

جمهورية العراق

هيئة الاعلام والاتصالات

Communication and Media Commission (CMC)

اللائحة التنظيمية الخاصة بتنظيم عمل خدمات مركز الاتصال



www.cmc.iq

المحتويات

- المادة (١): المقدمة
- المادة (٢): التعاريف
- المادة (٣): الأهداف
- المادة (٤): نطاق التطبيق
- المادة (٥) : الشروط العامة (شروط ترخيص مراكز الاتصال)
- المادة (٦): متطلبات الترخيص
- المادة (٧) : إصدار الرخصة
- المادة (٨):التنازل عن الترخيص والتعاقد من الباطن
- المادة (٩): التجديد
- المادة (١٠): الأجر ونسب الاستقطاعات المستقبلية
- المادة (١١): التزامات المرخص له
- المادة (١٢): إلغاء الترخيص
- المادة (١٣): الشروط الجزائية
- المادة (١٤): التعاون والتنسيق
- المادة (١٥): التعديل
- المادة (١٦): بدء سريان المفعول



الفصل الأول التعريف والأهداف ونطاق السريان

المادة (١): المقدمة

هيئة الإعلام والاتصالات هي الجهة المعنية بتنظيم قطاعات الإعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جمهورية العراق بموجب الأمر التشريعي رقم (٦٥) لسنة ٢٠٠٤ النافذ، وهي هيئة مستقلة مالياً وإدارياً استناداً إلى المادة (١٠٣) / أولاً من دستور جمهورية العراق.

وتتحمل الهيئة وحدها دون غيرها مسؤولية ترخيص وتنظيم الخدمات السلكية واللاسلكية والبث والإرسال وخدمات المعلومات ولاسيما تنظيم عمل تكنولوجيا المعلومات والبرامج والبرمجيات وما يرتبط بها من الخدمات الرقمية في جمهورية العراق، فضلاً عن وضع وإصدار القواعد واللوائح التنظيمية اللازمة لتوفير المنافسة العادلة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات.

ولتحقيق هذا الهدف قامت الهيئة بإصدار لائحة تنظيم مراكز الاتصال في جمهورية العراق والتي تسعى من خلالها إلى ضمان حقوق العميل وحماية بياناته.

المادة (٢): التعاريف

يقصد بالتعابير التالية المعاني المبينة إزاءها:

أولاً: **الهيئة**: هيئة الإعلام والاتصالات.

ثانياً: **الأمر (٦٥)**: يعني الأمر التشريعي رقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ.

ثالثاً: **مراكز الاتصال**: جهات توكل إليها عمليات خدمة العملاء والدعم الفني أو خدمات أخرى إلى طرف ثالث مختص وتكون مسؤولة عن الاستجابة لاحتياجات واستفسارات وشكاوى العملاء.

رابعاً: **مراكز التواصل متعدد الوسائط**: خدمات متكاملة تتضمن خدمات الصوت والبيانات.

خامساً: **المرخص له**: الجهة المرخصة من قبل الهيئة لتقديم خدمات مراكز الاتصال.

سادساً: **المستفيد (Client)**: الجهة المتعاقدة مع مراكز الاتصال لغرض تلبية وتأمين متطلبات خدمات عملائها للسلع أو الخدمات التي تقدمها لهم.

سابعاً: **العميل (Customer)**: الشخص / العميل النهائي للسلع أو الخدمات الذي يتصل بمراكز الاتصال سواء الخاص بالشركة أو من خلال طرف ثالث.

المادة (٣): الأهداف

تهدف هذه اللائحة التنظيمية إلى تنظيم عمل مقدمي خدمات مراكز الاتصال وحماية حقوق العميل والحفاظ على سرية بياناته بالإضافة إلى حماية حقوق المنافسة بين المستفيدين كذلك تهدف إلى تحقيق الأهداف الآتية:



- ١- توفير فرص العمل: يعتبر قطاع مراكز الاتصال مصدراً هاماً لفرص العمل في العديد من المجتمعات، حيث يوفر وظائف في مجالات مثل خدمة العملاء، والدعم الفني، والمبيعات، مما يساهم في تخفيف معدلات البطالة وتحسين مستوى معيشة السكان.
- ٢- تحفيز الابتكار وريادة الأعمال: يمكن للشركات في قطاع مراكز الاتصال دعم الابتكار وريادة الأعمال عن طريق استثمارها في شركات ناشئة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصاعدة، مما يعزز الاقتصاد الرقمي في العراق ويخلق فرصاً جديدة للعمل والنمو.
- ٣- تعزيز التجارة الإلكترونية: بفضل توفير خدمات الإنترنت والدعم الفني المتاحة، يمكن لقطاع مراكز الاتصال أن يلعب دوراً هاماً في تعزيز التجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت، مما يساهم في زيادة النشاط الاقتصادي.
- ٤- تحسين الاتصالات الحكومية والخدمات العامة: من خلال توفير خدمات الاتصالات، يمكن لقطاع مراكز الاتصالات تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين، وتسهيل تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مما يساهم في تحسين كفاءة الإدارة العامة ورفع مستوى الرضا العام.
- ٥- تعزيز الحوكمة وتطبيق معايير الحفاظ على البيانات: من خلال تنظيم عمليات الحفاظ على بيانات العمل وبيانات العملاء وكافة المعلومات المرتبطة بها سواء من خلال قواعد البيانات والتقارير المستخرجة من الأنظمة بكافة أنواعها.
- ٦- تشجيع دوائر الدولة بفتح قسم خدمة مراكز الاتصال لتسهيل عمل المواطنين ومعرفة المتطلبات والمستمسكات والاقوات الواجب توفرها عند زيارة الدائرة.

