد الدولـي للاتصـالات****مكتب تقييس الاتصالات** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | جنيف، 24 فبراير 2023 |
| **المرجع:** | **TSB Circular 76** SG12/MA | **إلى:**- إدارات الدول الأعضاء في الاتحاد |
| **الهاتف:** | +41 22 730 6828 |
| **الفاكس:** | +41 22 730 5853 |
| **البريد الإلكتروني:** | tsbsg12@itu.int | **نسخة إلى:**- رؤساء لجان دراسات قطاع تقييس الاتصالات ونوابهم؛- مدير مكتب تنمية الاتصالات؛- مدير مكتب الاتصالات الراديوية |
|  |  |  |
| **الموضوع:** | **استبيان للهيئات التنظيمية الوطنية بشأن تنظيم جودة الخدمة للخدمات المالية الرقمية (DFS)** |

حضرات السادة والسيدات،

تحية طيبة وبعد،

وافقت لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات في اجتماعها الأخير (18 إلى 26 يناير 2023) على توزيع استبيان بهدف إثراء عملها المتعلق بتقييم جودة الخدمات المالية الرقمية (DFS).

ويستهدف هذا الاستبيان الهيئات التنظيمية الوطنية التي تقوم، إما بنفسها أو من خلال التعاون، بتنظيم (أو تعتزم أن تقوم قريباً بتنظيم) الخدمات المالية الرقمية، وتحديداً جودة الخدمات المالية الرقمية.

وتم تصميم الاستبيان بحيث يكون موجزاً وينبغي ألا يستغرق استكماله أكثر من 5 دقائق. وهو متاح في الموقع التالي: <https://www.research.net/r/DFSQOSR2302> ويمكن تقديم الردود حتى **30 أبريل 2023**.

وأشجعكم على تخصيص الوقت للرد على هذا الاستبيان وتقديم بعض التعليقات على عمل لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

*(توقيع)*

سيزو أونوي
مدير مكتب تقييس الاتصالات

**الملحقات:** 1

**الملحق A**

استبيان للهيئات التنظيمية الوطنية (NRA)
بشأن تنظيم جودة الخدمة للخدمات المالية الرقمية (DFS)

\* مطلوب الإجابة

تعليمات عامة

هذا الاستبيان موجه إلى الهيئات التنظيمية الوطنية التي تقوم - إما بنفسها أو من خلال التعاون، بتنظيم (أو تعتزم أن تقوم قريباً بتنظيم) الخدمات المالية الرقمية، ***وتحديداً جودة الخدمات المالية الرقمية***.

***وتشمل الخدمات المالية الرقمية، لغرض هذا الاستبيان، أساليب لتخزين وتحويل الأموال إلكترونياً؛ وسداد المدفوعات وتلقيها؛ والاقتراض والتوفير والتأمين والاستثمار؛ وإدارة الشؤون المالية للأشخاص أو المؤسسات؛ وحيثما تكون هذه الخدمات متاحة عبر أجهزة الاتصالات المتنقلة.***

وهذه الأسئلة موجهة إلى الهيئات التنظيمية الوطنية التي تتبع منهجية محددة جيداً واردة في وثيقة رسمية أو غير رسمية (لائحة أو قرار أو مدونة ممارسات)، أو مستمدة من معيار أو توصية أو وثيقة مرجعية أخرى. ويمكن أن تكون القياسات قد أجريت بالفعل أو من المخطط إجراؤها قريباً.

وينبغي الإجابة على جميع الأسئلة. وإذا لم تتمكن من الإجابة على سؤال ما، إما لأنه ليس لديك المعلومات اللازمة أو لأنك ترى أن السؤال ليس له صلة بك، يرجى توضيح ذلك في إطار الملاحظات الذي يلي كل قسم. وفي الإطار نفسه، يمكنك أيضاً إبداء أي تعليق أو ملاحظة فيما يتعلق بسؤال معين.

وقد صمم هذا الاستبيان للحصول على معلومات لإثراء عمل لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات بشأن تقييم جودة الخدمات المالية الرقمية. ولن تُستخدم المعلومات المقدمة إلا لأغراض هذا العمل. وستُستخدم ردودك في شكل مجمّع لتوليد رؤى وتحديد الاتجاهات. ولن ننسب أي ردود فردية إلى مشاركين محددين.

