

شروط الترخيص بتقديم

الخدمات البريدية

وفقاً لأحكام قانون تنظيم الخدمات البريدية الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٢/٧١ ؛ يلتزم المرخص له بالأحكام الواردة فيه ، وفي لائحته التنفيذية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة بالخدمات البريدية المعمول بها في السلطنة والتعليمات الصادرة من الهيئة ، وبصفة خاصة الشروط الآتية :

أولاً : التزامات عامة

١. يلتزم المرخص له بالتقيد بالسياسة العامة لقطاع البريد.
٢. يلتزم المرخص له بالتقيد بالتزامات السلطنة المقررة بموجب الاتفاقيات الدولية ذات الصلة بالخدمات البريدية المعمول بها في السلطنة.
٣. يلتزم المرخص له بتقديم الخدمات المرخص له بها للمنتفعين وفقاً للتعرفه المعتمدة من الهيئة، ويحظر عليه تحصيل أي مبالغ إضافية أخرى.
٤. يلتزم المرخص له بتقديم الخدمات المرخص له بها بنفسه وبواسطة العاملين لديه ، ولا يجوز له أن يعهد بأدائها لشخص آخر إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من الهيئة.
٥. يلتزم المرخص له بإمساك السجلات اللازمة لممارسة النشاط المرخص له به والتي تحددها الهيئة.
٦. يلتزم المرخص له بضمان سرية البعثات البريدية وعدم إفشائها أو الاطلاع عليها في غير الأحوال المقررة ، كما يلتزم بالقواعد والاجراءات والتعليمات الصادرة من الهيئة في هذا الشأن.

ثانياً : تحديد تعرفه الخدمات البريدية

١. يتم تحديد تعرفه الخدمات البريدية بقرار من رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات بناء على طلب من مقدم الخدمات البريدية مستوفياً كافة الضوابط والأسس التي تحددها الهيئة.
ويعتبر مضي (٣٠) ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب دون البت فيه بمثابة قرار بالرفض.
٢. تراعى الهيئة في تحديد التعريفه الضوابط المقررة في المادة (٣٠) من القانون وغيرها من الضوابط المقررة في اللائحة أو القرارات أو التعليمات الصادرة منها.
٣. لا يجوز للمرخص له تعديل قيمة التعريفه قبل صدور قرار من الهيئة بذلك على النحو المقرر في البند (١) ، وفي حالة مخالفة ذلك توقع عليه غرامة مالية مقدارها (٥٠) خمسون ريال عماني عن كل يوم ، هذا بالإضافة إلى رد فروق التعريفه إلى المنتفعين ، وذلك مع عدم الإخلال بالتدابير المنصوص عليها في المادة (٢٨) من القانون.

ثالثاً : العلاقة بين المرخص له والمنتفعين

١. يلتزم المرخص له بإصدار إيصال استلام أو شهادة إيداع للبعائث المسجلة والطرود والبريد الممتاز والشحن السريع والحقائب البريدية وغيرها من الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة ، ويجب أن يبين في الإيصال قيمة التعريفه وحدود المسؤولية والتعويض في حالات الفقدان أو التلف أو التأخير.
٢. يلتزم المرخص له بتوفير موظفين مدربين لتلقي الاستفسارات والرد عليها وحل شكاوي المنتفعين.
٣. يلتزم المرخص له بتوفير نظام لتتبع أثر البعائث (track and trace) خلال مدة لا تتجاوز سنة من تاريخ صدور الترخيص.
٤. يلتزم المرخص له بإعداد لائحة لتنظيم قواعد واجراءات البت في شكاوي المنتفعين وعرضها على الهيئة لإقرارها خلال مدة لا تتجاوز ستة أشهر من تاريخ صدور الترخيص .
٥. يلتزم المرخص له بتوفير موقف واحد على الأقل للسيارات ، وممر خاص لذوي الاحتياجات الخاصة (المعاقين) في كل مكتب بريد.
٦. يجب على المرخص له عند التعاقد مع المنتفعين أن يذكر في العقد صراحة حقوق والتزامات الطرفين بدقة.
٧. يلتزم المرخص له بتقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة لجميع المنتفعين دون تمييز.
٨. يلتزم المرخص له بإتاحة معلومات تفصيلية عن الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة المرخص له بتقديمها ، ومستويات جودتها والتعريفه المقررة لها والإجراءات الواجب اتباعها للحصول عليها وتحديثها دورياً وبصفة منتظمة ونشرها بكافة الوسائل المتاحة و الممكنة ، وبصفة خاصة ما يأتي:

- أ. وضعها في مكان بارز في صالة استقبال المنتفعين بمكاتب البريد ومواقع نفاذ الخدمات البريدية .
- ب. نشرها على الموقع الإلكتروني الخاص به .
- ج. توفير نسخ ورقية منها بمكاتب البريد ومواقع نفاذ الخدمات البريدية.