المادة (٤): نطاق التطبيق

تطبق هذه اللائحة على الجهات التي ترغب بتقديم خدمات مراكز الاتصال التي تتنوع وظائفها من خلال استقبال المكالمات الواردة من العملاء للحصول على مساعدة أو لتسجيل شكوى أو تقديم طلب، وكذلك إجراء المكالمات الصادرة لتقديم المعلومات أو بهدف المتابعة أو تطبيق عمليات البيع والتسويق عبر الهاتف، أو من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية أو وسائل التواصل الاجتماعي، حيث تعتبر هذه المراكز حلقة وصل بين الجهات الحكومية والشركات والمؤسسات وعملائها، لضمان توفير تجربة عملاء إيجابية من خلال تقديم الدعم والمساعدة في حل المشاكل والاستفسارات بشكل فعال وفوري.



الفصل الثاني

متطلبات الترخيص وتعديله

المادة (٥): الشروط العامة (شروط ترخيص مراكز الاتصال)

أولاً: تخضع مراكز الاتصال التي تقدم الخدمات للعملاء داخل جمهورية العراق إلى آليات التنظيم (الترخيص) وحسب طبيعة وتصنيف الخدمات التي يتم تقديمها، وكما موضح في أدناه:

○ خدمات عامة

○ خدمات متخصصة

أ- اتصالات واردة / اتصالات صادرة

ب- مراكز الاتصال عبر الصوت / مراكز التواصل عبر الوسائط المتعددة /

مراكز التواصل بإستثناء خدمة الصوت.

○ الرخص وتصنيفها

أ- ترخيص مقدمي الخدمة الخارجيين (Outsource) وهي مراكز الخدمة التي تدار من خلال مقدم خدمة خارجي وتُعرف عالمياً تحت مسميات مثل Business Process Outsourcing أو BPO وتعرف أيضاً بخدمات التعهيد.

ب- ترخيص مراكز الاتصال المتخصصة مع مراعاة متطلبات الجهة القطاعية على سبيل المثال لا الحصر (المالية، الصحية، المصرفية، الإعلامية، التجارية، الخدمية....) مع مراعاة موافقتها للقوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بتلك الجهات.

ثانياً: الأحكام العامة لمنح الرخصة:

أ- إلزام مقدم الطلب الحصول على رخصة العمل وفقاً لأحكام هذه اللائحة ولا يحق له توفير الخدمات قبل إستيفاء شروط الترخيص.

ب- يشترط في مقدم الطلب الحصول على رخصة تقديم خدمات مراكز الاتصال التعهد قانوناً بما يلي:

١. الإلتزام بأحكام شروط الترخيص والتشريعات النافذة والضوابط واللوائح الصادرة عن الهيئة.



٢. التقيد والإلتزام بأي شروط او ضوابط أخرى قد تحددها الهيئة بناء على متطلبات تنظيم العمل والسوق والرؤية الإستشارية المستقبلية ولا يحق للمرخص له الإعتراض عليها.

٣. الإلتزام بالضوابط والتعليمات الصادرة عن الجهات الحكومية القطاعية المختصة أو الشركات المستفيدة من الخدمة.

ثالثاً: على مقدمي خدمات مراكز الاتصال المصنفة في المادة (٥ / أولاً) أعلاه الأجنبية والتي تروم تقديم خدماتها داخل جمهورية العراق العمل بنظام الشراكة غير الحصري مع أي من المراكز المرخصة داخل جمهورية العراق وحسب طبيعة وتصنيف الخدمات التي يتم تقديمها كما ورد أعلاه بموجب عقد يبرم باتفاق الطرفين دون الإخلال بالإلتزامات القانونية والمالية والتنظيمية الصادرة بموجب هذه اللائحة مع إشعار الهيئة.

المادة (٦): متطلبات الترخيص

أولاً: لأغراض إصدار الرخصة فإن الجهة التي تروم البدء في أعمال تقديم الخدمة، تقديم طلب إلى الهيئة يتضمن المعلومات الآتية:

١. الأسم القانوني والتجاري لمقدم الطلب وعنوانه.
٢. أسماء وعناوين وأرقام الاتصال الخاصة بالممثل القانوني لمقدم الطلب.
٣. براءة ذمة صادرة عن الهيئة العامة للضرائب نافذة لتأريخ تقديم الطلب.
٤. سلامة موقف صادر عن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية نافذ لتأريخ تقديم الطلب.
٥. كتاب تأييد مسجل الشركات نافذ عند تقديم الطلب.
٦. معلومات عن الخبرة والأعمال المماثلة أن وجدت لصاحب الطلب.
٧. محضر وعقد تأسيس الشركة وشهادة تأسيس نافذ لتأريخ تقديم الطلب، أما إذا كانت الشركة أجنبية فيجب تقديم إجازة تسجيل لفرع شركة أجنبية في جمهورية العراق صادرة عن دائرة تسجيل الشركات.
٨. المستمسكات الرسمية للمدير المفوض أو جواز سفر بالنسبة للشخص الأجنبي. والمستمسكات لكافة الموظفين غير العراقيين سواء كانوا موظفين او بعقود استشارات.

