



تجاوب هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مع أزمة Covid-19

تشرين الأول 2020

فهرس المحتويات

1. المقدمة 3

2. إدارة الهيئة في التعامل مع الأزمة 4

1-2 مرحلة التخطيط وتحديد الاحتياجات

2-2 مرحلة التنفيذ والاستجابة الفورية للمستجدات والحالة الوبائية

3-2 مرحلة التكيف والسيطرة

3. تغيير آلية العمل للتوائم مع مستجدات الحالة الوبائية 7

1-3 التحول الرقمي والعمل عن بعد

- متابعة رخص الترددات والوصلات الميكروية
- الموافقات النوعية والادخالات
- متابعة شكاوي المشتركين

2-3 استمرارية عمل قطاع البريد ودعم خدمات التوصيل اللوجستية

3-3 التجاوب الإعلامي

4. النتائج بالمؤشرات والأرقام 12

1-4 احصائيات قطاع البريد

2-4 احصائيات الشكاوي

3-4 احصائيات Data

1. المقدمة

أزمة الكورونا التي يواجهها العالم أجمع لا يمكن حصر تأثيرها بالناحية الصحية فقط، فقد نتج عنها تداعيات طالت كافة نواحي الحياة الاقتصادية والمالية والاجتماعية والتعليمية وحتى النفسية، وهو ما استدعى ضرورة إيجاد بدائل تساعد على ضمان استمرار عجلة الحياة، ويتجلى هنا دور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كأحد الركائز الأساسية لضمان إدامة عمل كافة القطاعات التي تأثرت بما فرضه الواقع الجديد من حظر وإغلاق أو تعطيل لكثير من الأنشطة الاقتصادية والخدماتية.

لقد أدركت الهيئة منذ بداية الأزمة أهمية المسؤولية الملقاة على عاتقها خصوصاً وأن تأثير هذه الأزمة قد طال كافة فئات المجتمع من طلاب ومعلمين إلى تجار وأصحاب منشآت ومصانع وعاملين وصولاً إلى المرضى والأشخاص من ذوي الإعاقات وكبار السن، وقد بادرت الهيئة بتشكيل خلية أزمة مع مشغلي الهواتف الخلوية المتنقلة لمتابعة كافة التطورات من خلال وضع خطة طوارئ تتماشى مع تداعيات الأزمة، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة إعادة النظر في طريقة عمل جميع القطاعات للتوائم مع متطلبات المرحلة الصعبة من خلال تسخير وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتسهيل أعمالها، لقد ساهمت هذه الوسائل والتقنيات على سبيل المثال في ضمان استمرار العملية التعليمية عن بعد، كما ساهمت المنصات الإلكترونية وترخيص شركات البريد في تعزيز خدمات التوصيل، ناهيك عن إيجاد آلية مناسبة لتوصيل الأدوية لمن يعانون من الأمراض المزمنة وغيرها من التسهيلات.

كما قامت الهيئة ببذل كافة الجهود الممكنة لضمان استمرارية البنية التحتية وتعزيز قدرتها لاستيعاب كافة التحديات والضغطات من خلال التعاون مع القطاع الخاص ومنحهم ترددات مجانية لزيادة سعات شبكاتهم وتقوية البث ورفع سرعات الانترنت ومضاعفة السعة التخزينية لمواقعهم الراديوية حتى يتسنى للمواطنين استخدام وسائل الاتصالات على اختلاف أنواعها وبالشكل الأمثل ودون انقطاع وبما يلبي احتياجاتهم، بالإضافة إلى تأمين التغطية اللازمة لشبكات الاتصالات لمناطق الحجر الصحي وغيرها من الاجراءات، وصولاً لأن يكون الأردن نموذجاً عالمياً يحتذى به في مجال التعامل مع هذه الأزمة.

