



## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

التقرير السنوي

٢٠٢٠



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



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

## جدول المحتويات

- (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين / الرئيس التنفيذي
- (٢) نبذة عن الهيئة  
(١-٢) النشأة  
(٢-٢) الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية  
(٣-٢) مجلس المفوضين والهيكل التنظيمي
- (٣) الملخص التنفيذي
- (٤) انجازات الهيئة للعام ٢٠٢٠  
المحور الاول: السعي نحو التميز  
المحور الثاني: اصدار قرارات وتعليمات تنظيمية  
المحور الثالث: تعزيز اداء شبكات الاتصالات  
المحور الرابع: حماية مصالح المستفيدين  
المحور الخامس: تنظيم شؤون الطيف الترددي  
المحور السادس: التفتيش ومراقبة الطيف الترددي  
المحور السابع: اتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم متخصصة  
المحور الثامن: تنظيم قطاع البريد  
المحور التاسع: مشاركات خارجية متخصصة  
المحور العاشر: تبادل خبرات ومعارف متخصصة
- (٥) التعامل مع جائحة كوفيد ١٩
- (٦) تعزيز الاداء المؤسسي
- (٧) الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية
- (٨) ملحق : قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة / مؤشرات وأرقام

## (١) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



الدكتور المهندس غازي الجبور  
رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

لقد تميز العام ٢٠٢٠ بكونه عاماً استثنائياً بأزمته الكونية التي طالت دول العالم بأكمله وعانت شعوبه ومجتمعاته من آثاره وتداعياته المختلفة، حيث نتج عن تلك التداعيات إيجاد ظروف استثنائية وقاسية طالت كافة نواحي الحياة الاقتصادية والمالية والاجتماعية والتعليمية وحتى النفسية، وهو ما استدعى ضرورة إيجاد بدائل تُساعد 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 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات منذ بداية الأزمة أهمية المسؤولية المُلقاة 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 الإعاقة وكبار السن، حيث 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 لتتواءم مع مُتطلبات 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 بُعد، 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 المُمكنة لضمان استمرارية البنية التحتية وتعزيز قدرتها لاستيعاب كافة التحديات والضغوطات من خلال التعاون مع القطاع الخاص ومنحهم ترذدات مجانية لزيادة ساعات شبكاتهم وتقوية البث ورفع سرعات الانترنت ومضاعفة السعة التخزينية لمواقعهم الراديوية حتى يتسنى للمواطنين استخدام وسائل الاتصالات على اختلاف انواعها 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.

ولعل ما يغرس الأمل في نفوسنا حرصنا المتواصل والمستمد من القيادة الهاشمية ونحن ندخل المئوية الثانية من عمر الدولة الاردنية بأن تبقى المعنويات عالية راسخة صلبة، ويبقى الانجاز يعانق السماء، قادرين على جعل التحديات فرصاً للنجاح والاستمرارية، ومنبراً نستظل في فنائه القادر على تعزيز مسيرة الاردن النموذجية المعطاءة.

سنبقى على العهد والوعد جنوداً أوفياء لهذا الحمى العربي الهاشمي الاصيل.

## (١-٢) النشأة

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال المسؤوليات التي تقع على عاتقها، ومهام عديدة من ضمنها "تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وفقاً للسياسة العامة المقررة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمستفيدين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، إضافة الى "وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يتفق مع السياسة العامة المقررة لتقديم تلك الخدمات عى النحو الذي تقتضيه متطلبات التنمية الشاملة في المملكة"، و"تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها لتحقيق حاجات المستفيدين بالتشاور مع المرخص لهم ودون الزامهم بحلول تقنية محددة" وغيرها من المهام التنظيمية المتخصصة.

كما تتولى الهيئة مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة أداء جميع مقدمي الخدمات البريدية والتأكد من التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧، وتساهم الهيئة في تمثيل المملكة في المحافل المتخصصة ذات العلاقة بمهام الهيئة، إضافة لذلك، تتولى الهيئة مهمة ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني، وتنفيذ أعمال المراقبة والتدقيق على تلك الجهات وذلك بموجب أحكام قانون المعاملات الإلكترونية رقم (١٥) لسنة ٢٠١٥ والانظمة الصادرة بموجبه.

## (٢-٢) 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، وتحفز المنافسة فيها، وتحمي مصالح المستفيدين منها، وتراقب 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 ومتميزة.

## القيم الجوهرية

- الشراكة المستدامة

تؤمن الهيئة بأهمية إقامة إطار عمل مؤسسي. مع كافة شركائها وتؤمن بضرورة استدامة هذه الشراكة التي أكدت عليها رسالة الهيئة، بالتعاون مع الشركاء يسهم في تميز الهيئة إقليمياً، وفي زيادة معدلات نمو القطاع مقارنةً مع القطاعات الأخرى وفق ما تضمنته رؤية الهيئة.

- الإصغاء لمتلقي الخدمات

تؤمن الهيئة بأن تصميم عملياتها ومخرجات هذه العمليات تعتمد على رصد احتياجات متلقي الخدمة وقد ظهر ذلك واضحاً في بنائها لتوجهها الاستراتيجي.

- التركيز على النتائج

تركز الهيئة على نتائجها المؤسسية إيماناً منها بمبدأ الأداء الموجه بالنتائج.

- التحسين المستمر

تعمل الهيئة على إعادة تصميم عملياتها وتبسيط إجراءاتها وتحسين خدماتها وتطوير الكفايات الفنية والمساندة لموظفيها وذلك بشكل مستمر.

- تطبيق معايير الحاكمية الرشيدة

تؤمن الهيئة بضرورة تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة المؤسسية وتعزيز الثقة والمصداقية في بيئة العمل.

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (١٣) لسنة ١٩٩٥ 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 ٢٠٢٠ ضم مجلس مفوضي الهيئة كل من:

أعضاء مجلس مفوضي الهيئة



**سعادة الدكتور المهندس غازي الجبور**  
رئيس مجلس المفوضين - الرئيس التنفيذي  
اعتباراً من ٢٠١٥/٦/٢٨



**عطوفة المهندس رياض أحمد البطاينه**  
نائب رئيس مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٩/١١/١٨  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١٠/٢٧

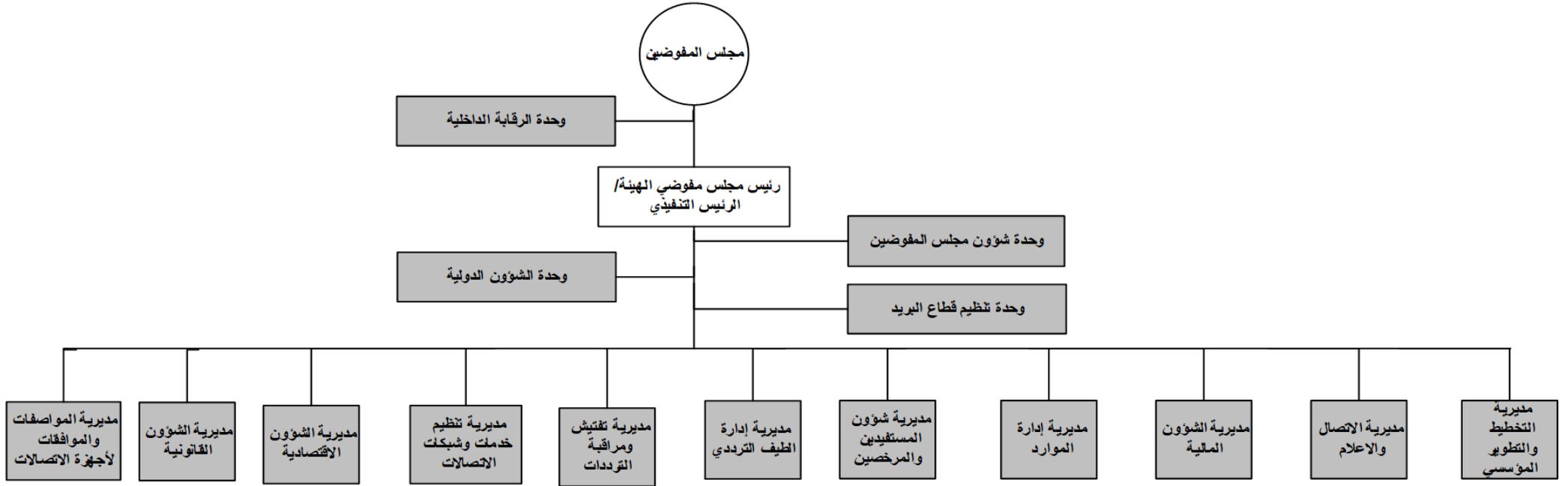


**عطوفة المهندس بلال الحفناوي**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٩/١٢/١٢



**عطوفة المهندس جمعه الطيب**  
عضو مجلس المفوضين  
اعتباراً من ٢٠١٣/١١/١١

## المخطط التنظيمي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات



لقد واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وبالرغم من جائحة كوفيد ١٩ وما شكلته من تحديات أمام دول العالم أجمع وانعكست تأثيراتها المتسارعة على كافة قطاعات العمل المختلفة، تحقيق الانجازات وتنفيذ المشاريع التي انعكست على سير قطاعات العمل الاخرى كون قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد تعد من أهم ركائز البنية التحتية ومحركاً أساسياً هاماً نحو تحقيق التنمية المستدامة.

وقد تطرقت صفحات التقرير السنوي للهيئة للعام ٢٠٢٠ الى الانجازات التي تحققت في مجال سعي الهيئة نحو التميز سواء محلياً، اقليمياً ودولياً من خلال تحقيق اعلى مراتب التقييم والمقارنات في تقديم الخدمات وتحقيق مستويات اداء اتسمت بالتميز، كما قامت الهيئة باصدار قرارات وتعليمات تنظيمية راعت تقديم خدمات الاتصالات والبريد بسوية عالية، اضافة الى تنفيذ مشاريع ساهمت في تعزيز وتنظيم خدمات شبكات الاتصالات، وادارة وتنظيم شؤون الطيف الترددي على النحو الذي يسهم في تسهيل وتقديم الخدمات ومتابعة تقديمها ومراقبة شؤون الطيف الترددي واجراء ما يلزم وضمن نطاق عمل الهيئة وفقاً للقوانين والتشريعات المعمول بها.

ولما كان الدور المنوط بالهيئة يتضمن بالعمل التنظيمي والرقابي، فقد عززت الهيئة تنسيقها وتواصلها مع كافة الجهات ذات العلاقة على المستوى الداخلي والخارجي سواء مع الشركات العاملة في القطاعات المنظمه لها، او الجهات الامنية والتعليمية والجهات المتخصصة بتفعيل الانظمة الفنية المتنوعة والتي تدفع بالهيئة نحو المزيد من تقديم مستويات اداء تتسم بالفعالية وفق منظومة عمل قادرة على استيعاب المتغيرات المتسارعة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد على حد سواء.

وتناول التقرير الدور الذي لعبته الهيئة في مجال تنظيم الخدمات البريدية في العام ٢٠٢٠، حيث لعب هذا القطاع دوراً هاماً في التعامل مع تداعيات جائحة كوفيد ١٩ من خلال ترخيص شركات جديد تعنى بأمور التوصيل وغيره من المتطلبات التي فرضتها الجائحة، ولا زالت الهيئة تواصل تنفيذ المهام في هذا القطاع وفق التشريعات والقوانين النازمة بتشاركية مع القطاع الخاص على النحو الذي يسهم في تخفيف وطأة وآثار الجائحة السلبية على المستوى المحلي.

