

التقرير السنوي



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات 2021
www.trc.gov.jo





حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير حسين بن عبد الله الثاني ولي العهد المعظم



التقرير السنوي

٢٠٢١

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

www.trc.gov.jo

جدول المحتويات

- (1) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي..... 3
- (2) نبذة عن الهيئة..... 4
- (1-2) النشأة..... 4
- (2-2) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية..... 4
- (3-2) مجلس المفوضين والهيكل التنظيمي 6
- (3) الملخص التنفيذي..... 7
- (4) انجازات الهيئة للعام 2021..... 8
- المحور الاول: منح وتجديد رخص اتصالات متنوعة..... 8
- المحور الثاني: اصدار أنظمة وتطبيقات متخصصة..... 9
- المحور الثالث: حماية مصالح المستخدمين..... 9
- المحور الرابع: تعزيز أداء شبكات الاتصالات..... 12
- المحور الخامس: تنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي..... 14
- المحور السادس : التفتيش ومراقبة الطيف الترددي :..... 15
- المحور السابع: ضمان جودة الخدمات 17
- المحور الثامن: ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد..... 18
- المحور التاسع: مشاركات خارجية وإقامة فعاليات داخلية 19
- المحور العاشر: تعزيز الأداء المؤسسي..... 20
- (5) نشاطات المسؤولية المجتمعية..... 20
- (6) الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية..... 21
- (7) ملحق : قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام 23
- (8) الحسابات الختامية للهيئة 2021 27

كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



المهندس بسام فاضل السرحان

لقد عملت المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية المتسارعة التي حدثت مؤخراً في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد على التأثير على نمط الحياة الإنسانية بأوجهها المختلفة سواء: الاقتصادية، الاجتماعية، والثقافية والبيئية، كما وبينت بشكل جلي ما لهذا القطاع من أهمية ودور محوري في استراتيجيات التنمية كونه المحرك الذي يقود عملية التغيير لإحداث النماء في مختلف قطاعات الانتاج وتحقيق الرفاه الاجتماعي.

ان تجربتنا في تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة الأردنية الهاشمية تكاد تكون فريدة من نوعها، وذلك لقناعتنا بأن بناء مجتمع المعلومات والتحول الرقمي يتم من خلال عملية تنموية شاملة محورها الانسان وبالقدر الذي جلبت فيه تلك المتغيرات من فرص مكنت الأفراد والمجتمعات من انشاء وتوليد المعلومات وتبادلها والاستفادة منها وعكسها في تحقيق الأهداف التنموية وتحسين نوعية الحياة، فقد حملت معها الكثير من التحديات أمام صانعي القرار والمنظمين وممثلي القطاع الخاص وكافة أطراف العلاقة، كما تجاوز أثرها حدود الدولة القطرية والاقليم الجغرافي الواحد ليشمل العالم كافة.

ان التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا الرقمية أصبح خياراً استراتيجياً لاقتصادات المنطقة التي تسعى لتطوير قطاعاتها الاقتصادية المختلفة، سواء في مجالات البيع والشراء والتصدير والاستيراد والدفع من خلال الانترنت او غيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة.

وعلى مدى السنوات القليلة المقبلة ستواجه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بعض التحديات الهامة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فإنه من المتوقع أن تحدث تقنية الجيل الخامس ثورة تتعدى عالم الاتصالات وتقنية المعلومات لتمس كافة جوانب الحياة حيث سيكون لخدمات الجيل الخامس الأثر البارز في تحسين الأداء في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وانطلاقاً من حرص الهيئة على تسهيل اتاحة تقديم خدمات انترنت الأشياء فقد قامت الهيئة في العام 2021 بترخيص أول شركة لتقديم خدمات انترنت الأشياء في المملكة لما تتيحه هذه الخدمات من إمكانية لإيجاد مبدأ المدن الذكية التي نصبو أن نكون السباقين فيها على مستوى المنطقة، كما قامت الهيئة بالتعاون مع الجهات المعنية بدراسة إعادة توزيع الترددات وتنظيمها وخاصة التي من الممكن استخدامها في الجيل الخامس وتطوير الأطر التنظيمية الخاصة بها.

إن تركيبة ومحتوى هذا التقرير السنوي قد صمم ليزود جميع مستخدميهم وزواره بكافة المعلومات عن تطور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، كما يقدم ملخص عن أبرز إنجازات وأنشطة الهيئة خلال العام 2021.

ولا يفوتني في هذا المقام أن اشكر أعضاء مجلس المفوضين وكافة موظفي وموظفات الهيئة على ما يقدمونه من جهود لغايات تحقيق أهداف الهيئة ورؤى جلاله الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المفدى.

نبذة عن الهيئة

النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وفقاً للآتي:

- تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستخدمين بسوية عالية وأسعار معقولة، وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات وفقاً لقانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته.
- تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة جميع مقدمي الخدمات البريدية ومراقبة التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (34) لسنة 2007.

الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية:

الرؤية:

التميز في جعل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، أكثر القطاعات دعماً للنمو على الصعيد الوطني والأفضل أداءً في التنظيم على الصعيد الإقليمي

الرسالة:

هيئة حكومية مستقلة لتنظيم أداء قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد، وتحفيز المنافسة فيها، وحماية مصالح المستخدمين منها، ومراقبة تطبيق معايير جودة الخدمات وتقديمها بأسعار ملائمة وبما يحقق النمو المستدام في أداء هذه القطاعات ضمن إطار عمل مؤسسي مع الشركاء، وبالاعتماد على موارد بشرية متخصصة و متميزة.

القيم الجوهرية:

- الشراكة المستدامة
- الإصغاء لمتلقي الخدمات
- التركيز على النتائج
- التحسين المستمر
- تطبيق معايير الحاکمية الرشيدة

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء متفرغين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية الوزير المختص. ومع نهاية العام 2021 ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



عطوفة المهندس بسام فاضل السرحان
رئيس مجلس المفوضين – الرئيس التنفيذي
اعتباراً من 2021/11/22



عطوفة الدكتور نائل خالد العدوان
عضو ونائب رئيس مجلس المفوضين
اعتباراً من 2021/11/22



عطوفة الدكتور نوح الشيباب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من 2021/11/22



عطوفة الدكتور قاسم التل
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من 2021/11/22



عطوفة المهندس بلال الحفناوي
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من 2019/12/12

الملخص التنفيذي

لقد واصلت الهيئة في العام 2021 تحقيق الإنجازات الوطنية على الرغم من التداعيات التي فرضتها جائحة كورونا على كافة قطاعات العمل المختلفة بفضل الجهود المبذولة والتنسيق المتواصل بين الهيئة وتلك القطاعات، الأمر الذي ساهم في دفع مسيرة العمل نحو الارتقاء بتقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد على النحو الأمثل وفق المعايير الدولية.

في العام 2021 أصدر مجلس الوزراء القرار المتعلق بتعيين رئيس وأعضاء مجلس مفوضين جدد مؤهلين بخبرات ومعارف متنوعة بهدف استكمال مسيرة الإنجاز واستشراف الحاجات المستقبلية للقطاعات ذات العلاقة والعمل على تحقيق الأهداف المنشودة وفق استراتيجيات وطنية قادرة على استيعاب التطورات المتلاحقة بقطاع الاتصالات واستقطاب التكنولوجيا العالمية وتوطينها محلياً خدمة لكافة المستفيدين من مواطنين وقطاعات عمل مختلفة.

