التقرير السنوى ٢٠٠٣







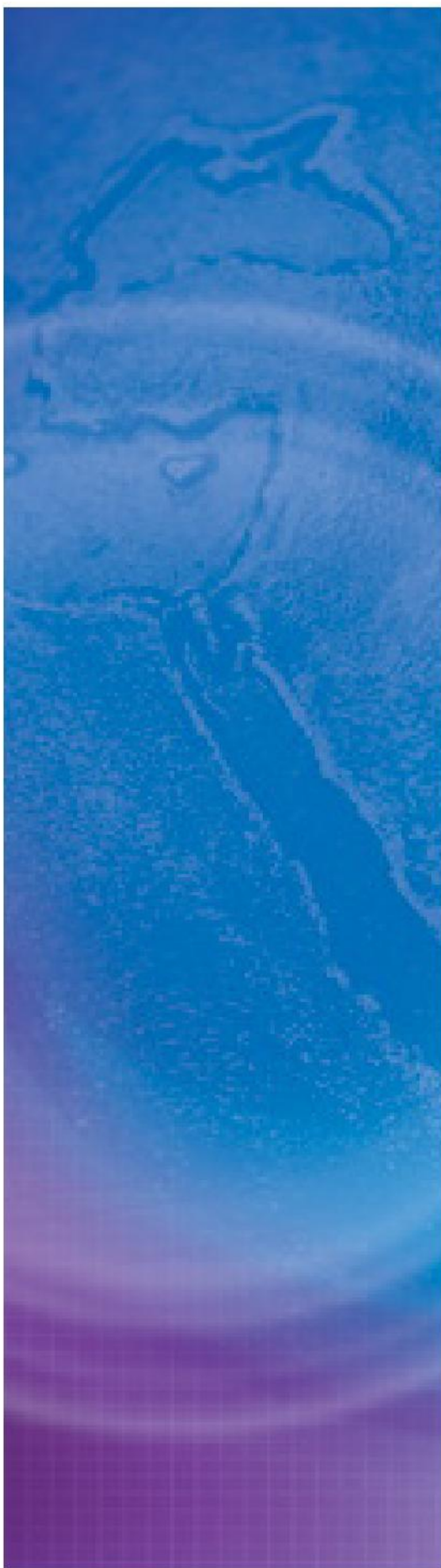


الاتصالات الفلسطينية...
اهتمامات وتوجهات متعددة

الاتصالات الفلسطينية
PALTEL

www.Paltel.net

لوحة الغلاف



الاتصالات الفلسطينية صوت دافئ يصل الناس جميعاً بألفة ومحبة عبر تكنولوجيا عصرية متطورة.
ونحن في الاتصالات الفلسطينية لنا اهتمامات وتوجهات متعددة.
ونضع خدمة مجتمعنا ومشتركينا ومساهمينا وموظفينا في المقام الأول.



التقرير
السنوى
٢٠٠٣

المحتويات

مجلس الإدارة ٣

المجلس التنفيذي والإدارة التنفيذية ٤

رؤيتنا المستقبلية- أهدافنا الرئيسة ٥

كلمة رئيس مجلس الإدارة ٦

تطور أعمال الشركة خلال السنوات السابقة

مقدمة ٨

عام من الانجازات ٩

مشتركينا ٩

موظفينا ١٢

مسئوليتنا الاجتماعية ١٣

أضواء على البيانات المالية للسنوات الست الماضية ١٥

رغم الصعاب - نتائج متميزة ١٦

مساهمينا ١٦

المشروعات المستقبلية ١٧

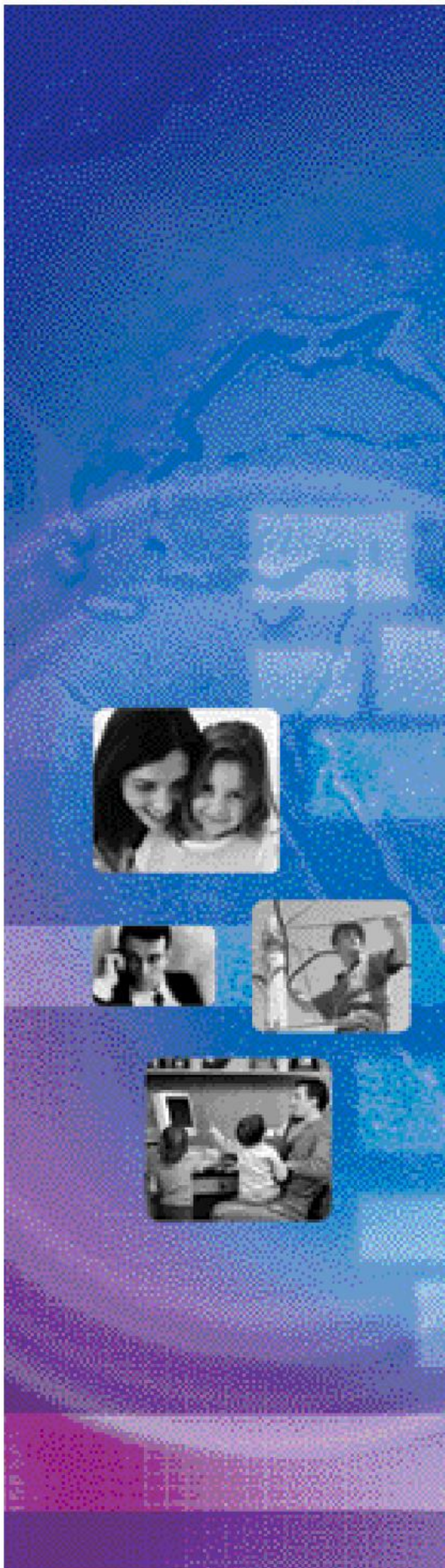
التحديات والاعتداءات على الشبكة الفلسطينية ١٨

أعضاء مجلس إدارة جوال ٢١

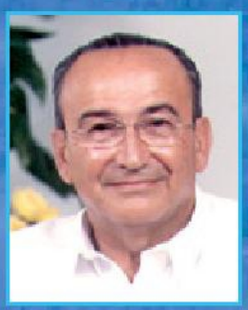
الإدارة التنفيذية جوال ٢٢

شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) ٢٣

التقرير المالي ٢٥



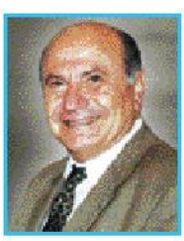
مجلس الإدارة



صبيح طاهر المصري
رئيس مجلس الإدارة



د. عبد المالك الجابر
نائب رئيس مجلس الإدارة



زاهي وديع خوري
شركة فلسطين
للاستثمار الصناعي



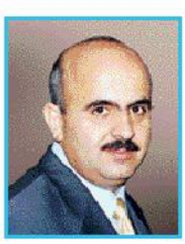
محمد برهان رشيد
الشركة الفلسطينية
للخدمات التجارية



شكري أسعد بشارة
البنك العربي المحدود



غياث منير سختيان
شركة فلسطين
للاستثمار العقاري



وليد نجاب
شركة خدمات
الاستشارات الإدارية



د. فاروق زعيتر
شركة فلسطين للتنمية
والاستثمار (بادیکو)