2. إدارة الهيئة في التعامل مع الأزمة

1-2 مرحلة التخطيط وتحديد الاحتياجات

(a) تشكيل خلية أزمة



شكلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات منتصف آذار 2020 وكإجراء استباقي خلية لإدارة الأزمات مكونة من رئيس وأعضاء مجلس مفوضي الهيئة والمدراء الفنيين لدم المشغلين الرئيسيين ومهندسي الهيئة الخبراء،

بشكل عام كان الهدف من هذه الخلية مراقبة أداء المشغلين أثناء الإغلاق والإرشاد وتسهيل الأعمال لدم المشغلين للحفاظ على استمرارية الخدمة خلال فترة الجائحة حيث تم عقد سلسلة من ستة اجتماعات خلال فترة الحجر والإغلاق .

(b) وضع واعتماد خطة طوارئ

مناقشة ووضع خطة طوارئ توافقية لمواجهة ضغوطات شبكات الاتصالات المتوقعة ومراقبة أداء الشبكات خلال فترة الحجر والإغلاق حيث تناولت الخطة وضع أولويات مرور لتدفق البيانات الأساسية تبعاً لأولويات الدولة والتي منها منصات التعلم عن بعد.

2-2 مرحلة التنفيذ والاستجابة الفورية للمستجدات والحالة الوبائية

(a) منح ترددات مجانية مؤقتة

قامت الهيئة بمنح ترددات مجانية مؤقتة حتى نهاية عام 2020 لشركات الاتصالات الخلوية المرخصة لتحسين سرعات الانترنت وتغطية الكثافات السكانية بشكل أفضل. هيئة تنظيم قطاع الاتصالات كانت السبابة وعلى المستوى العالمي في تنفيذ هذا الإجراء استجابةً لتنامي الطلب على استخدام البيانات المتوقع في ظل الظروف المستجدة، واستجابةً لرؤى سيد البلاد في تكاتف الجهود لكافة مؤسسات الدولة لتجاوز تبعات هذه الأزمة. حيث مكن هذا الإجراء شبكات الاتصالات المرخصة من مقاومة ضغوطات الاستخدام وتقديم خدمات اتصالات ذات جودة عالية، مما حسن مؤشر الأردن العالمي لسرعات خدمات الانترنت الخلوية 30 مركزاً حتى نهاية حزيران ليتحسن من المركز 106 إلى المركز 76 .

(b) إدارة إخراج تصاريح العاملين بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

قامت الهيئة بإدارة إخراج تصاريح العاملين بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال فترة الحجر لضمان ديمومة العمل وصيانة الشبكات لاء المرخصين واستمرارية تقديم خدمات الاتصالات.

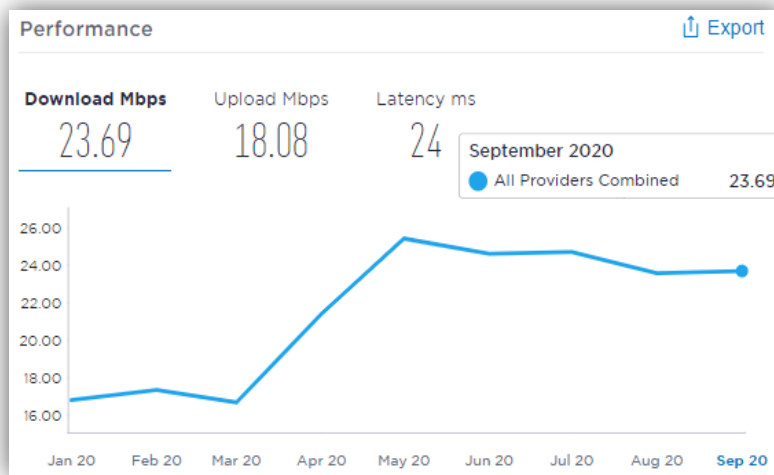
(c) تخصيص أرقام لخدمات الطوارئ

قامت الهيئة بتخصيص أرقام لخدمات الطوارئ والاستفسار من خلال تخصيص رموز قصيرة لمديرية الدفاع المدني 193، ووزارة الصحة 111، ووزارة التربية والتعليم 117171، حيث بلغت أعداد المكالمات على التوالي 200 ألف، 175 ألف، 20 ألف مكالمة.