ان المتصفح للتقرير السنوي 2021 سيلحظ ما تم تحقيقه في مجالات مختلفة، حيث تعاملت الهيئة مع رخص الاتصالات المتنوعة من خلال منح رخص جديدة وتجديد بعض الرخص العاملة إضافة الى اصدار أنظمة وتطبيقات متخصصة تخدم سير العمل وتيسير تقديم الخدمات، كما غطت صفحات التقرير بعض المنجزات التي تتعلق بحماية مصالح المستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، إضافة الى ما تم تحقيقه في مجال تعزيز أداء شبكات الاتصالات وتنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي وما يتعلق بالتفتيش على المحطات والمواقع الراديوية المنتشرة في كافة أرجاء المملكة بهدف تحسين الأداء والوقوف على واقع الحال، كما تناول التقرير ما تم من إجراءات كفيلة بضمان جودة الخدمات وصولاً الى ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد.

وعلى الرغم من تداعيات جائحة كورونا، واصلت الهيئة جهودها الرامية الى تعزيز الأداء من خلال تبادل الخبرات العالمية والمعارف المتخصصة مع المؤسسات الدولية والإقليمية، واستضافة الجهات المحلية ذات العلاقة بعمل الهيئة بهدف تنسيق الجهود بغية تسهيل تقديم الخدمات واتاحتها لكافة المستفيدين على النحو الأمثل، إضافة الى تعزيز الجهود الهادفة الى تعزيز الأداء المؤسسي وتطوير معارف وقدرات الجهاز التنفيذي من خلال عقد الدورات والورش التدريبية واطلاق بعض البرامج والأنشطة ذات العلاقة، إضافة الى إقامة وتنفيذ بعض البرامج المنبثقة من مسؤولية الهيئة المجتمعية.

واختتم التقرير السنوي للهيئة صفحاته بالإشارة الى الأهداف الاستراتيجية للهيئة إضافة الى ملحق خاص يتضمن مؤشرات قطاع الاتصالات والبريد في المملكة المتعلقة بالقطاعات الفرعية المتنقلة والثابتة والانترنت وقطاع البريد في المملكة.

انجازات الهيئة في العام 2021

حققت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام 2021 العديد من الإنجازات المتخصصة، وذلك من خلال التعامل بفعالية مع التطور التكنولوجي المتسارع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وتالياً أبرز منجزات الهيئة خلال عام 2021:

المحور الاول: منح وتجديد رخص اتصالات متنوعة

- تجديد رخصة الاتصالات الفردية العامة للشركة الأردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) لأنظمة الاتصالات الراديوية المتعلقة بالإطار المتكامل للترخيص والتنظيم في النطاق الترددي (900 م.هـ) للحزمة الترددية (902,5-915,5/947,5-960) م.هـ بواقع (12,5+12,5) لمدة (15) عاماً من تاريخ 2021/2/21 مقابل عوائد تبلغ (156.375.000) مائة وستة وخمسون مليون وثلاثمائة وخمسة وسبعون ألف ديناراً بحيث تتضمن شروط الرخصة المجددة السماح للشركة بالاستمرار بتقديم خدماتها الحالية و/أو استخدام وتوظيف أي تكنولوجيا لتقديم خدمات الاتصالات المتنقلة العامة.
- تجديد رخصة الاتصالات الفردية العامة للشركة البحرينية الأردنية للتقنية والاتصالات بتلكو الأردن- المملوكة من شركة أمنية لمدة خمسة عشر عاماً.
- منح شركة الشبكة العامة لأنترنت الأشياء رخصة اتصالات فئوية لتقديم خدمات انترنت الأشياء في المملكة ضمن قنوات ترددية في النطاق الترددي (863-870) م.هـ وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة على سبيل المثال لا الحصر المعيار (EN 300 220) الصادر عن معهد التقييس الأوروبي (ETSI) وعلى أساس ثانوي.
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة لشركة الثابت للاتصالات والالكترونيات.
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة لشركة سما للاتصالات.
- منح رخصة اتصالات فئوية عامة للشركة الأردنية لإدارة وتتبع المركبات.
- عدد الشركات المرخصة:

بلغ عدد الشركات المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات العامة في المملكة مع نهاية العام 2021 ما مجموعه (54) شركة:

(24) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فردية.

(30) شركة حاصلة على رخصة اتصالات فئوية.

المحور الثاني: اصدار انظمه وتطبيقات متخصصة

➤ إطلاق تطبيق الهاتف المتنقل لخدمات ادارة الطيف الترددي
تم إطلاق تطبيق إدارة الطيف الترددي والذي يأتي انطلاقاً من استراتيجية الهيئة نحو التحول الرقمي، حيث يتيح التطبيق للمستخدمين بالتقدم بطلبات ترخيص أو تجديد أو تعديل رخص الترددات، وذلك باختيار احدى الخدمات المتاحة سواء كانت جوية أو بحرية أو أرضية، مع امكانية تتبّع حالة الطلب المقدم، والاستفسار عن الفواتير المستحقة ودفعها إلكترونياً، والدخول إلى سجلات الرخص الممنوحة والمخاطبات الصادرة من قبل الهيئة، وتحميل نسخ إلكترونية منها.

➤ إطلاق النظام المؤتمت لإدارة الأرقام الخاص بتقديم طلبات حجز وتخصيص الساعات الرقمية أطلقت الهيئة النظام المؤتمت لإدارة الأرقام والذي يتيح للشركات ذات العلاقة تقديم طلبات حجز وتخصيص الساعات الرقمية و/أو تجديدها، ومتابعة الطلبات المقدمة، وتسديد المطالبات المالية الخاصة بها من خلال النظام الإلكتروني (إي فواتيركم) أو من خلال آلية الدفع الاعتيادية القائمة حالياً لدى الهيئة، كما يتيح النظام إمكانية الاطلاع على السجل الوطني للأرقام والأرقام المخصصة للشركات.

المحور الثالث: حماية مصالح المستفيدين

➤ تبسيط الإجراءات على المستفيدين من خدمات الهيئة:

- استثناء أجهزة الحواسيب المحمولة والمكتبية (جديد ومستعمل ومجدد) من الحصول على الموافقات المسبقة من الهيئة لإدخالها الى المملكة عبر المنافذ الحدودية المتنوعة.
- إجراء ربط مباشر بنظام الاسيكودا في الجمارك الأردنية للاطلاع على قواعد البيانات الخاصة.
- انجاز ما مجموعه 20075 بياناً جمركياً خلال العام 2021 من خلال مكاتب الهيئة الخارجية المتواجدة في مطار الملكة علياء الدولي وفي جمرک العقبة.

➤ التعامل مع شكاوى المستفيدين:

- تلقي ما مجموعه (6978) شكوى خلال عام 2021 تمت معالجة (6630) شكوى، وذلك من خلال القنوات التي خصصتها لتلقي ومتابعة شكاوى المستفيدين، وبنسبة معالجة بلغت 95%.
- متابعة الشكاوى المتعلقة بعدم تمرير رسائل الجملة ومخالفة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجملة الصادرة من الهيئة، وإجراء الفحوص الفنية الدورية لضبط المخالفات.
- تطوير مشروع توفير خط الطوارئ للصم ١١٤ مع إدارة القيادة والسيطرة بمديرية الأمن العام.

➤ تنفيذ جولات تفتيشية:

- عمل كشوفات وزيارات ميدانية للوقوف على واقع حال الشركات المرخصة والمصنفة على أنها غير عاملة والمتابعة مع الجهات الحكومية ذات العلاقة منها دائرة مراقبة الشركات.

- تنفيذ جولات ميدانية لمراكز خدمات المشتركين التابعة لشركات الاتصالات بهدف الوقوف على أهم المشكلات التي من الممكن أن يتعرض لها المستفيدون عند مراجعتهم هذه المراكز.