ليث منيب المصري
شركة يسر للاستثمار



هاني عبد القادر القاضي
بنك الاستثمار الفلسطيني



صلاح حيدر عبد الشافي
شركة فلسطين للتنمية
والاستثمار (بادیکو)

المجلس التنفيذي

د. عبد المالك الجابر
رئيس المجلس التنفيذي

زاهي وديع خوري
عضو

د. فاروق زعيتر
عضو

وليد نجاب
عضو

مصعب أحمد خورما
عضو

الإدارة التنفيذية

مصعب أحمد خورما
المدير العام

إبراهيم غلوي
رئيس الإدارة المالية

د. واصف منذر المصري
رئيس إدارة تقنية المعلومات

مهند الطل
رئيس إدارة الشؤون الإدارية والموارد البشرية

سليمان المشرقي
القائم بأعمال رئيس الإدارة التجارية

خميس أبو وردة
مدير إقليم غزة

شركة إرنست و يونغ
المحاسبون القانونيون

مكتب الأستاذ هيثم الزعبي
المستشارون القانونيون

رؤيتنا المستقبلية

رؤيتنا المستقبلية

تتجلى رؤيتنا للمستقبل في الاستمرار في تطوير الشركة من كافة النواحي التشغيلية والإدارية والفنية والتجارية، لتبقى في الطليعة، وتقديم كافة خدمات الاتصالات الأرضية والخلوية والمعلوماتية والإنترنت والخدمات المضافة، والاستمرار في استخدام أحدث الأنظمة التكنولوجية، وذلك بهدف تغطية كافة أنحاء فلسطين وربطها بالعالم الخارجي، انطلاقا من وعي الشركة لمسئوليتها الاجتماعية بتوصيل الخدمة لكل فرد ومؤسسة. وذلك بالإضافة إلى الاهتمام والارتقاء بالخدمات المقدمة للجمهور من خلال تحديث مراكز الخدمات وآليات العمل وتحديثها تحقيقا لشعار (**تلبية احتياجات الزبائن تقع على رأس اهتماماتنا**).

استراتيجيتنا (استراتيجية التميز):

استمرت الاتصالات في تنفيذ أعمالها وفق خطط واستراتيجيات واضحة ومحددة، تركز على جودة الخدمة المتوفرة ونوعيتها وتفعيل الخدمات الموجودة، وتنويعها وادخال مختلف خدمات المعلوماتية، وعلى رأسها خدمة الإنترنت بدون اشتراك.
وتنطلق الشركة، في عملها، من مبدأ تقديم أفضل الخدمات للمشتركين، وباسعار مناسبة، وتقديم حلول وتطبيقات مبتكرة بالتوازي مع التطوير المستمر للشبكة، مما يعزز ثقة المشتركين بالخدمة، وذلك من خلال:

• زيادة عدد مراكز خدمات المشتركين وتطويرها لتقديم خدمات أشمل من السهل الوصول إليها، حيث بلغ عددها في كافة انحاء فلسطين (٢٦) مركزا.
• الاهتمام بجودة أداء مراكز الخدمات من خلال موظفين على درجة عالية من المهنية والتدريب.
• تقديم العديد من الخدمات المتميزه للمشتركين، وفي مقدمتها الخدمات الالكترونية e-Services.
• إجراء تخفيضات كبيرة في أسعار بعض الخدمات مراعاة للاوضاع الاقتصادية الصعبة.
• تنفيذ حملات تشجيعية للمشتركين لتسويق خدمات الشركة.
• تنفيذ عدد من المشروعات والخدمات الجديدة التي تسهم في توفير كل وسائل الاتصال المتعارف عليها، وخاصة في مجال نقل المعلومات.

أهدافنا الرئيسة

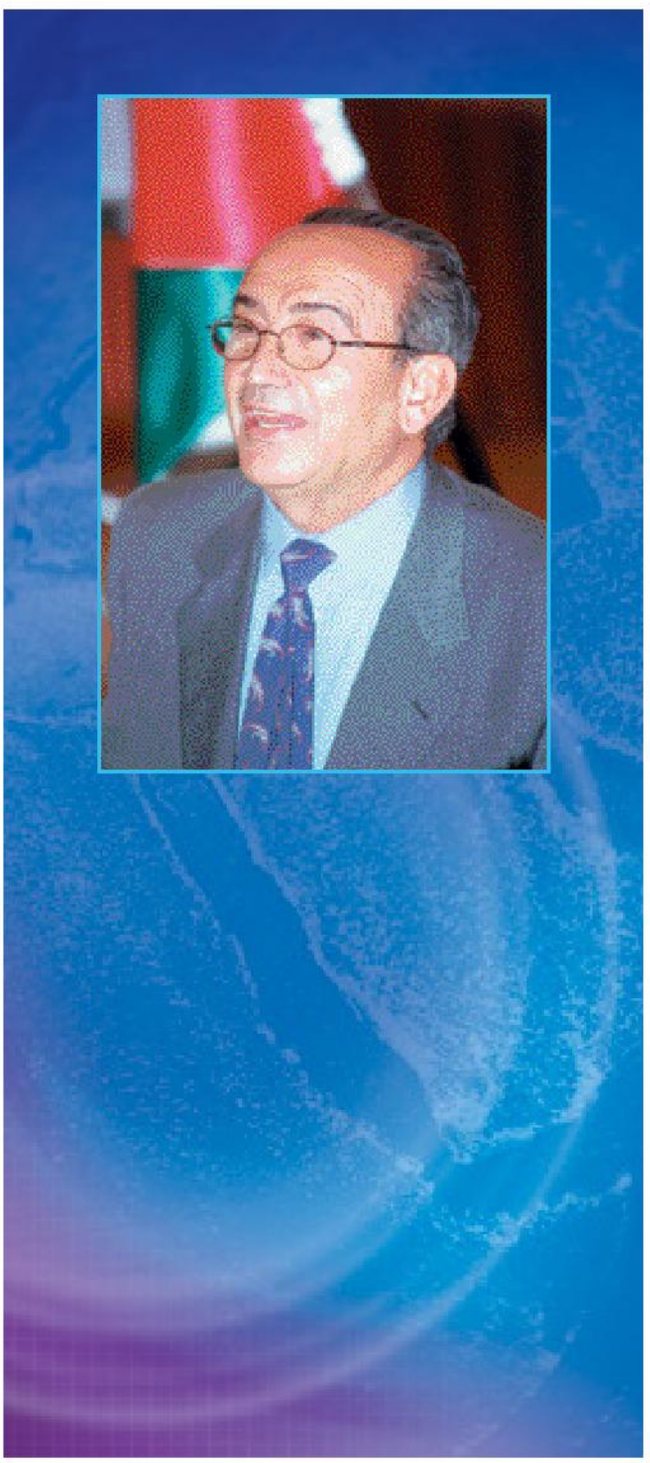
• توفير أحدث نظم وخدمات وتكنولوجيا الاتصالات، وأنظمة المعلومات، وتراسل المعطيات، والخدمات المضافة لتلبية كافة احتياجات الزبائن في كافة التجمعات الفلسطينية.

• رفع كفاءة وفاعلية وخبرة الكادر الفلسطيني العامل في الاتصالات، وتوظيف الكفاءات الفلسطينية الجديدة وتدريبها من اجل الاستمرار في تطوير اداء الشركة.

