

## مستجدات ومؤشرات قطاع الاتصالات الاردني

والبرامج والمشاريع التي تنفذها الهيئة للارتقاء بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

2018

### المحور الأول: تميز الهيئة

- جائزة الابتكار الحكومي في أسواق الاتصالات المتنقلة الناشئة للعام ٢٠١٨ بتاريخ ٢٥/٢/٢٠١٨
- المركز الأول/ المرحلة البرونزية ضمن قطاع "البنية التحتية والطاقة" للدورة الثامنة (٢٠١٦/٢٠١٧) من جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية والذي يضم (١٦)
- جائزة "أفضل إنجاز"

### المحور الثاني: الوفر المالي المحول الى خزينة الدولة من قبل الهيئة

- ما يقارب (٤١٢) مليون دينار لحساب الخزينة العامة منذ عام ٢٠١٥ - ٢٠١٨
- ما يقارب (٤٩) مليون دينار لحساب الخزينة العامة عام ٢٠١٨
- ما يقارب ١,٦٨٧ مليار لحساب خزينة الدولة منذ عام ١٩٩٧ - ٢٠١٨

### المحور الثاني: ايرادات القطاع

- ايرادات القطاع
- زادت ايرادات القطاع عام ٢٠١٧ عن ٢٠١٦ بنسبة (٢,٤%)
- زادت ايرادات شركات قطاع الهواتف المتنقلة عام ٢٠١٧ عن ٢٠١٦ بنسبة (٣,٦%)
- زادت ايرادات شركات قطاع الهواتف المتنقلة في النصف الأول ٢٠١٨ عن النصف الأول ٢٠١٧ بنسبة (٤,٤%)
- زادت ايرادات شركات قطاع الهواتف المتنقلة في النصف الأول ٢٠١٨ عن النصف الأول ٢٠١٦ بنسبة (٧%)

### المحور الثالث: العلاقة التشاركية مع القطاع الخاص

- لم تسجل اي قضايا على الهيئة منذ عام ٢٠١٥ رغم وجود (٣٦) قضية سابقة
- تشكيل مجلس شراكة بين الهيئة والجمعية الاردنية للحاسبات
- توقيع اتفاقيتي تعاون مع جمعية انتاج في مجالات دعم ريادة الأعمال والإبداع، ومشاركة الهيئة في الجناح الأردني في المؤتمر العالمي للاتصالات.

## المحور الرابع: حماية حقوق المستفيدين

### أولاً: نظام شكاوى متطور

١. استلام الشكاوى عن طريق:
  - ✓ الموقع الالكتروني يحتوي على شخصية كرتونية تقوم بترجمة النص إلى لغة الإشارة
  - ✓ البريد الالكتروني - الرقم المجاني ١١٧٠٠٠ - فاكس الهيئة ٥٥٠٢٧٤١ - الفيس بوك
٢. عامل لدى كافة شركات الاتصالات والانترنت والبريد
٣. يمكن من تحديد منطقة ضعف التغطية مباشرة
٤. يتيح تفقد الشكاوى عن طريق موقع الهيئة الالكتروني
٥. رسالة نصية على هاتف المشتكي عن رقم الشكاوى والتاريخ المتوقع للرد ورسالة إغلاق الشكاوى

### احصاءات الشكاوى:

- ✓ مجموع الشكاوى عام ٢٠١٨ (٣٧٩٤) شكاوى تم معالجة (٣٢٢٥) بنسبة معالجة (85%)
- ✓ مجموع الشكاوى منذ تأسيس نظام تلقي الشكاوى وحتى تاريخه: (٢٠,٤١٣) عدد الشكاوى المعالجة (١٨,٠٠٣) نسبة المعالجة: (٨٨,١%) والعمل جارٍ على معالجة ما تبقى منها كونها مازالت ضمن المهل الزمنية الممنوحة لها.

### ثانياً: التدقيق على بطاقات شحن خدمات الاتصالات

- أرسلت الهيئة نتائج ومخرجات المشروع لشركات الاتصالات الخلوية لدراسة النتائج والمخرجات
- سيتم اعلان نتائج المشروع في منتصف شباط ، متضمنة المحاور التالية:
  - قياس مدى التزام شركات الاتصالات الخلوية بتوفير أسعار العروض بشكل واضح.
  - النتائج والتوصيات وفرص التحسين لشركات الاتصالات الخلوية.
  - صحة استيفاء الضرائب من الشركات.

