

Public Consultation Guidelines

إرشادات المشاورة العامة

Re. Draft

لمسودة

Regulation of Postal Quality of Service Obligations

اللائحة التنظيمية
لإلتزامات جودة الخدمة البريدية

October, 2024

أكتوبر 2024

TABLE OF CONTENTS

1	Part I Instructions for Responding to the Consultation.....	3
1.	الجزء الأول: تعليمات الاستجابة للمشاورة.....	3
1.1	Introduction	3
1.1	مقدمة	3
1.1.1	Context	3
1.1.1	السياق	3
1.1.2	Purpose of the QoS Regulation.....	3
1.1.2	غرض مسودة اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية	3
1.1.3	CRA's Approach to Developing the QoS Regulation	4
1.1.3	مقاربة الهيئة في تطوير اللائحة التنظيمية	4
1.2	Consultation Questions	5
1.2	أسئلة المشاورة	5
1.3	How to Respond to the Consultation	5
1.3	كيفية الاستجابة للمشاورة	5
1.3.1	Consultation Procedures	5
1.3.1	إجراءات المشاورة	5
1.3.2	Consultation Response Template	6
1.3.2	نموذج استجابة المشاورة	6
1.3.3	Publication of Comments	7
1.3.3	نشر التعليقات	7
2	Part II: Draft versions of the QoS Regulation.....	8
2.	الجزء الثاني: مسودات اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة	8

1 Part I Instructions for Responding to the Consultation	1. الجزء الأول: تعليمات الاستجابة للمشاورة
1.1 Introduction	1.1. مقدمة
1.1.1 Context	1.1.1. السياق
The Communications Regulatory Authority ("CRA") was established under the Emiri Decision No. 42 of 2014 (as amended by Council of Ministers Decision No. 6 of 2017) ("Emiri Decision") as the entity responsible for the regulation of the Communications and Information Technology sector and Postal sector. The aim of the CRA is to contribute to the provision of advanced and reliable communications services across the State of Qatar ("Qatar").	تأسست هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") بموجب القرار الأميري رقم 42 لسنة 2014 (وتعديله بقرار مجلس الوزراء رقم 6 لسنة 2017) ("القرار الأميري") كجهة مسؤولة عن تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والقطاع البريدي. ويهدف عمل الهيئة إلى المساهمة في توفير خدمات اتصالات متطورة وموثوقة في جميع أنحاء دولة قطر ("قطر").
As part of its regulatory strategy for the postal sector, the CRA has defined the following objectives: <ul style="list-style-type: none"> To encourage investment and innovation in the postal sector; To create a transparent and fair legal and regulatory environment; To promote competition; To protect the rights of both end users and Service Providers; To enhance the transparency, quality and reasonable pricing of services; To ensure and enhance universal access to basic services; To set quality of service standards and monitor compliance; and To set conditions and criteria for licenses. 	وكجزء من استراتيجيتها التنظيمية للقطاع البريدي، حددت الهيئة الأهداف التالية: <ul style="list-style-type: none"> تشجيع الاستثمار والابتكار في القطاع البريدي؛ إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية شفافة وعادلة؛ تعزيز المنافسة؛ حماية حقوق كل من المستخدمين النهائيين ومقدمي الخدمات؛ تعزيز الشفافية والجودة والتسعير المعقول للخدمات؛ ضمان وتعزيز الوصول الشامل إلى الخدمات الأساسية؛ وضع معايير جودة الخدمة ومراقبة الامتثال؛ و تحديد شروط ومعايير التراخيص.
1.1.2 Purpose of the QoS Regulation	1.1.2. غرض مسودة اللائحة التنظيمية لالتزامات جودة الخدمة البريدية
The CRA has a general objective to set conditions and criteria for QoS within the postal sector, which will fulfil the following purposes:	يهدف عمل الهيئة بشكل عام إلى وضع شروط ومعايير جودة الخدمة في القطاع البريدي، والتي ستفي بالأغراض التالية:
<ul style="list-style-type: none"> Introduce baseline QoS standards for all operators, and specific QoS standards for the Universal Services offered by Qatar Post. 	<ul style="list-style-type: none"> إدخال المعايير الأساسية لجودة الخدمة لجميع المشغلين، ومعايير محددة لجودة الخدمة للخدمات الشاملة التي يقدمها بريد قطر.
<ul style="list-style-type: none"> Inform operators of requirements for QoS reporting and potential sanctions for failing to comply with QoS standards. 	<ul style="list-style-type: none"> إعلام المشغلين بمتطلبات تقديم تقارير جودة الخدمة والعقوبات المحتملة لعدم الامتثال لمعايير جودة الخدمة.
Overall, the Regulation of Postal Quality of Service Obligations ("QoS Regulation") enables the application of	بشكل عام، تُمكن اللائحة التنظيمية لالتزامات جودة الخدمة البريدية