➤ مواصفات أجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية
نشر قواعد فنية ومواصفات قياسية لأجهزة الاتصالات وأجهزة الاتصالات الطرفية في مجالات:
الطيف الترددي (Radio Frequency) والتوافقية الكهرومغناطيسية (Electromagnetic Compatibility) والصحة والسلامة العامة (Health and Safety) والبيئة (Environment) والحد من استخدام المواد الخطرة (RoHS) لمائة وأربعين فئة من الأجهزة. وتتضمن المواصفات القياسية مواصفات للأجهزة التي تعمل على تقنيات متنوعة، والأجهزة التي تعمل على تقنية WLAN، وتقنية RFID، وتقنية PSTN، والأجهزة ذات القدرة الإشعاعية المنخفضة (SRD)، وتقنية (GNSS)، وتقنيات أخرى. حيث تتوزع الأجهزة التي تعمل على هذه التقنيات وغيرها على أجهزة هواتف خلوية، وأجهزة حاسوبية، ونقاط وصول لاسلكية، وإكسسوارات سيارات، وأجهزة تحديد سرعة السيارات، وأجهزة تتبع، وهواتف أرضية سلكية ولاسلكية، وغيرها من الأجهزة.

➤ حجب وإعادة تشغيل تطبيقات ومواقع إخبارية ومواقع الكترونية
تم تنفيذ حجب وإعادة تشغيل المواقع الالكترونية غير المرخصة من هيئة الاعلام، وتطبيقات النقل غير المرخصة بالتنسيق مع وزارة النقل/ هيئة النقل البري حيث تم حجب وإعادة تشغيل ما مجموعه (20) موقع اخباري في العام 2021.

➤ التدقيق على أنظمة شحن البطاقات
الانتهاء من تنفيذ المرحلة الثانية من مشروع التدقيق على أنظمة شحن بطاقات الاتصالات والفوترة (Billing Verifications) لشركات الاتصالات المتنقلة مع شركة (Araxxe) الفرنسية حيث تم إجراء مجموعة من الفحوصات التي تحاكي استخدام المستفيد من خدمات الاتصالات المتنقلة ومقارنة نتائج الفحوصات مع ما تتقاضاه الشركات من رصيد المستفيد لقاء الحصول على الخدمة، كما تم إجراء زيارات التدقيق الفني الميداني على أقسام (المبيعات وخدمات المشتركين وتكنولوجيا المعلومات والعوائد والمالية والشؤون التنظيمية) وفق المعايير والمنهجيات المعتمدة من الهيئات العالمية وعلى وجه الخصوص توصيات معهد التقييس الاوروي للاتصالات (ETSI).

➤ الاستخدام الآمن للإنترنت:
قامت الهيئة بمتابعة آليات الرقابة العائلية لدى مقدمي خدمات الانترنت وآليات تطبيق إرشادات الاتحاد الدولي للاتصالات حول حماية الأطفال عبر الإنترنت. حيث تم إضافة خدمة الرقابة العائلية على حزم الهواتف الذكية وعمل حملات توعوية لكيفية تفعيل الخدمة على الهواتف الذكية.

➤ إطلاق حملات توعوية:

أطلقت الهيئة خلال عام 2021 عدد من حملات التوعية المتخصصة من خلال محطات التلفزة المحلية، تناولت مواضيع مختلفة لزيادة وعي المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، وكان من أهم هذه الحملات:

- تطبيق مستخدمي الطيف الترددي (فيديو)
- حملة موجهة للمتاجر الالكترونية (نص تسجيل)
- حملة الرسائل الدعائية
- حملة خدمات الانترنت
- حملة وسائل الاحتيال
- حملة اذونات التطبيقات
- حملة رسائل الفلاش الدعائية
- حملة التجوال الدولي

➤ إدارة الهوية المؤسسية والمحتوى والحضور الرقمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

○ إدارة الهوية المؤسسية للهيئة:

تبرز أهمية الهوية المؤسسية للهيئة من خلال تواجدها الرقمي على منصات التواصل الاجتماعي التي تدير صفحاتها، ومن خلال ما يصدر عن الهيئة من مواد توعوية للنشر على هذه المنصات، بالإضافة إلى الاعلانات التي تنشرها على موقعها الإلكتروني، ومن خلال البريد الإلكتروني الحكومي (حكومي بخدمتي).

وقد قامت الهيئة خلال العام 2021 بتعزيز هويتها المؤسسية وتوفير كافة التصاميم اللازمة لإعلاناتها وحملاتها الاعلامية الصادرة من خلال المنصات (الثابتة والمتحركة)، وتوفير التصاميم اللازمة للفعاليات المحلية التي تقيمها الهيئة، بالإضافة إلى تصميم كافة التقارير والنشرات الصادرة عن الهيئة الداخلية منها والخارجية.

○ صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب):

قامت الهيئة خلال العام 2021 بتعزيز دورها من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب) لتناسب مع التطورات العالمية بهذا المجال وعلى الأخص لاحقا لتداعيات جائحة كورونا التي بسببها تطلب الأمر أهمية وجود حضور رقمي للهيئة لتقديم الدعم للمواطنين والمستثمرين على حد سواء وفق احتياجاتهم من خلال كافة الوسائل المتاحة.

وقد أطلقت الهيئة الحملات التوعوية والاعلانات المتخصصة سواء من خلال الصور والاشكال المعبرة أو من خلال إعلانات الفيديو المصورة أو من خلال اعلانات الانفوغرافيك الثابتة او المتحركة لتكون هادفة وجذابة بشكل أكبر لمستخدمي منصات التواصل الاجتماعي. حيث قامت الهيئة بنشر إعلاناتها وحملاتها الاعلامية التي تتعلق بالموضوعات التالية:

- منشورات توعوية موجهة لأولياء الأمور والتربويين بما يتعلق باستخدام الأطفال لوسائل التواصل الاجتماعي.
- منشورات توعوية موجهة لمستخدمي منصات الدفع الالكتروني والتجارة الالكترونية .
- دعوة مشغلي البريد إلى حظر التعامل والتداول مع الأصول الافتراضية .
- اجراءات الهيئة الوقائية لحماية المواطنين عند التعرض للحقول الكهرومغناطيسية.
- التعامل مع رسائل الفلاش الدعائية على جميع شبكات الاتصالات.
- إعلانات موجهة لكافة مستخدمي خدمات الاتصالات الحاليين وللراغبين بالاشتراك لأول مرة، وبما يتعلق بعقود الاشتراك.
- إعلانات متنوعة للتحذير من المكالمات الدولية مجهولة المصدر.
- مواد متنوعة للتوعية بمهام مواد قانون الاتصالات وقانون الخدمات البريدية.
- المهنته بكافة المناسبات الوطنية والاعياد الدينية والاحتفالات العالمية .
- منشورات توجيهية للاستخدام الامن للإنترنت، وغيرها الكثير...
- وكذلك الأمر، سهلت الهيئة عمليات التواصل المباشر مع المواطنين والمستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، حيث قامت بـ:
- تلقي ومتابعة شكاوى متابعي الصفحات ومتابعة حلها ومعالجتها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
- متابعة استفسارات واقتراحات متابعي الصفحات والاجابة عليها والاخذ بالملاحظات البناءة.
- نشر أخبار الهيئة الصحفية والمقابلات الخاصة بها، وآخر الإحصائيات والتقارير والمستجدات التي تصدر عنها.

المحور الرابع: تعزيز أداء شبكات الاتصالات

➤ تعليمات تنظيم ارسال رسائل الجمله:

أصدرت الهيئة تعليمات تنظيم إرسال رسائل الجمله ونشرها على الموقع الإلكتروني للهيئة وتبليغ الجهات ذات العلاقة بذلك.