• المحافظة على استثمارات المساهمين، وتحقيق العوائد المجدية لهم من هذه الاستثمارات، والعمل على تحقيق توقعاتهم وطموحاتهم وتأمين الاتصال والتواصل معهم بشكل مستمر.

• المساهمة في بناء لبنات المجتمع الفلسطيني، وذلك من خلال رعاية مجموعة عريضة من المبادرات والانشطة الاجتماعية، والتربوية والتعليمية، والصحية والاقتصادية، وتطوير البنية التحتية لخلق علاقة متميزة على نحو يسهم في تحقيق طموحات المجتمع الفلسطيني ويعزز قدراته.

كلمة رئيس مجلس الإدارة



الأخواتُ والإخوة المساهمون الكرام،

باسمي وباسم أسرة الاتصالات الفلسطينية، يسرنا أن نلتقي بكم اليوم لنضع بين أيديكم مجمل النشاطات والإنجازات التي حققتها شركتكم "الاتصالات الفلسطينية" خلال العام ٢٠٠٣ والبيانات المالية للسنة المنتهية في ٢٠٠٣/١٢/٣١.

الأخواتُ والإخوة المساهمون،

إننا فخورون بما حققته الاتصالات، ليس فقط بالحفاظ على ما تم انجازه في السابق، في ظل الظروف الصعبة، التي تمر بها جميع قطاعات الاقتصاد في فلسطين، بل تعداه إلى ما تحقق من النجاحات والنتائج المالية الطيبة، فقد ارتفعت الايرادات الإجمالية وتحققت زيادة في صافي الأرباح وكذلك الزيادة الجوهرية في التدفقات النقدية من أنشطة التشغيل.

ويرجع الفضل هنا إلى الجهود التي بذلت لخفض تكاليف الخدمات وزيادة الفعالية ورفع الكفاءة في الأداء على جميع المستويات في كل من شركة الاتصالات وجوال.

وإضافة لتحقيق هذه النتائج الإيجابية، فقد أخذت الاتصالات، متمثلة بمجلس إدارتها، وإدارتها التنفيذية، قراراً استراتيجياً، حيث تم شراء حصة صندوق الإستثمار الفلسطيني في شركة جوال، لتصبح جوال مملوكة ١٠٠٪ من قبل الاتصالات الفلسطينية. كذلك، وضمن الموازنة للعام ٢٠٠٤، تبنت الشركة خطة طموحة لإستثمار ما يزيد على ٥٥ مليون دينار لتنفيذ مشروعات حيوية لتحسين مستوى الخدمة وتطوير الشبكة، ومن ضمن هذا المبلغ حوالي ٢٧ مليون دينار لتطوير ورفع كفاءة شبكة جوال، حيث من المتوقع أن يصل عدد مشتركي جوال إلى ٥٠٠ ألف مشترك مع نهاية عام ٢٠٠٤.

وتحقيقاً لإنتماء الاتصالات لهذا الوطن، وايماناً بمسؤليتنا وشراكتنا مع المجتمع في جميع الأحوال، فقد تواجدت الاتصالات في ميادين عديدة، بل كانت سباقة في التفاعل مع أبناء شعبنا، لذا تجد أن الاتصالات قد زادت من حجم المبالغ المرصودة لرعاية المؤسسات والهيئات ودعمها، وقد شملت برامج الرعاية هذه، البعثات الدراسية، والمراكز الصحية، والهيئات النسائية، إضافة إلى دعم المزارعين الذين تضرروا من الجدار الفاصل.

كذلك، وبالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وللمساهمة في تخفيف الأعباء عن المواطنين، تم إعادة هيكلة مناطق الاتصال حيث تم تخفيض عدد المناطق في الضفة الغربية من ٣٥ منطقة، لتصبح سبع مناطق فقط، وأصبحت غزة كلها عبارة عن منطقة اتصال واحدة، ومايعنيه ذلك من وفرفي أسعار المكالمات الوطنية، إذ أصبح الاتصال داخل كل منطقة عبارة عن مكالمة محلية، إضافة إلى إلغاء منطقة اتصال وطني (ب).

ولبناء مجتمع المعلومات والمعرفة الذي يرتكز على خدمة الإنترنت وجهاز الكمبيوتر، فقد بدأت الاتصالات بالإعداد لإطلاق مشروع الإنترنت بدون اشتراك، وتكمن أهمية هذا المشروع في جعل خدمة الإنترنت في متناول أي مواطن وقتما شاء، وبتكلفة تجعل من الإنترنت خدمة في متناول الغالبية العظمى من المواطنين.

كذلك أسست الاتصالات صندوق " كمبيوتر لكل بيت" ورصدت من أجله مليون دولار، ومن أهم أهداف هذا الصندوق مساعدة المواطنين على امتلاك أجهزة كمبيوتر بشروط ميسرة، وبأسعار مناسبة، مما يسهم في انجاح مشروع الإنترنت بدون اشتراك.

الأخواتُ والإخوة المساهمون الكرام.

أودّ أن أشكركم بصفتكم العماد الرئيس للشركة، ولتقدمها واستمراريتها، وباسمكم وباسم إدارة الشركة، أودّ أن أتوجه بالشكر الجزيل لكافة العاملين في هذه الأسرة الطيبة الذين يواصلون عملهم لتحقيق هذه الإنجازات.

كما أغتنم هذه الفرصة لتقديم الشكر والتقدير لسلطتنا الوطنية الفلسطينية، وعلى رأسها الأخ الرمز القائد ياسر عرفات، ونخص أيضا بالشكر معالي وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وعطوفة وكيل الوزارة، وكافة أسرة الوزارة الذين يعملون معنا جنباً إلى جنب.

ونعدكم بأن نبقى على تواصل واتصال بأعلى درجات الشفافية، لنحتفل في العام القادم معاً بإنجازات جديدة على مستوى الشركة والوطن.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

صبيح طاهر المصري
رئيس مجلس الإدارة

مقدمة

تم تأسيس الاتصالات الفلسطينية في عام ١٩٩٥ ، كشركة مساهمة عامة، برأس مال قدره ٤٥ مليون دينار أردني، وقد تمت زيادته بقرار من الهيئة العامة في العام ١٩٩٩، ليصبح إجمالي رأس المال ٦٧,٥ مليون دينار أردني.

وبلغ عدد مساهمي الاتصالات ٤٩٩١ مساهماً في نهاية ٢٠٠٣/١٢/٣١، وتضم قائمة المساهمين مجموعة من الأفراد والشركات والمؤسسات والهيئات الاستثمارية الفلسطينية.

وقد باشرت الاتصالات الفلسطينية أعمالها منذ الأول من كانون ثاني عام ١٩٩٧م، كمشغل ومقدم لكافة أنواع خدمات الاتصالات، إضافة إلى إقامة وتشغيل محطات الاتصالات وشبكات الهواتف الثابتة والخلوية والإنترنت وخدمات تراسل المعطيات والمعلومات، والدوائر الرقمية المؤجرة.