ولما كانت الهيئة ولا زالت تؤمن ايماناً مطلقاً بالتشاركية وتبادل الخبرات والمعارف، فقد تطرق التقرير الى مشاركات الهيئة وتبادل الخبرات والمعارف مع الجهات كافة، خارجياً من خلال المشاركات (عن بعد) في المؤتمرات والاجتماعات مع الجهات المتخصصة ذات العلاقة، اضافة الى استضافة الهيئة عدد من الجهات المتخصصة وممثلي المؤسسات بغية الاستفادة من الخبرات ونقل المعارف مع تلك الجهات وتنسيق وتبادل الرؤى المشتركة الهادفة الى شرح طبيعة الادوار المنوطه بكافة الجهات.

وقد أفرد التقرير السنوي محوراً كاملاً عن دو الهيئة في التعامل مع جائحة كوفيد ١٩، وما انجزته من مهام بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة في العام ٢٠٢٠ بدءاً من تشكيل خلية أزمة قامت بواجبها منذ بدء الجائحة في العام ٢٠٢٠، ضمن خطة استجابة فرضتها المتغيرات المتسارعة وصولاً الى تسهيل تقديم الخدمات في القطاعات الطبية والتعليمية والاقتصادية والاجتماعية وتعزيز قدرات الجهات مقدمة الخدمات في قطاعات الاتصالات والبريد.

ويتناول التقرير السنوي اهتمام الهيئة بكادرها الوظيفي وما قدمته من مساهمات راعت تلبية الاحتياجات التدريبية تحقيقاً لهدف تمثل في تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة، وتطوير الاوصاف الوظيفية وفق متطلبات العمل وما تقتضيه من تغييرات تهدف الى تعزيز الاداء المؤسسي على النحو الامثل.

وختاماً، تناول التقرير السنوي المؤشرات والاحصائيات المتعلقة بخدمات الاتصالات والبريد في المملكة من حيث اعداد المشتركين ونسب الانتشار وحجم الاستثمار وعدد العاملين في القطاعات وغيره من الاحصائيات التي تعكس واقع الحال للعام ٢٠٢٠ مقارنة مع عدد من السنوات السابقة.

## (٤) انجازات الهيئة في العام ٢٠٢٠

### المحور الأول: السعي نحو التميز:

على الرغم من معاناة العالم اجمع من تداعيات وتأثيرات جائحة كوفيد ١٩ في العام ٢٠٢٠ ومن ضمنه الاردن ممثلاً بكافة مؤسساته وقطاعاته، وعلى الرغم من دخول الهيئة في دائرة تعزيز الامكانيات الوطنية لمواجهة الوباء ضمن نطاق العمل في قطاع الاتصالات والبريد على حد سواء، الا ان ذلك لم يمنع الاردن ممثلاً بالهيئة من تحقيق مكانة مرموقة في قطاعات العمل المنطوية تحت مهامها ومسؤولياتها وتحقيق انجازات في هذا الاطار منها:

### • الاردن الأول عربياً ضمن منظمي قطاع الاتصالات في العالم:

أظهرت نتائج الاستقصاء التنظيمي العالمي الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات للعام ٢٠١٩ والذي اعلن عنه في شهر أيلول ٢٠٢٠ عن وصول الهيئة الى مستوى متقدم يشار له بالدول المصنفة ضمن الجيل الرابع وبمعدل ٩١% ، لتكون الأولى عربياً جنباً الى جنب مع المملكة العربية السعودية تليها كل من المغرب والبحرين وسلطنة عمان. وتأتي هذه المرتبة بعد ان حققت الهيئة العديد من المبادرات والمشاريع الحيوية التنظيمية خلال الفترة الماضية، كما مكّنها من الانتقال من الجيل الثالث من التنظيم الى الجيل الرابع وذلك بعد تحقيقها لنقاط البيئة التنظيمية المثلى.

### • الأردن الرابع عربياً في تطور قطاع البريد:

اظهر تقرير تطور البريد الصادر عن اتحاد البريد العالمي للعام ٢٠٢٠ تقدم الاردن ١٩ مرتبة عن العام ٢٠١٩، حيث احتل الاردن الترتيب ال ٥٨ من ضمن ١٧٠ بلداً حول العالم، بعد أن كان في الترتيب ال ٧٧ في العام ٢٠١٩ ، وذلك بزيادة مقدارها ٩.٨٩ نقطة ليحتل المركز الرابع عربياً في هذا المجال وينتقل الاردن لفئة الدول ( ذات الأداء الجيد) والذي يعكس مستوى فوق المتوسط.

ويقيس هذا التقرير وضع التنمية البريدية حول العالم، ويعتمد في تحليله على أربع ركائز، وهي الموثوقية، الوصول، الملاءمة، والمرونة.

### • مرتبة متقدمة للهيئة بتقييم ديوان المحاسبة:

اصدر ديوان المحاسبة في العام ٢٠٢٠ تقييماً لدراسة وحدات الرقابة الداخلية بالقطاع العام والذي صنفت الهيئة بموجبه ضمن الدوائر الحكومية الفاعله بحسب المعايير المعتمدة في التقييم، اذ حصلت الهيئة على العلامة شبه الكاملة بتقدير ٩٨%.

وتحرص الهيئة على اعداد خطة سنوية للتدقيق مستندة الى ادارة المخاطر ودعم وحدة الرقابة بالكفاءات والخبرات والمؤهلات اللازمة لأداء مهامها على اكمل وجه، وتراعي الهيئة توفير الرقابة الفنية والادارية جنباً الى جنب مع الرقابة الماليه وذلك تنفيذاً لمتطلبات التعليمات التنظيمية للوحدات في الدوائر والوحدات الحكومية لسنة ٢٠١٦، والحرص على وجود دليل متكامل لاجراءات التدقيق ليكون مرشداً للعاملين حيث

روعي فيه متطلبات أدلة الرقابة المعتمدة لدى وزارة الماليه، ويشكل تهيئة علمية لاجراءات العمل في الوحدة تمهيداً لحوسبتها مستقبلاً، اضافة الى المساهمة الفاعله في عمليات نقل المعرفة عند اجراءات النقل والتعيين والحراك الوظيفي داخل الهيئة.

### المحور الثاني: اصدار قرارات وتعليمات تنظيمية:

واصلت الهيئة في العام ٢٠٢٠ تنفيذ مهامها ومسؤولياتها تجاه قطاع الاتصالات وجعله من القطاعات المتميزة التي تعتمد عليها باقي قطاعات العمل المختلفة، حيث عملت الهيئة على اصدار العديد من التعليمات الناظمه والتي تهدف الى تمكين الجهات المشغلة في القطاع من تقديم الخدمات على أكمل وجه .

#### • القرارات التنظيمية المتعلقة بتحفيز المنافسة في قطاع الاتصالات:

تمثل هذه القرارات التي صدرت في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ نتائج دراسة واقع المنافسة في قطاع الاتصالات ومراجعة مستوى التنظيم فيه بالتعاون مع احدى دور الخبرة العالمية المتخصصة في هذا المجال، وقد جاءت خلاصة لمشروع مراجعة اسواق الاتصالات الذي اعلنت عنه الهيئة بدء تنفيذه مطلع العام ٢٠١٨ والذي من خلاله تقوم الهيئة بمراجعة مستوى المنافسة في اسواق خدمات الاتصالات كافة ومستويات التنظيم في هذه الخدمات:

#### (١) القرار التنظيمي الخاص بمراجعة اسواق الاتصالات المتنقلة:

تضمنت ابرز الاحكام العلاجية المتعلقة لهذا السوق الاستمرار في عدم اخضاع سوق التجزئة للاتصالات المتنقلة للتنظيم، والتراجع عن تنظيم سوق الجملة للنفاذ وانشاء المكالمات المتنقلة بالجملة، والابقاء على تنظيم سوق الجملة لخدمة انهاء المكالمات، بالاضافة الى وضع اسس لتنظيم سوق الجملة لانهاء الرسائل القصيرة.

#### (٢) القرار التنظيمي الخاص بمراجعة اسواق الاتصالات الثابتة:

تضمنت ابرز الاحكام العلاجية لهذا السوق إعفاء سوق الجملة للنفاذ وانشاء المكالمات الثابتة من التنظيم، في المقابل تم الابقاء على تنظيم خدمات الجملة لتمير المكالمات وإنهائها وكذلك خدمات الجملة لخدمات النفاذ عريض النطاق، والتركيز في تنظيم هذه الخدمات على تقنية الالياف الضوئية، والنفاذ الى البنية التحتية التي تسهل تمديد شبكات الالياف الضوئية حيث اشتمل القرار على إلزام شركة الاتصالات الاردنية بإتاحة النفاذ لهذه الخدمات دون تمييز.

أما فيما يتعلق بسوق التجزئة لخدمات الاتصالات الثابتة وسوق الانترنت عريض النطاق، فقد اقتصر التنظيم على مراقبة ومتابعة العروض المحزمة التي تقدمها شركة الاتصالات الاردنية أو الشركات التابعة لها.

### (٣) القرار التنظيمي الخاص بمراجعة اسواق السعات المخصصة:

اقتصر التنظيم لسوق التجزئة لخدمات السعات المخصصة من خلال التقنيات التقليدية فقط وعدم إخضاع اسواق السعات المخصصة للتنظيم من خلال التقنيات الحديثة، وتراجع الهيئة بعد دراسة الردود عن تنظيم خدمات الجملة لأسواق السعات المخصصة من خلال التقنيات التقليدية.

#### • الاستشارة العامة حول تعديل خطة التقييم الوطنية:

يأتي اصدار التعديلات في شهر آب من العام ٢٠٢٠ في ضوء التطور الحاصل في مجال خدمات الاتصالات المتعلقة بمنظومة انترنت الاشياء بما فيها نمط الاتصال آلة بآله في كافة المجالات والقطاعات الحياتية (الصحية والزراعية والصناعية والنقل وغيرها) والمتزايدة بصورة مستمرة.

وتضمنت التعديلات الرئيسية المقترحة على خطة التقييم الوطنية عدة محاور تناولت خدمات انترنت الاشياء ونمط الاتصال آلة بآله ورمز الشبكة المتنقلة واستحداث سعة رقمية جديدة لخدمات الدليل لعملاء الشركات والمؤسسات، وتعديل تخصيص السعات الرقمية الخاصة بخدمات الهواتف المتنقلة وحذف خدمة Dial up

#### • الاستشارة العامة حو تعديل تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية:

تضمنت التعديلات الرئيسية على تعليمات حجز وتخصيص السعات الرقمية تعديل نسبة الاستغلال للسعات الرقمية، واستحداث معادلة جديدة لاحتساب نسبة الاستغلال للارقام المخصصة لاغراض تحديد هوية المستفيد وللفوترة فقط، وتعديل التوضيح المتعلق بالارقام التي في الخدمة، وادراج تعريف متعلق بنظام ادارة الارقام.

#### • تعليمات انترنت الاشياء :

تم اقرار التعليمات وذلك بعد السير باجراءات الاستشارة العامة للقطاع والتي استغرقت عدة اشهر، حيث تعد الهيئة من اوائل الهيئات التنظيمية في العالم التي تقرر مثل هذه التعليمات والسابقة لها في المنطقة.

ان تقنية انترنت الاشياء مفهوم حديث، وهي تقنية تتيح التواصل بين الاشياء (الاجهزة) المترابطة مع بعضها البعض مثل الأدوات والمستشعرات والحساسات وأدوات الذكاء الاصطناعي المختلفة وغيرها، إن ما يميز إنترنت الأشياء أنها تتيح للإنسان التحرر من المكان، أي أن الشخص يستطيع التحكم في الأدوات من دون الحاجة إلى التواجد في مكان محدد للتعامل مع جهاز معين، فعلى سبيل المثال يستطيع الانسان تشغيل محرك سيارته والتحكم فيها من جهازه الحاسوبي، كما يستطيع التحكم في واجبات الغسيل بجهاز الغسالة خاصته والتعرف على محتويات الثلاجة عن بُعد وهكذا.