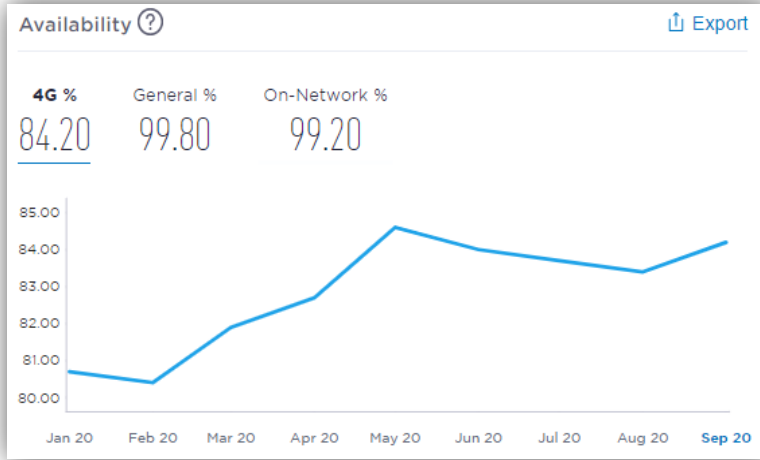
2-3 مرحلة التكيف والسيطرة

(a) مراقبة أداء الشركات

قامت الهيئة بمراقبة أداء الشركات المرخصة لخدمات الانترنت والاتصالات الثابتة والخلوية من خلال تفعيل أنظمة حشد المصادر المؤتمتة، والتي بدورها مكنت الهيئة من معالجة 97% من الشكاوى الفنية عن بعد خلال فترة الإغلاق، وعزز من انسيابية الإجراءات المتخذة لفحص الشكاوى، ويذكر أن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات هي أول جهة تنظيمية على مستوى العالم تطبق مبدأ حشد المصادر في مراقبة أداء الشركات والتحقق من الشكاوى عن بعد.



إن زيادة نسبة تغطية الجيل الرابع وارتفاع معدل سرعات التنزيل والتحميل للبيانات خلال فترة الإغلاق والجائحة جاء نتيجة لمنح الهيئة ترددات إضافية والموافقة على حيادية التكنولوجيا لبعض الترددات، ومتابعة الهيئة للشركات لإضافة تكنولوجيا الجيل الرابع في المناطق ذات الكثافة السكانية المتوسطة.

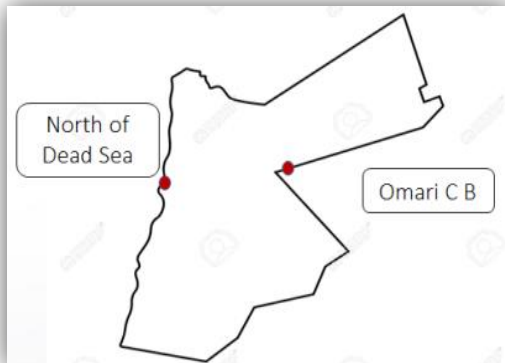


حيث ساهمت الترددات التي تم منحها مجاناً لشركات الاتصالات بتقوية البث ورفع سرعات الانترنت ومضاعفة السعة التخزينية لحوالي (4238) موقع راديوي من مواقع الشركات الثلاث الموزعة على كافة مناطق المملكة.

(b) تقارير دورية حول أداء الشبكات والسعات الدولية

قامت الهيئة بتوجيه الشركات بإرسال تقارير فنية كل 12 ساعة حول واقع أداء الشبكات والسعات الدولية المتوفرة لديها ونسب إستخدامها ومعدلات التنزيل الكلي. حيث زادت حركة البيانات اليومية بمقدار (1106) تيرابايت أي بنسبة (26%) على الشبكات الخلوية الخاصة بالجيل الرابع لونها، وتراوح تحسن معدل الزيادة في سرعات التنزيل ما بين 36% و73% ما بين الشركات الخلوية، مما يدل على جاهزية البنية التحتية في المملكة لمنظومة الاتصالات والقدرة على المحافظة على ديمومتها وتحت أي ضغوطات أو ظروف غير متوقعة. كما أظهرت النتائج زيادة استخدام تطبيقات التراسل WhatsApp و Instagram بنسبة 40%، كما وشكلت تطبيقات التواصل الاجتماعي للتدفق المرئي Facebook Video و TikTok و YouTube نسبة 52% من مجموع تدفق البيانات.