٩. يحظر على المرخص له مصادرة البعائث البريدية أو فحصها أو حجزها أو التصرف فيها إلا في الأحوال وبالكيفية المقررة في القانون اللائحة والتعليمات التي تصدرها الهيئة.

رابعاً : حفظ المواد البريدية

١. يلتزم المرخص له بحفظ البعائث البريدية وغيرها من المواد البريدية في أقباص أو خزن أو دواليب بعيدا عن الرطوبة والحرارة الزائدة والأماكن الخطرة ، وفي أماكن يتعذر فيها العبث بمحتوياتها.
٢. يلتزم المرخص له بتوفير ثلاثة لحفظ العينات الطبية التي تودع لديه.

خامساً : متطلبات الجودة

١. يجب على المرخص له الالتزام بمتطلبات جودة الخدمة التي تحددها الهيئة وبالضوابط والقواعد التي تحددها الهيئة في هذا الشأن ، وفي سبيل تحقيق ذلك يلتزم بصفة خاصة بما يأتي:
 - أ. الاحتفاظ بالسجلات التي تحددها الهيئة لإثبات التزامه بمتطلبات الجودة.
 - ب. الإفصاح عن أي معلومات أو بيانات تطلبها الهيئة للتحقق من الوفاء بمتطلبات الجودة.
 - ت. نشر مؤشرات أداء جودة الخدمة في وسائل الإعلان التي يتم الاتفاق عليها.
 - ث. التعاون مع موظفي الهيئة من ذوي صفة الضبطية القضائية وتقديم كافة البيانات التي تساعد في أداء أعمالهم.
٢. للهيئة في سبيل التحقق من التزام المرخص له بمتطلبات الجودة استخدام كافة الوسائل التي تساعد في ذلك ، وبصفة خاصة ما يأتي:
 ١. القيام بالزيارات الميدانية للمكاتب البريدية ومواقع نفاذ الخدمات البريدية للتحقق من سلامة البعائث البريدية وبيئة العمل وكافة المعايير المحددة من الهيئة.
 ٢. إجراء الاختبارات اللازمة للوقوف على مدى التزام المرخص له بمعايير الجودة المعتمدة من الهيئة.

سادسا : المواد الممنوع تداولها

يحظر على المرخص له تقديم أي خدمات تتعلق ببعائث تحتوي على مواد ممنوع تداولها بموجب القوانين واللوائح والاتفاقيات الدولية ذات الصلة المعمول بها في السلطنة

سابعا : العلامة التجارية

١. يلتزم المرخص له باستخدام العلامة التجارية الخاصة به في جميع معاملاته ومراسلاته.
٢. يحظر على المرخص له استعمال أي إسم أو علامة تجارية غير مرخص له باستغلالها.
٣. يحظر على المرخص له استعمال أي شعار من شأنه تضليل المنتفعين.

ثامنا : الزي الموحد

يلتزم المرخص له بتوفير زي موحد للعاملين لديه وإخطار الهيئة بمواصفاته والإعلان عنه بمقرات عمله حتى يسهل على المنتفعين التعرف على العاملين لديه.

تاسعا : الصيانة الدورية

يلتزم المرخص بإجراء الصيانة الدورية اللازمة لما يأتي:

١. الصناديق البريدية.
٢. وسائل نقل البريد.
٣. الأجهزة والمعدات والأنظمة والمقرات المستخدمة في تقديم الخدمات البريدية والخدمات المرتبطة.

عاشرا : تحديد مواقع نفاذ الخدمات البريدية

١. يجب على المرخص له تحديد مواقع نفاذ الخدمات البريدية الخاصة به في السلطنة وإخطار الهيئة بها على النموذج المعد لذلك .
٢. لا يجوز للمرخص له نقل أو إغلاق موقع نفاذ الخدمات البريدية أو صندوق بريد أو إلغاء الاشتراك فيه إلا بعد تقديم طلب للهيئة موضحا به الأسباب والمبررات ، وصدور موافقة كتابية من الهيئة وذلك بعد انقضاء الأجل الذي تحدده.

إحدى عشر : حفظ المستندات

يلتزم المرخص له بحفظ المستندات التالية للمدة المبينة قرين كل منها :-

١. المستندات المالية : (٥) خمس سنوات من تاريخ تحريرها .
٢. المستندات غير المالية : سنة واحدة من تاريخ تحريرها.
٣. المستندات المرتبطة بوقائع يتم التحقيق فيها جزائياً أو إدارياً : يتم حفظها لحين انتهاء إجراءات التحقيق والتصرف فيها و صدور أحكام نهائية أو قرارات بشأنها.