مؤشرات النمو في عمل الاتصالات (١٩٩٧ - ٢٠٠٣)

المؤشر	١٩٩٧/١٢	١٩٩٩/١٢	٢٠٠١/١٢	٢٠٠٢/١٢	٢٠٠٣/١٢
المقاسم الرئيسة	١٥	٣٥	٥٤	٥٣*	٥٣
المقاسم الفرعية	٣٤	٥٧	٨٨	٨٦	٨٦
السعة المجهزة	١٣٤,٢٠٢	٣١٤,٢٢١	٤٣٥,٠٠٢	٤٢٦,٨٨٠	٤٢٧,٣١٠
التجمعات المخدومة	٧٤	٣٤٥	٤٦٠	٤٩٨	٤٩٩
عدد المشتركين	١١٠,٨٩٣	٢٢٢,١٩٨	٢٩٢,٠٢٢	٣٠١,٥٧٩	٣١٥,٨٢٦
قائمة الانتظار	١٨٢,٨٦٦	٣٨,٧٥٠	٢,٣٥١	٧٢٩	٤٠٠
معدل الانتشار	٤٪	٨٪	٩٪	٩٪	٩٪
عدد مراكز خدمات المشتركين	١٠	٢١	٢٣	٢٦	٢٦

* انخفض عدد المقاسم العاملة خلال عام ٢٠٠٢ إلى (٥٣) بسبب تدمير مقسم الشيوخ الذي تم تركيب مقسم فرعي بديلا عنه.



عام من الإنجازات - رغم الصعاب

تفخر الاتصالات الفلسطينية بأن عام ٢٠٠٣ كان عاماً حافلاً بالإنجازات الكبرى، وذلك على الرغم من الحصار والتدمير واعاقة العمل الذي لحق بالاتصالات الفلسطينية وشبكتها ومقاسمها وبنيتها التحتية، نتيجة للاجتياحات المتكررة.

وتغطي هذه الانجازات كافة جوانب عمل الشركة، ومنها ادخال عدد كبير من الخدمات الجديدة، وتطوير القائم منها، وذلك تحقيقا للأهداف المرسومة أمام الشركة، بما يحسّن ويطور من الخدمات التي أصبحنا أكثر حرصاً على تقديمها بتميز.



مشتركينا

حرصت الاتصالات على مواكبة التطور والرقي في تزويد المشتركين بكل جديد، بأقصى سرعة وأقل تكلفة، سعياً لتقديم أفضل الخدمات، وتلبية احتياجات كافة فئات المشتركين.

هذا، وقد بلغ إجمالي عدد مشتركي الهاتف الثابت في نهاية العام ٢٠٠٣ (٣١٥,٨١٦) مشتركاً، منهم (٢١٦,٥٦٢) في الضفة الغربية، و(٩٩,٢٦٤) مشتركاً في قطاع غزة، وبلغ عدد الخطوط العاملة (٢٤٦,٠٠٠) خط، أما عدد الهواتف الجديدة التي تم تركيبها في الضفة وغزة خلال العام ٢٠٠٣ فبلغ (١٥,١١٧) هاتفاً.

الشبكة الخارجية

بلغت سعة الشبكة الخارجية، حتى نهاية ٢٠٠٣، (٢٤٦,٢١٤) خطاً، علما بأن الجزء الأعظم من شبكة التوزيع الرئيسية أصبح شبكة أرضية مطمورة، مما يوفر خدمة واستمرارية افضل.

التجمعات السكانية المخدومة

بلغ عدد التجمعات السكانية التي تم ايصال الخدمه الهاتفية اليها في فلسطين (٤٩٩) تجمعا، بحيث تتوافر الخدمة الهاتفية لما يزيد على ٩٧٪ من السكان في فلسطين.

الهواتف العمومية

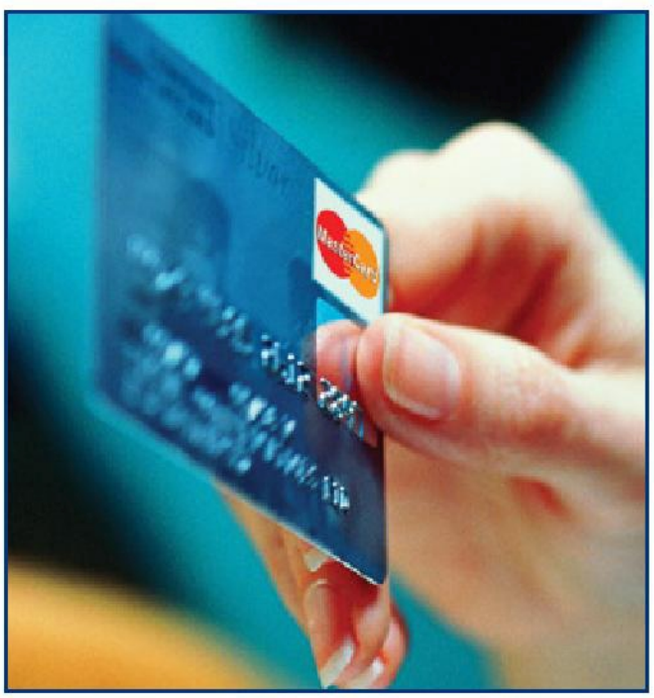
بلغ عدد الهواتف العمومية العاملة في كل من الضفة الغربية وغزه (٢,٢٧٤) هاتفاً داخلياً وخارجياً.

شبكة فلسطين الدولية (٩٧٠)

بلغ عدد الدول التي تستخدم رمز فلسطين الدولي (٩٧٠)، ١١٩ دولة ومشغل اتصالات حتى نهاية العام ٢٠٠٣.

الخدمات الجديدة

استكمالاً لدورها في تقديم أفضل الخدمات، فقد أدخلت الشركة العديد من الخدمات الجديدة للمواطن الفلسطيني، ومنها:



• إدخال خدمة e-Services لأول مرة في فلسطين، حيث بدأ العمل بخدمة الفاتورة الإلكترونية e-Bill التي تمكن المشتركين من الاطلاع على فواتيرهم وقيمها السابقة من خلال الإنترنت، إضافة إلى خدمة بيانات التحصيلات والديون Account Summary التي تمكنهم من الاطلاع على المبالغ المسددة لجميع الفواتير السابقة، واستعراض مجموع الديون المتراكمة. وأطلقت الاتصالات خدمة الفاتورة عبر الفاكس حيث تتيح للمشتركين الحصول على فواتيرهم عبر الفاكس مجاناً، وينتفع من هذه الخدمة جميع مشتركي الاتصالات وخاصة أولئك الذين لا تتوافر لديهم امكانية استخدام الانترنت للحصول على فواتيرهم. وما زال العمل مستمراً من أجل تطوير الخدمات الإلكترونية وتشغيل عدد آخر، منها: خدمة الدفع الإلكتروني e-Payment. وذلك بالإضافة إلى تقديم طلبات الاشتراك في الخدمات والعروض الخاصة التي توفرها الاتصالات لمشتركيها.



• خدمة الدارات الرقمية المؤجرة.

• خدمة الـ ISDN والتي وفرت تقنية الاجتماعات المرئية Video Conference.

• خدمة الأرقام المجانية Toll Free Numbers.

• خدمة الربط الفقري للانترنت.

• خدمة الاتصالات الخلوية (جوال).