٩. الإلتزام بمعايير أمن المعلومات التي تحدد باتفاق الطرفين وفقاً للمعايير العالمية مع مراعاة تأمين الحصول على الشهادات اللازمة خلال مدة سنة.
١٠. التفاصيل الفنية والعنوان الرسمي الخاص بمركز البيانات المستضيف للبيانات وحسب المعايير العالمية المثبتة في المادة (١١) إلتزامات المرخص له.



١١. تقديم تأمينات للهيئة بنسبة (٥٪) من الترخيص .
ثانياً: توقيع تعهد من قبل مقدم طلب الترخيص يتضمن الآتي:

أ. توفر الموارد المالية والإقتصادية اللازمة لإطلاق الخدمة بما في ذلك القوى العاملة المؤهلة مع الإلتزام باستحصال الموافقات الأمنية للعاملين وتأييد إدرأهم في الضمان الاجتماعي بالإضافة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتأمين دفع الرواتب.

ب. يتحمل فيه كامل المسؤولية والتبعات القانونية والمالية عن آلية توثيق ومتابعة مواقف معالجة الشكاوى المحلية والأجنبية المسجلة ضمن المركز.

ت. الإلتزام التام باللائحة التنظيمية مدار البحث وتحمل المسؤولية القانونية في حال مخالفة اي بند من بنود اللائحة.

ث. الإلتزام التام والفوري بقطع وإيقاف الخدمة بناء على قرار يصدر عن الهيئة.

ج. أن يقدم ما يثبت أملاكه للبنية التحتية الرقمية اللازمة لتفعيل الخدمات داخل جمهورية العراق وبما يضمن الجودة بأفضل مستوياتها، مع الإلتزام بالحد الأدنى من المواصفات الفنية الواجب توفرها في البنية التحتية الرقمية (تحديد المواصفات) وطرق الربط مع الشركات المجهزة لخدمات الانترنت داخل العراق موضحاً الجوانب الآتية:

- تواجد القوى العاملة في مقر الشركة مع حجم الخدمات المقدمة من قبل الشركة.
- امكانية العمل عن بعد.
- تمنح الشركات التي توظف موظفين من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة او مصابي العمليات العسكرية او أبناء الشهداء او النساء خاصة النساء المعيلات أولوية في الترخيص والتقدم للمناقصات الحكومية.
- تفاصيل الخوادم ومواقعها / أو خدمات الحوسبة السحابية مع مراعاة تصنيف البيانات.
- توفير برامج الحماية والأمان.
- حفظ البيانات وبرامج العملاء والبرامج المتصلة بها في بنية امنة .
- توفير تقارير الاداء للزبائن .
- تطبيق برامج وخطط استمرارية الاعمال وجداول المخاطر.
- تهيئة الوسائل التقنية والمتطلبات الممكنة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة تمكنهم من استخدام الخدمة.

ح. التعاون مع الهيئة عند ممارسة مهامها بالإضافة إلى التعاون الكامل مع موظفي الهيئة وتسهيل مهماتهم وإتاحة جميع موارد مقدم الخدمة الممكنة للقيام بمهامهم، بما في ذلك الإطلاع على أنظمة مقدم الخدمة وتزويد الموظف المكلف بالمتابعة بكافة المستندات والوثائق المطلوبة التي من شأنها تؤكد الإلتزام مقدم الخدمة بلوائح الهيئة، وستتعامل الهيئة مع تلك المستندات والوثائق والمعلومات بسرية تامة وفقاً للقانون ومقتضيات المصلحة العامة، وتتضمن المعلومات التي قد تطلبها الهيئة على سبيل المثال لا الحصر الآتي:



- الحسابات الختامية وأي متطلبات مالية لأغراض التدقيق إذا لزم الأمر عند الحاجة وتخضع .
 - تقارير عن الأداء الفني والتقني والتشغيلي.
 - تقديم المعلومات المتعلقة بالعملاء بما في ذلك عدد وطبيعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة الخ عند الطلب.
 - جودة الخدمات حيث يجب ان تقدم خدمات عالية الجودة وخدمات رقمية احترافية متنوعة تثري الحياة الرقمية للمستفيد والعميل.
 - أي أدلة أو معلومات تطلبها الهيئة تُثبت إمتثال مقدم الخدمة للإلتزامات الصادرة عن الهيئة والجهات الأخرى ذات العلاقة وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة.
- خ. الإفصاح عن الجهات التي يعمل معها لأي غرض على سبيل المثال لا الحصر (التسويق والتسويق الإلكتروني، تحليل البيانات، دعم فني لأنظمة التشغيل، إجراء الإستبانات) إذا لزم الأمر.