وجدير بالذكر أن هذا الاستقصاء غير سري. وسنقوم بجمع معلومات تعريف الشخصية منك، مثل اسمك وبيانات الاتصال بك، وقد نستخدم هذه المعلومات لنتابع معك الاستقصاء أو لضمان سلامة البيانات. وستبقى ردودك سرية ولن يتم إطلاع أي طرف ثالث عليها دون موافقتك. ويرجى تخصيص بعض الوقت لاستكمال الاستبيان الذي ينبغي ألا يستغرق أكثر من 5 دقائق.

بيانات المجيب

1 الاسم: \*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

2 المسمى الوظيفي: \*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

3 عنوان البريد الإلكتروني: \*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

4 اسم الهيئة التنظيمية الوطنية: \*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

5 البلد: \*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

القسم 1: أسئلة عامة

1 هل تخضع الخدمات المالية الرقمية (*وتحديداً، جودتها*) للتنظيم في بلدك؟\*

[ ]  نعم

[ ]  لا

|  |
| --- |
| *إذا أجبت "لا"، يرجى الإجابة على الأسئلة التالية:**1) هل من المخطط تنظيم الخدمات المالية الرقمية في المستقبل القريب؟*[ ]  نعم[ ]  لا*2) إذا لم يكن من المخطط تنظيم الخدمات المالية الرقمية، هل هناك بالفعل بعض المفاهيم وخطة لتنفيذها في المستقبل؟*[ ]  نعم[ ]  لا*3) ما هو الجدول الزمني لتنفيذ تنظيم الخدمات المالية الرقمية؟*[ ]  في غضون سنة[ ]  بين سنتين و5 سنوات[ ]  بعد أكثر من 5 سنوات[ ]  لا يوجد جدول زمني محدد |

[ ] غير ذلك (*يرجى التوضيح في القسم الوارد أدناه*)

|  |
| --- |
|  |

2 ما هي الهيئة/الهيئات التي تنظم الخدمات المالية الرقمية (*وتحديداً، جودتها*)\*

[ ]  هيئة تنظيم الاتصالات

[ ]  هيئة تنظيم القطاع المالي

[ ]  كل من هيئة تنظيم الاتصالات وهيئة تنظيم القطاع المالي

[ ]  غير ذلك أو لا شيء مما سبق (*يرجى التوضيح في القسم الوارد أدناه*)

|  |
| --- |
|  |

3 يرجى إبداء أي تعليقات عامة أخرى هنا:

|  |
| --- |
|  |

القسم 2: تنظيم الخدمات المالية الرقمية

4 صف الأساليب المتبعة لتنظيم الخدمات المالية الرقمية (*وتحديداً، جودتها*) (بشكل عام)\*

[ ]  الرصد وفرض أهداف

[ ]  الرصد فقط

[ ]  فرض أهداف فقط

[ ]  غير ذلك أو لا شيء مما سبق (*يرجى التوضيح في القسم الوارد أدناه*)

|  |
| --- |
|  |

5 في بلدك، كيف يجري تنظيم الاختبارات (*وتحديداً، اختبار جودة الخدمات المالية الرقمية*)\*

[ ]  تجري الهيئة التنظيمية الوطنية القياسات

[ ]  يجري مقدم خدمات الاتصالات المتنقلة القياسات

[ ]  يجري مقدم الخدمات المالية المتنقلة القياسات

[ ]  تقارير دورية عن أداء الشبكات من مقدم الخدمات المتنقلة

[ ]  غير ذلك (*يرجى التحديد أدناه*)\*

|  |
| --- |
| \* إذا كانت الإجابة "غير ذلك" أو في حالة اختيار أكثر من إجابة واحدة، يرجى أن تذكر أدناه الأنشطة التي تقوم بها كل جهة |

6 في بلدك، هل هناك قيم لأهداف و/أو عتبات لجودة الخدمات المالية الرقمية؟\*

[ ]  نعم

[ ]  لا (*يرجى الانتقال إلى السؤال 8*)

7 إذا كانت مؤسستك ترصد مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة للخدمات المالية الرقمية و/أو تضع أهدافاً للخدمات المالية الرقمية، يرجى أن تذكر أدناه مؤشرات الأداء الرئيسية التي يجري رصدها في بلدك والقيمة (القيم) المستهدفة ذات الصلة:

|  |
| --- |
|  |

8 يرجى إبداء أي تعليقات أخرى هنا:

|  |
| --- |
|  |

شكراً لك على استكمال هذا الاستبيان!

إذا كانت لديك أسئلة أو تعليقات بشأن الاستبيان، يرجى الاتصال بأمانة لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات بتوجيه رسالة إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: tsbsg12@itu.int

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