regulations that implement the CRA's responsibilities and objectives. The QoS Regulation supports another of the CRA's general objectives: to create a transparent and fair legal and regulatory environment.	("اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة") من تطبيق اللوائح التي تنفذ مسؤوليات الهيئة وأهدافها. كما تدعم اللائحة التنظيمية هدفاً عاماً آخر للهيئة: وهو إنشاء بيئة قانونية وتنظيمية شفافة وعادلة.
1.1.3 CRA's Approach to Developing the QoS Regulation	1.1.3. مقارنة الهيئة في تطوير اللائحة التنظيمية
The QoS Regulation is developed in response to the requirements of Postal Law (Law No. (15) of 2023 Promulgating the Law Regulating Postal Services). The Postal Law (Chapter 4, Article 23) includes as one of the powers of the CRA, that it shall undertake to specify and monitor quality standards for postal services.	تم تطوير اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة استجابة لمتطلبات قانون البريد (القانون رقم 15 لسنة 2023 بشأن تنظيم الخدمات البريدية). يتضمن قانون البريد (المادة رقم 23 من الفصل الرابع) من بين صلاحيات الهيئة تحديد ومراقبة معايير الجودة للخدمات البريدية.
The QoS Regulation (draft versions for consultation) is issued in addition to the existing legal and authorization regimes, including for example Law No. 8 of 2008 on Consumer Protection. The QoS regulation is therefore intended to be complementary and additive to these existing regimes.	يتم إصدار اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة (مسودات للمشاورة) كإضافة إلى الأنظمة القانونية وأنظمة التصريح الحالية، بما في ذلك على سبيل المثال القانون رقم 8 لسنة 2008 بشأن حماية المستهلك. وبالتالي، فإن اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة تهدف إلى أن تكون مكملة وإضافية لهذه الأنظمة الحالية.
In preparing its proposals, the CRA has considered a wide range of potential regulatory options for setting QoS obligations in the Postal Sector. Underpinning its proposals are the following considerations:	في إعداد مقترحاتها، أخذت الهيئة في الاعتبار مجموعة واسعة من الخيارات التنظيمية المحتملة لتحديد التزامات جودة الخدمة في قطاع البريد. إن الأسس التي تستند إليها مقترحاتها هي الاعتبارات التالية:
<ul style="list-style-type: none"> Licensing of the sector will be a significant new development, and this will involve various stakeholders getting used to a range of new regulations, new responsibilities and new relationships. 	<ul style="list-style-type: none"> ترخيص القطاع سيكون تطوراً جديداً كبيراً، وسيطلب ذلك من مختلف أصحاب المصلحة التكيف مع مجموعة من لوائح تنظيمية جديدة، ومسؤوليات جديدة، وعلاقات جديدة.
<ul style="list-style-type: none"> Qatar Post is working through a transformation program, including IT systems upgrades to improve management and quantitative information. Therefore, the impact on Qatar Post (in terms of added costs to comply with obligations) needs to be considered. Similarly, the possible costs to couriers to comply with obligations is also a relevant consideration. 	<ul style="list-style-type: none"> تعمل بريد قطر على برنامج تحول، بما في ذلك ترقية أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإدارة والمعلومات الكمية. لذلك، يجب الأخذ في الاعتبار التأثير على بريد قطر (من حيث التكاليف الإضافية للامتثال للالتزامات). وبالمثل، تؤخذ أيضاً بالاعتبار التكاليف المحتملة على مقدمي الخدمة للامتثال للالتزامات.
<ul style="list-style-type: none"> The volumes of some services are low, and therefore materiality and proportionality are key principles in defining a QoS regime which is appropriate for Qatar. 	<ul style="list-style-type: none"> إن أحجام بعض الخدمات منخفض، وبالتالي فإن الأهمية والنسبية هما مبدآن رئيسيان في تحديد نظام جودة الخدمة المناسب لقطر.
<ul style="list-style-type: none"> This will be the first postal QoS regime defined specifically for Qatar, and the proposals here represent a starting point for regulation, rather than attempting a best and final solution. Once the full set of postal regulations has been implemented and been active for a period, the CRA expects to undertake reviews of regulations, in order to refine and improve the regime, in 	<ul style="list-style-type: none"> سيكون هذا أول نظام لجودة الخدمة البريدية محدد خصيصاً لقطر، وتمثل الاقتراحات هنا نقطة انطلاق للتنظيم، بدلاً من محاولة الوصول إلى أفضل حل نهائي. بمجرد تنفيذ مجموعة كاملة من اللوائح التنظيمية البريدية وبدء العمل بها لفترة، تتوقع الهيئة إجراء مراجعات للوائح التنظيمية، بهدف تحسين النظام وتنقيحه بطريقة مستهدفة ومتوازنة. لذلك، يمكن للهيئة إقرار إضافات أو تعديلات أو حذف لنظام