المادة (٧): إصدار الرخصة

اولاً: تمنح الهيئة الترخيص في حال توافر الشروط المذكورة في هذه اللائحة وقيام مقدم الطلب بتسديد المستحقات المالية والتي سيرد تفاصيلها في الأجور.

ثانياً: مدة الترخيص : تكون مدة الترخيص ثلاث سنوات ، وتمنح الشركات المرخصة فترة سماحية (٦) أشهر من تأريخ إستكمال كافة المتطلبات ودفع المستحقات المالية وإصدار الرخصة لتهيئة متطلبات تفعيل عمل المركز ومعالجة تسجيل الأجهزة والأنظمة المستخدمة مسبقاً وإطلاق الخدمة تجارياً حيث يبدأ التحاسب بعد فترة السماح ولا تنعكس على المستفيدين أي دون تحميلهم أي مبالغ إضافية عن الخدمة خلال هذه الفترة ويكون التحاسب مستقبلاً.

ثالثاً: لا يحق للمرخص له خلال فترة الترخيص بيع الرخصة او التنازل عنها او القيام بأي تصرف آخر إلا بعد استحصال موافقة الهيئة اصولياً.

رابعاً: للهيئة الحق في إجراء تعديلات و / أو تغييرات ، وتخضع للشروط أدناه وتكون ملزمة للمنصات المرخصة وكما يلي:

- أ. الحاجة إلى الإمتثال لأحكام أي قانون جديد ذا صلة بالترخيص.
- ب. ضمان تكافؤ الفرص والمنافسة العادلة والفعالة للخدمات المقدمة.
- ت. التكيف مع التغييرات التي تستدعيها ظروف السوق الحالية.
- ث. تلبية متطلبات أي تطورات أو تغييرات تكنولوجية.



المادة (٨): التنازل عن الترخيص والتعاقد من الباطن

أولاً: التنازل عن الترخيص يعني نقل جميع الحقوق والإلتزامات المرتبطة بالترخيص إلى أي جهة أخرى، وفقاً للأحكام والإجراءات المنصوص عليها في هذه اللائحة.

ثانياً: لا يجوز التنازل عن الترخيص الصادر عن الهيئة إلى جهة أخرى إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة.

ثالثاً: لا يجوز للمرخص له، التعاقد مع أشخاص آخرين من الباطن لتقديم الخدمات نيابة عنه إلا بعد الحصول على الموافقة الخطية المسبقة من الهيئة، وتبقى جميع الإلتزامات المترتبة على الترخيص في هذه الحالة من مسؤولية المرخص له من الهيئة حصراً.

المادة (٩): التجديد

أولاً: يلتزم المرخص له بتقديم طلب رسمي إلى الهيئة في حال رغبتهم لتجديد الرخصة قبل انتهاء المدة الممنوحة بـ (٩٠) يوم.

ثانياً: يكون التجديد لنفس المدة الأولية مشروطاً بإيفاء المرخص له بالإلتزامات المحددة بالترخيص وإمتثاله لأحكام هذه اللائحة وأي شروط يتم فرضها من قبل الهيئة خلال هذه المدة.

ثالثاً: في حال فشل المرخص له في التجديد أو إنتهاء المدة ولم يقدم طلب التجديد ضمن المدة المحددة بالفقرة (أولاً) من هذه المادة أو تم رفض طلب التجديد من قبل الهيئة عندئذ يجب عليه التوقف كلياً عن مواصلة تقديم الخدمة وبخلافه سيتعرض للمسائلة القانونية وتطبيق الإجراءات المنصوص عليها في المادة (١٣) من هذه اللائحة.

رابعاً: يحق للمرخص له التظلم من قرار رفض تجديد الرخصة عند مجلس الطعن.



الفصل الثالث

الأجور

المادة (١٠): الأجور ونسب الاستقطاعات المستقبلية

اولاً: من منطلق تنظيم سوق العمل وحماية حقوق العميل وتوفير الخدمات المتنوعة والمتعددة بأسعار مناسبة للمستهلك وحيث أن الخدمة المزمع تقديمها من قبل المرخص له تعتبر من التجارب الجديدة من حيث التنظيم وفرض الأجور بما يتناسب مع متطلبات السوق وإستخدام التطورات التكنولوجية وتباين التكاليف للخدمات المتنوعة وطبيعة الإلتزامات ومضي مدة زمنية تكفي لجمع البيانات المالية والخدمية على ضوء نتائج منح الترخيص الأول ونضوج سوق الخدمة سيتم إعتماد الأجور ونسب الاستقطاعات والآليات المبينة في أدناه مع النظر في إعادة إحتساب الأجور ونسب الاستقطاعات المستقبلية المزمع فرضها أو أي إجراءات تنظيمية مستقبلاً وخلال فترة تحددها الهيئة بعد إنفاذ هذه اللائحة وفقاً لأفضل التجارب والممارسات الدولية مع مراعاة التجربة المحلية.

