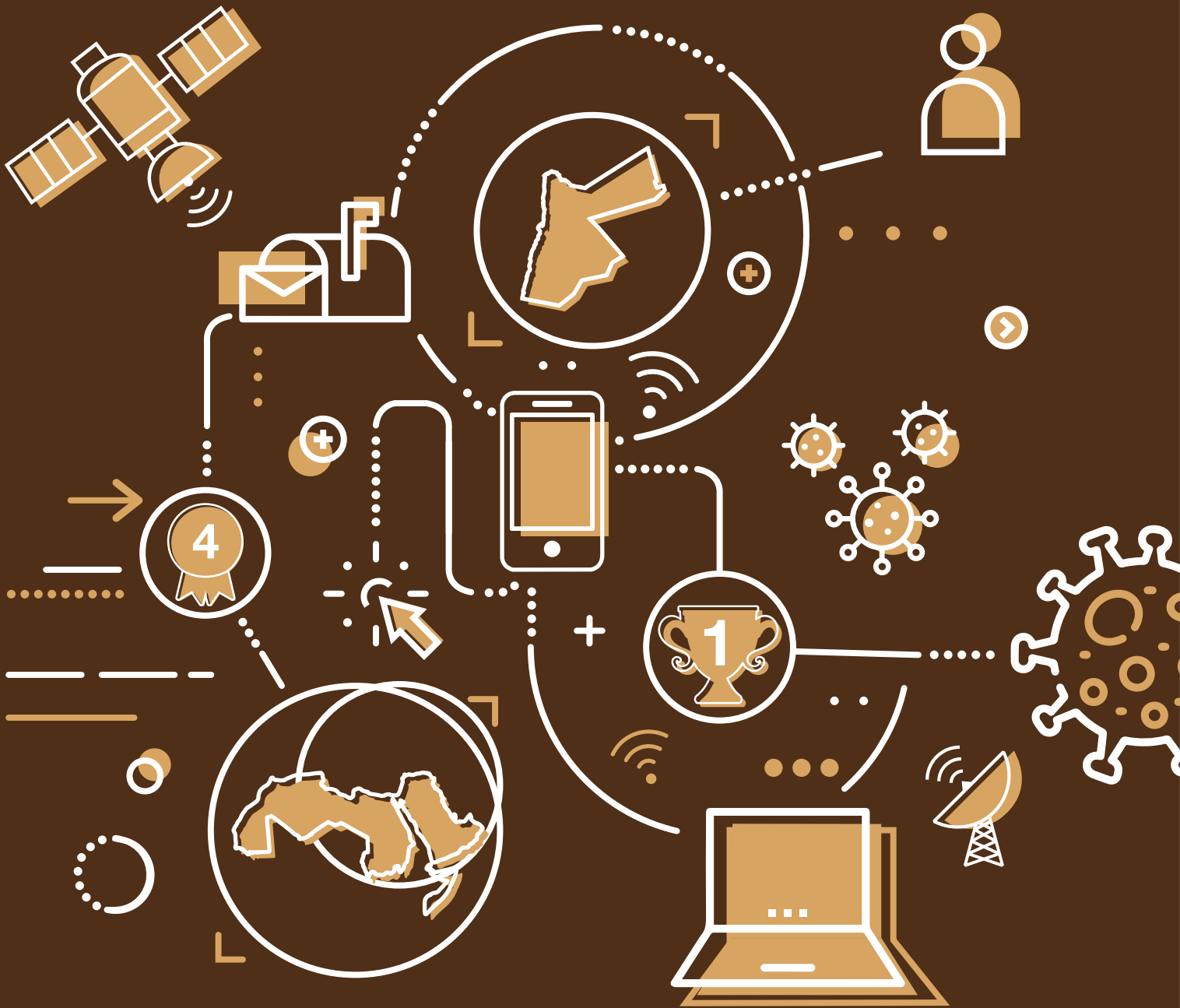


التقرير السنوي

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
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

٢٠٢٢

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات
www.trc.gov.jo

جدول المحتويات

1) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

2) نبذة عن الهيئة

3) المقدمة

4) أبرز الانجازات 2022

1-4) ادخال خدمات الجيل الخامس للمملكة

2-4) نجاح تجربة شركة سبيس اكس في إطلاق خدمات الانترنت الساتلية في جنوب المملكة

3-4) تحديث نماذج الربط البيئي باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد(TSLRIC+)

4-4) جائزة أفضل ورقة بحثيه

4-5) انتهاء المرحلة الثالثة والأخيرة من مشروع بناء 100 محطه راديوية

4-6) انجاز مشاريع الهيئة ضمن اعمال مشاريع المسرعات الحكومية (الدفعة الثالثة)

4-7) اعداد تعليمات انترنت الأشياء (IoT)

4-8) انشاء برنامج باستخدام لغة البرمجة (VB.net)

4-9) توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والبنك المركزي الأردني

المحور الاول: أبرز الإنجازات في مجال شؤون المستفيدين والمرخصين

المحور الثاني: أبرز الانجازات في مجال التفتيش ومراقبه الترددات

المحور الثالث: أبرز الإنجازات في مجال تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات

المحور الرابع: أبرز الانجازات في مجال الموافقات والمواصفات لأجهزة الاتصالات

المحور الخامس: أبرز إنجازات في مجال تنظيم قطاع البريد

5) الهيئة على الساحة الدولية

6) تنمية الموارد البشرية

7) المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة

8) مؤشرات قطاع الاتصالات والبريد 2022

(1) كلمة رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي



المهندس بسام فاضل السرحان

رئيس مجلس المفوضين/ الرئيس التنفيذي

إننا في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في المملكة الأردنية الهاشمية نسعى دوماً لمواكبة أحدث التطورات الحاصلة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خصوصاً أننا نعيش الآن المرحلة الانتقالية التي يمر بها القطاع من عهد استخدام خدمات الصوت والصورة من خلال التقنيات التقليدية إلى استخدام الخدمات المتطورة والقائمة على التقنيات الحديثة مثل انترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي.

ومما يزيد من عزيمتنا واندفاعنا لمواكبة التطورات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية طويلة الأمد المرجوة من هذا القطاع الدعم المتواصل لصاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين حفظه الله الذي يولي هذا القطاع جل اهتمامه.

وتنفيذاً لما ورد من مخرجات رؤية التحديث الاقتصادي المتعلقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كان التوجه نحو اطلاق خدمات تقنيه الجيل الخامس على سلم الأولويات لدى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال العام 2022 ، مما حدا بالهيئة للقيام بدراسة مستفيضة للأثار المتوقعة لشبكات الجيل الخامس، ومواصلة سعيها الدؤوب نحو اطلاق الجيل الخامس بالتشاركية مع الشركات ذات العلاقة وبما يعود بالنفع على كافة اطراف المعادلة وتحقيق العائد المرجو من اطلاق مثل هذه الخدمات لتبدأ الهيئة وشركاؤها مسيرة الإنجاز والدخول الى عالم المستقبل الزاخر بالحدثة والتطور والابتكار.