## • التعليمات المعدلة لشروط واجراءات الحصول على الموافقة النوعية لاجهزة الاتصالات:

يأتي تطبيق تلك التعليمات المعدلة على كل من يرغب في الحصول على الموافقة النوعية او استيراد او ادخال أجهزة الاتصالات وتوابعها الى المملكة لاستعمالها و/ او الاحتفاظ و/ او المتاجرة بها و/ او ربطها مع شبكات الاتصالات الخاصة او العامة.

وتكمن أهمية التعليمات في التسهيل على متلقي الخدمة، من خلال رفع صلاحية مدة الموافقات النوعية من سنة إلى ثلاث سنوات، وتم تحديد كيفية التعامل مع ادخال أجهزة الاتصالات لغايات البحث والتطوير لتعزيز دور الجامعات والباحثين وشركات التطوير على إدخال أجهزة الاتصالات المعتمدة على التقنيات الحديثة ولتشجيع دور الرياديين والباحثين، كما تم اضافة مادة تخص ادخال اجهزة الاتصالات المجددة والمعاد تصنيعها لتشجيع الاستثمار في الأجهزة الطرفية المجددة وفتح فرص عمل واستثمارات جديدة في المملكة، وتضمنت التعليمات المواصفات الفنية المعتمدة للعدادات الذكية المستخدمة في شركات المياه والكهرباء والغاز والترددات الراديوية الخاصة بها، وكذلك اجهزة انترنت الأشياء، واشتملت التعليمات المعدلة على قائمة بالأجهزة المستثناة ويسمح بادخالها دون الرجوع للهيئة.

## • نقاط الربط على الانترنت

أصدرت الهيئة القرار التنظيمي الخاص بنقاط الربط على الانترنت بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (١) - (٢٠٢٠/٦) تاريخ ٢٣/٤/٢٠٢٠ وتم نشره على الموقع الالكتروني للهيئة. وتلقت الهيئة طلبات إعادة النظر بالقرار التنظيمي وعليه قامت الهيئة بالموافقة على طلبات إعادة النظر الواردة من القطاع، وأصدرت الهيئة القرار التنظيمي الخاص بنقاط الربط على الانترنت وتم نشره على الموقع الالكتروني للهيئة.

## • الدراسة الاستقصائية لمدى رضا المستخدمين عن خدمات شركات الإتصالات المتنقلة

انتهت الهيئة من إعداد الدراسة الاستقصائية لمدى رضا المستخدمين العام عن خدمات شركات الإتصالات المتنقلة في الأردن لعام ٢٠٢٠ ورضا المستخدمين عن كل شركة على حده من خلال عينة عشوائية بلغت (٣٠٠٠) مستفيد وبعده متساوي لكل شركة، وذلك عن طريق استخدام استبانة مبنية على نموذج (SERVQUAL)، ويعتبر هذا النموذج من النماذج المستخدمة لقياس رضا المستخدمين من الخدمة وهو نموذج استبيان تم تصميمه لقياس الفرق بين توقعات المستخدمين عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعلا، حيث أظهرت الدراسة بأن مستويات الرضا العام في الأردن ولجميع المناطق تقع جميعها ضمن ممر الرضا، ولكنها أقل من نقطة المنتصف (٨)، وهذا يبين أن خدمات الإتصالات المقدمة من قبل الشركات ليست ذات جوده رديئة ولكنها أيضا ليست ضمن ممر الجودة المتميزة.

## المحور الثالث: تعزيز اداء شبكات الاتصالات:

يهدف تعزيز نشر خدمات الاتصالات المتنوعة وتحسين جودتها واستمرارية عملها ضمن التشريعات الناظمة، فإن الهيئة حريصة على دعم وتحفيز قطاع الاتصالات وتطبيق مبدأ العدالة والمساواة بين المرخصين، حيث قامت الهيئة بما يلي:

### • تجديد رخصة الترددات العامة لشركة زين:

قرر مجلس مفوضي الهيئة في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ الموافقة على طلب التجديد لرخصة الترددات العامة للشركة الاردنية لخدمات الهواتف المتنقلة (زين) في نطاق الترددات (٩٠٠ م.هـ) لمدة (١٥) عام بمبلغ (١٥٦.٣٧٥.٠٠٠) مليون دينار، وهو ذات المبلغ المقر سابقاً فيما يتعلق بتجديد رخصة شركة اورانج موبايل في ذات النطاق ولنفس سعة الحزمة.

وتضمن قرار المجلس الموافقة على تقسيط مبلغ عوائد التجديد والبالغه (١٥٦.٣٧٥.٠٠٠) مليون دينار والواجب على شركة زين دفعها للهيئة على ثلاث دفعات متساوية ودون فوائد وذلك في بداية كل خمس سنوات من عمر الرخصة ، مع الاخذ بعين الاعتبار ان مدة الرخصة الكلية (١٥) خمسة عشر عاماً، اضافة الى الاعفاء التدريجي من عوائد ترخيص الترددات السنوية المستحقة على شركة زين بعد تجديد رخصتها والبالغة قيمتها (٣.٨٤٠.٠٠٠) ثلاثة ملايين وثمانمائة واربعون الفاً، وذلك اعتباراً من تاريخ استحقاق تلك العوائد من تاريخ ٢٠٢١/١/١ للتجديد وذلك لمدة تراكمية تعادل (٦) سنوات.

ويتمثل الاثر المباشر لتجديد الرخصة في السماح للشركة باستخدام أي تقنية ( حيادية التكنولوجيا) الامر الذي سينعكس ايجاباً على تقديم خدمات الاتصالات في المملكة وتحسين نشر الخدمات على النحو المطلوب .

### نظام قاعدة البيانات الالكتروني للمرخصين:

أطلقت الهيئة في بداية الربع الأول من العام ٢٠٢٠ نظام قاعدة البيانات الالكتروني والذي يهدف الى تمكين الشركات المرخصة في قطاع الاتصالات وقطاع البريد من الدخول الكترونياً على موقع الهيئة وتعبئة البيانات السنوية والربعية والمالية على الاستبيان الخاص بكل شركة عوضاً عن ارسالها يدوياً بملفات خاصة.

ويأتي بناء النظام بعد ان قامت الهيئة بالتعاقد مع شركة استشارية محلية لبناء النظام والذي يحتوي على ما يقارب (٩٠) مؤشر اداء يتم احتسابهم اوتوماتيكياً من البيانات المدخلة على النظام، ويهدف النظام - والذي اطلق بمرحلته التجريبية- الى تقليل الوقت بالحصول على المعلومات ورفد الادارة بالتقارير الالكترونية وتمكين الشركات المرخصة من الدخول الكترونياً على موقع الهيئة وتعبئة بياناتهم بشكل اكثر ملائمة ومرونة فضلاً عن امكانية حفظ البيانات الكترونياً لعدة سنوات

## مشروع فحص أمن شبكات الاتصالات الخلوية

أعلنت الهيئة خلال النصف الاول من العام ٢٠٢٠ عن تنفيذ المشروع المتعلق بفحوصات أمن شبكات الاتصالات الخلوية بالأردن من خلال اجراء مجموعة من الاختبارات والفحوصات لتقييم أمن شبكة التشوير وبيان مدى القدرة على اختراقها بالتعاون مع احدى الشركات العالمية المتخصصة بأمن المعلومات وشبكات الاتصالات.

وياتي تنفيذ المشروع بهدف التأكد من مدى أمن شبكات الاتصالات ومقدرتها للتصدي للهجمات والاختراقات من خلال القيام بفحص عدة محاور ومرتكزات في مجال امن الشبكات أهمها؛ التأكد من عدم مقدرة عمليات القرصنة على استخراج أي معلومات تتعلق بأمن وخصوصية المشتركين مثل الهوية الدولية لمشارك الهاتف النقال والموقع الجغرافي للمشارك والمقسم الخادم، وامكانية التنصت على المكالمات الصوتية والرسائل القصيرة بطرق غير مشروعة، وبيان وجود أي مخاطر أو ثغرات من الممكن أن تؤثر على انقطاع الخدمات المقدمة عبر شبكات الاتصالات، وكذلك الثغرات المتعلقة بشحن رصيد المشترك أو اقتطاع الرصيد منه أو تحويله بطرق غير مشروعة، وثغرات متعلقة بالتوفيق والتشفير، وثغرات متعلقة بالمقدرة الفنية على ارسال رسائل الجمللة بطرق غير مشروعة.

واظهرت النتائج بشكل عام تطبيق شركات الاتصالات الخلوية لأسس ومعايير فنية وأمنية لحماية شبكاتها وبشكل متوافق مع الممارسات العالمية الفضلى، حيث تم استعراض تلك النتائج مع الشركات المعنية، اضافة الى التوصيات والمقترحات الفنية الممكن اتخاذها من قبل كل شركة لتفادي أي ثغرات أمنية ممكن أن تحدث على شبكة التشوير ولضمان حمايتها بأقصى درجات الأمان والحماية.

### المحور الرابع: حماية مصالح المستخدمين:

#### التعامل مع شكاوى المستخدمين

بلغ عدد الشكاوى التي تم التعامل معها خلال العام ٢٠٢٠ ما مجموعه (٦١٢٦) شكوى، حيث عالجت الهيئة ما نسبته (٩٣ %)، ومن الملاحظ وجود زيادة في أعداد الشكاوى في العام ٢٠٢٠ عن العام ٢٠١٩ والذي بلغ (٤٥٨٢) شكوى، والذي يعتبر أمر منطقي في ضوء ظروف جائحة الكورونا والتحول في العام ٢٠٢٠ للتعليم والعمل عن بعد والذي ترتب عليه ازدياد في اعداد المستخدمين والاشتراكات واستخدام خدمات الاتصالات والانترنت وخدمات البريد، الأمر الذي تبلور عنه ازدياد في اعداد الشكاوى ومن الملاحظ ووفقاً للأرقام أعلاه أن شكاوى الانترنت استحوذت على النسبة الأكبر من الشكاوى وهي (٦٢%) تقريباً.

#### أعداد الشكاوى للعام ٢٠٢٠

خدمات الانترنت	خدمات الخلوي	خدمات الثابت	خدمات البريد	اخرى ( بطاقات اتصالات تتبع مركبات
3764	2212	95	52	2
المجموع				6126
نسبة المعالجة %				93%

## مشروع حماية الأطفال عبر الإنترنت و تطبيقات الرقابة العائلية

شاركت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ وعبر تمثيلها بفريق العمل التوجيهي بالإتحاد الدولي للاتصالات بفريق حماية الأطفال عبر الإنترنت بحضور إطلاق المبادئ التوجيهية لحماية الأطفال على الإنترنت لصانعي السياسات والجهات الناظمة وأولياء الامور والمعلمين والأطفال، حيث تضمنت المبادئ مجموعة شاملة من التوصيات لجميع أصحاب المصلحة المعنيين حول كيفية المساهمة في تطوير بيئة آمنة وتمكينية على الإنترنت للأطفال والشباب، ويعمل المكتب الإقليمي بالإتحاد الدولي للاتصالات لغايات تهيئة إطلاق تلك المبادئ عالمياً وعلى مستوى كل دولة.

## حجب وإعادة تشغيل تطبيقات، مواقع إخبارية، مواقع إلكترونية

تم حجب وإعادة تشغيل العديد من المواقع الالكترونية غير المرخصة بحسب ما ورد من أوامر إدارية وقضائية، حيث تم التعامل مع ما يزيد عن (٣١) موقع اخباري بالتعاون مع هيئة الاعلام.

## ضبط شبكات اتصالات عامة مخالفة لقانون الاتصالات

تم ضبط جهات تدير شبكات تقدم خدمة اتصالات عامة وتم تحرير محاضر بحقها، حيث تمخض ذلك عن قيام إحدى هذه الجهات بالحصول على التراخيص النظامية اللازمة من قبل الهيئة لإدارة وتشغيل هذا النوع من الخدمات.