(c) توفير تغطية الاتصالات والانترنت لمناطق الحجر الصحي



قامت الهيئة بتوجيه الشركات بتوفير تغطية اتصالات وانترنت لمناطق الحجر الصحي المؤسسي في منطقتي البحر الميت الرامة وسويمة ومنطقة حدود العمري حيث عملت الشركات وبسرعة قياسية عبر تمركز مركبات اتصالات متخصصة وإضافة هوائيات لأبراج قريبة لتغطية مناطق الحجروبعات عالية.

(d) إدارة منح تصاريح العمل للشركات العاملة بقطاع التوصيل

قامت الهيئة بالعمل على إدارة آلية منح تصاريح الحركة للشركات العاملة بقطاع التوصيل المنزلي، وقطاع الاتصالات والتي تجاوزت العشرة آلاف تصريح منذ بداية الأزمة.

(e) الاستثمار في ترخيص شركات خدمات توصيل جديدة

قامت الهيئة بالعمل على الاستثمار باستقبال ودراسة طلبات ترخيص شركات بريد جديدة، حيث بلغت أكثر من 45 طلباً للمساعدة في خدمات التوصيل ودعم منصة مونة لتوصيل الخدمات.

(f) متابعة كافة الاجراءات التي تضمن سلامة الموظفين والمراجعين

- تركيب كاميرا حرارية لفحص الموظفين والزوار والتعاون مع عدد من الريديين لانتاج بوابة تعقيم الكترونية واجراء فحوصات الكورونا للموظفين اكثر من مرة.
- الالتزام بأوامر الدفاع فيما يخص دوام الموظفين ونسبة حضورهم وتخصيص ربط من خلال VPN لبعض الموظفين للقيام بأعمالهم عن بعد بكل كفاءة واقتدار من خلال توفير كل مايلزم من امكانيات للقيام بهذا الدور.
- توفير مواد التعقيم والكمادات للموظفين والمراجعين وتثبيت اشارات التباعد وتثبيتها على الأرضيات.

3. تغيير آلية العمل لتتواءم مع مستجدات الحالة الوبائية**3-1 التحول الرقمي والعمل عن بعد****(a) متابعة رخص الترددات والوصلات الميكروية:**

- بلغ عدد طلبات رخص الترددات التي تم استقبالها سواء التي تم معالجتها والطلبات قيد التنفيذ (تحت المعالجة) 2528 طلب.
- بلغ عدد طلبات وصلات الترددات التي تم استقبالها سواء التي تم معالجتها والطلبات قيد التنفيذ (تحت المعالجة) 1965 طلب.
- بلغ عدد طلبات مواقع الترددات التي تم استقبالها سواء التي تم معالجتها والطلبات قيد التنفيذ (تحت المعالجة) 2008 طلب.

(b) متابعة شكاوي المشتركين:

- تم التعامل مع (15918) مكالمة من تاريخ 2020/3/18 وردت إلى مركز الاتصال من خلال كافة منصات الهيئة، ورغم التحدي الكبير في ظل محدودية عدد الموظفين وزيادة الطلب على خدمات الاتصالات خلال فترة الإغلاق إلا أن الهيئة استطاعت وباحترافية تامة التعامل مع هذا الوضع غير المسبوق واجابة الاستفسارات والاسئلة الواردة إلى الهيئة بكثافة من المواطنين بمهنية عالية.
- تم استقبال (4480) شكوى من خلال كافة قنوات الاتصال المتاحة من قبل الهيئة لهذه الغاية، وكان يتم التنسيق أولا بأول مع قسم جودة الخدمة لحلها.
- تم إغلاق (3856) شكوى وبنسبة انجاز بلغت 86% ويتم متابعة حل باقي الشكاوى.
- متابعة المعاملات بنظام المراسلات تم من خلال نظام المراسلات المؤتمت المعمول به في الهيئة والذي يشكل واجهة التواصل الخارجية مع متلقي الخدمة، والداخلية مع موظفي الهيئة، وكان له أثر واضح في ادامة هذا الاتصال الفعال والذي كان من مخرجاته:
 - اصدار 4955 كتاب بمواضيع مختلفة.
 - انجاز 4393 موافقة نوعية/ ادخال اجهزة اتصالات.
 - استقبال 1054 معاملة عبر منصة برنامج تراسل الحكومي.