وها هو الأردن ينضم الى قافلة الدول التي تسعى الى تذليل العقبات امام ادخال هذه التقنية للسوق المحلي من خلال الجهود التي نبذلها لخلق حالة من التشاركية المبنية على أسس متينة مع القطاع الخاص لتحقيق الهدف المنشود بإطلاق خدمات الجيل الخامس والذي سيكون له أثر إيجابي على خطة التعافي الاقتصادي بشكل عام، وتسريع التحول الرقمي في الأردن وتشجيع الريادة والابتكار وزيادة فرص التشغيل وبناء الخبرات في مجال الاتصالات والبنى التحتية لكافة المرافق، فالجيل الخامس هو الجيل الأحدث الذي يوفر سرعة نقل بيانات أعلى خلال زمن استجابة أقصر وموثوقية أعلى وبالتالي الحصول على البيانات بشكل أسرع، وهو يعد بنية وركيزة أساسية للتحول الرقمي ومحفز للإبداع والابتكار وريادة الاعمال والذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والمدن الذكية والزراعة الذكية والنقل الذكي والتعليم عن بعد والصحة عن بعد وغيرها من المجالات المتخصصة.

وختاماً سيبقى الدعم الكبير الذي تحظى به الهيئة من قبل سيدي صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين والحكومات المتعاقبة نبراساً لنا وخارطة طريق تسهم في تذليل كافة التحديات امام الهيئة ومساندتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وإدخال خدمات الجيل الخامس الى الاردن.

(2) نبذة عن الهيئة

(1-2) النشأة

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

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.

(2-2) 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 ومتميزة.

القيم الجوهرية:

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

تعزيز البيئة الاستثمارية المحفزة لقطاع الاتصالات

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

تنظيم فعال لقطاع البريد آخذاً بالاعتبار متطلبات التحول الرقمي و نمو التجارة الإلكترونية

- تطوير البيئة التنظيمية لمواكبة النمو السريع في التجارة الالكترونية والتقدم التقني.
- تعزيز دور الهيئة في الرقابة على مقدمي الخدمات البريدية.

تعزيز القدرات المؤسسية للهيئة

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

تطوير بيئة استثمارية محفزة لقطاع تكنولوجيا المعلومات

- تطوير البيئة التنظيمية لاستيعاب المبادرات الإبداعية.
- تطوير فعالية الهيئة في تنظيم واعتماد جهات التوثيق الالكتروني.

تعزيز فعالية الهيئة في حماية مصالح المستخدمين من قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

- الاستمرار في زيادة الوعي لدى المستخدمين بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البريد.
- رفع مستوى تدابير حماية مصالح المستخدمين من خدمات قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- تطوير فعالية وكفاءة الهيئة في الرقابة التنظيمية الوقائية المناسبة للتأكد من جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد والتدقيق الفني عليها.
- ضمان مدى كفاية وملائمة أمن أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة وتنوعها وقدرتها العامة على التكيف لاستمرارية الخدمة في البنية التحتية ذات العلاقة.

(2-4) مجلس المفوضين

بموجب أحكام قانون الاتصالات رقم (13) لسنة 1995 وتعديلاته، يتولى إدارة الهيئة والإشراف عليها مجلس يسمى (مجلس المفوضين) يؤلف من خمسة أعضاء مقترعين يتم تعيينهم بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء المستند إلى توصية الوزير المختص. وفي العام 2022 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



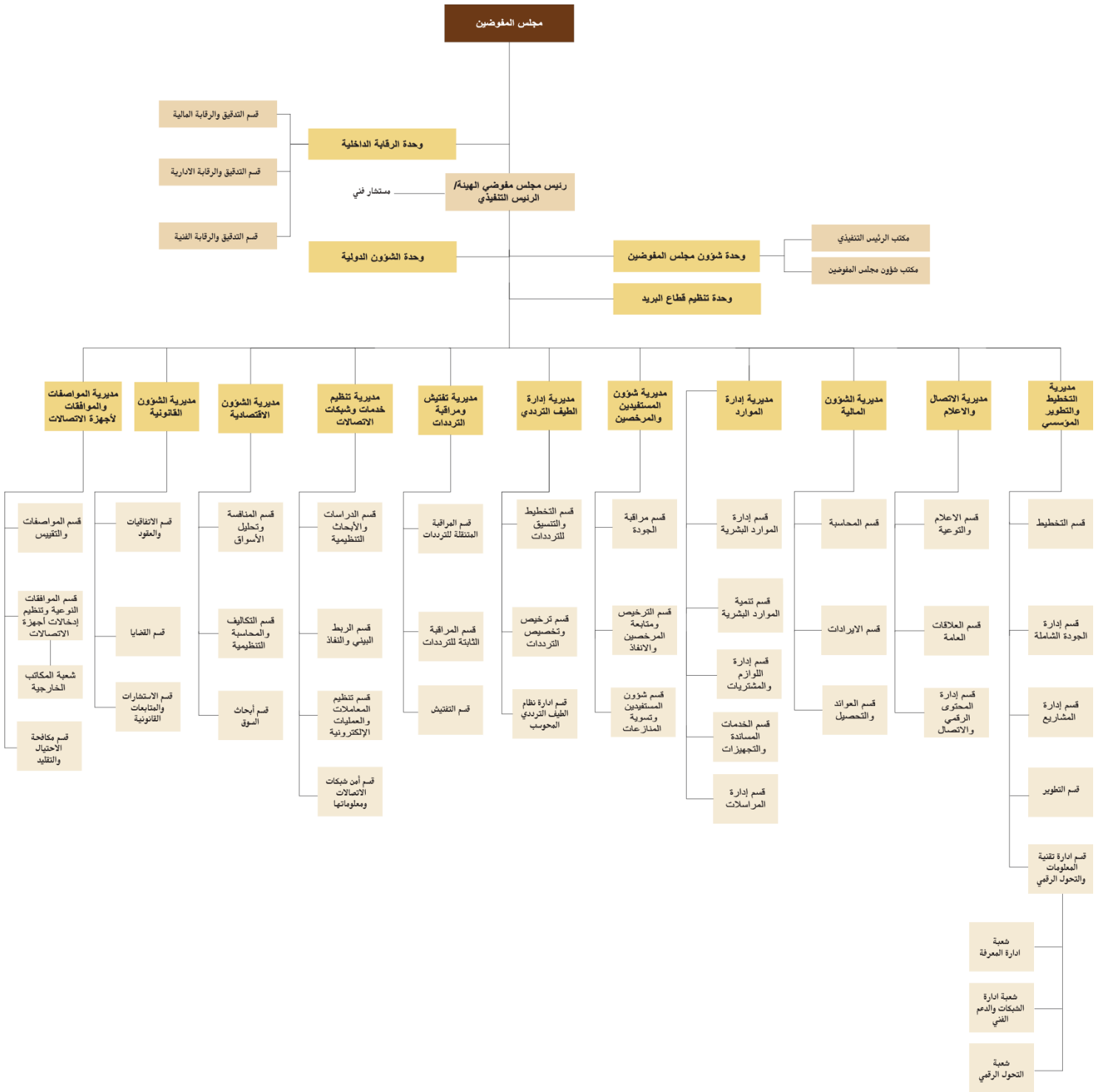
عطوفة الدكتور نوح الشيباب
عضو مجلس المفوضين
اعتباراً من 2021/11/22



عطوفة الدكتور قاسم التل
عضو مجلس المفوضين اعتباراً من
2021/11/22 ولغاية 2022/6/18



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



(3) المقدمة



واصلت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في العام 2022 تحقيق الإنجازات الوطنية الهادفة الى تمكين قطاعات العمل المختلفة من المضي قدماً في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق الرفاه للمواطنين بالاستناد الى ركائز هامه ودعامات أساسية من دعائم الاقتصاد الوطني وهي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد .

فان المتصفح للتقرير السنوي 2022 سيلحظ ما تم تحقيقه في مجالات مختلفة، حيث تناول التقرير في صفحاته ما تم تحقيقه في مجال شؤون المستفيدين والمرخصين وما يتعلق بمنح وتجديد وتحويل رخص الاتصالات وما يتعلق بالشكاوى الواردة للهيئة من المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد.

كما تطرق التقرير الى الإنجازات التي تحققت فيما يتعلق بإجراءات الهيئة بخصوص ادخال خدمات الجيل الخامس ومنح الترددات ذات العلاقة وتوقيع اتفاقية التسوية مع شركات الهواتف المتنقلة وتوقيع رخص الترددات وذلك تسهيلا على الشركات في المضي قدما في تجهيز البنية التحتية تمهيداً الى إطلاق الخدمات وفق الخطط الموضوعة لذلك.

كما تناول التقرير إجراءات الهيئة فيما يتعلق بالتفتيش على المواقع الراديوية واتخاذ ما يلزم بخصوصها، ومنح رخص ادخال أجهزة الاتصالات الراديوية ضمن المواصفات المعتمدة، إضافة الى اجراء الدراسات الاقتصادية المتخصصة، وما تم تنفيذه بخصوص تنظيم سوق البريد في الأردن من خلال منح رخص جديدة في هذا القطاع.

من جانب آخر، تطرق التقرير الى الدور الذي تلعبه الهيئة على الساحة الدولية من خلال تسميتها في مواقع قيادية ضمن المنظمات الدولية المتخصصة، ومشاركتها الفاعلة في النشاطات والاجتماعات الدولية ذات العلاقة، واستضافتها للعديد من الفعاليات والنشاطات المتخصصة بالتنسيق مع المنظمات والمؤسسات الدولية المتخصصة.

كما تطرق التقرير الى بعض المؤشرات المتعلقة بتعزيز كفاءة الجهاز التنفيذي وتنمية القدرات المتنوعة، من خلال طرح البرامج التدريبية المتخصصة وعلى كافة المستويات، الامر الذي يعود بالنفع على مسيرة العمل ضمن التخصصات المهنية المختلفة.

واختتم التقرير السنوي للهيئة صفحاته بملحق خاص يتضمن مؤشرات قطاع الاتصالات والبريد في المملكة المتعلقة بالقطاعات الفرعية المتنقلة والثابتة والانترنت وقطاع البريد في المملكة.

(4) أبرز الانجازات 2022

(1-4) ادخال خدمات الجيل الخامس للمملكة

بناء على اى قرار مجلس الوزراء المتخذ أواخر العام 2021 بتكليف الهيئة بالسير في إجراءات التفاوض مع الشركات المعنية وتوقيع اتفاقية تسوية ومصالحة عامة وشاملة لجميع الأمور التنظيمية وذلك مقابل منحهم حزم تحفيزية لإعادة هيكلة قطاع الاتصالات بهدف إدخال خدمات الجيل الخامس للمملكة ، قامت الهيئة وبرعاية وزير الاقتصاد الرقمي والريادة السيد احمد الهاندة، التوقيع على اتفاقية التمهيد لإدخال خدمات الجيل الخامس إلى المملكة مع مرخصي خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة (زين، اورانج، أمنيه) وبما يتوافق مع مضمون قرار مجلس الوزراء رقم (5178) تاريخ 2021/12/29، بهدف تعزيز قدرات قطاع الاتصالات التنافسية والاستثمارية وتطوير البنية التحتية لشبكات الاتصالات وزيادة عدد الوظائف المستحدثة في قطاع الاتصالات.

وقد قامت الهيئة بتنفيذ بنود اتفاقيات التسوية مع مشغلي خدمات الاتصالات العامة لتشغيل تكنولوجيا الجيل الخامس وذلك من خلال متابعة طلبات ترخيص حزم ترددية ضمن النطاق الترددي 3400-3800 م.هـ لتقديم خدمات الجيل الخامس بالتزامن مع صياغة رخص الترددات الحالية ورخص الترددات الخاصة بخدمات الجيل الخامس، بحيث يلتزم كل مرخص له بإطلاق خدمات الجيل الخامس تجارياً خلال مدة لا تتجاوز (18) شهراً من تاريخ ترخيصها، إضافة إلى التزام كل مرخص له بتغطية المناطق الرئيسية في المملكة بخدمات الجيل الخامس وخاصة مراكز المدن والمناطق الصناعية والتجارية خلال مدة (3) سنوات من تاريخ ترخيص خدمات الجيل الخامس، كما يلتزم كل مرخص له بتوفير خدمات الجيل الخامس واتاحتها لما لا يقل عن (50%) من عدد سكان المملكة خلال مدة لا تتجاوز (4) سنوات من تاريخ الترخيص، وزيادة نسبة هذه التغطية بما يعادل (5%) لكل سنة وحتى الوصول الى نسبة لا تقل عن (75%) من عدد سكان المملكة، علماً بأن الحكومة ممثلة بهيئة تنظيم قطاع الاتصالات ستتقاضى حصة مشاركة بالعوائد بمقدار (10%) من خدمات وتطبيقات الجيل الخامس التي تقدمها الشركات المرخصة.

كما قامت الهيئة بتنظيم برنامج لبناء القدرات المتخصصة حول شبكات الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة وذلك بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة (GSMA) وبمشاركة واسعة من ممثلي هيئات التنظيم العربية وممثلي الجهات المحلية ذات العلاقة من شركات الاتصالات المعنية والجهات الحكومية والجامعات الأردنية.

(2-4) نجاح تجربة شركة سبيس اكس في إطلاق خدمات الانترنت الساتلية في جنوب المملكة

أعلنت الهيئة عن نجاح التجربة التي أجرتها شركة سبيس اكس في إطلاق خدمات الانترنت الساتلية عن طريق الأقمار الصناعية في المدارات المنخفضة وتسجيل ارقام وسرعات عالية في معدل سرعات تنزيل البيانات تراوحت بين 100 ميغا بايت و 200 ميغا بايت. وقد اجرت التجربة بنجاح في جنوب الأردن بعد اخذ الموافقات اللازمة من قبل الهيئة، حيث تعد هذه التجربة الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط، الأمر الذي يهدف الى تشجيع اجراء التجارب الفنية لترخيص خدمات الاتصالات في المناطق قليلة الكثافة السكانية والنائية وغير المشمولة بالتغطية وعلى النحو الذي يضمن تنوع البدائل والخيارات المقدمة للمستخدمين من الخدمات المتنوعة بشكل عام وخدمات الانترنت في المملكة سواء عن طريق الخدمات الأرضية او الراديوية.