## المحور الخامس : تنظيم شؤون الطيف الترددي

عملت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ على العديد من المشاريع التي ساهمت في تنظيم الطيف الترددي منها:

- منح مشغلي خدمات الاتصالات العامة المتنقلة والثابتة ترددات راديوية مجانية بموجب قرار مجلس الوزراء لدعم عملية التعليم عن بعد خلال جائحة كورونا وتقديم كافة التسهيلات لهم بما يضمن إستدامة العمل والسرعة في الإستجابة لطلبات الترخيص وتعديل الشبكة من خلال المنصة الإلكترونية نظام إدارة الطيف الترددي.
- إعداد ونشر استبيان لإتاحة النطاق الترددي (٦) ج.ه لإستخدام تقنية الواي فاي في الأردن بما يواكب التوجهات الدولية بهذا الخصوص وتمهيداً للسير بإجراءات اعتماد الإتاحة وتعديل التعليمات ذات العلاقة وفقاً لدراسة الردود على الإستبيان.
- دراسة واقع حال النطاقات الترددية المخصصة عالمياً لخدمات تكنولوجيا الجيل الخامس للاتصالات المتنقلة ووضع خطة مستقبلية لإتاحة توفير الطيف الترددي اللازم لتقديم خدمات تكنولوجيا الجيل الخامس والتنسيق مع الجهات التي تستخدم النطاقات الترددية المنوي ترخيصها لهذه الخدمات لإتاحة توفيرها.
- 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 التي تتسبب بها إذاعات عاملة خارج حدود المملكة.

- العمل على دراسة تطوير نظام ادارة الطيف الترددي المحوسب من خلال المتابعات المستمرة للتغذية الراجعة من المرخصين ومستخدمي النظام بما يعكس واقع الحال وأفضل الممارسات وعلى سبيل المثال لا الحصر توفير خاصية استخراج معلومات الرخص والموافقات للمرخصين من خلال المنصة الالكترونية بشكل مباشر دون الرجوع للهيئة.
- إطلاق تطبيق للهاتف المتنقل في بيئة تشغيل (IOS، android). للوصول للبوابة الالكترونية الخاصة بنظام ادارة الطيف الترددي المحوسب مما يسهل تتبع طلبات ترخيص الطيف الترددي.
- العمل على أتمتة التنسيق بين نظام إدارة الطيف الترددي وأنظمة الهيئة المختلفة من كافة النواحي بما يضمن سرعة الاستجابة وتقليص حجم المستندات الورقية المستخدمة.
- دراسة العديد من طلبات اصدار/ تجديد/تعديل/الغاء الرخص الراديوية الخاصة والعامة ومنح الموافقات اللازمة عليها وفقاً لما هو مبين بموجب الجدول أدناه:

عدد الرخص	الخدمة
٣٣٠٥	المواقع الراديوية لمقدمي خدمات الاتصالات العامة
١٠٤٥٦ (رخص جديدة+ رخص معدلة) ١٣٤٣٩ (رخص مجددة)	وصلات راديوية (خاصة وعامة)
٦٣٣ (رخص جديدة+ معدلة) + ٥٩١ (رخص مجددة)	خدمات اتصالات راديوية أخرى

### المحور السادس: التفتيش ومراقبة الطيف الترددي

واصلت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ تنفيذ المهام الميدانية المتعلقة بتفتيش ومراقبة الطيف الترددي من خلال فرق فنية متخصصة واتخاذ الاجراءات اللازمة وفق مقتضيات القوانين والتعليمات الناظمة:

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

- تم معالجة (٤) حالات تداخل سلمي بناء على الشكاوى الواردة للهيئة.
- تم معالجة (٤٩٢) حالة تداخل سلمي/تشويش على محطات FM المرخصة ومصدره مرخصين اخرين ضمن محافظات أخرى، أو من دول الجوار.
- تم معالجة (٣٩) حالة تداخل سلمي/تشويش أو إعاقة الارسال والاستقبال على حزم الترددات المرخصة للشركات الخلوية.

## ثانياً: مراقبة ومسح وتفتيش استخدام الطيف الترددي:

- مسح كامل الطيف الترددي في مختلف مناطق المملكة حيث تم إجراء (٨٤) جولة مسح ميداني للطيف الترددي.
- 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 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 ٤٠ جولة مسح ميدانية.
- مسح تجاوز التغطية الخلوية من الدول المجاورة في المناطق الحدودية بواقع (٦) جولات مسح ميداني خلال العام.

## ثالثاً: 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 ١٣١ جولة تفتيشية وتحريير ٨٢ محضر ضبط مخالفات .

## رابعاً: 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، او الاحتفاظ بها وتشغيلها لأجهزة راديوية دون ترخيص، وضبط الاجهزة الراديوية المخالفة ومصادرتها من قبل افراد الضابطة العدلية في فريق التفتيش حيث تم إجراء (٧) جولات تفتيشية.

## خامساً: شطب واتلاف الاجهزة الراديوية:

- شطب واتلاف الاجهزة الراديوية المرخصة نتيجة لانتهاج بعض الرخص الراديوية وعدم رغبة المرخص في تجديدها، أو في حال التعديل على الرخص الراديوية بشطب بعض الاجهزة الواردة فيها، حيث تم شطب واتلاف (٣٠٢) جهاز يتبع الى (٢٨) جهة مختلفة.

## سادساً: 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 ( ٥٥ ) موقع، واتخاذ الاجراءات اللازمة نتيجة للكشف.

### سابعاً: 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 (٩١٩ عينة) من خلال (٢٨٠) معاملة، كما تم فحص (٢٧٤) جهاز راديوي لغايات الترخيص.

### ثامناً: تعزيز القدرات الفنية

○ التوسع في مراقبة البث الاذاعي العامل وفق التشكيل الترددي FM ليشمل جميع محافظات المملكة والمناطق الحدودية وذلك من خلال تركيب نقاط مراقبة ثابتة عدد (١٨) . 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.

○ تشغيل 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 .

○ تركيب وتشغيل محطة المراقبة ثابتة للطيف الترددي وتحديد اتجاه الاشارات الراديوية، ضمن المدى الترددي 9 كيلوهيرتز الى 18 جيجاهيرتز.

○ بناء وتفعيل 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: اتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم متخصصة:

انطلاقاً من حرص الهيئة على التعاون والتنسيق مع كافة الجهات بهدف تحقيق ما تصبو اليه من تعزيز تقديم الخدمات على النحو الامثل، وتسهيل اجراءات الحصول على تلك الخدمات بكل يسر وسهولة، قامت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ بتوقيع عدد من الاتفاقيات ومذكرات التفاهم مع عدد من الجهات:

### ● مذكرة تفاهم مع مديرية الامن العام:

تحت رعاية سمو الأمير مرعد بن رعد بن زيد رئيس المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتنفيذاً لمبادرات فريق العمل المتخصص لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من النفاذ إلى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - والذي تم تشكيله من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (مبادرة معكم أقوى)-، تم

في شهر آب من العام ٢٠٢٠ التوقيع على مذكرة تفاهم بين كل من الهيئة ومديرية الأمن العام وشركات الهواتف المتنقلة زين وأورانج وأمنية وشركة جلوبيتال لغايات إتاحة رقم الطوارئ ١١٤ للأشخاص الصم،

ويأتي توقيع المذكرة انطلاقاً من مسؤوليات الهيئة الواردة في قانون الاتصالات فيما يخص حماية مصالح المستخدمين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والسياسة العامة للخدمات الشمولية في قطاع الاتصالات فيما يخص توفير الخدمات الشمولية وشمولية النفاذ في قطاع الاتصالات، ومن ضمن هذه الجهود توفير رقم مجاني يمكن الأشخاص الصم من استخدامه وعلى كافة الشبكات الخلوية المتاحة في المملكة، وسيتم اطلاق المزيد من المبادرات والمشاريع مستقبلاً لدعم وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة انطلاقاً من مسؤوليات الهيئة بهذا الخصوص لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة،

#### • اتفاقية تعاون مع شركة (IB-LENHARDT) الألمانية:

قامت الهيئة في شهر أيلول من العام ٢٠٢٠ بالتوقيع على اتفاقية تعاون مع شركة (IB- LENHARDT AG) الألمانية والتي تتيح تزويد الهيئة بنظام لإصدار الموافقات النوعية الكترونياً لعدد كبير من الخدمات مثل ادخال أجهزة الاتصالات لمرّة واحدة، وإدخال الأجهزة التي تدخل في البنية التحتية لشبكات الاتصالات، والادخال المؤقت لأجهزة الاتصالات، والإدخال للاستخدامات الشخصية، وإدخالات الأجهزة الواردة للمؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني والجمعيات الخيرية والموافقات النوعية للشركات المصنعة الاجنبية.

وسيكون النظام متاح باللغة العربية واللغة الانجليزية وسيتمكن موظفي الهيئة في مكاتب الهيئة الخارجية في كل من مطار الملكة علياء الدولي / التخليص وجمرك عمان وجمرك العقبة من الدخول للنظام واستخدام قواعد البيانات الخاصة بأجهزة الاتصالات، إضافة لاحتواء النظام على آخر الأخبار التنظيمية والقرارات

الصادرة عن جهات التنظيم بخصوص تنظيم إدخال أجهزة الاتصالات والموافقات النوعية الخاصة بها في مختلف دول العالم مما سيعزز من خبرة موظفي الهيئة.

#### • اتفاقية استئجار بنية تحتية مع هيئة الاتصالات الخاصة:

تم في شهر آب من العام ٢٠٢٠ التوقيع على اتفاقية استئجار بنية تحتية مع هيئة الاتصالات الخاصة، ويأتي توقيع الاتفاقية لغايات الاستفادة من بعض المواقع التي تمتلكها هيئة الاتصالات الخاصة من خلال استئجارها لاستخدام حيز لوضع أجهزة داخل المواقع و/أو استخدام البنية التحتية الموجودة في المواقع و/أو استخدام المساحات الخارجية للمواقع وذلك لترتيب أجهزة مراقبة البث الإذاعي الثابتة .

كما تهدف الاتفاقية الى تمكين هيئة تنظيم الاتصالات من مراقبة البث الإذاعي وتقليل التداخلات والتشويش في الطيف الترددي المخصص للإذاعات

#### • مذكرة تفاهم مع الجامعة الألمانية الأردنية:

جاء توقيع المذكرة في شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ بهدف تنمية التعاون والتشارك في بناء القدرات وتبادل الخبرات والمعلومات والدراسات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

وتأتي أهمية المذكرة لما لها من آثار في تبادل الخبرات والمعلومات والدراسات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المختلفة على سبيل المثال لا الحصر: تكنولوجيا شبكات الاتصالات المتنقلة من مختلف الأجيال، تطبيقات إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، ذكاء الآلة والذكاء الاصطناعي، تأثير الإشعاعات الكهرومغناطيسية على الإنسان، إدارة الطيف الترددي مراقبة استخدامه .

ويترتب على الطرفين عقد ورشات عمل ومؤتمرات في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، واقتراح قائمة سنوية بالمواضيع الحديثة في مجالات الاتصالات التي من الممكن قيام أي من الطرفين التعاون فيها، وتشجيع إقامة زيارة سنوية ثنائية متبادلة لموظفي كل من الهيئة والجامعة لمعرفة مهام كل منهما والإمكانيات المتوفرة لديهما .

#### • اتفاقية تعاون مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون:

وقعت الهيئة في شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ اتفاقية تعاون مع مؤسسة الإذاعة والتلفزيون تهدف إلى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة في مجالات بث المواد والأعمال والبرامج التلفزيونية والإذاعية المتخصصة ولمدة عام، حيث ستقوم الهيئة من خلال هذه الاتفاقية بإطلاق العديد من إعلانات التوعية المتخصصة بالقضايا المتعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عبر قنوات التلفزيون الأردني الأرضية والفضائية وعبر أثير الإذاعة الأردنية، إضافة إلى الاستفادة من الخدمات التي يقدمها التلفزيون الأردني عبر سلسلة البرامج والتقارير المتخصصة.