(c) الموافقات النوعية والادخالات:

- بلغ عدد كتب الموافقات النوعية الصادرة عن نظام الموافقات النوعية الالكتروني (ETAS) 800 موافقة الكترونية منذ بداية الجائحة حتى تاريخه.
- وفي سبيل استمرارية دعم شركات الاتصالات ومزودي الخدمة ومستوردي اجهزة الاتصالات وتوفير الأجهزة وقطع الغيار اللازمة لإدامة عمل أجهزة البنية التحتية لشبكات الاتصالات أو الأجهزة الطرفية التي تعمل عليها فقد قامت الهيئة بتكليف موظفين للعمل على مدار الساعة منذ الساعة الاولى للأزمة في منوبات يومية سواء خلال أوقات الدوام الرسمي في مكاتب الهيئة الخارجية أو من خلال الربط الالكتروني والدوام عن بعد، وبعد ساعات الدوام الرسمي 7/24 لإنجاز معاملات

متلقي الخدمة وضمان استمرار عمل الشبكات بنفس الكفاءة وأكثر رغم الطلب الكبير على خدمات الاتصالات حيث تم تقديم تسهيلات كثيرة والتوسع باخراج الاجهزة بتعهد للتسهيل على المستوردين وتوفير الوقت والجهد قدر الامكان وبما يضمن ثنائية سرعة الانجاز وكفاءة الرقابة، حيث بلغ عدد البيانات الجمركية المنجزة في مكاتب الهيئة الخارجية (مركز جمرك مطار الشحن، مركز جمرك العقبة، مركز جمرك عمان) 9500 بيان .

3-2 استمرارية عمل قطاع البريد ودعم خدمات التوصيل اللوجستية

1. السير بإجراءات منح 42 شركة جديدة تعمل كمشغل بريد خاص، منها 41 محلية وواحدة دولية.
2. الإشراف ومتابعة عملية تعقيم المركبات والسائقين – العاملين على توصيل المواد التموينية والأدوية ما بين مراكز التوزيع والمواطنين – وذلك خلال ثلاثة محطات مختلفة، وبمعدل أكثر من 2000 سيارة يومياً.



3. إدامة إصدار إحصائية يومية بعدد الطرود وقياس حجم العمل الكلي لجميع الشركات ومشغلي البريد والتوصيل.

4. تخصيص مجموعة من المركبات لإيصال الأدوية والوصفات الطبية من المراكز الصحية والمستشفيات التابعة لوزارة الصحة للمواطنين الذي لديهم أمراض مزمنة وذلك خلال فترة الحظر، بمجموع بلغ حوالي 400000 وصفة طبية.
5. إدامة التواصل الفوري مع جميع الشركات العاملة والحرص على تنفيذ أوامر الدفاع وإجراءات السلامة والوقاية الصحية.
6. المساهمة في دعم فرق التقصي الوبائي وذلك من خلال تخصيص عدد من المركبات التابعة للشركات المرخصة من قبل الهيئة وعددها 50 مركبة لنقل فرق التقصي في المملكة الأردنية الهاشمية من أجل أخذ العينات اللازمة.
7. العمل لساعات عمل إضافية، إضافة لداوم أيام نهاية الأسبوع.
8. انجاح منصة مونه التي أنشأتها الحكومة الأردنية لتوصيل السلع الضرورية للمواطنين في مواقع سكنهم حيث تم توصيل أكثر من **مليون** ونصف طرد غذائي تم طلبها من خلال المنصة.
9. المساهمة في توصيل الخبز عبر الشركات المرخصة من قبل الهيئة وذلك خلال فترات الحظر الكلي الذي تفرضه الحكومة.

