

رگولاتوری و حقوق شهروندی (در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات)

امروزه در مبادی ورودی سازمان‌ها و دستگاه‌ها با تابلوی حقوق شهروندی مواجه شده و اگر فرصتی برای مطالعه دقیق آن داشته باشیم با محتوی آن آشنا می‌شویم که البته بسیار مناسب و ضروری است. اما از آن‌جا که این موضوع در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات بسیار گسترده بوده و از ابعاد مختلف قابل تحلیل و بررسی است نگاهی مجدد کرده و به بررسی زوایای مختلف آن می‌پردازیم. باشد تا این مقاله راهگشایی برای ادامه این بحث توسط دیگران و نهایتاً تعمیق هرچه بیشتر حقوق شهروندی در این حوزه گردد.

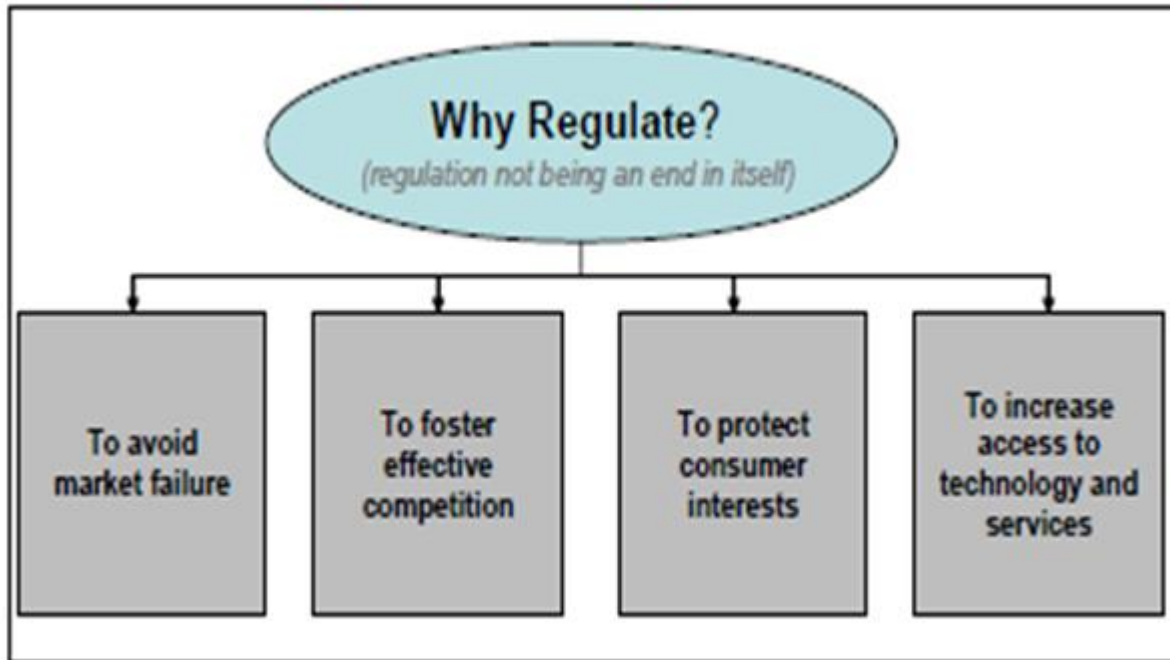
موضوع رگولاتوری و حقوق شهروندی اگرچه واژگان نوظهوری نیستند اما قدمت آن‌ها چندان زیاد نبوده و حدود یک تا دو دهه است که وارد ادبیات اداری و دیوان سالاری ما شده‌اند.

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی یک نهاد مقررات‌گذار در حوزه ICT بوده که از یک طرف به مردم، از طرف دیگر به اپراتورها (شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات ICT)، از یک طرف به دولت و از طرف دیگر به صاحبان صنایع نظر دارد.

ماموریت سازمان، ایجاد رفاه برای مردم، درآمد برای دولت، سودآوری برای اپراتورها و اشتغال و زمینه‌های تولید برای صاحبان مشاغل است. در مقابل اپراتورها از مردم دفاع می‌کند و در مقابل دولت از اپراتورها و ...

از جمله مهمترین وظایف آن جلوگیری از شکست بازار، رونق بخشیدن به فرآیند خصوصی سازی و رقابتی کردن بازار خدمات مخابراتی و در نتیجه افزایش سطح کیفی سرویس‌های ارتباطی است. با توجه به استراتژیک بودن اهداف فوق در تحقق چشم انداز اقتصادی و ارتباطی سند توسعه کشور به جرات می‌توان از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به عنوان مهمترین زیر مجموعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نام برد.

goals of regulation



Source: ICT Regulation Toolkit

REGULATION در واقع به روز کردن مقررات با توجه به شرایط بازار و تکنولوژی و بازخوردهای آن ها است. رگولاتوری نقش هر سه قوه اجرایی، تقنینی و قضایی را در این زمینه به عهده دارد. مصوبات تدوین شده توسط کمیسیون را به اپراتورها ابلاغ کرده و بر چگونگی اجرای آن ها نظارت می کند و در صورت تخلف ایشان، از تذکر، اخطار، جریمه و دیگر اهرم های پیش بینی شده استفاده می کند.

رعایت حقوق شهروندی از جمله دغدغه های رگولاتوری در حوزه ICT است که با تدوین مصوبات مختلف و متعدد سعی بر احصاء و دفاع از این حقوق شده است. همینطور سایت ها و تلفن های مختلف برای رسیدگی به شکایات تعریف شده مثل سایت ۱۹۵.IR و یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس پست الکترونیکی سازمان و از این قبیل ...

بهبود وضعیت کسب و کار و دور شدن از فضای انحصار و رفتن به سمت بازارهای رقابتی از دیگر اهداف و رسالت های این سازمان است. البته با توجه به اینکه سازمان از اوایل دهه گذشته (۱۳۸۲) و در یک فضای انحصار دولتی شروع به کار کرده اما تا کنون توانسته مقداری فضای رقابتی در حوزه های اینترنت و تلفن همراه ایجاد کند و در زمینه تلفن ثابت هم شروع به انحصار زدایی شده و امید است این روند رقابتی شدن به صورت کارآمد و عادلانه هدایت شود.

از جمله ابزارهای مورد استفاده سازمان در این برهه، کنترل قیمت به مفهوم تعیین سقف و کف قیمتی برای اپراتورهای فعال در حوزه ارتباطات با هدف حفظ و صیانت از حقوق مردم و کلیه بازیگران صنعت است. قیمت های بیش از سقف مصداق گرانفروشی بوده و منجر به شکست بازار و تضييع حقوق مشتریان می شود و قیمت های کمتر از کف نیز به مثابه دامپینگ بوده و یک اقدام ضد رقابتی و برای بیرون کردن رقبا از بازار و آن هم نهایتاً موجب شکست بازار و تضييع حقوق مشتریان می شود.

دومین ابزار سازمان، کنترل ورود و خروج و تعداد مجوزهای صادره است که از متغیرهای اساسی در تعیین کارایی تخصصی و بهره وری بازار و از جمله مکانیزم های جلوگیری از شکست بازار بوده که از یک طرف به انحصار مربوط شده و از طرف دیگر به عواملی مثل تعداد مجوزها که باید متناسب با ظرفیت و حجم بازار باشد.

ابزار سوم سازمان کنترل مقدار تولید و خدمات و تخصیص منابع محدود به ویژه در خصوص منابع کمیاب مثل فرکانس است.

و چهارمین ابزار، صدور مجوز به منظور ایجاد درآمد برای دولت و گسترش شبکه های خدمات و ایجاد رفاه و تسهیل ارتباطات برای مردم است.

یکی از نقش های رگولاتوری طراحی قوانینی برای تشویق رقابت در بخش های مختلف از جمله اتصال متقابل، به اشتراک گذاری سایت ها و شبکه های دسترسی است.

امروزه در اکثر دستگاه ها و سازمان ها تابلوی منشور حقوق شهروندی را می بینیم. حقوق شهروندی واژه جدیدی است که به همراه بوروکراسی و تکنولوژی های جدید و به ویژه با گسترش فضاهای رقابتی نمایان شده است. در فرهنگ لغت، حقوق جمع حق و به مفهوم راست و درست و ضد باطل است.

رعایت حقوق مردم به عنوان ارباب رجوع در دستگاه های دولتی اولین بار در قانون استخدام کشوری در سال ۱۳۰۱ که با اقتباس از قوانین استخدامی برخی کشورهای اروپایی تدوین شده بود مورد اشاره واقع شده و مجدداً در سال ۱۳۴۵ تغییرات و اصلاحات زیادی در آن انجام گردیده است.

مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع و جلب رضایت ایشان در نظام اداری کشور سال ۱۳۸۱ توسط شورای عالی اداری کشور و در ۲۰ ماده تنظیم و تدوین و ابلاغ گردید. کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات و شرکت های دولتی، موسسات و شرکت هایی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام هستند از جمله نیروی انتظامی، شهرداری، بانک ها و شرکت های بیمه، همچنین موسسات و نهادهای عمومی غیر دولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی استفاده میکنند ملزم به رعایت آن هستند. ماده یک و دو و سه آن به شرح زیر است:

ماده یک: کلیه مدیران، روسا و مسئولین واحدهای ستادی و اجرایی دستگاه‌های موضوع این مصوبه مکلفند جهت شفاف‌سازی نحوه ارائه خدمت به مردم حداکثر تا تاریخ ۱۳۸۱/۰۷/۰۱ اطلاعات لازم در خصوص خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع را به نحوی که حاوی موارد زیر باشد مستند کرده و در اختیار مراجعین قرار دهند:

- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع، مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار، مدت زمان انجام کار، مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل، عنوان واحد، محل استقرار، نام متصدی انجام کار و تعیین اوقات مراجعه و نوع فناوری مورد استفاده

ماده دو: کلیه اطلاعات مذکور در ماده یک باید به ترتیب اولویت و از طریق زیر به اطلاع عموم و مخاطبین برسد:

- نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین، تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین، نصب نام و نام خانوادگی عوامل متصدی انجام کار، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی کارکنان در محل استقرار آنان، راه‌اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم حداکثر ظرف مدت ۷ ماه از تاریخ ابلاغ مصوبه

ماده سه: دستگاه‌های مشمول این مصوبه مکلفند نسبت به تهیه کتاب راهنمای مراجعین و ایجاد سایت اینترنتی جهت اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات قابل ارائه دستگاه‌های اجرایی به مردم و ارباب رجوع بر اساس بخشنامه‌های سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اقدام نمایند.

باتوجه به شرایط و برنامه‌های نوین کشور و گسترش وظایف و فعالیت‌های دولت و تغییر نگرش مدیریت در ابعاد اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و مدیریتی، قانون مدیریت خدمات کشوری در سال ۱۳۸۶ تصویب گردید. تعدادی از مواد آن که به حقوق مردم اختصاص یافته به شرح زیر است:

ماده ۲۵- مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که بدو ورود ارائه نموده و منشور اخلاقی و اداری که امضا می‌نمایند وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن حقوق و خواسته‌های قانونی آنها انجام دهند.

ماده ۲۶- دستگاه‌های اجرایی مکلفند مردم را با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه‌های اجرایی آشنا نموده و از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران سطح آگاهی عمومی در این زمینه را ارتقاء داده و اطلاعات لازم را به نحو مطلوب و مناسب در اختیار مردم قرار دهند.

ماده ۲۸- دولت مکلف است به منظور تامین حقوق مردم و مراجعان، رضایت یا عدم رضایت مردم از عملکرد کارمندان را، در ارتقاء، انتصاب و تمدید قراردادهای استخدامی و بهره‌مندی از سایر امتیازات استخدامی و اعمال تشویقات و

تنبیهاات لحاظ نموده و کلیه آیین نامه‌ها، شیوه نامه‌ها، ضوابط اداری و استخدامی مربوط به کارمندان دولت را به عنوان یک عامل موثر منظور مینمایند.

ماده ۳۶- دستگاه‌های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها، نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تامین رضایت و کرامت مردم و بر اساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روشها را مورد بازبینی قرار دهند.

ماده ۳۷- دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمت به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذیربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

۱- اطلاع‌رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمانبندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

۲- ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی .

۳- ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.

ماده ۳۸- به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمت رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیر دولتی در مراکز شهرستان‌ها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۷ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می‌باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند . دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

ماده ۹۰- کارمندان دستگاه‌های اجرایی موظفند که وظایف خود را با دقت ، سرعت، صداقت، امانت، گشاده‌رویی، انصاف و تبعیت از قوانین و مقررات عمومی و اختصاصی دستگاه مربوطه انجام دهند و در مقابل عموم مراجعین به طور یکسان و دستگاه ذیربط پاسخگو باشد.

آیین نامه اجرای ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری:

دستگاه‌های اجرایی موظفند در استخدام کارمندان خود پس از طی مراحل گزینش و در بدو ورود افراد به دستگاه اجرایی، تمهیدات لازم را برای ادای سوگند و امضاء منشور توسط آنان فراهم آورده و سوگند نامه و منشور امضاء شده را در پرونده پرسنلی آنان نگهداری نمایند.

اصول حاکم بر منشور:

- اصل شهروندمداری (مردممداری) و اصل شفافیت: کارمندان باید تمامی اطلاعات مربوط به امور و فرآیندهای جاری دستگاههای اجرایی (به غیر از اموری که در زمره اسناد و اطلاعات طبقه‌بندی شده قرار دارد) را به طور شفاف در چارچوب مقررات و ضوابط در اختیار ذینفعان قرار دهند. این اطلاعات ضمن مشخص کردن فرایندهای سازمانی، مبنای پاسخگویی کارمندان به مردم و مراجع ذیصلاح را فراهم می‌آورد.

از آنجا که مصوبات مربوطه در برخی از دستگاههای اجرایی متوقف و یا بطور کامل اجرا نگردیده است مجدداً بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۶۹۷ تاریخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۴ از طرف معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور در ۱۷ بند تهیه و به دستگاههای مربوطه ابلاغ گردید که به تعدادی از بندهای آن اشاره می‌شود:

۱- شناسایی، اولویت‌بندی و مستندسازی آن دسته از فرایندهای اختصاصی و مشترک انجام کار مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون مستندسازی نشده است.

۲- بهبود، اصلاح و مکانیزه نمودن فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل مرتبط با ارباب‌رجوع که تاکنون اصلاح نشده است. همچنین سنجش و ارزیابی از نحوه اجرای فرایندهای اصلاح شده.

۳- درج و به‌روزرسانی کلیه خدمات اختصاصی قابل ارائه به مردم در پورتال یا سایت مربوطه

۶- شناسایی، اولویت‌بندی، انتخاب و ارزیابی شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی نحوه ارائه خدمات مناسب با شرایط ارباب‌رجوع، امکانات سازمانی، نوع و ماهیت وظایف

۸- پیش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت‌مندی ارباب‌رجوع و تعیین میزان رضایت‌مندی مردم از خدمات ارائه شده

۱۴- شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب و تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج و ارزیابی‌ها وفق دستورالعمل این معاونت

علاوه بر مستندات قانونی و حقوقی داخلی در زمینه رعایت حقوق شهروندی، استانداردهای جهانی نیز دلالت بر موضوع دارد که به دو مورد آن اشاره کوتاه می‌شود:

- استاندارد ISO ۱۰۰۰۱ با موضوع "مدیریت ارتباط با مشتری" که در ارتباط با مفهوم مشتری‌مداری، بررسی عوامل تاثیرگذار بر رفتار مشتری، روش‌های برقراری ارتباط موثر با مشتری، جایگاه مشتری در مدل‌های تعالی و رویکردهای بهبود، تلاش در جهت تبدیل نیاز و انتظار مشتری به کدهای رضایت مشتری و پایبندی به آن‌ها از اهداف این استاندارد است.

- استاندارد ISO ۱۰۰۰۲ با موضوع "مدیریت رسیدگی به شکایات مشتری" که در ارتباط با نحوه جمع‌آوری و ارائه اطلاعات آماری در ارتباط با شکایات مشتریان، آشنایی و تشریح الزامات استاندارد مدیریت

شکایت مشتریان، اجرای فرآیند، طراحی فرم های متناسب با پایش و اندازه گیری شکایت مشتریان سازمان از اهداف این استاندارد است.

رگولاتوری با تجربه افزون بر یک دهه، مصوبات، آیین نامه ها و دستورالعمل های متعددی در خصوص رعایت حقوق مشتریان تدوین نموده و شرکت های ارائه دهنده خدمات را ملزم به اجرای آن ها نموده است. در این قسمت ابتدا به برخی مصوبات (بترتیب تاریخ) و سپس دیگر دستورالعمل ها و بخشنامه ها و مفاد مرتبط پروانه ها می پردازیم.

مصوبه شماره ۹۰ تاریخ ۱۳۸۹/۰۵/۱۰ با موضوع "ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات SLA"

این مصوبه جهت شفاف سازی کیفیت خدمات در مقابل هزینه آن در شبکه های ارتباطات داده ها و رعایت حقوق مشتریان تدوین شده است.

- مصوبه شماره ۱۱۹/۲ تاریخ ۱۳۹۰/۰۶/۰۶ با موضوع "پارامترها و شاخص های اندازه گیری کیفیت و عملکرد شبکه های تلفن سیار و ثابت"

این مصوبه به منظور تحقق حقوق کاربران و مشترکین مخابراتی، مندرج در مفاد موافقت نامه و مجوزهای ارائه کنندگان خدمات مخابراتی تدوین شده و به تبیین شاخص های کیفی می پردازد:

- میزان مکالمات موفق بین اپراتوری به مقصد شبکه های ثابت اپراتورهای انتهایی از مسیر مستقیم، میزان خطای بیت، میزان دسترسی پذیری لینک های انتقال، میزان از دست رفتن درخواست های برقراری ارتباطات، میزان بسته های IP گم شده، متوسط تاخیر (LATENCY) بسته های IP ارسال، میزان برقراری موفقیت آمیز مکالمه، میزان ارسال موفق SMS به مقصد و ...

- مصوبه شماره ۱۵۲ تاریخ ۱۳۹۱/۰۸/۱۴ با موضوع "تعرفه خدمات اینترنت پرسرعت از طریق فناوری ADSL"

در این مصوبه حداکثر ضریب تسهیم خط که قبلاً ۱ به ۱۰ بود به ۱ به ۸ کاهش یافت و با توجه به ماهیت نامتقارن بودن خدمات ADSL، ارائه کنندگان خدمات را ملزم نمود تا در محاسبه ترافیک مشترکین برای مجموع دریافت و ارسال به میزان بیست و پنج درصد (۲۵٪) حجم ترافیک اضافی برای مشترکین لحاظ کنند.

- مصوبه شماره ۱۵۶ تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۰۸ با موضوع "دستورالعمل اجرایی ارائه خدمات عمومی اجباری ارتباطات و فناوری اطلاعات USO"

این مصوبه به منظور توسعه، ترویج و ایجاد ارتباطات و فناوری اطلاعات در کشور و زیرساخت‌های مورد نیاز آن جهت دسترسی آحاد مردم به خدمات پایه خصوصاً روستاها و نواحی دورافتاده که ارائه خدمات به آنها صرفه اقتصادی کمتری دارد تدوین شده است.

- مصوبه شماره ۱۷۷/۲ تاریخ ۱۳۹۲/۰۸/۱۲

این مصوبه نسخه جدیدی از مصوبه شماره ۹۰ بوده و فرم ارتقاء یافته آن است. به عنوان مثال دوره کاری موثر در مصوبه شماره ۹۰، ۱۲ ساعت کاری در یک شبانه روز بوده که در این مصوبه به ۲۴ ساعت افزایش یافته است.

- مصوبه شماره ۲۰۳/۲ تاریخ ۱۳۹۳/۰۹/۲ با موضوع "صیانت از حقوق کودکان و نوجوانان"

بر اساس این مصوبه اپراتور موظف است سیم کارت کودک و نوجوان با قابلیت دسترسی به بسته های خدماتی جذاب تلفن همراه باند پهن متناسب با گروه های سنی کودک و نوجوان ارائه کند. همچنین اطلاع رسانی های لازم در خصوص استفاده صحیح از خدمات تلفن همراه، شامل شیوه بهره برداری از فرصت ها و مقابله با تهدید ها را در دسترس قرار دهد.

- مصوبه شماره ۲۰۷/۳ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۵ با موضوع "دستورالعمل پرداخت (دائمی) توسط مشترکین"

این مصوبه به منظور ایجاد شفافیت بیشتر در روابط بین ارائه کنندگان خدمات تلفن ثابت و همراه و مشترکین و حفظ حقوق آنان و به منظور ساماندهی و ایجاد وحدت رویه در نحوه برخورد ارائه کنندگان خدمات مذکور با مشترکین بدهکار و وصول به موقع مطالبات آنان تدوین شده است.

- مصوبه شماره ۲۱۲/۳ تاریخ ۱۳۹۴/۰۱/۲۳ با موضوع "آیین نامه واگذاری کدهای خدماتی"

در این مصوبه کدهای خدماتی سه رقمی ملی به دو دسته تقسیم شده: دسته اول آن، کدهای سه رقمی اضطراری ملی بوده که تماس با آنها جنبه حیاتی و ضروری دارد مثل: ۱۱۰، ۱۱۲، ۱۱۳، ۱۱۴، ۱۱۵، ۱۲۳ و ۱۲۵ تماس با آنها رایگان اعلام شده است.

- مصوبه شماره ۲۴۸/۱ تاریخ ۱۳۹۵/۰۹/۲۱ با موضوع "تسری تفکیک ترافیک در داخل از خارج"

در این مصوبه کلیه اپراتورهای ارائه دهنده خدمات دسترسی اعم از دارندگان پروانه حوزه ثابت و یا همراه موظف شده اند که تا تاریخ ۱۳۹۵/۱۰/۳۰ امکان تفکیک ترافیک داخل از بین الملل را به نحوی برای همه کاربران ایجاد کنند که امکان اعمال تعرفه و سرعت متفاوت فراهم شود. (منظور از ترافیک داخل، هر ترافیک با میزبانی داخلی است).

بجز تدوین مصوبات اقدامات دیگری از قبیل دستورالعمل، نظرسنجی و اعلام آدرس‌های اینترنتی و یا پایگاه‌های اینترنتی برای آشنایی مردم با حقوق آن‌ها، همچنین لحاظ نمودن حقوق ایشان در مفاد پروانه‌ها و قراردادهای با مشترکین در نظر گرفته شده است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

- یکشنبه دو آبان ماه سال ۱۳۹۵ انتشار قوانین و مقررات حوزه پاسخگویی به مردم در سایت رگولاتوری به منظور ارزیابی عملکرد، سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و پاسخگویی به شکایات در پایگاه اینترنتی این سازمان www.cra.ir در بخش مرکز اسناد بارگذاری شده است. (قابل دسترسی برای تمام کاربران)

- دوشنبه ۳ آبان ۱۳۹۵- امکان کنترل تعرفه ارائه سرویس اینترنت پرسرعت برای کاربران

کاربران با استفاده از این نرم‌افزار می‌توانند تعرفه کف و سقف سرویس ADSL و WIFI موردنظر خود را محاسبه کرده و در صورت مشاهده هرگونه مغایرت در نرخ ارائه خدمات توسط دارندگان پروانه ADSL و WIFI می‌توانند با مراجعه به سامانه پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به آدرس www.۱۹۵.ir و یا تماس تلفنی با شماره ۱۹۵ شکایت خود را ثبت و پیگیری کنند.

- یکشنبه ۱۶ آبان ۱۳۹۵ نتایج دومین رتبه‌بندی اپراتورهای ADSL

این رتبه‌بندی از نگاه مشتریان و از طریق نظرسنجی مستقیم با بیش از ۲۹ هزار کاربر در سراسر کشور انجام شده و اپراتورهای ارائه دهنده خدمات اینترنت پرسرعت (ADSL) در پنج محور کیفیت، تناسب قیمت و تنوع طرح، رسیدگی به شکایات، پشتیبانی و وفاداری مشتریان ارزیابی گردیده است.

- ارزیابی‌های سالانه اپراتورهای حوزه ICT

هدف از ارزیابی سالانه، افزایش سطح کیفیت خدمات، نحوه سرویس‌دهی اپراتورها و رضایتمندی مشتریان است. بر همین اساس وزن معیارهای ارزیابی در مدل EFQM بیشتر شده است.

نتیجه گیری و پیشنهاد:

همانطور که اشاره شد شروع آیین نامه‌ها و بخشنامه‌های دولتی و ابلاغ آن‌ها در زمینه رعایت حقوق شهروندی (بصورت جدی و مستمر) از سال ۱۳۸۱ بوده و اقدامات رگولاتوری نیز (بدین گونه) تقریباً از سال ۱۳۸۹ انجام گرفته است. می‌توان گفت آنچه در آیین نامه‌ها و بخشنامه‌های دولتی در این زمینه تاکید شده در مصوبات کمیسیون، مفاد پروانه‌ها و دیگر دستورالعمل‌ها لحاظ گردیده و بر اجرای آن‌ها نظارت شده است. ایجاد سایت‌های اینترنتی جهت اطلاع رسانی، رعایت موازین اخلاقی، مستند و شفاف نمودن خدمات، رسیدگی به شکایات مردم، اطلاع رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه اطلاعات، حذف مراجعه حضوری مردم برای دریافت خدمات، پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایت مندی ارباب رجوع، شناسایی، رتبه‌بندی، انتخاب و تشویق واحدهای عملیاتی با عملکرد برتر بر اساس نتایج و ارزیابی‌ها، رعایت استانداردهای جهانی (ISO) و ... از جانب

رگولاتوری رعایت شده است. (اگرچه با تاخیر زمانی نسبت به شروع بخشنامه های دولتی). در هر صورت میتوان آن را یکی از نهادهای موفق نظارتی کشور دانست. البته نکات قابل بهبود همچنان وجود دارد که برخی از آن ها به شرح زیر است:

- بیشتر مصوبات کمیسیون در خصوص رعایت حقوق شهروندی مربوط به اینترنت بوده و در خصوص تلفن ثابت و همراه بسیار کمتر است.
- سیستم های PGS (تبدیل یک زوج به چند زوج) در شبکه مخابراتی کشور که قرار بود بصورت موقتی بوده و پس از تقویت شبکه کابلی و در یک بازه زمانی ۵ ساله از شبکه حذف شوند همچنان به کار خود ادامه میدهند. این سیستم ها در مواقع بارندگی دچار مشکلات فراوان بوده، تیک های ناخواسته و قطعی های مکرر دارد ضمن اینکه توانایی ارائه سرویس اینترنت را ندارد.
- پیام های تبلیغاتی مکرر و ناخواسته در تلفن های همراه کماکان ادامه داشته و نافی حقوق شهروندی است.
- به روز شدن واگذاری تلفن ثابت در بسیاری مناطق هنوز مرتفع نشده و متقاضیان مربوطه همچنان در صف دریافت خط تلفن قرار دارند.
- وجود نقاط کور در شبکه ارتباطات همراه (حتی در پایتخت) همچنان وجود دارد. و ...
- تعدد دکل ها و استفاده بی رویه از یکی از منابع کمیاب کشوری (فرکانس) که موجب افزایش آلودگی فرکانسی، هدر دادن این منبع کمیاب، زیر سوال بردن چیدمان و مبلمان شهری، ترویج الگوی نامناسب مصرف (به دلیل دامپینگ و استفاده از یارانه ای تقاطعی) و ...
- ادامه تنگناها و محدودیت های شرکت های غیر SMP به منظور استفاده از زیرساخت های انحصاری و ورود به مراکز مخابراتی جهت تعمیر و توسعه و به تعویق افتادن رفع خرابی یا برقراری سرویس مشترکین.

اگرچه فاعل برخی موارد رگولاتوری نبوده و انجام آن ها بعهدہ اپراتورها است اما همانطور که می دانیم رگولاتوری در حوزه ICT نقش هر سه قوه تقنینی، قضایی و اجرایی را دارد. ضمن مشخص نمودن شاخص های کیفی بر چگونگی اجرای آن ها نظارت داشته و اختیار برخورد لازم (در صورت قصور) را نیز دارد.

اما آنچه نباید از نظر دور داشت تفاوت مهم روش های نظارتی، تشویقی، تنبیهی و ... مرسوم با روش های خودکار و خودجوش در رعایت حقوق شهروندی است که در ادامه به آن ها اشاره می شود:

نگاه بازارهای انحصاری به مشترک و حقوق شهروندی بسیار متفاوت با نگاه بازارهای رقابتی است. نگاه اول نگاه از بالا به پایین و ارباب رعیتی بوده و اگر هم حقوق شهروندی را رعایت کند با اجبار و اکراه و از ترس تنبیه و یا به امید تشویق است و سقف آن هم چیزی است که قوانین و مقررات تبیین نموده است.

اما نگاه دوم، مشترک یا مشتری را ولی نعمت خود دانسته ادامه حیاتش را در گرو رضایت ایشان میداند. مشتری شریان حیاتی بنگاه ها و اپراتورهای ارائه دهنده خدمات است. بازارهای رقابتی و فرهنگ مشتری سالاری لازم و ملزوم یگدیگرند. این دیدگاه ناشی از ترس از رگولاتوری و اخطار و جریمه و ... نیست این دیدگاه نتیجه یک فضای رقابتی و بازار رقابت کارآمد و موثر است.

در این بازارها خریداران به همه فروشندگان و با قیمتی که خواهان پرداخت هستند دسترسی داشته و فروشندگان هم بدون محدودیت های غیر ضروری به خریداران دسترسی دارند. قیمت یک محصول هم با تعاملات بین مصرف کننده و شرکت ها تعیین می شود. در فرهنگ بازارهای رقابتی رقیب نه تنها مانع پیشرفت نیست بلکه عامل بقا است.

هیچ مصرف کننده یا شرکتی به تنهایی نمی تواند سطح قیمت ها را تعیین کند و تفاوت قیمت ها صرفا منعکس کننده کیفیت و ویژگی محصول است. لذا رقابت پایدار که منافی برای بازار و کاربرانش دارد یک هدف مطلوب است این منافع ناشی از فشاری است که رقابت بر شرکت ها وارد میکند تا به منظور موفق بودن و پایدار ماندن در بازار، کارآمد و نوآور و مشتری مدار باشند. این فشارها شامل قیمت های پایین تر، بهره وری بیشتر و انتخاب های گسترده تر از سرویس ها است.

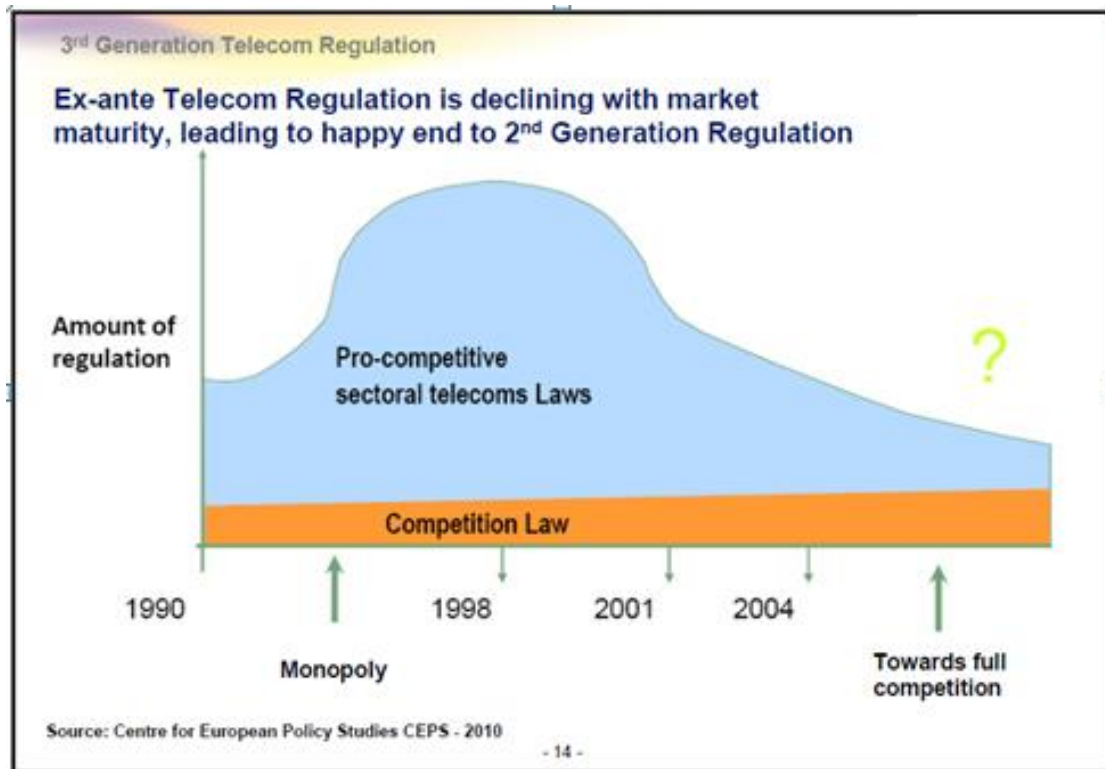
در شرایط رقابتی رابطه افراد مبتنی بر بده و بستان است. با خریدن یا فروختن کسی لطف در حق دیگری نمی کند و انگیزه مبادله منافع متقابل طرفین است. لذا کسی را بر کس دیگر منتهی نیست. در نظام بازار، تصمیم گیری غیر متمرکز است. بلحاظ اخلاقی مبتنی بر کرامت فردی و شان انسانی است. بلحاظ اقتصادی مبتنی بر بهره وری و کارایی است. رقابت اقتصادی نوعی کنترل درونی است زیرا موجب شفافیت می شود. و دولت را از حمایت های مکرر بنگاه های ناکارآمد و مساله دارها می کند. نقش اصلی رگولاتوری طراحی قوانینی برای تشویق رقابت در بخش های مختلف است. لذا چنانچه رگولاتوری بتواند انحصار را کنار بزند و بازار ارتباطات را به یک بازار رقابتی کارآمد و عادلانه تبدیل کند و تمام اپراتورها امکان رقابت عادلانه داشته باشند بطور خودکار حقوق شهروندی در این حوزه رعایت می گردد.

لذا موارد زیر جهت نیل به بازار رقابتی در حوزه ICT که لازمه دستیابی به حقوق شهروندی (از نوع خودکار و خود جوش) است پیشنهاد می شود:

- اعمال حقوق برابر شرکت های ارائه دهنده خدمات در دسترسی به زیرساخت های مخابراتی.
- رفع انحصار از شبکه دسترسی (ACCESS) از MDF تا مشترک.
- رفع انحصار در خصوص خرید و ورود پهنای باند به داخل کشور (البته با لحاظ نمودن نکات امنیتی).
- حصول اطمینان از رعایت قوانین عام رقابتی (GENERAL COMPETITION LAW) و جلوگیری از اقدامات ضد رقابتی اپراتورهای مسلط، از جمله بندهای ۲ و ۴ ماده ۴۴ قانون اجرای سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی با عنوان "محدود کردن یا تحت کنترل درآورد مقدار تولید، خرید یا فروش کالا یا خدمت در بازار" و "ملزم کردن طرف معامله به عقد قرارداد با اشخاص ثالث یا تحمیل کردن شروط قرارداد با آنها" و یا بند ط ماده ۴۵ همین قانون با عنوان "سوء استفاده از وضعیت اقتصادی مسلط"

- عزیمت از فضای REGULATION بسوی SELF REGULATION (تنظیم مقررات توسط اپراتورهای صنعت از طریق قراردادهای تجاری بین خودشان و البته تحت نظارت رگولاتوری) و ZERO REGULATION (تنظیم مقررات با بهره گیری از نیروهای بازار (MARKET FORCES) و اهرم های بازار (دست نامریی آدام اسمیت) و ... در اینصورت و در یک فضای رقابتی کارآمد و عادلانه نه تنها هزینه های رگولاتوری برای رصد کردن حقوق شهروندی به میزان بسیار زیادی کاهش می یابد (هزینه تشکیل جلسات کمیسیون و جلسات پیش نیاز آن در دفتر بررسی های فنی و اقتصادی و کمیسیون های فرعی و تخصصی و ...)،

بلکه رعایت مصوبات و مقررات و آیین نامه های وضع شده در این خصوص کف اقدامات اپراتورها می شود زیرا آن ها برای جذب و نگهداشت مشتری که متضمن بقای خودشان است مجبورند از بهترین و جدیدترین روش ها استفاده کرده و در خدمت رسانی به مشتری و ارائه محصولات با کیفیت و تقویت فرهنگ مشتری سالاری از یکدیگر سبقت بگیرند. آرزو دارند و تلاش می کنند بفهمند که رویاها و نیازهای آتی مشتری چیست تا بتوانند با تهیه و تولید آن محصولات زودتر از رقبای در میدان (رقابت) حضور یابند و



بدین سان رگولاتوری می تواند با ایجاد بازارهای رقابتی و با به کارگیری حداقل نیرو و هزینه و آیین نامه و مصوبه و ... و بدون داشتن دغدغه های نکات فوق به حداکثر نتیجه دست یابد. انشاءالله

منابع و ماخذ:

- ۱- قانون استخدام کشوری سال ۱۳۰۱ و تغییرات آن در سال ۱۳۴۵
- ۲- مصوبه شورای عالی اداری کشور سال ۱۳۸۱ (نودمین جلسه شورا)
- ۳- قانون مدیریت خدمات کشوری سال ۱۳۸۶
- ۴- آیین نامه اجرایی ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه کمیسیون موضوع اصل ۱۳۸ قانون اساسی) سال ۱۳۸۸
- ۵- مجموعه مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات (جلدهای ۱ تا ۴)
- ۶- New Technologies and Their Impacts on Regulation, Module ۷, ICT Regulation Toolkit
- ۷- ۴th Generation Regulation