a targeted and proportionate manner. Therefore, additions, revisions or deletions to the QoS regime can be proposed by the CRA in future, once a better understanding of the issues has emerged from an active regulatory environment.	جودة الخدمة في المستقبل، بمجرد أن يتضح فهم أفضل للقضايا من بيئة تنظيمية نشطة.
<ul style="list-style-type: none"> The CRA may undertake additional investigations on its own initiative, in order to investigate any aspects of service quality which the CRA wishes to further understand. 	<ul style="list-style-type: none"> قد تقوم الهيئة بإجراء تحقيقات إضافية من تلقاء نفسها، من أجل التحقيق في أي جوانب من جودة الخدمة التي ترغب الهيئة في فهمها بشكل أفضل.
1.2 Consultation Questions	1.2. أسئلة المشاورة
Stakeholders and other interested parties are invited to provide justified views and comments related to any aspect of the proposed QoS regulation. However, CRA would also be pleased to receive input in response to the following specific questions. Please provide full details with each answer.	تدعو هذه المشاورة أصحاب المصلحة والأطراف المعنية الأخرى إلى تقديم وجهات النظر والتعليقات المعلقة بأي جانب من جوانب مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة المقترحة. ومع ذلك، ترحب الهيئة أيضاً بالحصول على المدخلات استجابةً للأسئلة المحددة التالية. يرجى تقديم تفاصيل كاملة مع كل إجابة.
1. Are the baseline requirements for Service Providers appropriately comprehensive and detailed in scope?	1. هل المتطلبات الأساسية لمقدمي الخدمة شاملة ومفصلة في النطاق بشكل مناسب؟
2. Are the additional requirements for Qatar Post appropriately comprehensive and detailed in scope?	2. هل المتطلبات الإضافية لبريد قطر شاملة ومفصلة بشكل مناسب؟
3. Are the supporting procedures and regulations sufficient to ensure adherence to the QoS standards?	3. هل الإجراءات والأنظمة الداعمة كافية لضمان الالتزام بمعايير جودة الخدمة؟
1.3 How to Respond to the Consultation	1.3. كيفية الاستجابة للمشاورة
1.3.1 Consultation Procedures	1.3.1. إجراءات المشاورة
In keeping with an open and transparent regulatory process, CRA is consulting on the attached proposed QoS regulation. Stakeholders and interested parties are invited to provide their views and comments on any aspect of this consultation and to respond to the specific questions raised herein.	انطلاقاً من التزامها بعملية تنظيمية مفتوحة وشفافة، تقوم الهيئة بعملية المشاورة حول مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة المقترحة المرفقة. إن أصحاب المصلحة والأطراف المعنية هم مدعوون لتقديم وجهات نظرهم وتعليقاتهم على أي جانب من جوانب هذه المشاورة والرد على الأسئلة المحددة الواردة هنا.
When responding, interested parties are asked to make clear reference to the related clause (paragraph) of the QoS regulation and/or question number and to provide background, context and supporting information. Respondents should provide evidence in support of their comments where necessary. This will enable CRA to understand why the submitted opinions are held by the respondent and take better account of the underlying reasoning.	عند الرد، يُطلب من الأطراف المعنية الإشارة بوضوح إلى البند (الفقرة) ذي الصلة من اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة و / أو رقم السؤال وتقديم خلفية وسياق ومعلومات مساندة. يجب على المستجيبين تقديم أدلة تدعم تعليقاتهم عند الاقتضاء. سيسمح ذلك للهيئة بفهم سبب تقديم المستجيب للآراء المقدمة ومراعاة التعليل الأساسي بشكل أفضل.
Responses to this consultation (and questions about this consultation) should be submitted by email to:	يجب تقديم الردود على هذه المشاورة (والأسئلة حول هذه المشاورة) عبر البريد الإلكتروني إلى: [Postalinfo@cra.gov.qa