• خدمات صوتية إضافية على الشبكة الفلسطينية (Audiotext) مثل: خدمة Palestine Call "فلسطين كول" التي تمكن المتصل من الوصول إلى البرامج التلفزيونية على الفضائيات، وخدمة (١٩xx) المحلية التي توفرها الاتصالات الفلسطينية لمؤسسات مختصة محلية من أجل تقديم خدماتها للمواطنين بطريقة سهلة.

• خدمة نت على طول.

الحملات التسويقية

قامت الاتصالات بتنفيذ عدة حملات تسويقية في العام ٢٠٠٣، للتعريف بهذه الخدمات ولزيادة حجم الاقبال عليها وللتخفيف على المواطنين نتيجة للظروف الاقتصادية الصعبة. ومن هذه الحملات:

- حملة خدمة نت على طول.
- حملة تخفيض المكالمات الوطنية التي استمرت من ٢٠٠٣/١١/١ وحتى منتصف كانون ثاني ٢٠٠٤. ورافق حملة التخفيضات هذه تقديم الاتصالات لجوائز كبيرة تأهل للسحب عليها مشتركي الحملة، إضافة إلى المشتركين الذين يقومون بإجراء مكالمات دولية خلال فترة الحملة، وخلال فترة التخفيض.
- إنشاء موقع الفانوس خلال شهر رمضان ٢٠٠٣ على موقع البراق وصفحة الانترانت الداخلية.
- حملة منطقة قصرة.
- حملة نابلس البلدة القديمة التي من خلالها تم منح ٣٠٠ دقيقة محلية مجانا، مساهمة من الشركة في التخفيف من أعباء المشتركين في هذه المنطقة نتيجة تعرضها للاجتياح الإسرائيلي.
- حملة صيف اهلا .
- حملة خاصة لخطوط ISDN-PRI.
- حملة التسديد الآلي: من خلال تفويض البنوك لتسديد الفاتورة آلياً، ومنح المشتركين بالخدمة خصماً بقيمة ٣,٥٪ على إجمالي المكالمات المحلية والوطنية.





موظفينا

بلغ عدد الموظفين العاملين في الاتصالات مع نهاية العام ٢٠٠٣ (١,٥٦٢) موظفاً وموظفة، موزعين على كافة المناطق، وبلغت نسبة الاناث العاملات في كافة المناطق ١٣٪ من مجموع العاملين.

وتنتهج الاتصالات الفلسطينية سياسة تطوير القوى العامله لديها وتدريبها، وذلك من أجل الوصول إلى كوادر مهيئة، وعلى درجة عالية من الخبرات والكفاءات. حيث عملت على عقد دورات داخلية وخارجية، وقد بلغ مجموع الدورات ٤١ دورة، بواقع ١٤,٢١٤ ساعة تدريبية، استفاد منها ٤٤٢ موظفاً وموظفة. بالإضافة إلى المشاركة في العديد من المؤتمرات وورش العمل.

كما تم تأسيس مكتبة تشتمل على آخر التقارير والدراسات المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والكتب الإدارية وغيرها.



مسؤوليتنا الاجتماعية

تنفيذاً لالتزام الاتصالات الفلسطينية بالمساهمة في تطوير المجتمع الفلسطيني، وعملاً بتوجيهات مجلس إدارة الشركة بالمشاركة في عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي ، فقد عملت الاتصالات على تطوير نهجها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، حيث عمدت الاتصالات إلى تبني فكرة دعم الابداع والتميز في التعلم والتعليم، باعتباره أحد اكثر القطاعات اهمية نحو نقل المجتمع الفلسطيني نقلة نوعية إلى الأمام، وبما ينعكس بالإيجاب على كافة القطاعات، ولتأخذ فلسطين دورها على المستوى العالمي، وخاصة في مجال التطور التكنولوجي والمعلوماتي.

وقد تم تبني هذه الفكرة الرائدة بناء على اجماع من موظفي الشركة. وتنفيذاً لهذا التوجه، دخلت الاتصالات في مشاركات مجتمعية مع مؤسسات محلية فاعلة في مجالات الإبداع والتميز، فقامت بالتحالف مع منتدى العلماء الصغار، لتقديم الدعم والرعاية اللازمين للمشروعات التعليمية في هذه المراكز، والتي ستصب في اتجاه النهوض بمنهجية الإبداع، وتشجيع التميز، وتنمية الطاقات الشبابية المبدعة، وقد تمثل ذلك في بناء ثلاثة مراكز جديدة في كل من: نابلس، والخليل ومدينة غزة، وتجديد مركزين قديمين، هما: مقر المنتدى الرئيسي في رام الله، ومقر المنتدى الفرعي في خانيونس.

ولم يقتصر دور الاتصالات على رعاية الابداع والتميز، ولكن، وانطلاقاً من الصعوبات التي فرضتها الظروف، قامت الاتصالات الفلسطينية، خلال العام ٢٠٠٣، بالعديد من الانشطة الاجتماعية لتؤكد دورها الاجتماعي والوطني، والانساني ومنها:

١. قدمت الاتصالات الفلسطينية ٢٠٠ منحة دراسية لتغطية مصاريف عدد من طلبة الجامعات الفلسطينية، مساهمةً منها للمساعدة في ظل الأوضاع الاقتصادية التي يمر بها أبناء الوطن.





٢. قامت الاتصالات بحملة مؤازرة خلال شهر رمضان الفضيل للمزارعين الفلسطينيين المتضررين من جدار الفصل العنصري المقام على أراضيهم، وذلك بشراء منتج الزيت منهم، و توزيعه على الفقراء والمحتاجين وذلك بالتعاون مع الإغاثة الزراعية ولجنة زكاة نابلس.

٣. قامت الاتصالات بحملة ٣٠٠ دقيقة محلية مجانا في نابلس البلدة القديمة تحت عنوان " إن قُطّعت الأوصال ...لن يقطع الاتصال" وذلك تخفيفاً من العبء الكبير الذي تحمّله أبناء البلدة القديمة، التي تعرضت لتدمير وحصار كبير.

٤. تكريم طلبة ست جامعات فلسطينية، وتقديم الطرود الغذائية لهم في شهر رمضان الفضيل ٢٠٠٣ .

٥. رعاية افطار مرضى الثلاسيميا.

٦. القيام بتمويل حملة الطرود الغذائية في غزة خلال شهر رمضان.

٧. توفير تقنية الاجتماعات المرئية لعدد من طلبة الجامعات لمناقشة رسائل الماجستير.

٨. رعاية عدد كبير من المؤسسات والهيئات والأفراد لتمكينها من أداء دورها الاجتماعي والصحي.

٩. تمويل وحدة اتصال مرئي لمستشفى محلي للمساهمة في تطوير الخدمات الطبية.

١٠. تبني علاج مجموعة من الأفراد.