3-3 التجاوب الاعلامي

برز دور الهيئة بشكل فعال أثناء فترة الجائحة من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي وباعتبارها حلقة الوصل المباشرة مع المواطنين في ضوء عدم قدرة المواطنين إجراء أي تواصل بشكل مباشر مع الهيئة، حيث قامت الهيئة بنشر كل ما يهم المواطنين خلال هذه الفترة الصعبة، مما يعكس أثر الاعلام الرقمي وأهميته في مثل هذه الحالات، ويتلخص الدور الإعلامي خلال فترة جائحة كورونا بما يلي:

1. نشر كافة التقارير الصحفية الصادرة عن الهيئة خلال فترة الحظر الشامل لحظة بلحظة عبر المواقع الإخبارية الإلكترونية.
2. تسهيل إجراءات الصحفيين والإعلاميين



- 3 . تعزيز دور الهيئة عبر صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي من خلال :
- نشر المواد التوعوية التي تهم المواطنين خلال فترة الجائحة من أبرزها (شحن الخطوط الخلوية – المحافظ الالكترونية – دليل اجراءات السلامة العامة لشركات التوصيل وأصحاب المنازل).
 - نشر الأخبار الصحفية الصادرة عن الهيئة.
 - نشر التقارير التلفزيونية ذات الصلة.



- نشر اللقاءات التلفزيونية والمدخلات الهاتفية مع الرئيس والموظفين المعنيين.
- الرد على كافة الاستفسارات التي ترد إلى قسم إدارة المحتوى الرقمي والاتصال سواء من خلال التعليقات أو الرسائل الداخلية عبر صفحات الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي.
- التنسيق الدائم مع كافة الوحدات والدوائر فيما يخص استفسارات المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد ونشر أية مادة توعوية تعنى بالجائحة.
- تم خلال الجائحة إقامة هاكاثون كحملة توعوية مجتمعية عن الأمن السيبراني.

الجدول التالي يبين اعداد المنشورات والتعليقات والرسائل الداخلية على صفحات الهيئة خلال فترة الجائحة من 3/17 – 5/26

اعداد المنشورات	اعداد وصول الجمهور	اعداد التعليقات	اعداد الرسائل الداخلية	اعداد التقارير واللقاءات التلفزيونية
69	222627	932	414	9

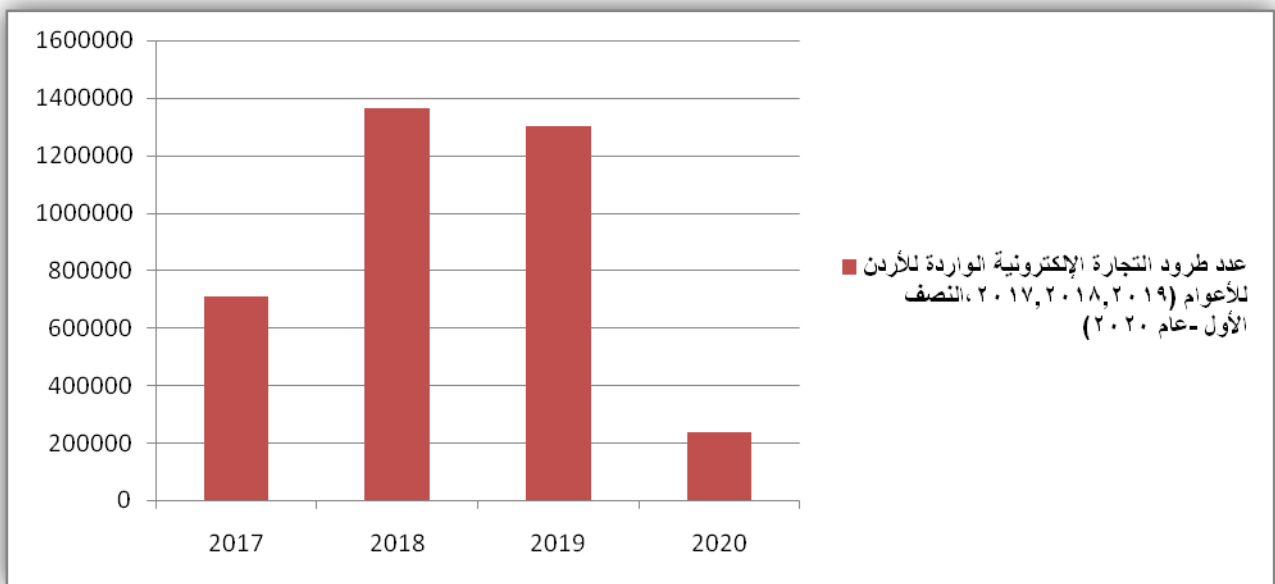
4. النتائج بالمؤشرات والأرقام

4-1 احصائيات قطاع البريد

(أ) طرود التجارة الإلكترونية :