ثانياً: تستوفي الهيئة الأجور عن الترخيص وكالاتي:

إستيفاء مبلغ وقدره (٢٥,٠٠٠,٠٠٠) خمسة وعشرون مليون دينار عراقي عن منح الرخصة لسنة واحدة.

ثالثاً: المبالغ المسددة عن الأجر غير قابلة للرد في حالة تعليق أو إلغاء الترخيص في حالة عدم الإيفاء بالتزامات الرخصة أو طلب الإلغاء لأي سبب كان.

رابعاً: للهيئة الحق من وقت لآخر وخلال مدة نفاذ النفاذ تعديل الأجور أعلاه على ضوء متطلبات السوق ولا يحق للمرخص له الاعتراض.

خامساً: الإلتزام بالتعامل مع الشركات الإعلانية المرخصة من قبل الهيئة حصراً وإيداع نسخة من العقود المبرمة مع شركات الإعلانات لدى الهيئة وإستحصال الموافقة المسبقة.



الفصل الرابع

الإلتزامات

المادة (١١) : إلتزامات المرخص له

أولاً: يلتزم المرخص له بالأمور الآتية:

١. تقديم الخدمة بجودة عالية وحسب الإلتزامات التي يحددها المرخص فيما يتعلق بجودة الخدمة حيث لا يحق له الإعتراض عليها.
٢. السعي لتقديم الخدمة بأحدث التقنيات المعتمدة دولياً لتقديم الخدمات المحددة له بموجب الرخصة ويحق للمرخص إضافة اية متطلبات تتعلق بهذا الإطار وفق ما يراه المرخص مناسباً ومواكباً للتطورات التكنولوجية مع مراعاة متطلبات إستمرارية الخدمة وديموتها.
٣. تدريب الموظفين وفق المعايير العالمية .
٤. تجنب أي تمايز في التعامل بين العملاء والإلتزام بالأداب العامة مع حماية الخصوصية للمتصل وكذلك الإلتزام بحماية حقوق المنافسة بين المستفيدين.
٥. الإلتزام التام بمراعاة كل ما يرتبط بحقوق الملكية الفكرية وحقوق المؤلف للخدمة المقدمة.
٦. الإلتزام بإبرام عقود مع المستفيد متضمنة إتفاقية مستوى الخدمة وإتفاقية عدم الإفصاح على أن يتم مراعاة القوانين ذات الصلة وماورد في هذه اللائحة.
٧. نشر المعلومات المتعلقة بهيكليات وآلية التسعير للخدمات والشروط بطريقة يمكن فهمها ببساطة من قبل العميل، كما ويلتزم بإصدار نسخ مطبوعة متى ما دعت الحاجة لذلك فضلاً عن القيام بالنشر على الموقع الإلكتروني لجميع أجزور إستخدام الخدمة وشروط الخدمة الواجبة التطبيق وكافة اللغات الرسمية وإنما تطلب ذلك.
٨. الإمتناع عن تعديل أو تغيير الأجزور أو شروط الخدمة الواجبة التطبيق بخصوص دون إشعار مسبق.
٩. تأمين الحصول على كافة البيانات الخاصة بالسلع والخدمات المقدمة من قبله أو لصالح المستفيد والإحتفاظ بها لضمان صحة ودقة المعلومات المزودة للعميل / المستهلك النهائي.

١٠. وضع خطة لاعتماد المكالمات داخل البلد وعدم إخراجها أو تخزينها خارجه.
١١. إعداد قواعد للممارسة خاصة بشؤون العملاء إذ يجب توفيرها وتوثيقها ونشرها على الموقع الإلكتروني الخاص به أو الإفصاح عنها إلى العملاء كما يجب توفير القواعد أيضاً إلى أي عميل على الفور بناء على طلب منه عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة معتمدة، وكما موضح في أدناه:



أ- في حال وجود شكوى لدى العميل / المستهلك النهائي على الخدمات التي يقدمها صاحب الخدمة يتم اللجوء إلى حل الشكوى فيما بينهم وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى الموثقة والمعتمدة لدى مركز الاتصال.

ب - في حال عدم معالجة الشكوى خلال المدة المحددة أو عدم رضا العميل عن الإجراءات التي تمت بخصوص معالجة الشكوى يحق له تقديم شكوى لدى الجهة القطاعية المسؤولة عن صاحب النشاط وفقاً لآلية موثقة لدى مركز الاتصال.

ج- الحد الأدنى من الجوانب التي يتطلب مراعاتها في توثيق ومعالجة و الشكاوى:

١ - آلية تقديم الشكوى أن تكون مختصرة، يسهل فهمها ولا تحتوي إلا على معلومات حول الطريقة التي يتبعها مقدم الخدمة للتعامل مع الشكاوى.

٢ - الخطوات التي يتخذها مقدم الخدمة لحل المشكلة، بما في ذلك الأطر الزمنية التي يسعى مقدم الخدمة من خلالها لحل المشكلة، أو إخطار العميل بمدى تقدمه في إجراءات تسوية الشكوى.

٣ - معلومات الاتصال بفريق الشكاوى التي يمكن من خلالها تقديم شكوى، بما في ذلك أرقام الهواتف، عنوان البريد الإلكتروني والعنوان البريدي.