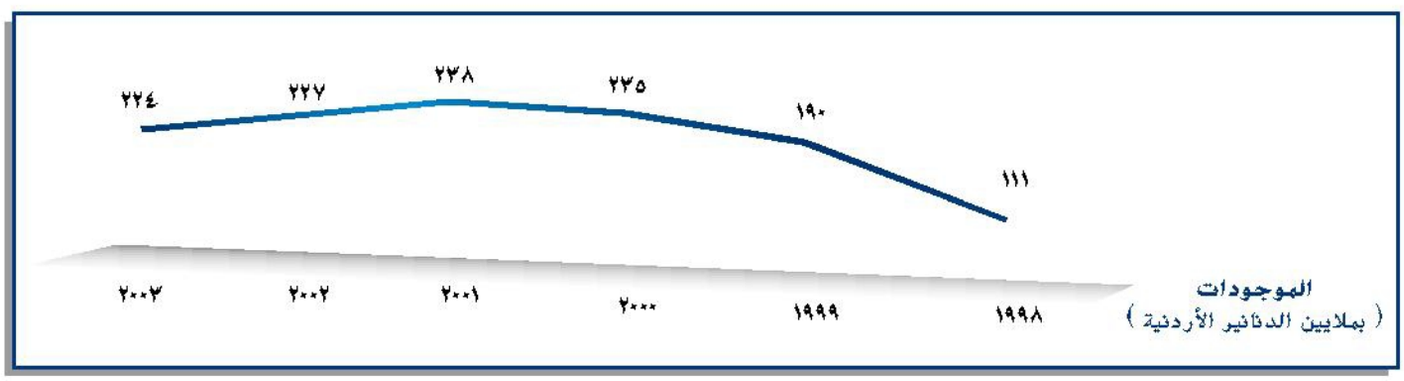
١١. تبني عدد من الاحتفالات الرياضية وتمويلها.

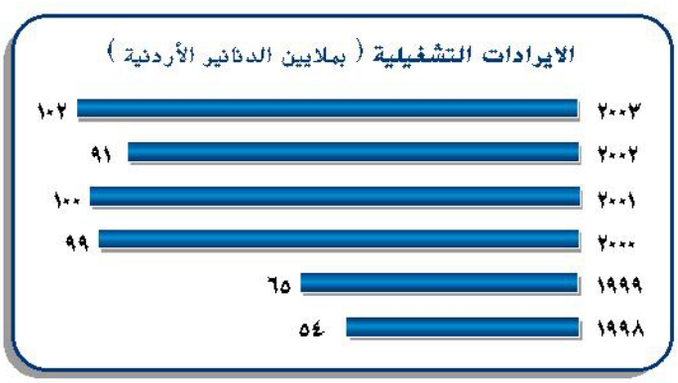


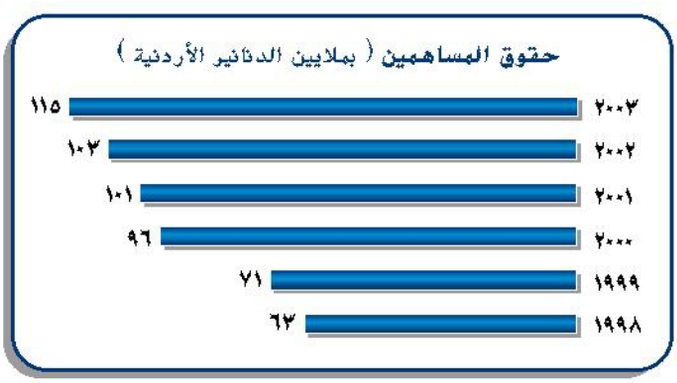
أضواء على البيانات المالية للسنوات الست الماضية











رغم الصعاب - نتائج متميزة

على الرغم من الصعوبات والعقبات السياسية والأمنية والخارجية، إلا أن الاتصالات الفلسطينية استطاعت، وبعزم إدارتها، وتصميم العاملين فيها، تحقيق معظم الأهداف التي رسمت أمامها خلال العام ٢٠٠٣. ومنها:

• انخفاض المصاريف الإجمالية عن المتوقع نتيجة:

١. الاهتمام والرقابة على ضبط النفقات.

٢. انخفاض الديون المعدومة بسبب اجراءات التحصيل الفعال.

وقد ادى ذلك الى تحقيق صافي دخل اعلى من المتوقع، اضافة الى العمل على تنويع مصادر الدخل بادخال خدمات جديدة.



مساهمينا

استمرت الاتصالات الفلسطينية خلال العام ٢٠٠٣ بالعمل الجاد بما يعود بالفائدة على المساهمين، وذلك من خلال ما يلي:

• المحافظة على قيمة سوقية مرتفعة للسهم، حيث تعتبر الاتصالات من أفضل الشركات التي حافظت على قيمة سهمها في السوق خلال العام ٢٠٠٣.

• أظهرت البيانات المالية نتائج مشجعة رغم الصعوبات.

• العمل على جلب استثمارات خارجية من أجل رفع القيمة السوقية.

• العمل على زيادة الوعي الاستثماري والتشجيع على الاستثمار في الاتصالات.

• توزيع الأرباح عن عامي ٢٠٠١ - ٢٠٠٢ رغم كافة الصعوبات.

• العمل على عقد الهيئة العامة في وقت مبكر من العام.

المشروعات المستقبلية

إدراكاً من الاتصالات بأهمية مواكبة التطور المستمر في قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وبهدف الاستمرار في تطوير خدماتها وتوفير خدمات جديدة، تبنى مجلس إدارة الاتصالات، ضمن خطة عمل عام ٢٠٠٤ ، الاستمرار في تنفيذ عدد من المشاريع المهمة، التي سيكون لها أثر إيجابي كبير في أعمال الشركة. وهي كما يلي:



- مشروع خدمة الاتصال بالانترنت بدون رسوم اشتراك، وهو مشروع كبير وطموح، وسيسهم في زيادة حجم انتشار الخدمة. ويأتي هذا المشروع ضمن مشروع استراتيجي متكامل لإنشاء شبكة البيانات العامة Public Data Network التي ستقدم خدمات أخرى من خلالها ومنها: ADSL و IP VPN. وسيمكّن المشروع مشتركي الهاتف من الدخول لشبكة الإنترنت العالمية من خلال خطوط هواتفهم دون الحاجة إلى اشتراك مسبق مع مزودي الخدمة. بحيث يتمتع المشترك بإمكانية الدخول السهل والسريع للإنترنت من أي مكان، وبجودة عالية.
- مشروع مراكز البيع One Stop Shop حيث يجري العمل على افتتاح أربعة مراكز في كلٍّ من العيزرية، ورام الله، وطولكرم، وغزة.
- مشروع نظام الفوترة والعناية بالمشتركين
- مشروع الرسائل الصوتية المسجلة (IVR)
- مشروع مكافحة تهريب المكالمات
- مشروع نظام المعلومات الجغرافي (GIS)
- مشروع الشبكة الافتراضية الخاصه
- مشروع خدمة الخط الرقمي اللامتماثل (ADSL)
- مشروع ISDN و SAM للهواتف العمومية
- تنفيذ المشروعات الجديدة للشبكات الخارجية
- مشروع تطوير وتحديث المقاسم العامله
- مشروع الألياف الضوئية
- مشروع مايكروويف الظاهرية
- مشروع الأرشفة
- مشروع تحديث المباني القديمة
- مشروع البث التلفزيوني.
- مشروع خدمة الاتصال مسبوقة الدفع

التحديات والاعتداءات على الشبكة الفلسطينية

أولاً: أثر الاجتياحات والاغلاقات على الشبكة الفلسطينية:
لقد سببت الاغلاقات والحواجز والاجتياحات المتكررة، منذ انطلاقة الانتفاضة، أضراراً كبيرة في شبكة الاتصالات، وبالتالي أدت إلى خسائر كبيرة مباشرة وغير مباشرة. ومنها:
• حدوث انقطاعات متكررة في الخدمة في بعض المناطق.
• التأخير في وصول الفرق الفنية لإصلاح الأعطال.
• تراجع في حجم الحركة الهاتفية.
• تدمير كوابل الألياف الضوئية، التي تشكل الربط الفقري لشبكة الاتصالات، مما ادى إلى انقطاع الخدمة، وبالتالي الى انخفاض العوائد.