#### المحور الثامن: تنظيم قطاع البريد

قامت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ بتنفيذ المهام والواجبات الموكولة اليها فيما يتعلق بتنظيم قطاع البريد في المملكة، حيث نفذت الهيئة العديد من الأنشطة والمهام ابرزها:

أصدرت الهيئة (٦١) رخصة مشغل بريد خاص منها (٦٠) رخصة فئة محلي ورخصة واحدة فئة دولي، كما وقامت بتصديق أكثر من (١٠٠٠) رخصة للمركبات العاملة في القطاع، ودرست الهيئة عدة اتفاقيات ربط بيني فيما بين مشغلي البريد الخاص المحلي والدولي، وعمدت إلى تحليل مؤشرات قطاع البريد للعامين ٢٠١٩، ٢٠٢٠ على التوالي وبالتزامن مع متابعة النظام المحوسب الخاص بمؤشرات أداء مرخصي البريد.

وخلال جائحة كورونا استمرت الهيئة في مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين بنصوص التشريعات النافذة المفعول، وكذلك عملت على إيجاد آلية منظمة لمنح أكثر من ١٠ آلاف تصريح تجول للمركبات لتعمل على خدمة التوصيل المنزلي. بالإضافة إلى إشرافها على عملية تعقيم كافة المركبات العاملة في القطاع البريدي وعبر ٣ مواقع مختلفة، كما وأجرت إحصائية يومية لعدد الطرود الغذائية والأدوية التي تم إيصالها إلى المواطنين حيث بلغ مجموعها أكثر من ٢ مليون طرد.

علاوة على ذلك ضببطت الهيئة (٢١) شركة تعمل على تقديم الخدمات البريدية دون الحصول على رخصة من الهيئة، وقامت بحملات توعية تخص الأسواق الإلكترونية وتعاملها مع جهات مرخصة لنقل البعائث البريدية . وعملت على ديمومة العمل لمراقبة تنفيذ مشغل البريد العام (شركة البريد الاردني) لشروط عقد الأداء، وإجراء دراسة لدمج نقاط النفاذ البريدية لذات المشغل.

## المحور التاسع: مشاركات خارجية متخصصة:

نظراً لتداعيات جائحة كوفيد ١٩ وما فرضته من صعوبة التواصل المباشر مع الجهات المنظمة للفعاليات العالمية المتخصصة، فقد اعتمدت كافة الجهات المتخصصة الدولية عقد الاجتماعات والفعاليات عن بعد، حيث شاركت الهيئة في عدد من النشاطات والفعاليات المتخصصة:

### المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة:

شاركت الهيئة ممثلة بالرئيس التنفيذي في شهر تموز من العام ٢٠٢٠ في فعاليات المؤتمر السنوي للرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الذي انطلقت فعالياته عن بُعد بمشاركة افتراضية واسعة من ممثلي كبرى الشركات وصانعي السياسات والمنظمين والاكاديميين والخبراء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث اعتمدت الرابطة لهذا العام مناقشة موضوع محوري وأساسي يتمثل بتحفيز استخدام التكنولوجيا المتحولة في الاستجابة لتداعيات جائحة وباء كورونا المستجد.

وقدمت الهيئة عرضاً توضيحياً (عن بعد) ضمن فعاليات الجلسة المخصصة لدور الشركات ومنظمي الاتصالات في استخدام التكنولوجيا المتحولة في مواجهة الأعباء المترتبة عن الجائحة، حيث تم استعراض التجربة الأردنية التي تضمنت مجموعة من الاجراءات التي قامت بها الهيئة لمواجهة الآثار الناجمة عن الوباء وبرزها العمل على ادامة العمل لشبكات الاتصالات في المملكة وفعاليتها خلال فترة الحظر وما بعد ذلك من خلال سلسلة من الاجراءات التنظيمية الاستباقية المبتكرة وبالتعاون مع كافة أطراف العلاقة من مشغلي خدمات الاتصالات المتنقلة والانترنت والجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة.

### الاجتماع العام لأعضاء المجموعة الاورومتوسطية لمنظمي الاتصالات:

شاركت الهيئة في فعاليات الاجتماع العام للمجموعة الاورومتوسطية لمنظمي الاتصالات الذي عقد لأول مرة منذ تأسيس المجموعة في العام ٢٠٠٨ عن بعد وبمشاركة واسعة من رؤساء وممثلي الهيئات التنظيمية الأعضاء في المجموعة بالإضافة إلى ممثلين عن المفوضية الأوروبية.

وتم خلال الاجتماع مناقشة عدة مواضيع أهمها انتقال رئاسة المجموعة من هيئة تنظيم الاتصالات في البوسنة والهرسك الى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية رسمياً للعام ٢٠٢٠ ، إضافة الى مناقشة ما يتعلق بعرض نتائج الاجتماعات والفعاليات وحلقات العمل التي عقدت خلال عام ٢٠١٩ ، وإقرار التوصيات والتقارير السنوي المعياري للمجموعة لعام ٢٠١٩ ، وتغطية برامج عمل المجموعة وأنشطتها لعام ٢٠٢٠ ، وتطوير وبحث السبل والأدوات المتعلقة بإدامة كفاءة واستمرارية المجموعة، وتوسيع نشاطات المجموعة من خلال انتهاج سياسة اتصال تعزز أوجه وسبل التعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية في مجال الاختصاص.

## المحور العاشر: تبادل خبرات ومعارف متخصصة:

حرصت الهيئة خلال العام ٢٠٢٠ على تعزيز التواصل والتنسيق الهادف الى تبادل الخبرات والمعارف المتنوعة ونقل الخبرات لكافة الجهات ذات العلاقة، تجسيدا لدورها في التشاركية مع كافة الجهات، حيث استقبلت الهيئة عدداً من المعنيين في الشأن العام:

## زيارة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني:

قام وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطيني الدكتور اسحق سدر في شهر شباط من العام ٢٠٢٠ بزيارة الهيئة، التقى خلال الزيارة برئيس مجلس مفوضي الهيئة الدكتور المهندس غازي الجبور، وبحث الطرفان أوجه التعاون بينهما في مجال تبادل الخبرات والمعارف فيما يتعلق بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

واستعرض الجبور خلال الزيارة الدور المنوط بالهيئة كمركز للتدريب من خلال الاتفاقية التي تم توقيعها مع الاتحاد الدولي للاتصالات لغايات تدريب العاملين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ليس في الأردن فقط بل وفي المنطقة العربية كافة، وأعرب الجبور استعداد الهيئة لاستقبال عدد من موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية في الهيئة لغايات إطلاعهم على التجربة الأردنية في تنظيم الاتصالات، وعملية التدقيق على شبكات الاتصالات من خلال شركات الاتصالات مقدمة الخدمة.

وتأتي هذه الزيارة في إطار بحث أوجه التعاون بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات بهدف بحث القضايا المشتركة بينهما، وتبادل المعارف والخبرات.

## اجتماع تشاوري مع هيئة الطيران المدني

عقدت الهيئة في شهر شباط من العام ٢٠٢٠ اجتماعاً تشاورياً بحضور رئيس مجلس مفوضي هيئة الطيران المدني وذلك بهدف بحث أهم القضايا المشتركة مثل التوثيق الالكتروني والموجات الترددية المستخدمة في الطيران وغيرها من المواضيع.

وتم خلال الاجتماع التأكيد على أهمية التعاون بين الطرفين خصوصاً في ظل التطور التكنولوجي الكبير والذي يؤدي إلى التداخل بين عمل الهيئات، وضرورة أن يكون هنالك توافق في التعليمات وأن يتم العمل بشكل مشترك ووفقاً للتشريعات المتاحة، واقتراح تشكيل لجنة دائمة من كلا الطرفين تضم فنيين وقانونيين وذلك لغايات التنسيق والتعاون حول المواضيع المتعلقة بشهادات التوثيق الالكتروني في مجال الطيران المدني، وموضوع حماية البيانات والأمن السيبراني وتشفير البيانات والترددات وغيرها من المواضيع ذات الاهتمام المشترك.

## استضافة الامين العام للجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة:

استضافت الهيئة في شهر تموز من العام ٢٠٢٠ الأمينة العامة للجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة الدكتورة سلمى النمى وذلك لغايات اطلاعها على جهود الهيئة في مجال دعم وتمكين المرأة والاستفادة من تجربتها في تعزيز هذا الجانب من قبل الهيئة.

واستمعت الدكتورة النمى الى شرح عن أهمية دور المرأة وحرص الهيئة على بذل كافة الجهود لتعزيز هذا الجانب، حيث اشارت الاحصائيات إلى أن نسبة توظيف المرأة في الهيئة قد بلغت ٤٠%، كما زادت نسبة توليها للوظائف الاشرافية ٤٦% في عام ٢٠٢٠ بالمقارنة مع العام ٢٠١٩، حيث زاد عدد الوظائف الاشرافية

التي تولتها المرأة من ٨ موظفات في العام ٢٠١٥ إلى ١٩ موظفة في العام ٢٠٢٠، وتنوعت هذه الوظائف الإشرافية بين مختلف تخصصات الهيئة الفنية التخصصة منها والإدارية.

### برنامج تدريبي حول الجريمة الالكترونية واختراق شبكات الاتصالات

نظمت الهيئة في شهر آب من العام ٢٠٢٠ البرنامج التدريبي حول جوانب الجريمة الالكترونية والاحتيال واختراق شبكات الاتصالات والتشريعات ذات العلاقة بضبط المخالفات بمشاركة كافة الكوادر العاملة في الهيئة والمخولين بصلاحيات الضابطة العدلية.

وتناول البرنامج الذي استمر لمدة اسبوعين محاور متخصصة كمبادئ الجريمة الالكترونية من حيث نشأتها ومفهومها وخصائصها والاطار التشريعي لها والاسناد المادي والمعني للجريمة، اضافة الى محور قيادة التحقيق في الجريمة الالكترونية: مرحلة جمع الاستدلالات والادلة واليات البحث عن الادلة، ومرحلة التحقيق الابتدائي في قيادة التحقيق في الجريمة الالكترونية، وجرائم الاحتيال الالكتروني واختراق شبكات الاتصالات من خلال تناول اركان جرائم الاحتيال واركان جرائم اختراق الشبكات والركن المعني في الجريمة والسياسة العقابية للجريمة والمحاكمة واصدار القرار.

### ندوة مشتركة مع الجامعة الالمانية

نظمت الهيئة في النصف الثاني من العام ٢٠٢٠ الندوة المتخصصة في مجال الأجيال المستقبلية من أنظمة الاتصالات اللاسلكية والتطبيقات العملية لأجهزة الاستشعار اللاسلكية وبالتعاون مع الجامعة الألمانية الأردنية بحضور عدد من المعنيين في الهيئة.

ويأتي عقد هذه الندوة تنفيذاً لبنود مذكرة التفاهم الموقعة بين الهيئة والجامعة الالمانية، وتم تبادل الحوار بين المعنيين من الطرفين تعزيزاً لمبدأ التشاركية بين المؤسسات التعليمية والبحثية الريادية مع قطاعات الصناعة وسوق العمل وخاصة ما تتضمنه مجالات التكنولوجيا الحديثة من تطبيقات تعتمد على الاتصالات الراديوية .

### ورشة عمل مع شركة اريكسون

نظمت الهيئة خلال شهر كانون الثاني من العام ٢٠٢٠ بالتعاون مع شركة اريكسون فعاليات ورشة العمل حول "تنظيم الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة" بحضور خبراء من شركة اريكسون، وعدد من موظفي الهيئة المعنيين.