٤ - آلية توثيق الرجوع إلى الجهة القطاعية أو الشركة في حال عدم معالجة شكاواه أو عدم رضاه بالنتائج.

٥ - سهولة الوصول الآلية ضمن الموقع الإلكتروني لمركز الاتصال وعند الطلب، وتقديم مجاناً للمستهلك.

٦ - تسجيل الشكوى في النظم الداخلية للمعلومات بطريقة تمكنه من متابعة موقف معالجة الشكوى.

١٢. التعاقد مع مقدمي خدمات الهاتف النقال ومجهزي خدمة الإنترنت المرخصين من الهيئة حصراً ولا يجوز التعاقد مع أي جهة غير مرخصة من قبل الهيئة.

١٣. الالتزام بأحكام شروط الترخيص والتشريعات النافذة والضوابط واللوائح ومدونات السلوك المهني والإعلامي والمحتوى الرقمي الصادرة عن الهيئة.

١٤. تجنب استخدام أي محتوى يكون خطراً على أمن الدولة أو السلامة العامة ويخرق مدونات السلوك المهني أو أي مدونات خاصة بالهيئة.

١٥. الالتزام بالتعامل مع الجهات المرخصة والاستفادة من هذه الخدمات ووضع خطة عمل لايقاف التعامل مع مجهزي الخدمة من خارج البلد خلال مدة أقصاها (٦) أشهر من اطلاق هذه اللائحة.

١٦. الإلتزام بقرارات وتوجيهات الهيئة أو الجهة المستفيدة حول إيقاف استخدام أي محتوى يخالف القوانين النافذة ومدونات السلوك المهني والإعلامي والمحتوى الرقمي الصادرة عن الهيئة.

١٧. تزويد الهيئة بتقارير فصلية عن الجوانب المالية والتجارية والتنظيمية والفنية والخدمية والعروض التجارية المقدمة من قبلهم كـ (الإيرادات، عدد المشتركين، العقود المبرمة) وغيرها.



١٨. تقديم خدمات الإعلانات مجاناً للهيئة وبنسبة (١٪) من قيمة الإيرادات.
١٩. تضمين الخدمات المقدمة شعار الهيئة وتفاصيل الإتصال بخدمات الشكاوى.
٢٠. الإلتزام التام بإستحصال كافة الموافقات الأصولية لإدخال الأجهزة وإستخدام الأنظمة وفقاً للوائح والتعليمات الصادرة عن الهيئة.
٢١. الإلتزام بإستحصال الموافقات الأصولية من المرخص لإستخدام نطاق الأرقام مع تأمين كافة المتطلبات الأمنية ذات الصلة (متطلبات الإنصات القانوني).
٢٢. تأمين البنية التحتية بكافة متطلبات الأمان والحماية لضمان حماية بيانات المستفيدين والعملاء وخصوصيتهم مع الإلتزام بعدم إستخدام بياناتهم بأي شكل من الأشكال دون إذن مسبق من قبلهم.
٢٣. توافق عمل مراكز الاتصال مع كافة الأجهزة وضمان مستوى الأداء من حيث الإتصال الأمان والسريع بالإنترنت، والتحديث بشكل دوري لإصلاح كافة الثغرات والأخطاء بما يؤمن الإستخدام الأمان.
٢٤. توفير الإرشادات حول الإستخدام الصحيح والأمان والمتناسب مع كافة المراحل العمرية.
٢٥. مراعاة متطلبات تأمين المحتوى الإعلاني وبما ينسجم مع اللوائح ذات الصلة قبل نشره.
٢٦. الإلتزام التعامل بالدفع الإلكتروني وتوفير أجهزة ال pos
٢٧. تأمين الإستخدام الأمان في عملية الدفع الإلكتروني عند الإشتراك في خدمات مراكز الاتصال.
٢٨. العمل على إعتداد المعايير العالمية وإتفاقية مستوى الخدمة عند إستخدام الحوسبة السحابية مع مراعاة اللوائح التي ستصدر عن الهيئة بهذا الخصوص وبالأخص فيما يتعلق بتصنيف البيانات وحق خزن ومعالجة البيانات سحابيا من عدمه.
٢٩. مراعاة تطبيق المعايير العالمية عند التنفيذ وعلى الأخص فيما يتعلق بالحماية للبيانات ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
- ISO/IEC27001
 - ISO 18295-1 لمركز الاتصال
 - NIST Cybersecurity Framework
٣٠. مراعاة تطبيق المعايير العالمية في بناء الأنظمة والتطبيقات ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
- ISO/25010
٣١. إتخاذ كافة الإجراءات الممكنة للحد من الإختراقات والهجمات السيبرانية ويتحمل المرخص كافة المسؤولية في حال حدوث أي خرق أو تسريب للبيانات، كما وتخضع مراكز الاتصال للتدقيق الأمني وتطبيق سياسات ومعايير أمن المعلومات ومشاركة البيانات الصادرة عن الجهات المختصة وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة.



٣٢. تأمين حماية بيانات العملاء والمستفيدين وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا بموافقتهم أو بموجب أمر قضائي أو من الجهات الأمنية المختصة وفقاً للقوانين النافذة.