ثانياً: إختراق السوق الفلسطيني من قبل الشركات الإسرائيلية:
ان تجاوزات الشركات الاسرائيلية للشبكة الفلسطينية، التي تعمل في مناطق السلطة الوطنية، تعتبر مخالفة، وتشكل اعتداء صريحاً على حقوق الاتصالات الواردة في اتفاقية الرخصة، ومخالفاً لاتفاق أوسلو، ومن أشكال اختراق السوق الفلسطيني من قبل الشركات الإسرائيلية ما يلي:-
• شركة بيزك: تقوم بيزك بتزويد المواطنين في مناطق السلطة الوطنية (خاصة مناطق B + C) بالخدمة الهاتفية.
• الهواتف الخلوية الإسرائيلية: بيليفون وسيليكوم واورانج التي لا تزال تعمل في مناطق السلطة الوطنية.
• شركات الانترنت الاسرائيلية : وتعمل هذه الشركات على تزويد الخدمة من خلال بعض الشركات المحلية، حيث تقوم هذه الشركات بتشغيل أنظمة راديو غير قانونية متجاوزة بذلك الشبكة الوطنية الفلسطينية، وحقوق الاتصالات.
• بطاقات الاتصالات الدولية: تقوم بعض المكاتب بترويج بطاقات الاتصال الدولي الإسرائيلية وتسويقها للمواطنين، مما يعتبر تجاوزاً للقوانين المعمول بها.
• أنظمة الميكروويف: يتم استخدام هذه الانظمه لتزويد خدمات الاتصالات من الشركات الاسرائيلية.

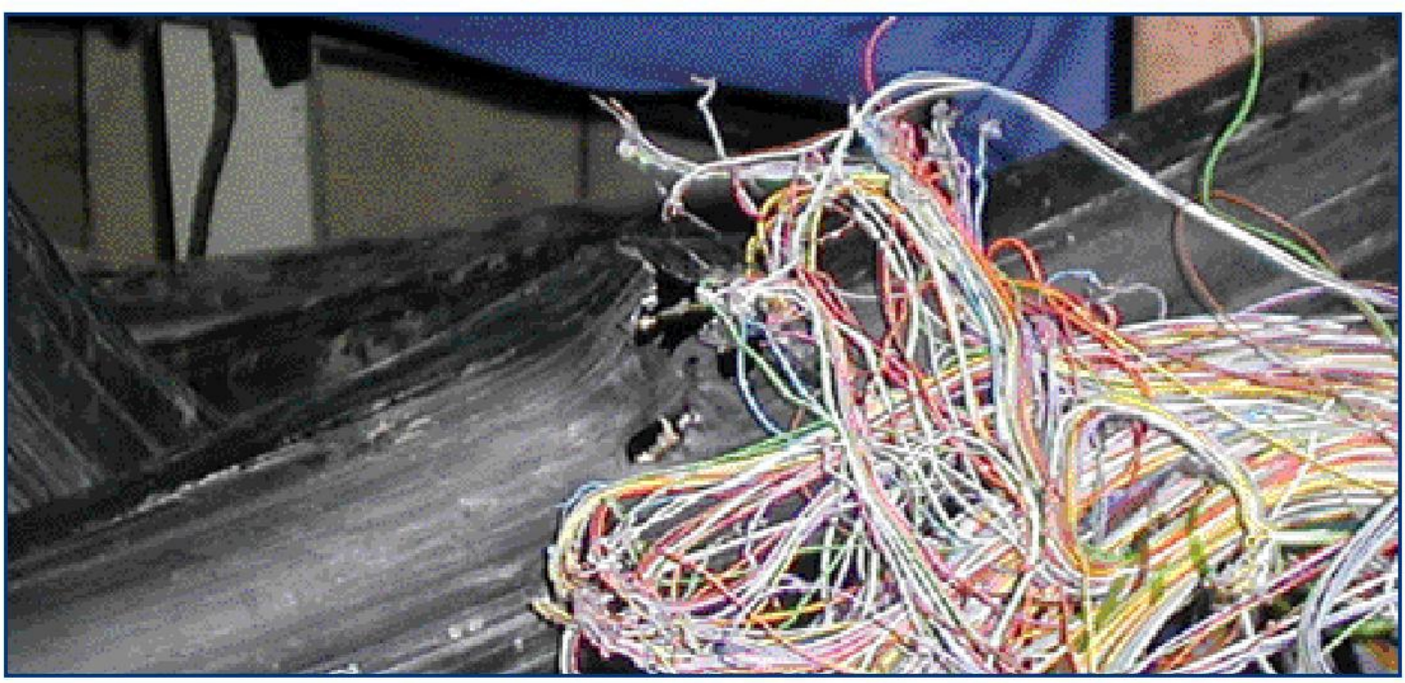
ثالثاً: الآثار السلبية للجدار الفاصل على مناطق امتياز الاتصالات الفلسطينية:
لقد أوقع الجدار الفاصل ضرراً كبيراً بشبكة الاتصالات الفلسطينية حيث أصبح من الصعب الوصول إلى بعض المقاسم الرئيسية في الجهة الأخرى للجدار، وبالتالي صعوبة الوصول إلى المشتركين وصيانة الشبكة في تلك المناطق. كذلك فقد أدى إقامة الجدار إلى أضرار كبيرة في بعض المناطق التي يتقاطع بها الجدار الفاصل مع مسارات هذه الكوابل.



رابعاً: الترددات:
إن محدودية الترددات المسموح للاتصالات باستغلالها، أدى إلى زيادة الكلفة الاستثمارية لتوفير بعض الخدمات، وعدم إمكانية توفير خدمات أخرى نتيجة لمحدودية الترددات الحالية التي تم تخصيصها للشركة، والتي تشكل الحد الأدنى من الطيف الترددي اللازم لتقديم بعض الخدمات، إضافة إلى التشويش على الترددات في نظام الهواتف اللاسلكية الناجم عن وجود المستوطنات مما يؤثر على جودة الخدمة.