وتناولت الورشة مواضيع متخصصة منها: تكنولوجيا الجيل الخامس، دور الجيل الخامس في المساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي، استعراض أفضل الممارسات العالمية المتبعة في مجال استخدام الطيف الترددي اللازم لتقديم خدمات الجيل الخامس، بالإضافة إلى استعراض أفضل الممارسات التنظيمية العالمية المتبعة بهذا المجال .

ومن الجدير بالذكر أن تقنية الجيل الخامس تتميز بسرعات عالية لنقل البيانات الضخمة واندماجها مع التكنولوجيا المتقدمة القائمة على تقنيات حديثة، بالإضافة إلى توفر البنية التحتية اللازمة لربط قطاعات إنتاجية وخدمية مثل الصحة والتعليم والصناعة، مما يؤهلها لأن تكون منصة تدعم التحول إلى الاقتصاد الرقمي ومفاهيم الثورة الصناعية الرابعة، وتطبيقاتها المستقبلية.

### ورشة عمل متخصصة حول " استراتيجيات الانترنت عريض النطاق "

عقدت الهيئة في شهر كانون الأول من العام ٢٠٢٠ فعاليات ورشة العمل المتخصصة عن بعد حول " استراتيجيات الانترنت عريض النطاق " بالتعاون مع المجموعة الأورومتوسطية لمنظمي الاتصالات بمشاركة ممثلين من اعضاء المجموعه من كلا جانبي حوض المتوسط بالإضافة الى ممثل الاتحاد الأوروبي.

ويأتي تنظيم هذه الورشة بهدف توفير اطار عام للمشاركين من الدول الاعضاء في المجموعة لتبادل وجهات النظر والخبرات فيما يتعلق بالقضايا التنظيمية والفنية والاقتصادية لتطوير سياسات واستراتيجيات الانترنت عريض النطاق بما يخدم مصالح المستفيدين ويعالج مواضيع التغطية وجودة الخدمات، بالإضافة الى تشجيع الاستثمار وتحفيز المنافسة في هذه الاسواق استنادا الى أفضل الممارسات الدولية والممارسات المتبعة في دول الاتحاد الأوروبي.

### (٥) دور الهيئة في التعامل مع جائحة Covid-19

#### أولاً: مرحلة التخطيط وتحديد الاحتياجات

##### (١) تشكيل خلية أزمة

شكلت الهيئة منتصف آذار ٢٠٢٠ وكإجراء استباقي خلية لإدارة الأزمات مكونة من رئيس وأعضاء مجلس مفوضي الهيئة والمدراء الفنيين لدى المشغلين الرئيسيين ومهندسي الهيئة الخبراء، بشكل عام كان الهدف من هذه الخلية مراقبة أداء المشغلين أثناء الإغلاق والإرشاد وتسهيل الأعمال لدى المشغلين للحفاظ على استمرارية الخدمة خلال فترة الجائحة حيث تم عقد سلسلة من ستة اجتماعات خلال فترة الحجر والإغلاق.

##### (٢) 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.

#### ثانياً: مرحلة التنفيذ والاستجابة الفورية للمستجدات

##### (١) منح ترددات مجانية مؤقتة

قامت الهيئة بمنح ترددات مجانية مؤقتة حتى نهاية عام ٢٠٢٠ لشركات الاتصالات الخلوية المرخصة لتحسين سرعات الانترنت وتغطية الكثافات السكانية بشكل أفضل. حيث كانت الهيئة السبابة وعلى المستوى العالمي في تنفيذ هذا الإجراء استجابةً لتنامي الطلب على استخدام البيانات المتوقع في ظل الظروف المستجدة، واستجابة

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.

## (٢) 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 لدى المرخصين واستمرارية تقديم خدمات الاتصالات.

## (٣) تخصيص أرقام لخدمات الطوارئ

قامت الهيئة بتخصيص أرقام لخدمات الطوارئ والاستفسار من خلال تخصيص رموز قصيرة لمديرية الدفاع المدني ١٩٣، ووزارة الصحة ١١١، ووزارة التربية والتعليم ١١٧١٧١.

## ثالثاً: مرحلة التكيف والسيطرة

### (١) 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 نسبة عالية من الشكاوي الفنية عن بُعد خلال فترة الإغلاق، وعزز من انسيابية الإجراءات المتخذة لفحص الشكاوي، ويذكر أن هيئة تنظيم قطاع الاتصالات هي أول جهة تنظيمية على مستوى العالم تطبق مبدأ حشد المصادر في مراقبة أداء الشركات والتحقق من الشكاوي عن بُعد.

### (٢) تقارير دورية حول أداء الشبكات والسعات الدولية

قامت الهيئة بتوجيه الشركات بإرسال تقارير فنية كل ١٢ ساعة حول واقع أداء الشبكات والسعات الدولية المتوفرة لديها ونسب استخدامها ومعدلات التنزيل الكلي. حيث زادت حركة البيانات اليومية على الشبكات الخلوية الخاصة بالجيل الرابع، مما يدل على جاهزية البنية التحتية في المملكة لمنظومة الاتصالات والقدرة على المحافظة على ديمومتها وتحت أي ضغوطات أو ظروف غير متوقعة.

### (٣) توفير تغطية الاتصالات والانترنت لمناطق الحجر الصحي

قامت الهيئة بتوجيه الشركات بتوفير تغطية اتصالات وانترنت لمناطق الحجر الصحي المؤسسي، حيث عملت الشركات وبسرعة قياسية عبر تمركز مركبات اتصالات متخصصة وإضافة هوائيات لأبراج قريبة لتغطية مناطق الحجر وبسعات عالية.

### (٤) إدارة منح تصاريح العمل للشركات العاملة بقطاع التوصيل

قامت الهيئة بالعمل على إدارة آلية منح تصاريح الحركة للشركات العاملة بقطاع التوصيل المنزلي وقطاع الاتصالات.

### (٥) الاستمرار في ترخيص شركات خدمات بريدية لتوصيل المشتريات

قامت الهيئة بالعمل على الاستمرار باستقبال ودراسة طلبات ترخيص شركات بريد جديدة ومنح الرخص اللازمة والتي تمكن طالبي الترخيص من تقديم الخدمات ذات العلاقة.

## ٦) متابعة كافة الاجراءات التي تضمن سلامة الموظفين والمراجعين

قامت الهيئة بتركيب كاميرا حرارية لفحص الموظفين والزوار والتعاون مع عدد من الرياديين لانتاج بوابة تعقيم الكترونية واجراء فحوصات الكورونا للموظفين عدة مرات، اضافة الى الالتزام بأوامر الدفاع فيما يخص دوام الموظفين ونسبة حضورهم وتخصيص ربط من خلال خاصية ال VPN لبعض الموظفين للقيام بأعمالهم عن بُعد بكل كفاءة واقتدار من خلال توفير كل مايلزم من امكانيات للقيام بهذا الدور، وتوفير مواد التعقيم والكمادات للموظفين والمراجعين وتثبيت اشارات التباعد وتثبيتها على الأرضيات.

## رابعاً: التحول الرقمي والعمل عن بعد:

- (١) متابعة رخص الترددات والوصلات الميكروية وطلبات مواقع الترددات.
- (٢) متابعة شكاوي المستفيدين من خدمات الاتصالات التي وردت الى 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 وإحترافية تامة التعامل مع هذا الوضع غير المسبوق واجابة الاستفسارات والاسئلة الواردة إلى الهيئة بكثافة من المواطنين بمهنية عالية.
- (٣) 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 إدامة هذا الاتصال الفعال.
- (٤) التعامل بحرفيه مع الموافقات النوعية والادخالات من خلال نظام الموافقات النوعية الالكتروني
- (٥) تكليف موظفين للعمل على مدار الساعة منذ الساعة الاولى للأزمة في مناوبات يومية سواء خلال أوقات الدوام الرسمي في مكاتب الهيئة الخارجية أو من خلال الربط الالكتروني والدوام عن بعد لإنجاز معاملات متلقي الخدمة وضمان استمرار عمل الشبكات بنفس الكفاءة.

## خامساً: استمرارية عمل قطاع البريد ودعم خدمات التوصيل اللوجستية

- (١) السير بإجراءات منح عدد من الشركات الجديدة للعمل كمشغل بريد خاص.
- (٢) الإشراف ومتابعة عملية تعقيم المركبات والسائقين - العاملين على توصيل المواد التموينية والأدوية ما بين مراكز التوزيع والمواطنين - وذلك خلال ثلاثة محطات مختلفة.
- (٣) إدامة إصدار إحصائية يومية بعدد الطرود وقياس حجم العمل الكلي لجميع الشركات ومشغلي البريد والتوصيل.
- (٤) تخصيص مجموعة من المركبات لإيصال الأدوية والوصفات الطبية من المراكز الصحية والمستشفيات التابعة لوزارة الصحة للمواطنين الذي لديهم أمراض مزمنة وذلك خلال فترة الحظر.
- (٥) إدامة التواصل الفوري مع جميع الشركات العاملة والحرص على تنفيذ أوامر الدفاع وإجراءات السلامة والوقاية الصحية.
- (٦) المساهمة في دعم فرق التقصي الوبائي وذلك من خلال تخصيص عدد من المركبات التابعة للشركات المرخصة من قبل الهيئة لنقل فرق التقصي في المملكة من أجل أخذ العينات اللازمة.
- (٧) انجاح منصة مونه التي انشأتها الحكومة لتوصيل السلع الضرورية للمواطنين في مواقع سكنهم.

## سادسا: التجاوب الاعلامي والتعامل مع وسائل الاعلام:

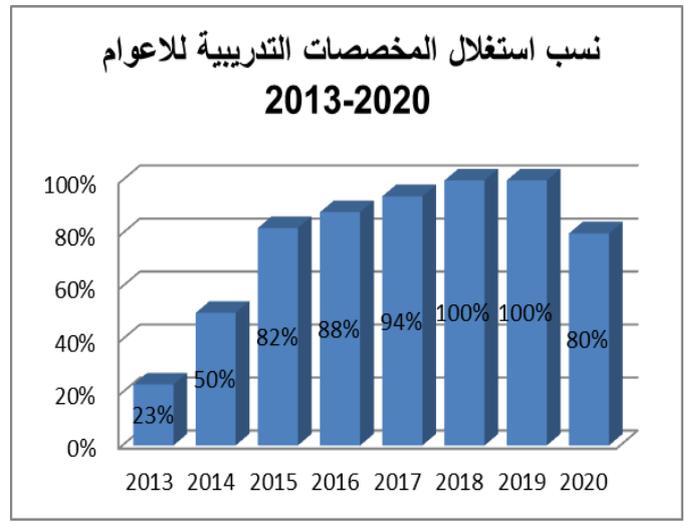
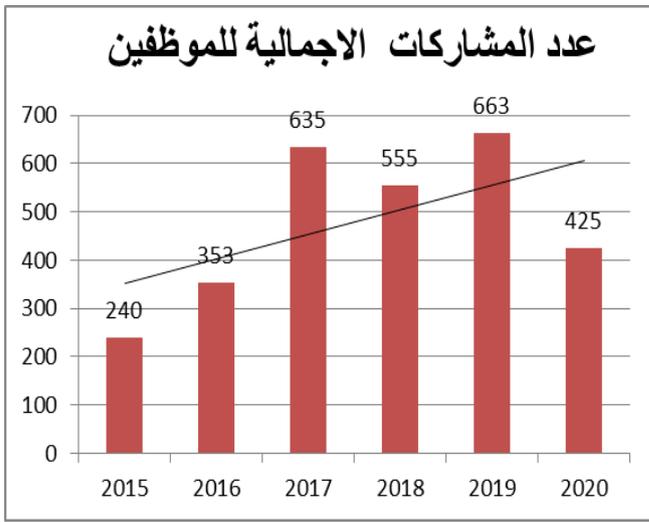
برز دور الهيئة بشكل فعال أثناء فترة الجائحة من خلال صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي وباعتبارها حلقة الوصل المباشرة مع المواطنين في ضوء عدم قدرة المواطنين إجراء أي تواصل بشكل مباشر مع الهيئة، حيث قامت الهيئة بنشر كل ما يهم المواطنين خلال هذه الفترة الصعبة، مما يعكس أثر الاعلام الرقمي وأهميته في مثل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

- (١) نشر كافة التقارير الصحفية الصادرة عن الهيئة خلال فترة الحظر الشامل لحظة بلحظة عبر المواقع الإخبارية الإلكترونية .
- (٢) تسهيل اجراءات الصحفيين والإعلاميين وعمل اللقاءات التلفزيونية.
- (٣) تعزيز دور الهيئة عبر صفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي من خلال نشر المواد التوعوية اللازمة.
- (٤) الرد على استفسارات وملاحظات وسائل الاعلام المختلفة فيما يتعلق بدور الهيئة بقطاع الاتصالات والبريد.