٣٣. وضع آلية للفحص والتدقيق التقني الدوري لضمان تأمين تحقيق المعايير ذات الصلة وإشعار الهيئة بأي عملية إختراق لإبلاغ فريق الإستجابة الوطني (CERT).

٣٤. يلتزم المرخص له بالعمل على تأمين وسائل الدفع الإلكتروني وفقاً لتعليمات البنك المركزي العراقي.

٣٥. الإلتزام بما يصدر عن مجلس شؤون المنافسة والإحتكار من تعليمات ضمن سياق هذه الخدمات.

٣٦. تأمين توافر الجوانب الآتية في الكوادر البشرية وكمايلي:

- الإمضاء على تعهد (السرية) حماية خصوصية بيانات العملاء والمستفيدين.

- عدم محكومية (سلامة القيد الجنائي).

- متطلبات التدريب والإرتقاء بمهارات الكوادر.

٣٧. الإلتزام بحفظ البيانات الفنية لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات وخمس سنوات للبيانات المالية.

ثانياً: يلتزم مقدم الطلب بصحة المعلومات المقدمة إلى الهيئة ويجب أن يتم تبليغ الهيئة من قبل مقدم الطلب وخلال مدة لا تتجاوز (٧) ايام عمل عن أي تغييرات على المعلومات المقدمة، وتقوم الهيئة بنشر أسماء وعناوين وأرقام هواتف جميع المرخصين لهم على موقعها الإلكتروني الرسمي.



الفصل الخامس

الجزاءات والعقوبات

المادة (١٢): إلغاء الترخيص

- أولاً: يجوز للهيئة إلغاء الرخصة في الحالات الآتية:
١. ارتكب إنتهاكات خطيرة لأحكام هذه اللائحة من شأنها الإضرار بسوق المنافسة.
 ٢. إذا لم يلتزم المرخص له على الرغم من إنذاره من قبل الهيئة ، بتصحيح سلوكه خلال فترة لا تتجاوز شهر واحد من تأريخ تبليغه بكتاب الإنذار.
 ٣. إذا كان المرخص له قد فقد السيطرة على الترخيص بحيث أن ملكية الرخصة تغيرت إلى جهة أخرى دون موافقة الهيئة.
 ٤. انتهاء المدة الممنوحة للرخصة وأبدى المرخص له عدم الرغبة في التجديد (والحالات المشار لها في المادة ٩/ثالثاً).
 ٥. إصدار قانون جديد أو إتفاق دولي ملزم التطبيق على جمهورية العراق والتي تتطلب مثل هذا الإلغاء.
 ٦. شارك في أو دعم أنشطة تهدد الأمن العام والسلم المجتمعي.

ثانياً: يجوز للهيئة تعليق أي ترخيص بعد منح الرخصة إذا تطلب الأمر ولفترة مؤقتة ولحين معالجة المخالفة لشروط هذه اللائحة.

المادة (١٣): الشروط الجزائية

١. في حال إستمرار المرخص له بتقديم الخدمة بعد إنتهاء فترة الترخيص مع عدم الإلتزام بتقديم طلب التجديد، يتم توجيه إنذار للمرخص له بإيقاف الخدمة خلال فترة ٧ أيام من تأريخ تبليغه بكتاب الإنذار، وفي حال عدم مراجعة الهيئة خلال فترة الإنذار يتم فرض غرامة مالية يتراوح قدرها (٢٠,٠٠٠,٠٠٠) مليون دينار عراقي على أن يقوم بمراجعة الهيئة خلال فترة الإنذار المحددة أعلاه لتصحيح الوضع القانوني وفي حال إستمرار المخالفة بعد إنتهاء المدة الممنوحة يصار إلى إتخاذ كافة الإجراءات القانونية بحق الشركة المخالفة وفق القانون والصلاحيات الممنوحة للهيئة بموجب الامر التشريعي رقم ٦٥ لسنة ٢٠٠٤ النافذ.
٢. توجيه إنذار عن مخالفة عدم السماح لكادر الهيئة من الحصول على المعلومات المطلوبة ومنعهم من تدقيق ومطابقة المعلومات المثبتة بالرخصة أو تقديم المرخص له للمرخص معلومات مضللة وغير صحيحة مع توقيع تعهد بعدم تكرار المخالفة،



وبعكسه يتم فرض غرامة مالية يتراوح قدرها (١٠,٠٠٠,٠٠٠) مليون دينار عراقي عند تكرارها.

٣. في حالة قيام المرخص له بمخالفة مدونات السلوك المهني لوسائل الإعلام والمحتوى الرقمي الصادر أو التي ستصدر عن الهيئة لاحقاً أو الآداب العامة، يتم إنذار الجهة لتصحيح موقفها القانوني خلال مدة (٧) سبعة ايام مع تقديم إعتذار وفي حال الإستمرار بالمخالفة بعد إنتهاء المدة يتم فرض غرامة مالية و يتراوح قدرها (٥,٠٠٠,٠٠٠) مليون دينار عراقي عن كل حالة.