وتضمنت التعليمات الشروط الواجب توفرها فيمن يرغب بتمرير رسائل الجملة، إضافة الى تصنيف رسائل الجملة والامور المرتبطة بتصنيف تلك الرسائل وما يتوجب على المرخص له القيام به عند التعامل مع مثل تلك الرسائل. كما وتضمنت التعليمات أحكاماً تنظيمية اتجاها المرخص له.

ويأتي إقرار هذه التعليمات لغايات تنظيم الأمور المتعلقة بإرسال رسائل الجملة، وهي أي رسالة نصية قصيرة أو رسالة متعددة الوسائل ترسل إلى المستفيدين عامة، أو لفئة معينة منهم لغايات دعائية أو خدمية.

➤ خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية:

وافقت الهيئة على اعتماد النسخة المعدلة من خطة الترقيم الوطنية وتعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية، وتم نشر الخطة والتعليمات المعتمدة على الموقع الالكتروني للهيئة.

ويأتي اعتماد التعديلات الجديدة في ضوء التطور الحاصل في مجال خدمات الاتصالات المتعلقة بمنظومة انترنت الاشياء بما فيها نمط الاتصال آلة بآلة في كافة المجالات والقطاعات الحياتية (الصحية والزراعية والصناعية والنقل وغيرها) والمتزايدة بصورة مستمرة، ولمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة التي حدثت في عالم الاتصالات.

كما تم تعديل تخصيص السعات الرقمية الخاصة بخدمات الهواتف المتنقلة ليصبح تخصيص تلك السعات بكل من 100 ألف رقم أو بمليون رقم للسعة الواحدة وبحسب ما تقرره الهيئة ولكل حالة على حدة.

اما التعديلات الرئيسية على تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية فتتمثل في تعديل نسبة الاستغلال للسعات الرقمية، وتعديل التوضيح المتعلق بالأرقام التي في الخدمة، وادراج تعريف متعلق بنظام ادارة الأرقام الذي من المتوقع بدء العمل به مع نهاية العام الحالي.

➤ الربط البيئي والنفاد:

- دراسة واعتماد العديد من اتفاقيات الربط البيئي بين عدة شركات مرخصة، ومتابعة التزام المرخص لهم بها. حيث تم دراسة واعتماد اتفاقيات الربط البيئي بين شركة فايرتلك التي تقدم خدمات الجملة على شبكة الاليف الضوئية المملوكة لها لعدد من الشركات المرخصة في السوق الأردني. كما تم إنجاز العديد من اتفاقيات الربط البيئي الأخرى للعديد من الخدمات.
- تخصيص أرقام لجهات حكومية من خطة الترقيم الوطنية لتمكينهم من تقديم خدمات للمواطنين. كما تم تخصيص العديد من أرقام الطوارئ لعدد من الجهات التي تحتاج لتلك الأرقام وبما يتوافق مع ما ورد في خطة الترقيم الوطنية؛ حيث تم تخصيص رقم للطوارئ (102) لأمانة عمان الكبرى، وتخصيص رقم للطوارئ (116) لشركة الكهرباء الأردنية، وتخصيص رقم للطوارئ (105) لدائرة الجمارك الاردنية.
- التنسيق مع شركات الاتصالات الخلوية توفير خدمات الرسائل القصيرة لمديرية الامن العام في حالة الكوارث والطوارئ.
- تخصيص سعات رقمية جديدة لبعض المرخصين لتقديم خدمات الاتصالات.

➤ أمن شبكات الاتصالات ومنع الاستخدام غير المشروع لشبكات الاتصالات:
استمرارية العمل على تحديد وكشف المكالمات الدولية التي يتم تمريرها الى المملكة بطرق غير مشروعة على شبكات الاتصالات المتنقلة المحلية باستخدام أجهزة الـ (SIM Boxes) وذلك لحماية الأمن والاقتصاد الوطني ولمصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات.

المحور الخامس: تنظيم كفاءة استخدام الطيف الترددي الراديوي

لغايات مواكبة التطورات التقنية العالمية قامت الهيئة خلال عام 2021 بما يلي:

- اعتماد الجدول الوطني لتوزيع الترددات بما يتلاءم مع أبرز القرارات الدولية الصادرة بخصوص توزيع الطيف الترددي والمعتمد ضمن لوائح الراديو الصادرة عن الإتحاد الدولي للاتصالات.
- منح مشغلي خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة ترددات راديوية مجانية بموجب قرار مجلس الوزراء بهذا الخصوص لدعم عملية التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا وتقديم كافة التسهيلات لهم بما يضمن استدامة العمل والسرعة في الإستجابة لطلبات الترخيص وتعديل الشبكة من خلال المنصة الإلكترونية نظام إدارة الطيف الترددي.
- تحديث اتفاقية تنظيم الطيف الترددي بما يلي الطلب المتزايد على الطيف ومواكبة التطورات التكنولوجية بالتنسيق مع القيادة العامة للقوات المسلحة.
- وضع الخطط الفنية اللازمة لتوفير نطاقات ترددية لتقديم خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة (5G)، بالتنسيق مع مستخدمي الطيف الترددي.
- تقييم واقع حال محطات البث الإذاعي الصوتي العاملة وفق التشكيل الترددي (FM)، والعمل على وضع حلول للحد من مشاكل التداخل الراديوي على المحطات العاملة والمرخصة لدى الهيئة.
- اعتماد مسودة نسخة معدلة من تعليمات وشروط ترخيص وتشغيل شبكات الاتصالات الراديوية (RLAN) متضمنة إتاحة حزم ترددية إضافية أبرزها الحزمة الترددية (5925-6425) م.ه لاستخدام تقنية الواي فاي (Wi-Fi) في الأردن بما يواكب التوجهات الدولية وأبرز الممارسات العالمية.
- متابعة إجراءات التنسيق مع الدول المجاورة لتحديث الاتفاقيات المبرمة معهم بما يخص تجاوز تغطية شبكات خدمات الاتصالات المتنقلة (IMT) في المناطق الحدودية.
- المصادقة الثنائية على آلية تنسيق للحد من التداخلات الضارة والتغطية المتجاوزة لشبكات الاتصالات المتنقلة العامة (IMT) بين المملكة الأردنية الهاشمية والمملكة العربية السعودية.
- اعتماد رخصة ترددات على العموم لتشغيل واستخدام الأجهزة الراديوية قصيرة المدى (SRD).
- توفير موارد الطيف الترددي ومتابعة المرخصين الحاصلين على رخص ترددات راديوية بمختلف أنواعها ومتابعة إجراءات الرخص الراديوية لجميع الخدمات من خلال دراسة العديد من طلبات اصدار/ تجديد/تعديل/الغاء الرخص الراديوية الخاصة والعامة ومنح الموافقات اللازمة عليها وفقاً لما هو مبين بموجب الجدول أدناه:

نوع الطلب	عدد الطلبات
اصدار رخصة ترددات جديدة	1891
تجديد رخصة ترددات	474
تعديل رخصة ترددات	2709
الغاء رخصة ترددات	187

المحور السادس: التفتيش ومراقبة الطيف الترددي:

➤ الكشف والتقرير واتخاذ الاجراءات اللازمة حول شكاوى التداخل السلبي/التشويش على الحزم الترددية المرخصة والمخصصة:

○ شكاوى التداخل السلبي على الحزم الترددية المخصصة للملاحة الجوية، ضمن مطار الملك حسين/العقبة، ومطار الملكة علياء الدولي، حيث تم معالجة (3) حالات تداخل سلبي.