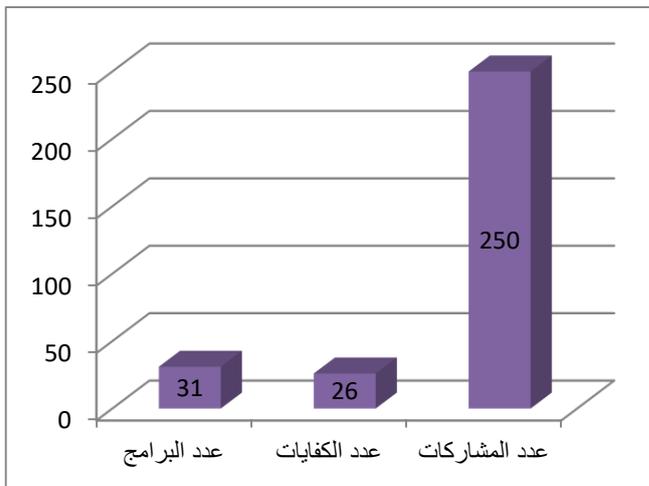
## أولاً: الاحتياجات التدريبية

تنفيذاً لما ورد في استراتيجية الهيئة والمتضمن الهدف التشغيلي " تنمية الكفايات الوظيفية المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة" تم تحديد الاحتياجات الوظيفية لكافة موظفي الهيئة بالتنسيق مع المديرات والاقسام ووضع التصورات الخاصة بتنفيذ البرامج التدريبية اللازمة لسد تلك الاحتياجات حيث جاءت نتائج عمليات التدريب للعام ٢٠٢٠ كما يلي مقارنة بالاعوام السابقة:

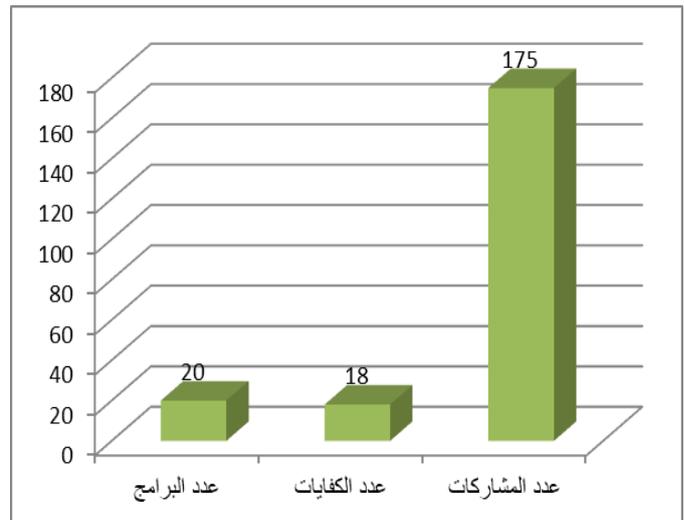
### تنفيذ الخطط التدريبية



نتائج التدريب على الكفايات الفنية الداعمة المرتبطة بالعمليات الرئيسية والمساندة



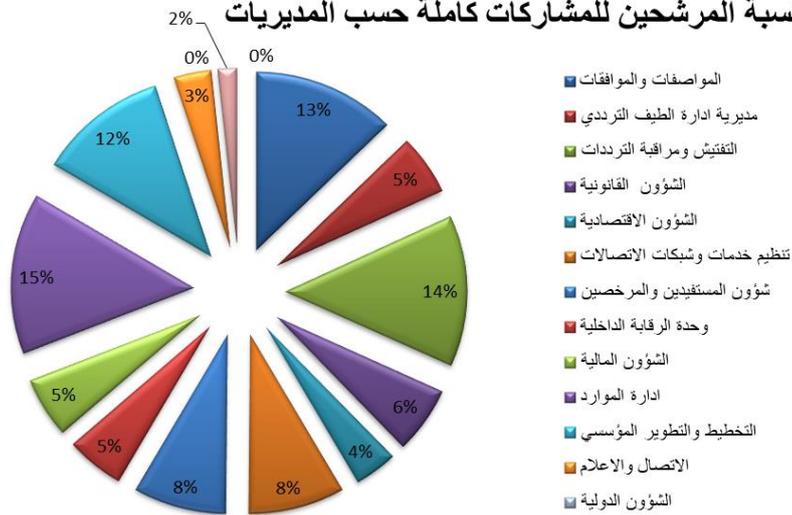
نتائج التدريب على الكفايات الفنية المرتبطة بالعمليات الرئيسية للهيئة



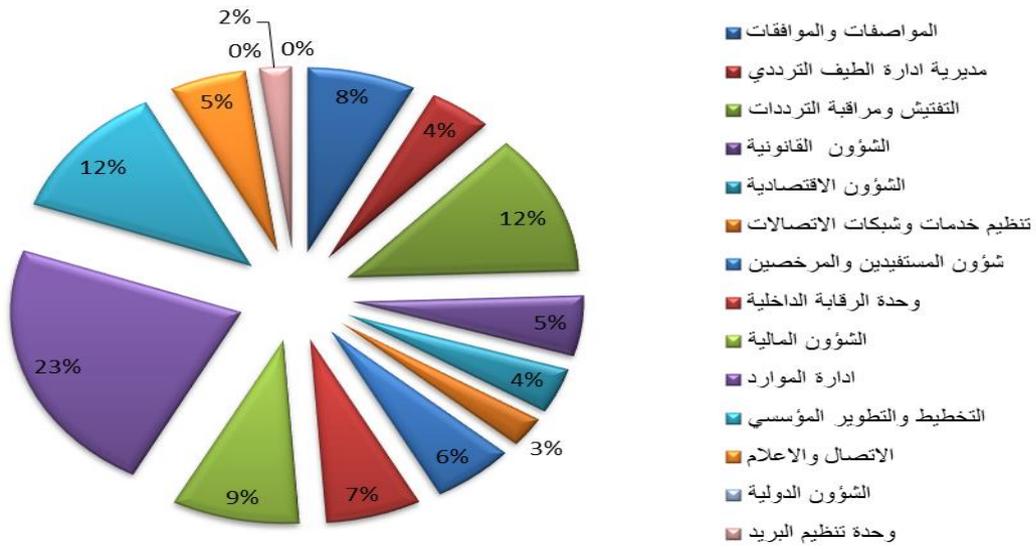
### توزيع البرامج التدريبية الفنية متخصصة ترتبط بالعمليات الرئيسية



### نسبة المرشحين للمشاركة كاملة حسب المديريات



## توزيع البرامج التدريبية ادارية ترتبط بالعمليات المساندة



## ثانياً: تطوير الاوصاف الوظيفية

عملت الهيئة على مراجعة الاوصاف الوظيفية الخاصة بالمديريات والاقسام التالية لضمان مأسسة العمل وتحقيق التخصصية فيه ورفع الانتاجية لدى المديريات وبما ينسجم مع تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في الخدمة المدنية ، حيث تم اعتماد وقرار ٤٩ وصف وظيفي بناء على ذلك وهي كما يلي:

(١) بالاستناد الى قرار مجلس المفوضين رقم ٢٧-٢٠٢٠/١ تاريخ ٢٠٢٠/١/٣٠ والمتضمن اجراء التعديلات على الهيكل التنظيمي المرفقة طي القرار وقرار المهام الرئيسية للمديريات والوحدات المعدلة، وموافقة وزير الدولة لتطوير الاداء المؤسسي على ذلك تم ما يلي:

- تعديل الاوصاف الوظيفية لكل من وظائف مدير مديرية ادارة الموارد وقسم تنمية الموارد البشرية، حيث تم نقل المهام المرتبطة بادارة المعرفة وبناء ومراجعة الهيكل التنظيمي للهيئة ومهام دراسة مهام المديريات لتصبح من مهام مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي
- نقل قسم الربط البيني والنفاز من مديرية تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات بكافة مهامه المعتمدة ليصبح تحت اشراف مديرية شؤون المستفيدين والمرخصين دون التعديل على المهام وتعديل كافة الاوصاف الوظيفية التابعة لمدرء المديريتين والقسم المعني.
- تعديل الوصف الوظيفي لمدير وحدة شؤون مجلس المفوضين، حيث تم نقل قسم إدارة تقنية المعلومات والتحول الرقمي من الوحدة الى مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي لتصبح من المهام الاشرافية لمدير التخطيط والتطوير المؤسسي.
- تعديل الاوصاف الوظيفية لكافة الوظائف في مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي للأسباب التالية:

١. نقل المهام المرتبطة بادارة المعرفة ووبناء ومراجعة الهيكل التنظيمي للهيئة ومهام دراسة مهام المديريات لتصبح من مهام مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي/ قسم التطوير المؤسسي

٢. تعديل بعض المهام في كل من قسم التخطيط وقسم ادارة الجودة الشاملة وقسم ادارة المشاريع وقسم التطوير المؤسسي لتتوافق مع مهام المديرية المعتمدة

٣. تعديل بطاقات الوصف الوظيفي التابعة للاقسام لتشمل كل من وظيفة (مهندس/ اختصاصي/ ضابط) نظرا لخصوصية واختلاف علاوات كل منهم وتحديد المستوى للوظيفة بالمستوى الثالث حالياً كونه المستوى الذي يتم التعيين عليه.

٤. نقل قسم ادارة أنظمة المعلومات والتحول الرقمي ليصبح ضمن النطاق الاشرافي للمديرية واجراء تعديلات جذرية على القسم واستحداث ثلاث شعب في القسم لغايات ضمان تخصصية العمل ومواكبة التطور التكنولوجي وهي شعبة ادارة المعرفة وشعبة التحول الرقمي وشعبة الدعم الفني

(٢) بناء على قرار مجلس المفوضين رقم ٢٠٢٠/٢-١٣ تاريخ ٢٠٢٠/٢/٢٧، ومضمونه الموافقة على تعديل الهيكل التنظيمي للهيئة من الناحية المبدئية المتضمنة وتعديل اسم قسم البيانات والدراسات واحصاءات السوق ليصبح قسم ابحاث السوق، وموافقة وزير الدولة لتطوير الاداء المؤسسي على التسمية، كما تم نقل بعض مهام مديرية التخطيط والتطوير المؤسسي الى القسم وتعديل الاوصاف الوظيفية الخاصة به بناء على ذلك

(٣) استحداث كل من الوصف الوظيفي لوظيفة مأمور استعلامات/ ضمن الفئة الثالثة، وكاتب/ ضمن الفئة الثانية نظراً للحاجة لها في قسم شؤون المستفيدين وتسوية المنازعات وتعديل الاوصاف الوظيفية لباقي وظائف القسم والتابعة للقسم بما ينسجم مع مهام الوظائف الجديدة المستحدثة

(٤) تعديل الوصف الوظيفي الخاص بمأمور الحركة ضمن قسم الخدمات المساندة والتجهيزات في مديرية ادارة الموارد، حيث تم تعديل متطلبات اشغال الوظيفة بالتشاور مع مندوب ديوان الخدمة المدنية

### ثالثاً: مشروع الكفايات الوظيفية

تنفيذاً لمشروع تحديد الكفايات الوظيفية لكافة الوظائف والعمليات الرئيسية في الهيئة فقد تم العمل من خلال الفريق المعني بذلك بعقد محاضرات تدريبية عدد ٥ لكافة رؤساء الاقسام المعنيين لتوضيح المشروع وتسهيل العمل، وقد تم تحديد الكفايات لكافة الوظائف المعتمد لها بطاقات وصف وظيفي في المديريات الرئيسية في الهيئة، كما وتم تحديد الكفايات الوظيفية لكافة الوظائف المعتمد لها بطاقات وصف وظيفي في المديريات الداعمة.