اثنى عشر : حظر الاحتكار والمنافسة غير المشروعة

١. يحظر على المرخص له بنفسه أو بالاتفاق مع غيره القيام بأي عمل أو الامتناع عن عمل يكون من شأنه احتكار خدمة معينة أو تثبيت التعرفة أو زيادتها أو توزيع المنتفعين .
٢. يحظر على المرخص له فرض أي قيود تتنافى مع قواعد المنافسة المشروعة .
٣. يحظر على المرخص له استغلال المعلومات التي يحصل عليها لتحقيق أغراض غير مشروعة أو منافية لقواعد المنافسة العادلة.

ثلاثة عشر : متطلبات الأمن الوطني

١. يلتزم المرخص له بكافة التعليمات التي تصدر عن الهيئة والتي تتعلق بالإجراءات والتدابير الأمنية والصحية في نقل البعائث.
٢. يلتزم المرخص له بالتعاون مع الجهات الأمنية ، وتنفيذ خطة الطوارئ وفقاً لتعليمات الهيئة.

رابع عشر : عقد الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية

١. يجوز للمرخص له إبرام عقود الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية مع غيره من المرخص لهم وذلك لتقديم خدمات بريدية مشتركة أو بالنيابة عن الآخر وذلك وفقاً لأحكام القانون واللائحة وبعد موافقة الهيئة.
٢. لا يجوز تعديل عقود الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية إلا بعد موافقة الهيئة.
٣. يراعى في عقود الربط البيني لشبكات الخدمات البريدية عدم مخالفة أحكام القانون واللائحة والتعليمات الصادرة عن الهيئة، وبصفة خاصة ما يأتي:

أ. عدم الإضرار بالأشخاص أو الممتلكات.

ب. تقديم الخدمات البريدية بشفافية وموضوعية.

ت. عدم التمييز بين المنتفعين.

ث. الالتزام بمستويات الجودة المعتمدة من الهيئة.

ج. الملاءمة الفنية والجدوى العملية.

خامس عشر : تعديل نوع النشاط المرخص به

يجوز للمرخص له تعديل نوع النشاط المرخص به بموجب طلب يقدم إلى الهيئة موضحاً به أسباب ومبررات طلب التعديل ، ووصفاً تفصيلياً للنشاط الجديد مرفقاً به كافة المستندات والبيانات التي تطلبها الهيئة.

ويحظر على المرخص له إجراء هذا التعديل قبل صدور موافقة كتابية من الهيئة بذلك وانقضاء الأجل التي تحدده له الهيئة لانتهاء من نشاطه القديم .

سادس عشر : تعديل الشكل القانوني للشركة أو المؤسسة المرخص لها أو التصرف فيها

١. لا يجوز للمرخص له تعديل الشكل القانوني للشركة أو المؤسسة الخاصة به إلا بموافقة كتابية من الهيئة.

وعلى من يرغب في ذلك أن يتقدم بطلب إلى الهيئة موضحاً به نوع التعديل المزمع القيام به ووصفاً تفصيلياً للكيان الجديد بعد التعديل وموافقة الهيئة بما تطلبه من مستندات.

٢. يلتزم كل من يخلف المرخص له قانوناً بموافقة الهيئة بما تطلبه من بيانات ومستندات وذلك كشرط لاكتساب الحقوق الناتجة عن الترخيص.

٣. يحظر على المرخص له إجراء أي تعديل في ملكية الشركة أو المؤسسة يتجاوز ٢٠٪ من قيمة رأس مالها بدون موافقة كتابية من الهيئة.

سابع عشر : التنازل عن الترخيص

يحظر على المرخص له التنازل عن الترخيص الصادر له بتقديم الخدمات البريدية أو الخدمات المرتبطة أو أي منها وذلك قبل الحصول على موافقة كتابية من الهيئة.

ثامن عشر: التزام المرخص له في مجال التوظيف

١. يلتزم المرخص له بأن يتخذ كل الخطوات اللازمة لتدريب المواطنين العمانيين لشغل الوظائف المتاحة في هيكله التنظيمي الفني والإداري ، وبتحقيق نسب التعمين التي تقررها الجهة المختصة بذلك ، وللهيئة توقيع الغرامة التي تقدرها في حال عدم التزامه بتلك النسب.
٢. يلتزم المرخص له بتزويد الهيئة بالسيرة الذاتية لمن يريد توظيفه من الخبراء الأجانب للحصول على موافقة الهيئة قبل توظيفهم ، وعلى المرخص له خفض عدد هؤلاء الخبراء وفقاً لبرنامج زمني يتفق عليه مع الهيئة .

تاسع عشر : شكاوى المنتفعين

١. يلتزم المرخص له بوضع لائحة شكاوى المنتفعين وإقرارها من الهيئة خلال (٦) ستة أشهر من تاريخ صدور الترخيص .
٢. يجب أن تتضمن هذه اللائحة كافة القواعد و الإجراءات اللازمة للبت في شكاوى المنتفعين ، و بصفه خاصة ما يأتي :
 - أ. نموذج تقديم الشكوى .
 - ب. تزويد المنتفع بإيصال استلام الشكوى .
 - ت. المدة المحددة للرد على الشكوى .
 - ث. وسيلة الرد على الشكوى .
 - ج. بيان حق المنتفع في الشكوى الى الهيئة في حالة عدم البت في الشكوى خلال المدة المقررة ، أو عدم موافقته على الحل الذي انتهى إليه المرخص له .

٣. يجب على المرخص له نشر هذه اللائحة و الإعلان عنها بالطرق الآتية :

- أ. وضعها في مكان بارز في صالة استقبال المنتفعين بمكاتب البريد ومواقع نفاذ الخدمات البريدية.
- ب. نشرها مع نظام تقفي أثر البعثات على موقعه الإلكتروني .

ت. توفير نسخ ورقية منها في مكاتب البريد ومواقع نفاذ الخدمات البريدية.

٤. في حالة عدم البت في شكوى المنتفع خلال المدة المقررة أو عدم موافقته على الحل الذي انتهى إليه المرخص له ، يجوز للمنتفع تقديم شكوى إلى الهيئة ، وفي هذه الحالة تتولى الهيئة تحقيق الشكوى و سماع أقوال المرخص له و البت في الشكوى بقرار إداري نهائي خلال (٣٠) ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديمها ، و تقوم الهيئة بإخطار الشاكي و المرخص له بالقرار الصادر في الشكوى .

عشرون : متطلبات المحاسبة

١. يجب على المرخص له خلال أربعة أشهر من نهاية كل سنة مالية أن يقدم للهيئة نسخة من حساباته المالية المدققة وفقا للمبادئ المحاسبية الدولية المعمول بها في السلطنة ، مرفقاً بها البيانات المتعلقة بالعمليات والأسهام والتدفقات النقدية ، ومصحوبة بتقرير من مدقق حسابات مستقل موضحا به أن البيانات المالية المقدمة تشكل المركز المالي الصحيح للمرخص له وأنها أعدت وفقا للمبادئ المحاسبية المعمول بها في السلطنة.

٢. يحق للهيئة تعيين مدقق حسابات لمراجعة حسابات المرخص له وذلك بعد إخطاره بموجب كتاب رسمي.
وفي هذه الحالة يجب على المرخص له تقديم كافة المعلومات والبيانات والمستندات التي يطلبها المدقق خلال الأجل الذي يحدده .
وإذا تبين وجود اختلاف في حسابات المرخص له يتم تصحيحها وديا مع توقيع غرامة مالية بواقع خمسين ريال عماني عن كل يوم تبدأ من تاريخ إخطار المرخص له بتقرير مدقق الحسابات وحتى تصحيح الحسابات وإخطار الهيئة بذلك ، وبما لا يتجاوز خمسة آلاف ريال عماني في كل الأحوال.

وفضلا عن ذلك يلتزم المرخص له بسداد أتعاب مدقق الحسابات.

٣. يحق للهيئة - في أي وقت - أن تطلب من المرخص له تزويدها بأي بيانات أو معلومات أو مستندات تراها ضرورية للتحقق من التزامه بتطبيق القانون واللوائح وشروط الترخيص ، وفي هذه الحالة يلتزم المرخص له بتقديم ما طلب منه خلال الأجل الذي تحدده الهيئة ، فإذا تأخر في تقديمها توقع عليه غرامة مالية مقدارها (٥٠) خمسون ريال عماني عن كل يوم وبحد أقصى (٥) خمسه آلاف ريال عماني.

واحد وعشرون : التعويض عن البعائث البريدية

يلتزم المرخص له بتعويض المنتفعين في حالات الفقد أو العبث أو التلف أو التأخير وفقاً للضوابط والحدود المقررة باللائحة التنفيذية لقانون الخدمات البريدية .

اثنى وعشرون : الغرامات

في حالة إخلال المرخص له بأي من التزاماته المقررة بموجب أحكام القانون أو اللائحة أو القرارات المنفذة لأحكامه أو شروط هذا الترخيص ؛ يجوز للهيئة توقيع غرامة مالية عليه بواقع (٥٠) خمسين ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة و بما لا يتجاوز (٥) خمسة آلاف ريال عماني .

إقرار

أقر أنا الموقع أدناه باطلاعى

وعلمى بأحكام قانون تنظيم الخدمات البريدية

الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٢/٧١ ولائحته التنفيذية

وهذه الشروط ، وبوجوب الالتزام بها وبما يصدر عن هيئة

تنظيم الاتصالات من تعليمات تتعلق بتطبيق أحكام

القانون واللائحة المشار إليهما .

.....: التوقيع

.....: الاسم

.....: الختم