○ شكاوى التداخل السلبي/التشويش على محطات FM المرخصة ومصدره مرخصين اخرين ضمن محافظات أخرى، أو من خارج المملكة، وشكاوى التداخل السلبي/ التشويش على معيدات البث والأجهزة الراديوية حيث تم معالجة (42) حالة.

○ شكاوى التداخل السلبي/التشويش أو إعاقة الارسال والاستقبال على حزم الترددات المرخصة للشركات الخليوية، بواقع 36 جولة ميدانية.

➤ مراقبة ومسح وتفتيش استخدام الطيف الترددي:

○ مسح كامل الطيف الترددي في مختلف مناطق المملكة حيث تم إجراء (153) جولة مسح ميداني للطيف الترددي من خلال النظام المتنقل، و (51) عملية مسح للطيف الترددي ضمن مدى المحطة الثابتة لمراقبة الطيف الترددي في محافظة العاصمة.

○ مسح التشكيل الترددي المخصص للبث الاذاعي FM ضمن النطاق (88 MHz – 108 MHz) لجميع محافظات المملكة والمناطق الحدودية بشكل دوري وعند الحاجة وإجراء القياسات الفنية اللازمة لترددات محتمل ترخيصها (Drive test) وبيان مستوى الاشارة المستلمة على كل تردد وإمكانية ترخيصه، بالإضافة الى مسح الترددات المرخصة للمحطات الاذاعية للتأكد من مناطق التغطية المرخصة لها، حيث تم إجراء ما يقارب 20 جولة مسح ميدانية.

- الكشف الفني الميداني على المواقع الراديوية العائدة للشركات المرخصة لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق، لبيان مدى تحقيق كلا الشركتين لمؤشرات الاداء المعتمدة من الهيئة، بواقع (1101 موقع راديوي) في جميع محافظات المملكة.
- مسح تجاوز التغطية الخلوية من الدول المجاورة في المناطق الحدودية بواقع (13) جولة مسح ميداني خلال العام.
- التفتيش على الجهات المرخصة والتي انتهت صلاحية رخصها:
 - التفتيش على الجهات المرخصة والتي انتهت صلاحية رخصها خلال العام الماضي، وتحديث قواعد البيانات الخاصة بالجهات المرخصة لدى الهيئة، والتحقق من مدى التزام المرخصين باحكام الرخصة الممنوحة لهم من خلال الكشف على الأجهزة المدرجة في الرخص والتحقق من مدى مطابقتها من الناحية الفنية على أرض الواقع، وضبط المخالف منها، حيث تم إجراء 206 جولات تفتيشية منها ما يقارب (30) جولة على المحطات الاذاعية وتحريير (92) محضر ضبط مخالفات.
 - تفتيش وضبط المتاجرة بالأجهزة الراديوية المخالفة:
 - التفتيش على العديد من الجهات التي يشتبه قيامها بالمتاجرة بأجهزة راديوية بطريقة مخالفة للقانون ودون الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة من قبل الهيئة، وضبط الاجهزة الراديوية المخالفة من قبل افراد الضابطة العدلية في فريق التفتيش حيث تم إجراء (5) جولات تفتيشية.
 - شطب واتلاف الاجهزة الراديوية:
 - شطب واتلاف الاجهزة الراديوية المرخصة نتيجة لانهاء بعض الرخص الراديوية وعدم رغبة المرخص في تجديدها، أو في حال التعديل على الرخص الراديوية بشطب بعض الاجهزة الواردة فيها حيث تم شطب واتلاف (794) جهاز يتبع الى (43) جهة مختلفة.
 - التحقق من شكاوى الصحة والسلامة العامة المتعلقة بالمواقع الراديوية:
 - الكشف على مجموعة من المواقع الراديوية نتيجة ورود شكاوى الى الهيئة من قبل المواطنين بخصوص أثر المواقع الراديوية التابعة للشركات المرخصة على الصحة والسلامة العامة والتحقق من المسافات الآمنة لتلك المواقع وكثافة القدرة الكهرومغناطيسية وفقاً لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة حيث تم الكشف على (27) موقع، واتخاذ الاجراءات اللازمة نتيجة للكشف.
 - الفحص المخبري لعينات الاجهزة لغايات الموافقات النوعية والادخال والترخيص:
 - إجراء الفحوصات الفنية للأجهزة الواردة الى الهيئة بغرض طلب الحصول على موافقات نوعيه/ موافقات ادخال أو ترخيص وذلك للتأكد من مواصفاتها الفنية ومدى مطابقتها للشروط الفنية باستخدام أجهزة الفحص المتطورة والمتوفرة لدى مختبر ادارة التفتيش والمراقبة حيث تم فحص (872 عينة) من خلال (572) معاملة، بالإضافة الى فحص 123 جهاز راديوي لغايات الترخيص.
 - اعداد التصاميم اللازمة لتطوير البات التفتيش التابعة للمديرية من خلال رفدها بمجموعة من الهوائيات التي لها القدرة على استقبال الاشارات الراديوية في المدى الترددي من 20 ميغاهيرتز الى 26 جيجا هيرتز بواقع مجموعتين من الهوائيات لكل مركبة.

- تجهيز قاعة المراقبة الثابتة للبحث الاذاعي العامل وفق التشكيل الترددي FM لتشمل جميع محافظات المملكة والمناطق الحدودية وذلك من خلال تركيب نقاط مراقبة ثابتة عدد (21) من خلال اتفاقية استراتيجية لاستضافة مواقع رصد للبحث الاذاعي والموقعة مع القوات المسلحة ممثلة بهيئة الاتصالات الخاصة. مما يسهم في رفع جودة الخدمة الاذاعية المقدمة للمواطن ضمن نطاق النقاط الاضافية، ورصد وتفادي حدوث اي مشاكل تتعلق بالتداخل السلبي والتشويش الراديوي والمساهمة في تمكين الهيئة من إيجاد قنوات ترددية جديدة يمكن ترخيصها لمحطات البث الاذاعي الراغبة بالعمل في المملكة.
- تركيب وتشغيل واستلام محطة المراقبة الثابتة للطيف الترددي وتحديد اتجاه الاشارات الراديوية، ضمن المدى الترددي 9 كيلوهرتز الى 18 جيجا هيرتز، والتدريب على استخدام المحطة بواقع (90) ساعة تدريب عملي وجاهي، واعداد التجهيزات اللازمة للمحطة داخل غرفة المراقبة الثابتة.
- التدريب على جهاز مولد إشارة راديوية (Vector Signal Generator) قادر على توليد الاشارات الراديوية الخاصة بأنظمة الاتصالات الرقمية والمتمثلة ومحاكاتها حسب تصنيف 3GPP و IEEE والاتحاد الدولي للاتصالات ITU وعقد تدريب وجاهي حول تشغيل واستخدام الجهاز بواقع (24) ساعات تدريبية.
- رفع القدرة الفنية لفريق التفتيش والمراقبة في تحليل الشارة الرقمية Vector Signal Analysis من خلال التدريب العملي الوجيه بواقع (16) ساعة تدريبية.
- تطوير قاعدة بيانات لمراقبة الطيف الترددي والمسوحات الميدانية لرصد الاشارات الراديوية وتحديد الاتجاه والمحددات الفنية سواء من خلال الانظمة الثابتة أو المتنقلة أو المحمولة.