### رابعاً: المتدربين

تم تنفيذ مشاريع تدريب لما مجموعه (٢٨) متدرب من خريجي الجامعات الاردنية كمتطلب للتخرج خلال العام ٢٠٢٠ ضمن مديريات الهيئة المتخصصة لغايات تحقيق أهداف الخدمة المجتمعية، وذلك بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

## (٧) الخارطة الاستراتيجية للهيئة والاهداف الاستراتيجية

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

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

**الأهداف المرحلية:**

١. تعزيز المنافسة الفعالة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
٢. توفير بيئة جاذبة لاستضافة الخدمات والاستثمار الأجنبي.
٣. تعزيز البنية التحتية اللازمة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.<sup>١</sup>

**الأهداف الاستراتيجية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات:**

١. تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات.
  - ١-١ تعزيز المنافسة الفعالة والحد من الهيمنة وعوائق دخول السوق.
  - ٢-١ تعزيز فعالية وكفاءة الهيئة في إدارة الموارد النادرة
  - ٣-١ تشجيع إدخال خدمات جاذبة ومبتكرة في القطاع.
  - ٤-١ تشجيع المشاركة بالبنى التحتية الحيوية لشبكات الاتصالات الأمانة والموثوقة.
٢. تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات.
  - ١-٢ تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.
  - ٢-٢ تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني
٣. تنظيم فعال لقطاع البريد آخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي ونمو التجارة الإلكترونية.
  - ١-٣ تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الإلكترونية والتقدم التقني.
  - ٢-٣ تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.
٤. تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.
  - ١-٤ الاستمرار في زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد.
  - ٢-٤ رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.
  - ٣-٤ تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في الرقابة التنظيمية الوقائية المناسبة للتأكد من جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتدقيق الفني عليها.
  - ٤-٤ ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

<sup>١</sup> الأهداف الوطنية والقطاعية المرحلية الواردة في البرنامج التنفيذي التأشير للحكومة ٢٠٢١-٢٠٢٤

## ٥. تعزيز القدرات المؤسسية للهيئة.

- ١-٥ تمكين الهيئة بالقدرات الفنية والتقنية اللازمة.
- ٢-٥ تنمية الكفايات الوظيفية للموظفين.
- ٣-٥ جعل الهيئة مركزاً فنياً وتنظيمياً إقليمياً متميزاً.
- ٤-٥ ترسيخ ثقافة التميز والابتكار والإبداع في بيئة العمل المؤسسي.
- ٥-٥ تعزيز دور الهيئة في خدمة المجتمع

(٨) ملحق : قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة / مؤشرات وأرقام

قطاع الاتصالات وقطاع البريد في المملكة / مؤشرات وأرقام

جدول رقم (١)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت (ISDN & PSTN) خلال الفترة (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٣١١	٣١٧	٣١٩	٣٢٨	٣٥٩	٣٧١	أعداد المشتركين (الف) (ISDN & PSTN)
٢,٨	٣	٣,١	٣,٢	٣,٦	٣,٩	نسبة الانتشار بين السكان (%)

جدول رقم (٢)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت (ISDN & PSTN & VOIP) خلال الفترة (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٣٧٠	٣٣٢	٣٢٨	٣٢٨	٣٥٨	٣٧١	أعداد المشتركين (الف) * (ISDN & PSTN & VOIP)
٣.٤٣	٣.١٥	٣.١٩	٣.٢٧	٣.٦٦	٣.٨٩	نسبة الانتشار بين السكان (%)

\*...تم البدء باتباع هذه الطريقة بالاحتساب اعتباراً من ٢٠٢٠

جدول رقم (٣)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٦.٩٨٧	٧,٧٧٨	٨,٧٣١	٩,٧٠٣	*٩,٨١٨	١٣,٧٩٨	أعداد الاشتراكات (الف)
٦٥	٧٣	٨٥	٩٧	١٠٠	١٤٥	نسبة الانتشار بين السكان (%)

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

### جدول رقم (٤)

المؤشرات المتعلقة باستخدامي خدمة الانترنت خلال الفترة (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
١١.١٧	٩,٣٨	٧,٨٧	٦,٦	٥,٥٣	٤,٦٣	أعداد المستخدمين (مليون)*
**١.٣.٥	**٨٩	**٧٦,٥	**٦٥,٧	**٥٦,٤	٤٨,٤	نسبة الانتشار بين السكان (%)

\* المصدر دائرة الاحصاءات العامة.

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

### جدول رقم (٥)

المؤشرات المتعلقة بمشركي خدمة الانترنت عريض النطاق خلال الفترة (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)\*

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٦١٥	٤٥٧	٣٩١	٣٤٨	٢٤٣	٣١٨	أعداد مشركي الانترنت الثابت عريض النطاق (ألف)
٦.٩٨٧	٧.٧٧٨	٨.٧٣١	٩.٧٠٣	٩.٨١٨	٧.٥٧٢	أعداد مشركي الانترنت المتنقل عريض النطاق (ألف)
٧.٦٠٣	٨.٢٣٦	٩.١٢٣	١٠٠٠٥١	١٠٠٠٦١	٧.٨٩١	المجموع (الف)
٧٠.٣٧	٧٨.١٢	٨٨.٦٧	١٠٠٠.١١	١٠٢.٦٩	٨٢.٥٦	نسبة الانتشار بين السكان (%)

### جدول رقم (٦)

حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (٢٠١٥ - ٢٠٢٠) (بالمليون)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
٣٨	٣٢	٣٦	٢٦	٢٣	٢١	الهاتف الثابت
٨٣	١٤١	٩٣	١١١	٧٧	٢٦٤	الهاتف الخليوي
٦	٤	٦	١٢	٥-	٦	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
١٨	٠,٦	٠,٨	٠,٥	٠,٦٦	٠,٦	خدمات اتصالات أخرى
١٤٥	١٧٨	١٣٦	١٥٠	٩٥	٢٩٠	المجموع

### جدول رقم (٧)

حجم الإيراد السنوي في قطاع الاتصالات (مليون/ دينار)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	العام
١٦٩	١٦٦	١٦١	١٧٩	١٩٥	١٩٤	الهاتف الثابت
٦٥٩	٦٦٤	٦٧٣	٦٤٢	٦٢٠	٦١٠	الهاتف الخليوي
٧٣	٧١	٧٧	٨٣	٧٦	٨٦	مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية
٨٨	٩٨	٩٧	٨٩	٧٩	٩٣	خدمات اتصالات أخرى
٩٨٩	٩٩٩	١٠٠٨	٩٩٣	٩٧٠	٩٨٣	المجموع

## جدول رقم (٨)

### عدد العاملين في قطاع الاتصالات (٢٠١٥ - ٢٠٢٠)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١٤٤٢	١٤٣١	١٤٣٩	١٤٨٤	١٥٤٧	١٥٥٢	الهاتف الثابت
٢٢٨٩	٢٢٤٦	٢١١٥	٢٠٧٤	٢٠٤٦	٢١٢٥	الهاتف الخليوي
٤٧٠	٤٥٧	٢٤٧	٢٦٠	٣٦٢	٤٤٠	الانترنت
٩٥	٩٠	٢٤٤	١٩٦	٢٧٠	٤٢	خدمات اتصالات أخرى
٤٢٩٦	٤٢٢٤	٤٠٤٥	٤٠١٤	٤٢٢٥	٤١٥٩	المجموع

## مؤشرات قطاع البريد

### مجموع حجم البعائث البريدية المتداولة (مليون)

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١٧.٢	١١.١١	١٠,٥	٩.٤	١٤	١٣,٩	البعائث المحلية
٢.١	٣.٧	٦,٨	٦.٧	١,٩	٢,١	البعائث الخارجية
١٩.٤	١٤.٨	١٧.٣	١٦.١	١٥,٩	١٦	المجموع

### أعداد مشغلي الخدمات البريدية

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١	١	١	١	١	١	مشغلي البريد العام
١٥٠	١٢٦	١٠٤	٨٦	٧٣	٥١	مشغلي البريد الخاص
١٤١	١١٨	٩٧	٧٩	٦٥	٤٤	محلي
٩	٨	٧	٧	٨	٧	دولي
١٥١	١٢٧	١٠٥	٨٧	٧٤	٥٢	المجموع

### أعداد العاملين في قطاع البريد

٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	
١٠٣٢	١٠٥٩	١٠٧١	١٠٩٠	١٠٦٣	١٠٨٤	مشغلي البريد العام
٦١٠٣	٤٢٦٢	٢٢٨٣	١٠٥٧	٩٥٦	١٠٣٢	مشغلي البريد الخاص
٧١٣٥	٥٣٢١	٣٣٥٤	٢١٤٧	٢٠١٩	٢١١٦	المجموع

➤ عدد البيانات الجمركية والموافقات النوعية التي اصدرتها الهيئة من خلال مكاتبها الخارجية للعام ٢٠٢٠

المجموع	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	تاريخ بدء العمل	المركز الجمركي
٨٨١٢١	١٤٦٣٢	١٨٥٠٠	١٦١٧٠	١٧٨٢١	١٧٣٩٨	٣٦٠٠	٢٠١٥/١٠/٢٠	جمرك مطار الملكة علياء الدولي الشحن
١٣٦	١٥	٣٢	٢١	٥٨	١٠	-----	٢٠١٦/١٠/١٠	جمرك بريد العاصمة (عن بعد)
١٠٤٢٣	٣٥٠٥	٤٢٢٧	٢٠٠٧	٦٨٤	-----	-----	٢٠١٧/٩/١٠	جمرك العقبة
١١٩٩	٣٨٥	٦١٩	١٩٥	-----	-----	-----	٢٠١٨/١٠/٢٤	جمرك المنطقة الحرة مطار الشحن/ المشتى
٩٨٥	١٦٣	٨٢٢	-----	-----	-----	-----	من ٢٠١٩/٣/٥ الى ٢٠٢٠/٢/١٩	بيانات الترانزيت*
١٠١٠	٥١٠	٥٠٠	-----	-----	-----	-----	٢٠١٩/٤/٢٤	جمرك عمان
٨	٨	-----	-----	-----	-----	-----	٢٠٢٠/١٠/٢	مركز جمرك العمري (عن بعد)
١٠١٨٨٤	١٩٢١٨	٢٤٧٠٠	١٨٣٩٣	١٨٥٦٣	١٧٤٠٨	٣٦٠٠	من ٢٠١٥/١٠/٢٠ الى ٢٠٢٠/١٢/٢١	المجموع



## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

منطقة بيادر وادي السير/ حي دير غبار/ امتداد شارع الشهيد محمد الزغول - بناية رقم (١٣)

رقم الهاتف (المقسم): +٩٦٢ ٦ ٥٥٠١١٢٠

أرقام الفاكسات: +٩٦٢ ٦ ٥٦٩٠٨٣٠ / +٩٦٢ ٦ ٥٦٩٠٨٢٩

صندوق بريد رقم: ٨٥٠٩٦٧ الرمز البريدي ١١١٨٥

الموقع الإلكتروني: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

البريد الإلكتروني: [trc@trc.gov.jo](mailto:trc@trc.gov.jo)

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

الرقم المجاني لتلقي ومتابعة الشكاوى: ١١٧٠٠٠