[Postalinfo@cra.gov.qa]. The subject reference in the email should be stated as "Consultation on the QoS Regulation". It is not necessary to provide a hard copy of the responses. The deadline to respond to this consultation is 12th November 2024 .	[consultation]. يجب ذكر عنوان المرجع في البريد الإلكتروني على أنه "مشاورة حول مسودة اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة". ليس من الضروري تقديم نسخة ورقية من الردود. الموعد النهائي للرد على هذه المشاورة هو [12 نوفمبر 2024]								
All submissions received in response to this consultation will be carefully considered by CRA. However, it should be noted that nothing included in the draft versions of the QoS Regulation is final or binding, and CRA is under no obligation to adopt or implement any comments or proposals submitted.	سيتم النظر بعناية من قبل الهيئة في جميع الردود التي ترد جواباً على هذه المشاورة. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد شيء مدرج في مسودات اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة يعتبر نهائياً أو ملزماً، ولا تلزم الهيئة باعتماد أو تنفيذ أيًا من التعليقات أو المقترحات المقدمة.								
1.3.2 Consultation Response Template	1.3.2. نموذج استجابة المشاورة								
Responses to this consultation must be in the template format (table) provided below. Responses that are not in this template format may be disregarded.	يجب أن تكون الردود على هذه المشاورة في الشكل النموذج (الجدول) المقدم أدناه. قد يتم تجاهل الردود التي لا تتبع الشكل النموذج هذا.								
Respondent: [Name of company, organization, or individual].									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="156 1037 798 1120">Clause or question references</th> <th data-bbox="798 1037 1481 1120">Responses and comments</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="156 1120 798 1249">[If relevant, please specify the number of the question or the number of the clause/paragraph of the consultation document]</td> <td data-bbox="798 1120 1481 1249">[Please provide your responses and comments in relation to the question or clause/paragraph mentioned in the first column]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="156 1249 798 1332">...</td> <td data-bbox="798 1249 1481 1332">...</td> </tr> <tr> <td data-bbox="156 1332 798 1415">...</td> <td data-bbox="798 1332 1481 1415">...</td> </tr> </tbody> </table>		Clause or question references	Responses and comments	[If relevant, please specify the number of the question or the number of the clause/paragraph of the consultation document]	[Please provide your responses and comments in relation to the question or clause/paragraph mentioned in the first column]
Clause or question references	Responses and comments								
[If relevant, please specify the number of the question or the number of the clause/paragraph of the consultation document]	[Please provide your responses and comments in relation to the question or clause/paragraph mentioned in the first column]								
...	...								
...	...								
المستجيب: [اسم الشركة أو المنظمة أو الفرد].									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="156 1664 798 1742">الردود والتعليقات</th> <th data-bbox="798 1664 1481 1742">مراجع البند أو السؤال</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="156 1742 798 1854">[يرجى تقديم ردودك وتعليقاتك فيما يتعلق بالسؤال أو البند / الفقرة المذكورة في العمود الأول]</td> <td data-bbox="798 1742 1481 1854">[عند الاقتضاء، يرجى تحديد رقم السؤال أو رقم البند / الفقرة من وثيقة المشاورة]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="156 1854 798 1937">...</td> <td data-bbox="798 1854 1481 1937">...</td> </tr> <tr> <td data-bbox="156 1937 798 2020">...</td> <td data-bbox="798 1937 1481 2020">...</td> </tr> </tbody> </table>		الردود والتعليقات	مراجع البند أو السؤال	[يرجى تقديم ردودك وتعليقاتك فيما يتعلق بالسؤال أو البند / الفقرة المذكورة في العمود الأول]	[عند الاقتضاء، يرجى تحديد رقم السؤال أو رقم البند / الفقرة من وثيقة المشاورة]
الردود والتعليقات	مراجع البند أو السؤال								
[يرجى تقديم ردودك وتعليقاتك فيما يتعلق بالسؤال أو البند / الفقرة المذكورة في العمود الأول]	[عند الاقتضاء، يرجى تحديد رقم السؤال أو رقم البند / الفقرة من وثيقة المشاورة]								
...	...								
...	...								