بلغت عدد طرود التجارة الإلكترونية الواردة للمملكة عبر المواقع الإلكترونية العالمية للنصف الأول من العام (2020) 235.973 طرد تقريباً:

Year	2017	2018	2019	2020
#Ecommerce Shipments	706092	1360402	1301248	235973 first half of the year



ب) عدد العاملين في قطاع البريد

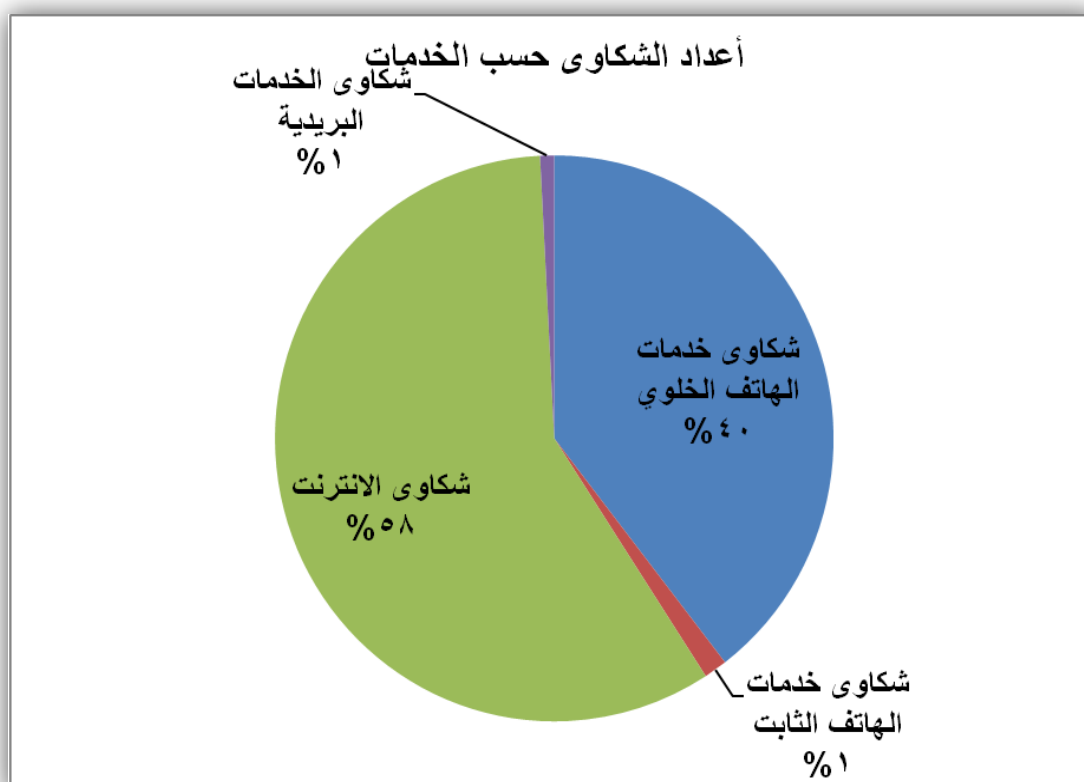
Year	2017	2018	2019	2020
#employees	2019	3354	5321	5000 first half of the year

ت) عدد المرخصين :

بلغ عدد المرخصين لتقديم الخدمات البريدية (147) مرخص منهم (138) مرخص فئة محلي و (9) مرخصين فئة دولي بجانب شركة البريد الأردني مشغل البريد العام