(3-4) تحديث نماذج الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+)

قامت الهيئة بتنفيذ مشروع تحديث نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني باستخدام منهجية الكلفة المتزايدة طويلة الأمد (TSLRIC+) بالاستعانة بأحد دور الخبرة العالمية (Axon Consulting) ، ويشمل المشروع، الذي يتوقع أن يستغرق مدة عام، تحديث نماذج احتساب أجور خدمات الربط البيني التي تقدمها شركات الاتصالات المرخصة ومن ضمنها شركة الاتصالات الأردنية وشركات الهواتف المتنقلة، وذلك بهدف تحفيز المنافسة الفعالة بين المشغلين في تقديم خدمات الاتصالات بأجور ربط مبنية على الكلفة لهذه الخدمات ولفترات مقبلة وذلك عبر احتسابها بمعايير كفاءة أعلى ضمن سوق الاتصالات المحلي.

(4-4) جائزة أفضل ورقه بحثيه

حصلت الهيئة على جائزة أفضل ورقه بحثيه ضمن اعمال ورشة عمل الاستثمار الاردني العراقية تحت عنوان " فرص الاستثمار في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخدمات البنية التحتية الرقمية".

(5-4) انتهاء المرحلة الثالثة والأخيرة من مشروع بناء 100 محطة راديوية

انتهت الهيئة المرحلة الثالثة والأخيرة من مشروع بناء الـ 100 محطة راديوية تنفيذاً لقرار مجلس المفوضين رقم 6-7/2019 تاريخ 2019/6/30 المتضمن إلزام شركة أمنية ببناء (100) محطة راديوية جديدة خلال 3 سنوات من تاريخ بدء الرخصة المجددة والموافق 2019/8/9، وقيام شركة أمنية بإيفاء التزامها ببناء المحطات الراديوية ضمن 3 مراحل تم اختيارها مسبقاً، والتأكد من بناء هذه المحطات وتحسن التغطية الخلوية بشكل ملحوظ في المناطق المطلوب تغطيتها.

(6-4) انجاز مشاريع الهيئة ضمن اعمال مشاريع المسرعات الحكومية (الدفعة الثالثة)



في اطار الدور الفاعل الذي تلعبه هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للمساهمة في انجاح برنامج المسرعات الحكومية الذي تبنته الحكومة الأردنية والذي سيسهم في تذليل العقبات لمختلف التحديات الحكومية عبر إيجاد الحلول الفعالة والسريعة لها ضمن فترات زمنية محددة وبما يعزز جهود الارتقاء بمنظومه العمل الحكومي شاركت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات في انجازات الدفعة الثالثة من تحديات المسرعات الحكومية الذي عقد في دار رئاسة الوزراء وقد اشتملت الدفعة الثالثة تحديين اثنين متعلقة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشاركت الهيئة بتحدي الـ 100 يوم من خلال انجاز تحدي الربط بين الهيئة ووزارة الإدارة المحلية بهدف اتاحة البيانات المتعلقة بالإحداثيات الجغرافية والرقم المعرف للشركة مقدمه خدمات الاتصالات المعنية من خلال رقم رخصه انشاء الموقع الراديوي الممنوحة من قبل الهيئة الكترونيا بما يكفل لوزارة الإدارة المحلية سرعه الإجراءات ودقتها وتحدي الربط الإلكتروني بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مشغل خدمة " إي فواتيركم" لتمكين المستفيدين من خدمات الاتصالات من دفع وتسديد التزاماتهم إلكترونيا لمجموعه خدمات تبلغ 45 خدمه.

(7-4) اعداد تعليمات انترنت الأشياء (IoT)

قامت الهيئة بإعداد تعليمات انترنت الأشياء (IoT) بالشكل الذي يلبي التوجيهات الملكية والتطلعات الحكومية في فتح أبواب جديدة للاستثمار والتسهيل والتسريع على متلقي الخدمة، وفي انجاز بناء البنية التحتية لشبكات الاتصالات وتمكين التحول الرقمي لتقديم أفضل ومختلف أنواع خدمات الاتصالات للمستخدمين داخل المملكة من خلال استخدام أفضل انواع تكنولوجيا شبكات الاتصالات

(8-4) انشاء برنامج خاص بالمرخص لهم باستخدام لغة البرمجة (VB.net)

تم إنشاء وتطوير برنامج خاص بالمرخص لهم باستخدام لغة البرمجة (VB.net) وتم ربط البرنامج مع الموقع الالكتروني لدائرة مراقبة الشركات بحيث يُظهر أي تعديلات تحدث على الشركات المرخصة فور ادراجها على موقع دائرة مراقبة الشركات.

(9-4) توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والبنك المركزي الأردني

وقّع محافظ البنك المركزي الأردني الدكتور عادل الشركس ورئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المهندس بسام فاضل السرحان مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الاردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات بهدف تعزيز التعاون المشترك بين الطرفين في مجالات الخدمات المالية التي يقدمها أو التي تخضع لتنظيم البنك المركزي وخدمات الحوالات والخدمات البريدية الخاضعة لتنظيم الهيئة وحماية المستهلك والتعاون في مجال الأمن السيبراني بين الطرفين.

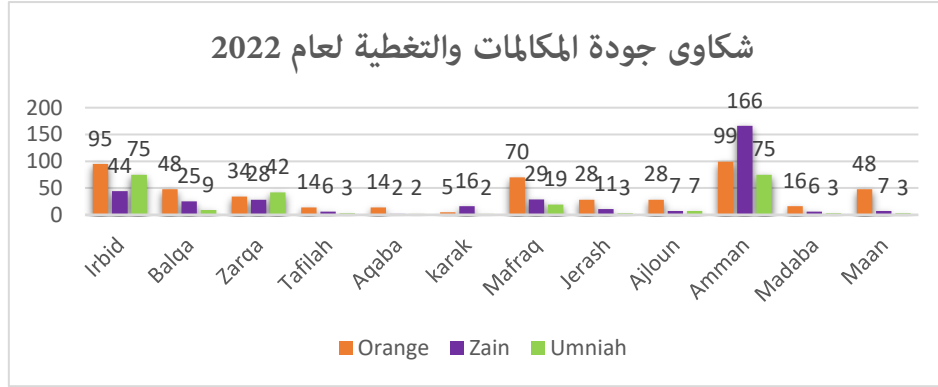


المحور الأول: أبرز الإنجازات في مجال شؤون المستفيدين والمرخصين

شؤون المستفيدين

❖ تلقت الهيئة ما مجموعه (8158) شكوى من المستفيدين من خدمات الاتصالات والبريد خلال العام 2022 مقارنة بـ (6978) شكوى تلقتها الهيئة خلال العام 2021 وبنسبة زيادة بلغت (17%)، في حين وصلت نسبة معالجة الشكاوى للعام 2022 الى 92 %.