## ثالثاً: تمكين الاشخاص ذوي الاعاقة

١. تشكيل فريق عمل لتمكين الاشخاص ذوي الاعاقة في شهر ٢٠١٧/١٢

• أطلق مبادرة **معكم أقوى** وارسلت الشركات رسائل تهنئة الى مشتركها ( Bulk

messages) بمناسبة يوم الاعاقة العالمي الذي يصادف ٢٠١٨/١٢/٣

• مبادرات الفريق:

✓ برنامج تدريبي لموظفي أقسام خدمات الجمهور وشؤون المستفيدين في الهيئة (زين، أورانج الأردن، أمنية)

✓ جاري العمل على اتاحة خط الطوارئ ١١٤ من قبل كافة الشركات بالتنسيق مع مركز القيادة والسيطرة.

✓ جاري العمل على ابتكار حلول تمكن ذوي الإعاقة البصرية من قراءة عقود الاشتراك

✓ جاري العمل على تقييم المواقع الإلكترونية للشركات لتأهيلها لاستخدام الاشخاص ذوي الاعاقة

✓ تدرس الشركات توفير أجهزة متنقلة وتطبيقات تلائم استخدام الاشخاص ذوي الإعاقة

✓ ابتكار حلول تمكن ذوي الإعاقة البصرية من استخدام بطاقات شحن الهاتف النقال بكفاءة وسهولة

✓ سيتم دراسة حلول توفير خاصية الشحن عبر المواقع الإلكترونية للشركات والمسح الضوئي لبطاقات الشحن.

✓ تهيئة المباني ومكاتب خدمات الجمهور وشؤون المستفيدين لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في مواقع تقديم خدمات الاتصالات:

٢. توفير خدمة ترجمة لغة الإشارة إلى مراجعي الهيئة

٣. شراء (٥٥) جهاز لوحي هاتفي وتجهيزه بتطبيقات تساعد ذوي الإعاقة ووزعتها على المراكز

والجمعيات الخيرية بمناسبة يوم الاعاقة العالمي الذي يصادف ٢٠١٨/١٢/٣

٤. تم تأهيل المبنى الجديد للهيئة لاستخدام الاشخاص ذوي الإعاقة

٥. تم تدريب موظفي قسم شؤون المستفيدين وموظفي دائرة الاتصال والاعلام على لغة الإشارة

٦. قامت الهيئة باصدار دليل للمستفيدين من خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالصيغة

السماعية لذوي الاعاقة البصرية

المحور الخامس: مؤشرات وارقام

▪ مؤشرات قطاع الاتصالات

Q3/2018	أعداد المشتركين		الخدمة
	نسبة الانتشار بين السكان (%)		
	3.14%	ألف ٣٢١,١٣٣	خدمة الهاتف الثابت
	88.59	٩,٠٦٠,٠٤٤ مليون	خدمة الهاتف المتنقل
	93%	٩,٤٦١,٣٦٧ مليون	خدمة الانترنت

- حجم الاستثمار (كافة خدمات الاتصالات) (١٥٠) مليون في عام ٢٠١٧
- عدد العاملين بالقطاع
- (٤٠١٤) عامل / شركات الاتصالات في عام ٢٠١٧
- (١٧١,٤٢٤) عامل في القطاع كاملاً بما في ذلك مبيعات الخدمات والاجهزة
- عدد المعاملات المنجزة في جمرک المطار وجمرک العقبة منذ ٢٠١٥ (٥٧,٦٨٠) ببيان ومجموعة الإيرادات (٥٧٦,٨٠٠) دينار.

▪ مؤشرات قطاع البريد

- مشغلي البريد الخاص: (١٠٥) شركة منها (٢٤) لديها موقع الكتروني و(٦) لديها تطبيق ذكي (٢٥) لديها فيسبوك
- محلي (٩٨)
- دولي (٧)
- إجمالي عدد البعثات البريدية خلال عام ٢٠١٧
- مشغلي البريد الخاص: ما يقارب ٢٥ (مليون)
- مشغل البريد العام "شركة البريد الأردني": ما يقارب (٥) مليون
- حجم البعثات البريدية الخاصة بالتجارة الإلكترونية خلال عام ٢٠١٧: (١١١,٨٠٠)
- عدد العاملين: (٢٦٥٠) عامل
- مشغلي البريد الخاص: (١٥٦٠)
- مشغل البريد العام "شركة البريد الأردني": (١٠٩٠)
-