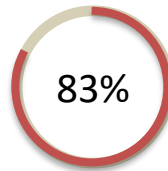
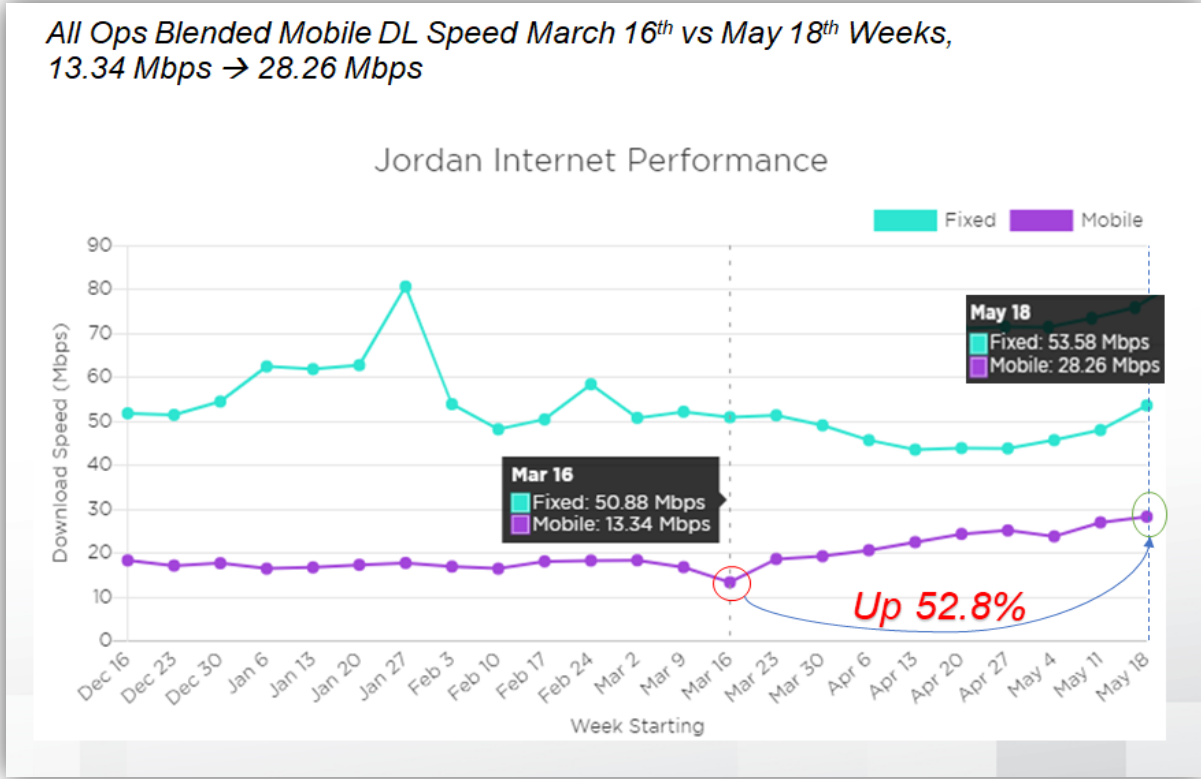
2-4 احصائيات الشكاوى

أعداد الشكاوى المغلقة	اعداد الشكاوى قيد المتابعة	إجمالي أعداد الشكاوى	الخدمات الرئيسية
1026	237	1263	شكاوى خدمات الهاتف الخليوي
33	10	43	شكاوى خدمات الهاتف الثابت
1665	198	1863	شكاوى الانترنت
16	10	26	شكاوى الخدمات البريدية
2740	455	3195	المجموع



3-4 احصائيات Data

All Ops Blended Mobile DL Speed March 16th vs May 18th Weeks,
13.34 Mbps → 28.26 Mbps



المخارج الدولية
معدل استغلال السعات الدولية

هاتف: ٥٥٠١١٢٠ (٩٦٢ ٦)
أرقام الفاكسات: ٥٠٩٠٨٣٠ (٩٦٢ ٦) - ٥٠٩٠٨٢٩ (٩٦٢ ٦)
صندوق بريد: ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨٥ الأردن
الموقع الإلكتروني: trc.gov.jo
البريد الإلكتروني: trc@trc.gov.jo
صفحة الهيئة على منصات التواصل الاجتماعي
(فيسبوك، تويتر، يوتيوب): @TRCJO
الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠