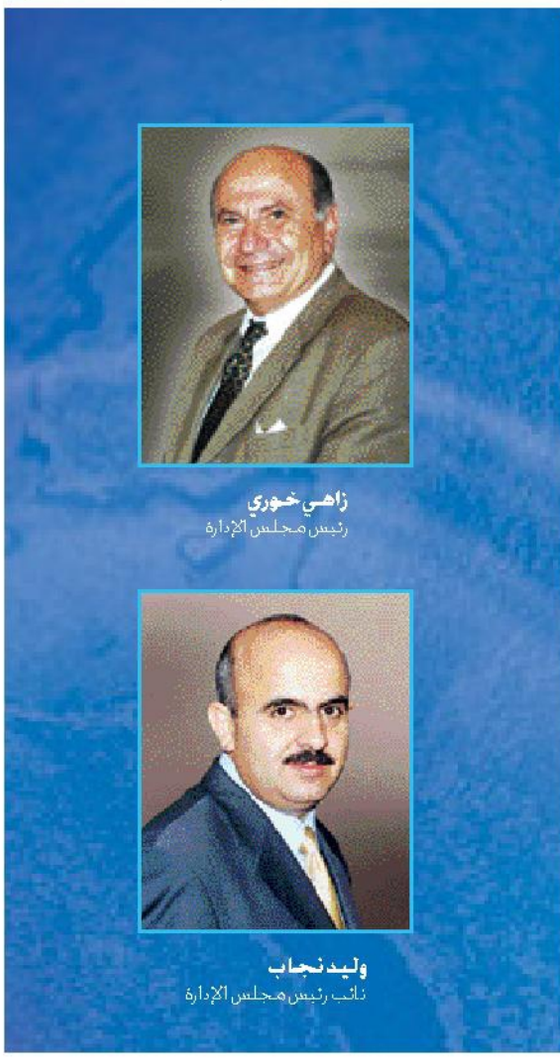
خامساً: حجز معدات الاتصالات من قبل السلطات الاسرائيلية:
ما تزال بعض المعدات المهمة لتشغيل الشبكة الفلسطينية محتجزة في الموانئ الإسرائيلية منذ تاريخ ٢٠٠٢/٧/١، ومنها معدات وأجهزة خاصة بمشروع الشبكة المتعددة الخدمات MSDN الذي يقدم خدمات: تراسل المعطيات، والخطوط الرقمية المؤجرة و FR و ADSL و ATM في الضفة وغزة، وتقدر القيمة الإجمالية لهذه المعدات بحوالي ٢,١١٧,٥٢٥ دولار. وقد تم مؤخراً الإفراج عن بعض هذه المعدات، ولكن ما تزال بعض المعدات الرئيسية محجوزة، مما يعني تأخير انجاز هذا المشروع في غزة والضفة.

سادساً: معيقات أمنية:
١- إن الإغلاق والحصار المشدد، المفروض من قبل السلطات الإسرائيلية يؤدي إلى تأخير تنفيذ معظم مشروعات الشركة المخطط لها.
٢- الإعاقات المفروضة على تنقل موظفي الشركة، وخاصة ما بين مدن الضفة وقراها وبين الضفة والقطاع، يعيق الفرق الفنية في أعمالها لصيانة منظومة التراسل وتشغيلها في فلسطين، وازدياد هذه القيود أدى إلى زيادة الأعباء الإدارية.
٣- إن أعمال الحفريات والتمديدات والإنشاءات المدنية في المناطق (C) تعترضها عوائق رئيسية وهي الحاجة إلى تصاريح مسبقة من الإدارة المدنية، وقد سبق أن تم توقيف الحفريات من قبل الإدارة المدنية أكثر من مرة بحجة عدم استكمال التصاريح اللازمة.
٤- إن وجود المستوطنات والمناطق العسكرية بشكل معضلة كبيرة لتصميم منظومة التراسل الوطنية وتنفيذها في فلسطين، حيث يتطلب ذلك من الشركة تجنب كافة الطرق المؤدية لهذه المواقع، مما يخلق أعباء تشغيلية ومالية إضافية لإنجاز مثل هذه المشاريع.




جوا
AWWAL
شبكة فلسطين

مجلس إدارة جوال




ليث المصري


حسن سلامة


د. عبد المالك الجابر

الإدارة التنفيذية "جوال"

حكم كنفاني
الرئيس التنفيذي

عمار العكر
رئيس الإدارة المالية

عوني الزبدة
رئيس الإدارة التقنية

فايز الحسيني
رئيس الإدارة التجارية

سمير المصري
مدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية

يونس أبو سمرة
مدير عام إقليم غزة

باسم الوزير
مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات

معن ملحم
مدير إدارة المبيعات

شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية "جوّال"

قدمت شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية "جوّال" خدمات جديدة ومتطورة لمشتركيها ومستخدميها الذين تجاوز عددهم ٤٦٢ ألف مشترك وذلك بالرغم من توقفها عن البيع جراء احتجاز معداتها على الموانئ الإسرائيلية منذ ما يزيد عن عامين. ومن الخدمات التي تقدمها "جوال":

- خدمة الفاتورة الإلكترونية.
- خدمة بنكك في جوّالك.
- الفاتورة عبر الرسائل القصيرة.
- خدمة الأخبار العاجلة.
- خدمة تسديد الفواتير عبر الصراف الآلي والإنترنت، والتي تركت بصمة مميزة في نهاية عام ٢٠٠٣، مما أكد على تفوقها في مجال الخدمات المضافة لما فيه مصلحة المشترك.

كما أخذت على عاتقها قرار التوسع في عدد المعارض وتنظيمها بشكل أكبر من خلال توسيع سلسلة معارضها وحجمها، كذلك إعادة هيكلية عملية البيع وزيادة عدد نقاط البيع من خلال تجديدها لاتفاقيات الوكلاء التي تضمن سير عملية التوزيع.

ساهمت شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية "جوّال" أيضاً في رعاية عدد من النشاطات والمواضيع المجتمعية، وخاصة التعليمية والشبابية منها والتي كان أبرزها:

- رعاية نتائج التوجيهي.
- إقامة جوّال لاند "منطقة لعب الأطفال".
- حملة القدس في البال الثقافية.



وتفخر جوّال بأن فريق العمل الصغير نسبياً، مقارنة مع إنجازاته، يضم نخبة من الكفاءات الفلسطينية. وانطلاقاً من إيمانها بأن أفضل استثمار هو الاستثمار في الكوادر البشرية، فقد عمدت جوّال، خلال الأعوام السابقة، بإشراك موظفيها، بكافة مستوياتهم، بأهم المؤتمرات والدورات ذات العلاقة في مجال الاتصالات والتسويق والمبيعات وغيرها من الحقول ذات العلاقة، وكذلك الزيارات المستمرة للشركات المماثلة لتبادل الخبرات.

وتبدأ جوّال عام ٢٠٠٤، وكلها إصرار على الاستمرارية والنجاح من خلال خطتها السنوية التي تهدف من خلالها إلى تطوير خدماتها وزيادة جودتها، حيث تتطلع جوّال خلال هذا العام إلى تطوير نظام الفوترة لديها واستبداله بنظام يمتاز بأحدث المواصفات التكنولوجية، كما تُعد لاستخدام نظام GPRS الذي سيقدم خدمات متقدمة لمشتركيها.

أما فيما يتعلق بمبيعاتها، فإن جوّال تطمح إلى زيادة عدد مشتركيها خلال العامين القادمين إلى خمسمائة ألف مشترك، كما تتضمن خطتها السنوية طرح منتج جديد موجه إلى شريحة الشباب الذين يرغبون باستخدام نظام الدفع المسبق وبامتيازات خاصة، وذلك بتطوير نظام الدفع المسبق، وتقديم خدمات موجهة إلى هذه الشريحة، وخاصة خدمة الترجمة عبر الرسائل القصيرة، وعبر موقع جوّال الإلكتروني.

ضف إلى ذلك الخدمات المضافة التي تواكب كل ما هو جديد، وتجعل جوّال من صفوة شركات الاتصالات الخلوية في الوطن العربي.