1.3.3 Publication of Comments	1.3.3. نشر التعليقات
In the interests of transparency and accountability, CRA may publish the responses to this consultation on its website at (www.cra.gov.qa). All responses will be processed and treated as non-confidential unless confidential treatment has been requested by the respondents.	حرصاً على الشفافية والمساءلة، يجوز للهيئة نشر الردود على هذه المشاورة على موقعها الإلكتروني (www.cra.gov.qa). سيتم معالجة جميع الردود والتعامل معها على أنها غير سرية ما لم يطلب المستجيبون خلاف ذلك.
In order to claim confidentiality of information in submissions, respondents must provide a non-confidential version of such material in which all information considered confidential has been redacted and replaced with “[CONFIDENTIAL]” or “[CONFIDENTIAL INFORMATION]”.	من أجل المطالبة بسرية المعلومات الواردة في الردود المقدمة، يجب على المستجيبين تقديم نسخة غير سرية من هذه المواد حيث تم تحرير جميع المعلومات التي تعتبر سرية واستبدالها بـ “[سرية]” أو “[معلومات سرية]”.
A comprehensive justification must be provided for each section of a response that respondents wish to be treated as confidential. Furthermore, respondents cannot request confidentiality for the entire response or whole sections of the response. While CRA will endeavor to respect the wishes of respondents, in all instances the decision to publish responses (in full or in part) will be at the sole discretion of CRA.	يجب تقديم تعليل شامل لكل قسم من الرد الذي يرغب المستجيبون في معاملته على أنه سري. أكثر من ذلك، لا يمكن للمستجيبين طلب السرية للرد بأكمله أو أقسام كاملة من الرد. وبينما ستسعى الهيئة إلى احترام رغبات المستجيبين، فإن قرار نشر الردود (كلياً أو جزئياً) يخضع في جميع الأحوال للسلطة الإستثنائية للهيئة.
By responding to this consultation, respondents will be deemed to have waived all copyright and/or intellectual property rights over the material provided. For more clarification concerning the consultation process, please contact us on [Postalinfo@cra.gov.qa].	يُعتبر المستجيبون من خلال الرد على هذه المشاورة قد تنازلوا عن جميع حقوق النشر و / أو حقوق الملكية الفكرية الخاصة على المواد المقدمة. لمزيد من التوضيح بشأن عملية المشاورة، يرجى التواصل معنا عبر [Postalinfo@cra.gov.qa]

2 Part II: Draft versions of the QoS Regulation	2. الجزء الثاني: مسودات اللائحة التنظيمية لجودة الخدمة
Please see attached separate documents: • Regulation of Postal Quality of Service Obligations (draft for consultation)	يرجى الاطلاع على الوثائق المنفصلة المرفقة: • اللائحة التنظيمية لإلتزامات جودة الخدمة البريدية (مسودة للمشاورة).