٤. في حال إنتهاء المدة المحددة بالفقرات (١ ، ٣ ، ٤) من هذه المادة وعدم الإستجابة لقرارات الهيئة، يتم إقامة شكوى جزائية من قبل الدائرة القانونية في الهيئة لدى المحاكم المختصة لإصدار الاوامر القضائية الخاصة بمصادرة الأجهزة والمعدات وإستحصال المبالغ المالية وفقاً لقانون تحصيل الديون الحكومية رقم (٥٦) لسنة ١٩٧٧ النافذ.

٥. يتم فرض غرامة مالية يتراوح قدرها (٢٠,٠٠٠,٠٠٠) مليون دينار عراقي على أي جهة تقدم هذه الخدمات دون الحصول على رخصة العمل مع مصادرة كافة الأجهزة والمعدات وإستحصال المبالغ المالية وفقاً لقانون تحصيل الديون الحكومية رقم (٥٦) لسنة ١٩٧٧ النافذ.



الفصل السادس

الأحكام العامة

المادة (١٤): التعاون والتنسيق

أولاً: على كافة الجهات والشركات العاملة في جمهورية العراق إعتقاد المراكز المرخصة من قبل الهيئة حصراً ولايجوز التعاقد مع مقدمي الخدمات من خارج العراق، وعلى كافة الجهات المستفيدة من خدمات مراكز الإتصال من داخل أو خارج العراق تصحيح موقفها بعد صدور هذه اللائحة.

ثانياً: على مقدمي خدمات الهاتف النقال ومجهزي خدمات الأنترنت المرخصة من قبل الهيئة التعامل مع المراكز المرخصة من قبل الهيئة حصراً ومراعاة ما ورد في هذه اللائحة وبما يضمن تحقيق المنافسة العادلة دون أي تمايز في المتطلبات والشروط الإلتزام.



الفصل السابع

الأحكام الإنتقالية والختامية

المادة (١٥): التعديل

للهيئة مراجعة هذه اللائحة التنظيمية وتعديلها وفقاً لما تراه مناسباً لتنظيم هذا القطاع في اي وقت.

المادة (١٦): بدء سريان المفعول

اولاً: تنفذ هذه اللائحة من تاريخ المصادقة عليها من مجلس المفوضين ونشرها على الموقع الالكتروني للهيئة.

ثانياً: يمنح كافة مقدمي الخدمات ممن تسري عليه أحكام هذه اللائحة (٦) ستة اشهر لتصحيح وضعهم القانوني أمام الهيئة.

ثالثاً: بعد إنتهاء المدة أعلاه يُصار إلى التنسيق مع الجهات المختصة لحجب خدمات كافة المراكز غير المرخصة من قبل الهيئة وإلزام الشركات العاملة في إيقاف العقود المبرمة قبل صدور هذه اللائحة مع الإلتزام بأداء الحقوق لكلا الطرفين.



ملحق فني بالجودة والأداء

مؤشرات الأداء الخاصة بخدمة مراكز الاتصال

○ وفق افضل الممارسات العالمية

يجب ان يتضمن الاتفاق الخاص بالعمل كافة مؤشرات الأداء المتوقعة من العميل (client) طالب الخدمة وتكون جزءا لا يتجزء من العقد القانوني بين الطرفين.

وصف المؤشر	الاختصار المتداول	المؤشر	المعيار المستخدم بحسب افضل الممارسات
مستوى الخدمة المطلوب الوصول اليه ويختلف بحسب النشاط المطلوب (inbound/outbound)	SLA	Service Level	اذا لم يتم الاتفاق على مؤشر محدد يكون المؤشر 80/30
معدل فقدان العملاء الذين لم يحصلوا على فرصة للوصول الى مقدم الخدمة	Abandonment Rate	Abandonment Rate	2%-5%
نظام جودة مركز الاتصال يشمل العديد من التفاصيل التي تعتمد على الاستماع وتقييم المكالمات واحتماب الأخطاء الحرجة واخطاء طريقة خدمة العملاء ونسب رضاء العملاء المبنية على تجربتهم	QA	Quality	النسبة المتعارف عليها للمراكز ذات الخبرة ٩٠٪-٩٥٪ ويمكن للمراكز الحديثة ان تبده ب ٨٥٪ على ان لا



<p>تقل النسبة للاخطاء الدرجة عن ٩٠٪</p>			<ul style="list-style-type: none"> • الأخطاء الحرجة : الأخطاء المرتبطة بمعلومة خاصة بالشركة مثل الأسعار و نظم الدفع وغيرها او معاملة العملاء باهانات • الأخطاء غير الحرجة : هي تلك الأخطاء المرتبطة بطريقة تقديم الخدمة والتعامل الراقى مع العملاء
<p>يتم احتسابها بالمعادلة الآتية : attrition Rate % = (Number of employees that left during period) ÷ (Average number of employees for period) × 100.</p>	<p>Attrition</p>		<p>معدل دوران العمالة</p>
<p>تختلف بحسب الصناعة ولكن المتوسط العام ما بين 2.5-3 دقيقة وتزداد للقطاعات الطبية والمكالمات ذات التخصص</p>	<p>Average Handlin g Time</p>	<p>AHT</p>	<p>متوسط وقت المكالمة</p>