المحور السابع: ضمان جودة الخدمات

لغايات تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة من جانب مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة، بالإضافة إلى التزامهم بتعزيز مناطق التغطية، قامت الهيئة بالعمل على المحاور التالية:

- تقييم ومتابعة شكاوى التغطية وجودة المكالمات والأنترنت الواردة للهيئة باستخدام أحدث الأنظمة وبنسبة متابعة 91%، بالإضافة الى التحقق من التزامات الشركات بإنشاء مواقع راديوية او عمل تعديل في بما في ذلك تسمية المناطق لإنشاء الأبراج مقابل التزامات الرخص
- تطوير آليات فحص التغطية والأداء بإشراك أنظمة حشد المصادر (CROWDSOURCING) حيث تم تزويد الشركة الام بعدة اقتراحات لمنصة ((Cell Analytics)) بهدف تطويع النظام لخدمة الهيئة بالشكل الأمثل وتوظيفه في مراقبة جودة وتغطية الشبكات الخلوية حيث تمت الموافقة وتم تطبيق الجزء الأكبر منها وملاحظة أثر هذه الإضافات النوعية في مساندة عمليات التحقق والتأكد من مصداقية الحلول الفنية لشكاوى الجودة والتغطية ودراسة اخر مستجدات استخدام منصة (Speed test Intelligence) وتوظيفها لاستخراج التقارير الدورية لتقييم أداء المرخص لهم (Benchmark) وزيادة التنافسية لتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

➤ تحسين تغطية الجيل الرابع في مختلف مناطق المملكة حيث تم العمل وبالتعاون مع الشركات المرخص لهم على تحديد مواقع الضعف في تغطية الجيل الرابع والعمل على تغطية أكبر عدد ممكن من المواقع، حيث تم زيادة نسبة تغطية الجيل الرابع في مختلف مناطق المملكة منذ بداية العام لتصبح 89% مقارنة بما نسبته 81% منذ بداية العام وذلك بعد ان تم احتساب هذه النسبة اعتمادا على أنظمة القسم الفنية.

المحور الثامن: ضمان الفعالية التنظيمية لقطاع البريد

لغايات تطوير قطاع البريد في الأردن على النحو الذي يتيح الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال الشركات العاملة، قامت الهيئة خلال عام 2021 بـ:

- إصدار (52) رخصة مشغل بريد فئة محلي و (1) رخصة مشغل بريد فئة دولي، والسير بالإجراءات المتعلقة بتجديد الرخص حال انتهائها، أو إلغائها في حال طلب الشركة أو مخالفتها لشروط الترخيص ولم تعمل على تصويب أوضاعها.
- مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه، بالإضافة إلى دراسة عقد الأداء وتزويد وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بمخرجات ونتائج الدراسة.
- القيام بجولات تفتيشية دورية وتكثيف الضبوطات على الجهات المخالفة وتحويل 24 جهة مخالفة للقضاء.
- ترؤس لجنة تعديل التشريعات النازمة لقطاع البريد في المملكة.
- المشاركة بأعمال اللجنة القائمة على إعداد الخطة الإصلاحية لشركة البريد الأردني وتصويب أوضاعها.
- تجميع البيانات الإحصائية الخاصة بالتجارة الإلكترونية للمرخصين حيث وصل عدد طرود التجارة الإلكترونية الى 909.321 طرد وبنسبه زيادة بلغت 42%.
- إطلاق حملات توعوية عدد الحملات مختلفة تتعلق بحماية مصالح المستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة ومن أهمها: ضرورة التعامل مع شركات التوصيل المرخصة، وحملات متعلقة بمصالح أصحاب المتاجر الإلكترونية وصفحات التسوق على منصات التواصل الاجتماعي.
- استقبال شكاوى المستفيدين من الخدمات البريدية في المملكة والقيام بالإجراءات اللازمة لحل هذه الشكاوى.
- بلغ عدد مشغلي البريد المرخصين في قطاع الخدمات البريدية مع نهاية عام 2021 ما مجموعه (189) مشغل:
 - (10) مشغلين حاصلين على رخصة مشغل بريد/ فئة دولي.
 - (179) مشغل بريد/ فئة محلي.

المحور التاسع: مشاركات خارجية وإقامة فعاليات داخلية

➤ مشاركات خارجية

- ✓ عقد لقاء ثنائي (عن بعد) مع هيئة تنظيم الاتصالات في سلطنة عمان بتاريخ 13 يناير 2021م حيث تم خلال اللقاء مناقشة العديد من الأمور والتحديات التنظيمية التي تهم الجانبين والتي من أبرزها كيفية التعامل والاستجابة مع تداعيات جائحة كورونا والتخفيف من حدة آثارها على المجتمع في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والحرص على ضمان استمرار جودة الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة.
- ✓ المشاركة (عن بعد) في فعاليات الاجتماع السنوي الثامن عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات خلال الفترة من 19 إلى 20 مايو 2021، حيث نتج عن هذا اللقاء توحيد المواقف العربية بشأن قوانين البيانات والخصوصية والاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال وتحديد التجربة الأوروبية وإعادة تعميم استبيان تأثيرات برامج تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول شبكات الانترنت (OTT) على الدول الأعضاء ويتم الرد عليه في مدة لا تزيد عن شهر ونصف من تاريخ التعميم، الموافقة على الأهداف الجديدة المقترحة للفريق لاسيما فيما يتعلق بقضايا الخصوصية والعمل على تنسيق المواقف العربية بشأنها، إصدار مسودة توصيات إقليمية عربية بشأن تطبيقات الاتصالات عبر بروتوكول شبكات الانترنت (OTT) ودعمها في الاتحاد الدولي للاتصالات، استمرار عمل الفريق وتمديد فترة المشروع بسنة واحدة استجابة لطلب الإدارة المصرية.
- ✓ المشاركة في فعاليات الاجتماع الوزاري للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA Ministerial Programme 2021 الذي عقد في برشلونه خلال الفترة من 28-2021/6/30 حيث تم في الجلسة الحوارية المخصصة لمناقشة موضوع "مستقبل النفاذ الى الطيف الترددي عرض التجربة الأردنية في التعامل مع تداعيات جائحة كورونا.
- ✓ المشاركة في الاجتماع الأربعين للجنة العربية الدائمة للبريد والذي عقد في شرم الشيخ للفترة من 12 - 2021 / 12 / 15 .

➤ فعاليات محلية

- ✓ نظمت الهيئة مؤتمرا صحفيا شاملاً تناولت فيه عرض المنجزات والبرامج والأنشطة التي تحققت خلال العام 2020 إضافة الى الحديث عن أبرز التحديات التي تواجه قطاعي الاتصالات والبريد، والخطط المستقبلية التي تسعى الهيئة الى تحقيقها خلال الأعوام القادمة.
- ✓ إقامة احتفال بمناسبة يوم البريد العالمي بمشاركة عدد من الجهات الحكومية المعنية ومشغلي البريد الخاص بالإضافة إلى مشغل البريد العام، حيث تضمن الاحتفال إجراء تجربة فنية تُقام لأول مرة في المملكة والتي تمثلت بعملية نقل طرد بريدي من خلال استخدام طيارة دون طيار "درون" بالتعاون مع شركة خاصة مختصة بذلك.

المحور العاشر: تعزيز الأداء المؤسسي

➤ البرامج التدريبية وورش العمل

عملت الهيئة على رفع وبناء القدرات تماشياً مع المتطلبات والاحتياجات التدريبية المرتبطة بالكفايات الوظيفية لكافة موظفي الهيئة، حيث تم عقد العديد من البرامج التدريبية والنشاطات ذات العلاقة:

- البرامج التدريبية الفنية المتخصصة المرتبطة بالعمليات الرئيسية والتي عقدت داخل الهيئة على مجموعات وأهمها: IOT ، Optic Fiber ، الحوسبة السحابية ، CHFI ، الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة ، ورشة عمل بلوك شين
 - مشاركة موظفو الهيئة في البرامج التدريبية الفنية المتخصصة المرتبطة بالعمليات الرئيسية والتي عقدت خارج الهيئة وأهمها: CCNP ، ورشة عمل حوكمة البيانات في ظل التحول الرقمي ، المؤتمر الوطني 11 كيف نحقق رؤى جلالة الملك في بناء الأردن الحديث ، ملتقى التحول الرقمي
 - البرامج التدريبية الادارية المتخصصة المرتبطة بالعمليات المساندة والتي عقدت داخل الهيئة على مجموعات وأهمها: بناء وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية وفق اطار COSO ، تمكين الموظف الجديد، ورشة عمل حول الدليل التنظيمي للتعاقد الوظيفي، وظائف الموارد البشرية المبنية على الكفايات الوظيفية
 - مشاركة موظفو الهيئة في البرامج التدريبية الادارية المتخصصة المرتبطة بالعمليات المساندة والتي عقدت خارج الهيئة وأهمها: مهارات تحليل وعرض البيانات، ادارة الجودة الشاملة متقدم، تعزيز ممارسات الحوكمة، القيادة المتقدمة والقيادة الوقائية والانزلاق.
- المتدربين: تم تدريب عدد 34 متدرب من خريجي الجامعات الاردنية وطلاب الجامعات كمتطلب للخروج خلال العام 2021 ضمن مديريات الهيئة المتخصصة لغايات تحقيق أهداف الخدمة المجتمعية.

نشاطات المسؤولية المجتمعية

- انطلاقاً من حرص الهيئة على المساهمة بنشاطات الخدمة المجتمعية نفذت الهيئة مجموعه من الأنشطة والمبادرات المجتمعية التالية:
- وضع واعتماد خطة طوارئ للتعامل مع جائحه كورونا
- منح ترددات مجانية مؤقتة خلال الجائحة للشركات العاملة في قطاع الاتصالات المتنقلة
- توفير خدمات الترجمة بلغة الإشارة للمستفيدين من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية وذلك من خلال الترجمة الاشارية عبر الاتصال المرئي مع مترجم للغة الإشارة من خلال تطبيق Signebook والذي يقوم بدوره بتقديم ترجمة فورية للشخص من ذوي الإعاقة السمعية وللموظف الذي يتواصل معه ليتمكن الشخص الأصم من التعبير عن احتياجاته ومتطلباته وبنفس الوقت يتمكن الموظف من تقديم الخدمة المطلوبة وبأحسن وجه دون اية معوقات.
- إطلاق حملات توعية موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية بخصوص توفير الهيئة لخدمة الترجمة بلغة الإشارة.

- تهيئه مبنى الهيئة وفقا لكودة البناء الخاصة بتسهيل استخدام المبنى لكافة المراجعين من أصحاب ذوي الاعاقة.
- توفير نسخة سماعية من دليل شؤون المستفيدين المنشور على موقع الهيئة الالكتروني الذي يتضمن أهم الأمور التي تعنى بالمستفيدين.
- توفير إمكانية تسجيل شكوى من قبل الاشخاص ذوي الإعاقة من خلال موقع الهيئة الالكتروني من خلال خاصية (AVATAR) بحيث تتوفر شخصية كرتونية لترجمة النص الى لغة الإشارة مما يمكن المشتكي من تسجيل شكوى بسهولة ويسر ودون مواجهة أية معوقات.
- تفعيل مذكرة التفاهم الموقعه بين الهيئة ومديرية الامن العام وشركات الهواتف المتنقلة وشركة جلوبيتل لإتاحة رقم الطوارئ 114 للأشخاص الصم
- تقديم الدعم المادي والمعنوي لمركز الحسين للسرطان.
- تنفيذ مسيرة تضامنية وردية مع مرضى السرطان بدعم من شركة اورانج
- تنظيم جلسة حوارية بعنوان "فكري بالوردي"
- إطلاق حملة تبرع بالدم لصالح مرضى مركز الحسين للسرطان

الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية

الهدف الوطني: خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الأموال الأجنبية وتشجيع الاستثمارات المحلية.

الهدف القطاعي: اقتصاد رقي ممكن للأفراد والمؤسسات ومعزز لمنظومة ريادة الأعمال.

الأهداف المرئية:

- تعزيز المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- توفير بيئة جاذبة لاستضافة الخدمات والاستثمار الأجنبي.
- تعزيز البنية التحتية اللازمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

الأهداف الاستراتيجية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات:

1. تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات

- 1-1 تعزيز المنافسة الفعالة والحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق .
- 2-1 تعزيز فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة
- 3-1 تشجيع إدخال خدمات جاذبة ومبتكرة في القطاع.
- 4-1 تشجيع المشاركة بالبنى التحتية الحيوية لشبكات الاتصالات الأمانة والموثوقة.

2. تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات.

1-2 تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.

2-2 تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الالكتروني

3. تنظيم فعال لقطاع البريد أخذاً بالاعتبارمتطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية

1-3 تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الالكترونية والتقدم التقني.

2-3 تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.

4. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستفيدين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

1-4 الاستمرار في زيادة الوعي لدى المستفيدين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد.

2-4 رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستفيدين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.

3-4 تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في الرقابة التنظيمية الوقائية المناسبة للتأكد من جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتدقيق الفني عليها.

4-4 ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

5. تعزيز القدرات المؤسسية للهيئة.

1-5 تمكين الهيئة بالقدرات الفنية والتقنية اللازمة.

2-5 تنمية الكفايات الوظيفية للموظفين.

3-5 جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيماً إقليمياً متميزاً.

4-5 ترسيخ ثقافة التميز والابتكار والإبداع في بيئة العمل المؤسسي.

5-5 تعزيز دور الهيئة في خدمة المجتمع

الملحقات

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة/ مؤشرات وأرقام

جدول رقم (1)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت (ISDN & PSTN) خلال الفترة (2017 - 2021)

2021	2020	2019	2018	2017	العام
278	311	317	319	328	أعداد المشتركين (الف) (ISDN & PSTN)
2.5	2,8	3	1,3	3,2	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (2)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (2017 - 2021)

2021	2020	2019	2018	2017	العام
7,275	6.987	778,7	731,8	9,703	أعداد الاشتراكات (الف)
65,8	65	73	85	97	نسبة الانتشار بين السكان (%)

*تم اجراء مراجعة احتسابها لهذا العام وفقاً لقاعدة بيانات المشغلين الفعلية

جدول رقم (3)

المؤشرات المتعلقة بمستخدمي خدمة الانترنت خلال الفترة (2017 - 2021)

2021	2020	2019	2018	2017	العام
13.4	11.17	38,9	87,7	6,6	أعداد المستخدمين (مليون)*
120.4	**103.5	**89	5,76**	**65,7	نسبة الانتشار بين السكان (%)

* المصدر دائرة الاحصاءات العامة.

* تقديراً من خلال حساب معدل النمو للأعوام السابقة لحين توفر معلومات فعلية.

جدول رقم (4)

المؤشرات المتعلقة بمشتركي خدمة الانترنت عريض النطاق خلال الفترة (2017 - 2021)*

2021	2020	2019	2018	2017	العام
710	615	457	391	348	أعداد مشتركي الانترنت الثابت عريض النطاق (ألف)
7.275	6.987	7.778	8.731	9.703	أعداد مشتركي الانترنت المتنقل عريض النطاق (ألف)
7.985	7.603	8.236	9.123	10.051	المجموع (الف)
72.17	70.37	78.12	88.67	100.11	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (5)

حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (2017 - 2021) (بالمليون)

2021	2020	2019	2018	2017	العام
39	36	32	36	30	الهاتف الثابت
257	83	141	93	138	الهاتف الخليوي
9	7	4	6	13	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
20	16	,6	,7	,7	خدمات اتصالات أخرى
325	142	178	137	182	المجموع

جدول رقم (6)

حجم الإيراد السنوي في قطاع الاتصالات (مليون/ دينار)

2021	2020	2019	2018	2017	العام
172	169	166	161	179	الهاتف الثابت
673	659	664	673	642	الهاتف الخليوي
73	73	71	77	83	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
92	88	98	97	89	خدمات اتصالات أخرى
1010	989	999	1008	993	المجموع

جدول رقم (7)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (2017 - 2021)

2021	2020	2019	2018	2017	
1453	1442	1431	1439	1484	الهاتف الثابت
2234	2289	2246	2115	2074	الهاتف الخليوي
494	470	457	247	260	الانترنت
213	95	90	244	196	خدمات اتصالات أخرى
4394	4296	4224	4045	4014	المجموع

مؤشرات قطاع البريد

مجموع حجم طرود التجارة الالكترونية (مليون)

2021	2020	2019	2018	2017	السنة
909321	641807	1301248	1360402	706092	#eCommerce Shipme

أعداد مشغلي الخدمات البريدية

2021	2020	2019	2018	2017	
1	1	1	1	1	مشغلي البريد العام
208	150	126	104	86	مشغلي البريد الخاص
198	141	118	97	79	محلي
10	9	8	7	7	دولي
209	151	127	105	87	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد

2021	2020	2019	2018	2017	
920	1032	1059	1071	1090	مشغلي البريد العام
16080	6103	4262	2283	1057	مشغلي البريد الخاص
17000	7135	5321	3354	2147	المجموع

الحسابات الختامية 2021

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هيئة ذات استقلال مالي واداري

عمان- المملكة الأردنية الهاشمية

قائمة (أ)

قائمة المركز المالي كما في 31 كانون الأول 2021

2020	2021	
دينار	دينار	
		الموجودات
		الموجودات المتداولة
9.992.339	13.753.046	نقد ونقد معادل
14.694.025	16.123.267	إيرادات مستحقة القبض
638.455	856.520	ذمم مدينة
61.447	-	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
667.717	895.374	أرصدة مدينة أخرى
79.154	61.428	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - دراسات واستشارات ولوازم مستهلكة
30.602	33.368	مستودعات
26.163.739	31,723,003	مجموع الموجودات المتداولة
		الموجودات غير المتداولة
7.670.086	1.216.900	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة - ممتلكات ومعدات
9.836.068	15.187.541	ممتلكات ومعدات
17.506.154	16.404.441	مجموع الموجودات غير المتداولة
43.669.893	48.127.444	مجموع الموجودات
		المطلوبات والعجز المتراكم
		المطلوبات المتداولة

59.457.191	86.754.719	إيرادات مقبوضة مقدمًا
61.447	-	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
3.121.785	2.078.248	ذمم دائنة
21.148.575	21.454.165	أمانات
430.386	280.014	أرصدة دائنة أخرى
1.160.000	1.160.000	التزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء المتداول
85.379.384	111.727.146	مجموع المطلوبات المتداولة
		المطلوبات غير المتداولة
2.320.000	1.160.000	التزام مقابل عقد إيجار تمويلي - الجزء غير المتداول
87.699.384	112.887.146	مجموع المطلوبات
(44.029.491)	(64.759.702)	العجز المتراكم
43.669.893	48.127.444	مجموع المطلوبات والعجز المتراكم

قائمة (ب)

قائمة الإيرادات والنفقات للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2021

2020	2021	
دينار	دينار	
		الإيرادات
69.393.775	83.262.500	إيرادات
372.099	149.637	إيراد رد مخصص خسائر ائتمانية متوقعة
69.765.874	83.412.137	مجموع الإيرادات
		النفقات
(5.987.099)	(6.150.360)	نفقات تشغيلية
(402.096)	(475.460)	نفقات تحويلية
(418.193)	(40.250)	رديات إيرادات سنوات سابقة
(2.183.295)	(2.048.016)	مصروف مخصص خسائر ائتمانية متوقعة

(340.000)	(168.200)	تكاليف تمويل
(1.509.543)	-	تكلفة استبعاد أرض لصالح الخزينة
(109.900)	(100.618)	نفقات استشارات فنية ودراسات
(10.950.126)	(8.982.904)	مجموع النفقات
58.815.748	74.429.233	وفر السنة

قائمة (ج)

قائمة التغيرات في العجز المتراكم للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2021

العجز المتراكم	
دينار	
	2020
(61.447.815)	الرصيد كما في 1 كانون الثاني 2020
58.815.748	وفر السنة
(41.397.424)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(44.029.491)	الرصيد كما في 31 كانون الأول 2020
	2021
(44.029.491)	الرصيد كما في 1 كانون الثاني 2021
74.429.233	وفر السنة
(95.159.444)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(64.759.702)	الرصيد كما في 31 كانون الأول 2021

قائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2021

2020	2021	
دينار	دينار	
		الأنشطة التشغيلية
58.815.748	74,429,233	وفر السنة
		تعديلات لـ:
827.572	1.349.001	استهلاكات
-	3	خسائر استبعاد ممتلكات ومعدات
1.509.543	-	تكلفة استبعاد أرض لصالح الخزينة
(372.099)	(149.637)	رد مخصص خسائر ائتمانية متوقعة انتفت الحاجة إليه
2.183.295	2.048.016	مصروف مخصص خسائر ائتمانية متوقعة
		التغيرات في رأس المال العامل:
523.189	(1.429.242)	إيرادات مستحقة القبض
(1.388.008)	(2.116.444)	ذمم مدينة
1.765.993	(227.657)	أرصدة مدينة أخرى
138.124	61.447	ذمم مدينة عن إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(12.661)	(2.766)	مستودعات
(14.990.996)	27.297.528	إيرادات مقبوضة مقدماً
(138.124)	(61.447)	إيرادات رخص وترددات غير متحققة
(1.716.243)	(1.043.537)	ذمم دائنة
(26.237)	305.590	أمانات
(79.419)	(150.372)	أرصدة دائنة أخرى
47.039.677	100.309.716	صافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية
		الأنشطة الاستثمارية
642.303	6.470.912	عطاءات وقرارات إحالة غير موردة
(1.230.498)	(6.700.477)	شراء ممتلكات ومعدات
(588.195)	(229.565)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة الاستثمارية

		الأنشطة التمويلية
(1.160.000)	(1.160.000)	التزام مقابل عقد ايجار تمويلي
(41.397.424)	(95.159.444)	مبالغ محولة لوزارة المالية
(42.557.424)	(96.319.444)	صافي التدفق النقدي المستخدم في الأنشطة التمويلية
3.894.058	3.760.707	التغير في النقد والنقد المعادل خلال السنة
6.098.281	9.992.339	النقد والنقد المعادل كما في بداية السنة
9.992.339	13.753.046	النقد والنقد المعادل كما في نهاية السنة



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

منطقة ببادر وادي السير/ حي دير غبار/ امتداد شارع الشهيد محمد الزغول – بناية رقم (13)

هاتف: +962 6 5501120

أرقام الفاكسات: +962 6 5690830 / +962 6 5690829

صندوق بريد رقم: 850967 الرمز البريدي 11185

الموقع الالكتروني: www.trc.gov.jo

البريد الالكتروني: trc@trc.gov.jo

صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، يوتيوب): @trcjo

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: 117000