❖ استلمت الهيئة (1089) شكوى متعلقة بالتغطية وجودة المكالمات موزعة على مناطق المملكة كما هو ادناه:



❖ تطوير آليات فحص التغطية والأداء بإشراك أنظمة حشد المصادر (CROWDSOURCING) وتوظيفها في مراقبة جودة وتغطية الشبكات الخلوية وملاحظة أثر استخدام هذا النظام في مساندة عمليات التحقق والتأكد من مصداقية الحلول الفنية المقدمة من المرخص لهم لشكاوى الجودة والتغطية، بالإضافة الى استخدام (Speed test Intelligence) وتوظيفها في استخراج التقارير الدورية سواء سنوية، شهرية ويومية وتوظيفها في تقييم أداء المرخص لهم (Benchmark) سواء تقييم أداء المرخص له على مدار فترة زمنية محددة (Trend) او تقييم أداء المرخص لهم والمقارنة فيما بينهم بهدف زيادة التنافسية وبالتالي تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

❖ تنفيذ العديد من حملات التوعية الموجهة للمستفيدين من خدمات الاتصالات وخدمات البريد بهدف التوعية بعدد من المسائل التي تهمهم وذلك بالتعاون والتنسيق مع مؤسسة الاذاعة والتلفزيون وعلى منصات التواصل الاجتماعي:



تجديد رخص الاتصالات العامة للشركات التالية:

1. رخصة الاتصالات الفئوية شركة الرؤيا الأردنية للاتصالات
2. شركة المؤاخاة للخدمات اللوجيستية والاتصالات
3. رخصة شركة الاتجاهات الرقمية للاتصالات
4. شركة الشرق المتوسط للاتصالات
5. شركة فيتل هولدينجز المحدودة/الأردن
6. شركة الحدائة للاتصالات والتكنولوجيا
7. شركة الناي للاستشارات المعلوماتية والاتصالات

منح رخص اتصالات عامة للشركات التالية:

1. شركة الخبراء الأردنيون لأمن المعلومات، والتي تنوي تقديم خدمات الانترنت عبر الاليف الضوئية
2. شركة البعد الخماسي للتطبيقات الذكية، والتي تنوي تقديم خدمات انترنت الأشياء باستخدام تكنولوجيا Wi Fi 6 وتكنولوجيا LoRaWAN

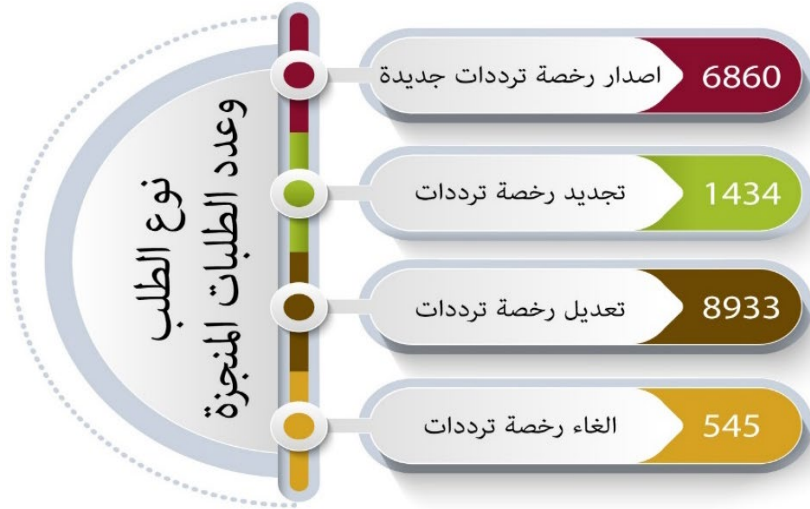
انشاء البنية التحتية (الأعمال الإنشائية) لأبراج الاتصالات وإعادة تأجيرها للمرخص لهم:

1. شركة المسار الممتاز انظمه الاتصالات
2. شركة Helios Towers

منح الموافقات على انشاء منظومات انترنت الأشياء لخدمات الاحتياجات الخاصه

1. شركة الشرق الادنى للمعدات
2. المركز الدولي للبحوث الزراعية
3. شركة مجمع الاعمال
4. سفارة الولايات المتحدة الأمريكية
5. شركة لواجهه 33 لتطوير المجمعات التجارية والسكنية

❖ 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 الشكل أدناه:



المحور الثاني: أبرز الإنجازات في مجال التفتيش ومراقبه الترددات

التداخل السلبي/التشويش على الحزم الترددية المرخصة والمخصصة للمحطات الإذاعية والشبكات الخلوية

عدد الحالات	الوصف
28	معالجه حالات التداخل السلبي/التشويش على محطات FM المرخصة ومصدره مرخصين آخرين ضمن محافظات أخرى، أو من خارج المملكة
3	معالجه حالات التداخل السلبي على الحزم الترددية المخصصة للملاحة الجوية، لمطار الملكة علياء الدولي
56	حالات التداخل السلبي/التشويش أو إعاقة الإرسال والاستقبال على حزم الترددات المرخصة للشركات الخلوية وأجهزة الاتصالات اللاسلكية (DMR & PMR)
4	حالات التداخل السلبي على الوصلات الميكروية المرخصة في المملكة

شكاوى الصحة والسلامة العامة المتعلقة بالمواقع الراديوية

العدد	الوصف
35 موقع	الكشف على المواقع الراديوية نتيجة ورود شكاوى إلى الهيئة بخصوص أثر الإشعاع الراديوي الصادر عن المواقع الراديوية التابعة للشركات المرخصة على الصحة والسلامة العامة والتحقق من المسافات الآمنة لتلك المواقع وكثافة الدرة الكهرومغناطيسية وفقاً لتعليمات تحديد آثار التعرض للحقول الكهرومغناطيسية على الصحة والسلامة العامة.

مراقبة ومسح استخدام الطيف الترددي

عدد الجولات	الوصف
48	جولات مسح التشكيل الترددي المخصص للبث الإذاعي 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 الإشارة المستلمة على كل تردد وإمكانية ترخيصه، بالإضافة الى مسح الترددات المرخصة للمحطات الإذاعية للتأكد من مناطق التغطية المرخصة لها.
90	جولات مسح كامل الطيف الترددي في مختلف مناطق المملكة من خلال النظام المتنقل، لتحديد الاستخدام المرخص من غير المرخص، وبناء قاعدة بيانات بالخواص الفنية للإشارات الراديوية على مستوى المملكة.
21	جولات مسح ترددات الجيل الخامس لغايات تحديد الاستخدامات على الترددات التي كانت تتوي الهيئة تخصيصها لخدمات الجيل الخامس.
5	مسح كامل مناطق المملكة للتحقق من استخدامات الحزم الترددية الإضافية للشركات الخلوية في فترة الجائحة
6	جولات مسح النطاق الترددي المخصص للملاحة الجوية والطيران.
76	مسح الطيف الترددي ضمن مدى المحطات الثابتة لمراقبة الطيف الترددي في محافظة العاصمة، حيث تم اضافة محطة مراقبة ثابتة جديدة في منطقة صويلح لتحديد استخدامات الطيف الترددي واتجاه الإشارات الراديوية المحلية وكذلك العابرة للحدود.

التفتيش على الجهات المرخصة

عدد الجولات	الوصف
197	جولات التفتيش على الجهات المرخصة والتي انتهت صلاحية رخصها، والتحقق من مدى التزام المرخصين بأحكام الرخصة الممنوحة لهم من خلال الكشف على الأجهزة المدرجة في الرخص والتحقق من مدى مطابقتها من الناحية الفنية على أرض الواقع.
53	التفتيش على الجهات التي يشتبه قيامها بالاحتفاظ او تشغيل او استخدام ترددات او المتاجرة بأجهزة راديوية بطريقة مخالفة للقانون، ودون الحصول على التراخيص والموافقات اللازمة من قبل الهيئة، وضبط الأجهزة الراديوية المخالفة من قبل أفراد الضابطة وضبط المخالف منها.
1101 موقع	الكشف الفني الميداني على المواقع الراديوية العائدة للشركات المرخصة لتقديم خدمات النفاذ اللاسلكي الثابت عريض النطاق، لبيان مدى تحقيق الشركات لمؤشرات الأداء المعتمدة من الهيئة.

المحور الثالث: أبرز الإنجازات في مجال تنظيم خدمات وشبكات الاتصالات

- ❖ امتتة الإجراءات الخاصة بحجز وتخصيص وتجديد وسحب الأرقام والمجموعات الرقمية من خلال النظام المؤتمت لإدارة الأرقام وربطه مع الأنظمة ذات العلاقة.
- ❖ التنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لغايات وضع الأسس التشريعية التي تسمح للهيئة بتنفيذ التزاماتها المبينة بينود سياسة المنصات السحابية وخدماتها ورصد بيانات أولية خاصة بالشركات التي تقدم خدمات الحوسبة السحابية بالمملكة.
- ❖ استحداث إجراء خاص بحجب المواقع الإلكترونية وتوثيقه بالإضافة إلى بناء وتحديث قواعد البيانات ذات العلاقة بالحجب.
- ❖ بناء قواعد بيانات قطاعية لمصدري رسائل الجملة في المملكة والموافقات الممنوحة لهم، حيث قامت الهيئة بمنح موافقات لـ (9) شركات لتقديم خدمات مصدري رسائل الجملة.
- ❖ إعداد مسودة تعليمات خدمات التكاليف المضافة المعدلة والسير في إجراءات تطبيق قرارات مراجعة الأسواق من خلال إعداد الشروط المرجعية للخدمات الاستشارية لتعديل تعليمات الربط البيني وإعداد تعليمات المشاركة في البنية التحتية والتجوال الوطني وإعداد قائمة مؤشرات الأداء لخدمات الجملة.
- ❖ المشاركة في إعداد الاستراتيجية الأردنية للذكاء الاصطناعي والخطة التنفيذية 2023-2027 بالتعاون مع وزارة الاقتصاد الرقمي حيث تم تضمين مشروعين للعمل بهم بدءاً من عام 2023 وهما تطوير إجراءات التخطيط للفحص الميداني بما يتضمن تحديد ورسم المسارات الخاصة بالمواقع المنوي زيارتها بما يسهل ويضمن اختيار أفضل المسارات خلال جولات الفحص الميداني بشكل تلقائي وبالتالي يضمن أكبر انجاز بأقصر وقت ممكن. وتحليل مؤشرات شبكات الاتصالات ومعلوماتها المستخلصة من الأنظمة والمصادر المختلفة، إضافة إلى إعداد منهجية استخدام بيانات الشركات المرخصة والمرسلة من أنظمة دعم العمليات الخاصة بها لخوادم بينية من باب تكاملية وتنوع مصادر الهيئة لحالة تغطية الشبكات وأداء الخدمات ومؤشراتها وربطها بنموذج إحصائي متعدد المصادر.

المحور الرابع: أبرز الإنجازات في مجال الموافقات والمواصفات لأجهزة الاتصالات

- ❖ إعداد النسخة المعدلة لتعليمات منح الموافقات النوعية لأجهزة الاتصالات وتنظيم إدخال أجهزة الاتصالات إلى المملكة بهدف مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في أجهزة وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية المختلفة وللتسهيل على مشغلي شبكات الاتصالات ومستوردي أجهزة الاتصالات والمواطنين.
- ❖ إعداد المواصفات الفنية والشروط المرجعية وطرح عطاء متخصص لاستحداث تبني نظام محوسب متكامل لأتمتة كافة العمليات والإجراءات المتعلقة بخدمات الحصول على الموافقات النوعية وإجازة ادخال أجهزة الاتصالات إلى المملكة وتقديم الطلبات وإصدار الموافقات إلكترونياً وعن بعد لمتلقي الخدمة وإجراء الربط الإلكتروني مع جميع الدوائر الحكومية ذات العلاقة.
- ❖ إجازة ادخال أجهزة الاتصالات والتدقيق عليها عبر مكاتب الهيئة الخارجية حيث تم إجازة ما مجموعه 20213 بيان جمركي في المراكز الجمركية الثلاث (جمرك عمان، جمرك مطار الشحن، جمرك العقبة).
- ❖ إنجاز ما مجموعه 255 بيان جمركي من خلال العمل عن بعد والربط الإلكتروني مع نظام الاسيكودا في المراكز الجمركية (جمرك العمري، جمرك بريد العاصمة، جمرك المنطقة الحرة المشتى).

- ❖ تفعيل رقم هاتف خلوي لاستقبال مكالمات الدعم الفني هاتفياً وعبر رسائل تطبيق الرسائل (WhatsApp).
- ❖ تم استقبال ما مجموعه (1100) مكالمة للدعم الفني لنظام الموافقات النوعية المؤتمت.
- ❖ تقديم خدمات الدعم الفني على نظام الموافقات النوعية المؤتمت، حيث تمت معالجة (92) ملاحظة من مستخدمي نظام الموافقات النوعية المؤتمت.

الفحص المخبري لعينات الأجهزة لغايات الموافقات النوعية والإدخال والترخيص

العدد	الوصف
797 عينه	إجراء الفحوصات الفنية للأجهزة الواردة إلى الهيئة بغرض طلب الحصول على موافقات نوعيه/ موافقات إدخال أو ترخيص وذلك للتأكد من مواصفاتها الفنية ومدى مطابقتها للشروط الفنية باستخدام أجهزة الفحص المتطورة والمتوفرة لدى مختبر إدارة التفتيش والمراقبة.
526 معامله	
255 جهاز يدوي	

البيانات الإحصائية للموافقات النوعية وإدخال أجهزة الاتصالات خلال العام 2022:



وفي مجال ضبط ومكافحة الاحتيال على شبكات الاتصالات:

- ❖ قامت الهيئة وبالتشارك مع احدى الشركات الاستشارية العالمية المتخصصة والتي تمتلك بنية تحتية في مختلف دول العالم تم إجراء فحوصات الكشف عن الاحتيال والتلاعب في تمرير رقم المتصل للمكالمات الصوتية الواردة على شبكات الاتصالات المتنقلة الأردنية (CLI Manipulation)، وذلك بهدف الحد من تمرير المكالمات الهاتفية الدولية للمستفيدين بشكل غير قانوني وإيقاف استلام مكالمات هاتفية من جهات غير موثوقة.
- ❖ قامت الهيئة بإجراء فحوصات أمن بروتوكولات التشوير على شبكات الاتصالات المتنقلة الأردنية (Diameter Protocol Penetration Test) وتحديد فرض التحسين والتطوير والثغرات على شبكات الاتصالات المتنقلة، بالإضافة الى انه قد تم ومعالجة مخرجات المشروع باستخدام أفضل الحلول الفنية الهندسية المتوفرة عالمياً.

- ❖ قامت الهيئة بإجراء فحوصات أمن التطبيقات ومنصات الشراء والمحافظ الالكترونية المزودة من قبل مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة في المملكة والمقدمة للمستخدمين، وذلك بهدف التحقق من تصميم وعمل وأداء المحافظ الالكترونية بالشكل الذي يتفق مع أفضل الممارسات الدولية وبما يحقق كفاءة عمل التطبيقات المحوسبة ذات العلاقة بالشكل الذي يلي المصلحة الوطنية.
- ❖ قامت الهيئة بالكشف عن الاحتيال في تهريب المكالمات الدولية الواردة الى المملكة بطرق غير المشروعة (SIM Box Bypass Fraud) من خلال استخدام أنظمة وبرمجيات هندسية متخصصة مزودة من أفضل الشركات العالمية العاملة في هذا المجال بالتعاون مع جميع مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة.

المحور الخامس: أبرز الإنجازات في مجال تنظيم قطاع البريد

- ❖ منح (34) رخصة مشغل بريد خاص منها (32) فئة محلي ورخصتين فئة دولية.
- ❖ تجديد (13) رخصة والغاء (25) رخصة مشغل بريد خاص والموافقة على طلبين لتنازل عن الرخصة للغير.
- ❖ دراسة (3) اتفاقيات ربط بيني فيما بين مشغلي البريد الخاص المحلي والدولي.
- ❖ مخالفة (44) شركة وذلك لعدم التزامهم بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن الهيئة.
- ❖ استقبال ومعالجه (46) شكوى على مشغلي البريد.
- ❖ تصديق رخص للمركبات العاملة في القطاع.
- ❖ مراقبة التزام مشغلي البريد الخاص المرخصين بنصوص التشريعات النافذة المفعول ومراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء.
- ❖ إعداد الدراسات والتقارير الفنية المتعلقة بقطاع البريد في الاردن ونشرها على منصة البيانات الحكومية المفتوحة.

(5) الهيئة على الساحة الدولية:

التمثيل الدولي لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات

- ❖ نائب رئيس الفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات TDAG الاتحاد الدولي للاتصالات
- ❖ نائب رئيس فريق العمل المعني بلوائح الاتصالات الدولية ITR الاتحاد الدولي للاتصالات
- ❖ نائب رئيس مجموعات العمل المعنية بحماية الأطفال عبر الانترنت COP الاتحاد الدولي للاتصالات
- ❖ نائب رئيس الفريق الاستشاري لتقييم الاتصالات TSAG الاتحاد الدولي للاتصالات
- ❖ تعديل عضوية الهيئة في معهد التقييم الأوروبي للاتصالات لتكون (Administrative membership) أسوة بالهيئات التنظيمية في المنطقة، وهذا سيجقق للهيئة الصلاحيات التالية:
- المشاركة في الاجتماعات والفعاليات وورش العمل
- الولوج إلى كافة التقارير والوثائق الخاصة بالمعهد الأوروبي للاتصالات.
- الولوج لكافة دراسات الحالة.
- الولوج إلى منصة اعضاء المعهد الأوروبي للاتصالات ومحتوياتها.
- ❖ تمت مشاركته ثلاثة واربعون موظف من الهيئة في المؤتمرات والاجتماعات الدولية

استقبال وفد من المكتب الإقليمي العربي التابع للاتحاد الدولي للاتصالات

استقبل رئيس مجلس مفوضي هيئة تنظيم قطاع الاتصالات المهندس بسام السرحان مدير المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي للاتصالات لمنطقة الدول العربية عادل درويش والوفد المرافق له وبحضور عدد من المعنيين في الهيئة وتم خلال الاجتماع مناقشه سبل تعزيز بيئة تمكينية مواتية لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنهوض بالتنمية الرقمية في الأردن مع مراعاة الأولويات الإقليمية والوطنية في العالم العربي لتحقيق التحول الرقمي وتنفيذ خطة التنمية المستدامة للاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2030.



وفود من هيئات تنظيمية عربية تزور هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

قام عدد من ممثلي الهيئات التنظيمية العربية في كل من ليبيا، العراق، وفلسطين المشاركة في برنامج بناء القدرات المتخصصة حول "شبكات الجيل الخامس من الاتصالات المتنقلة" الذي عقد في عمان بزيارة هيئة تنظيم قطاع الاتصالات للاطلاع على التجربة الأردنية في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والدور الذي تلعبه الهيئة في تنفيذ المشاريع والبرامج المتنوعة.



استضافه فعاليات ورشه العمل الدولية حول جودة خدمات الاتصالات واجتماع اللجنة الدراسية 12 لقطاع تقييس الاتصالات

تحت رعاية معالي وزير الاقتصاد الرقمي السيد احمد الهنادة استضافت الهيئة فعاليات ورشة العمل الدولية التي تستضيفها هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات حول جودة خدمات الاتصالات واجتماع اللجنة الدراسية (12) التابعة لقطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات، بمشاركة دوليه واسعه من الهيئات التنظيمية العالمية وشركات صناعة الاتصالات العالمية والمحلية وخبراء متخصصين من مختلف دول العالم.

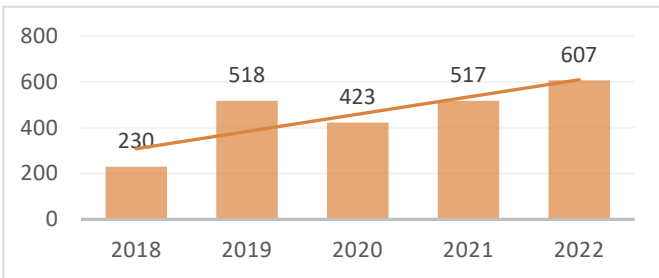


(6) تنمية الموارد البشرية

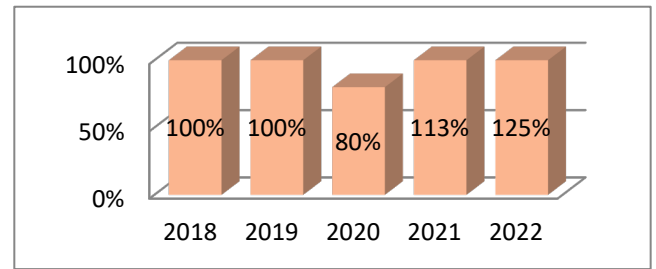
سعت الهيئة على الدوام الى توفير كافة امکانات الضرورية أمام تميز كادرها الوظيفي من خلال رفع وبناء القدرات المؤسسية حيث تضمنت الخطة الاستراتيجية للهيئة اهدافا وغايات استراتيجية لتعزيز القدرات المؤسسية للهيئة من خلال تمكينها بالقدرات الفنية والتقنية اللازمة، وتنمية الكفايات الوظيفية للموظفين، وترسيخ ثقافة التميز والابتكار والإبداع في بيئة العمل المؤسسي، وكان من أبرز انجازاتها لهذا العام:

1. نتائج العمليات التدريبية:

عدد المشاركات الإجمالية للموظفين



نسب استغلال المخصصات التدريبية للأعوام



2. الحصول على جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية للعام 2021

التزمت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات على الدوام بالمشاركة في المنافسة في جائزة الموظف المثالي، وقد حصدت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات عددا من جوائز الموظف المثالي في الخدمة المدنية في دوراتها السابقة ومن جميع الفئات، وفي هذا العام نظمت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات احتفالية لتكريم رئيس قسم الدراسات القانونية والاتفاقيات والعقود نسبية علي العمري

والحاصلة على جائزة الموظف المثالي / الخدمة المدنية لعام 2021 في دورتها الثالثة عشر عن الفئة التخصصية / المركز الرابع.

3. تنظيم عدد من البرامج التدريبية المتخصصة ومنها:

- ❖ برامج سلسلة الب্লوك تشين
- ❖ الحوسبة السحابية
- ❖ الذكاء الاصطناعي
- ❖ Fiber optics
- ❖ مجموعة برامج متخصصة موجهة للشؤون القانونية
- ❖ برنامج تقنيات الجيل الخامس G5 والذي عقد من خلال اكااديمية الاتحاد الدولي للاتصالات
- ❖ البرنامج التدريبي "المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة وفقاً للمواصفة ISO 17025 بالتعاون مع مؤسسة المواصفات والمقاييس
- ❖ برامج تأهيل شاغلي الوظائف الاشرافية
- ❖ وورش عمل جاهزية الهيئة للذكاء الاصطناعي

4. المشاركة في البرامج التدريبية المرتبطة بالمسار الوظيفي الخاص بالترفيه الجوي والتنافس على الترفيه الجوازي في الخدمة المدنية

قامت الهيئة بتسيب 129 موظف من الهيئة للمشاركة في 39 برنامج تدريبي وفق اسس التدريب الخاصة الصادرة عن مجلس الخدمة المدنية.

(7) المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة:

سعت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات خلال مسيرة عملها عبر السنوات المتتالية الى تحقيق التوازن بين أداء المهام المناطة بها والمسؤوليات التي تعمل على تنفيذها من خلال تنظيم قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وبين تحقيق الاندماج مع المجتمعات المحلية على النحو الذي يظهر الصورة النمطية الإيجابية عن الهيئة، وبالتالي السير قدماً نحو تلبية احتياجات قطاعات العمل المختلفة وفئات المجتمع كافة، فجاءت النشاطات والفعاليات التي نظمتها الهيئة بالتعاون مع الشركاء تعكس القيم الحقيقية التي دأبت إدارة الهيئة على ترسيخها والتمثلة بضرورة الاندماج مع فئات المجتمع وتقديم المبادرات الخلاقة التي تلبية رغبات وحاجات الفئات كافة وإبراز اهمية دور الهيئة في تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الذي يساهم في زيادة النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة وبوصفه من العوامل المحفزة لتوفير ركائز التنمية المستدامة الثلاث التنمية الاقتصادية والاندماج الاجتماعي وحماية البيئة.

أولاً: المجتمع الخارجي:

1. توقيع مذكرة تفاهم مع بنك الطعام الأردني

لغايات المساهمة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية فيما يتعلق بمحاربه الفقر والأمن الغذائي للأسر المحتاجة، وقعت في مبنى هيئة تنظيم قطاع الاتصالات مذكرة تفاهم بين الهيئة وجمعية بنك الطعام الأردني بهدف دعم عمليات توصيل الغذاء للأسر المحتاجة وذلك من خلال شركات التوصيل المرخصة.

2. تجديد ومتابعه تنفيذ الاتفاقية مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

وفي هذا الإطار قامت الهيئة بالمساهمة ضمن مشروع بنك الملابس من خلال جمع التبرعات العينية بشكل مستمر من موظفي الهيئة وتوزيعها على الأسر المحتاجة.

3. تهيئة مبنى الهيئة لاستخدام الأشخاص من ذوي الإعاقة

قامت الهيئة وبهدف تعزيز وتمكين ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم، بما فيها الحق في الوصول إلى المباني والمرافق والاستفادة من الخدمات المقدمة كافة بكل يسر وسهولة واستقلالية في القطاعين العام والخاص باتخاذ التدابير والإجراءات التالية:

- تخصيص مرآب للسيارات أمام مبنى الهيئة وأخر في المرآب الداخلي لاستخدام ذوي الإعاقة
- تهيئة الممر الخارجي المؤدي الى المبنى لإتاحة المجال لعبور كرسي متحرك.
- إضافة مواد للأرضية ملائمة ومانعة للانزلاق وسطح الممر مستوٍ ومزود بمنحدرات عند وجود اختلاف في المنسوب.
- توفير خدمة لغة الإشارة لمراجعي الهيئة من ذوي الإعاقة السمعية.

4. نقل المعرفة وتعزيز القدرات لدى الجهات التي تعمل مع الهيئة

نظمت الهيئة 10 برامج تدريبية شارك بها ممثلين من القطاع الخاص والعام بهدف نقل المعرفة وتعزيز القدرات على المستوى المحلي، كما استقبلت في الهيئة متدربين ممثلين عن ديوان الخدمة المدنية لدولة قطر من خلال مركز الملك عبد الله للتميز ومتدربين من جامعة البلقاء، ووفد الحرب الالكترونية لدورة قادة اركان، و اضافته الى ذلك ساهمت الهيئة في تدريب 21 طالب من طلاب الجامعات كمتطلب للخروج في مديريات الهيئة المتخصصة.

5. تنظيم البرنامج التدريبي المتخصص حول " دور الاتصالات المتنقلة في تدعيم العمل الإنساني في مواجهة الكوارث"

نظمت الهيئة بالتعاون مع الرابطة الدولية لمشغلي الهواتف المتنقلة GSMA في عمان برنامج تدريبي متخصص حول "دور الاتصالات المتنقلة في تدعيم العمل الإنساني في مواجهة الكوارث" بمشاركة واسعة من صانعي السياسات، والجهات الدولية والمحلية المعنية بوضع السياسات أو التنظيم في المملكة بالإضافة الى ممثلي الجهات الأكاديمية المعنية المحلية وممثلي وسائل الاعلام.



الاحتفال بيوم المرأة العالمي

شاركت الهيئة احتفالات العالم بيوم المرأة العالمي، حيث تبنت شعار "المساواة بين الجنسين اليوم من أجل غدٍ مستدام" وهو الشعار الذي اعتمده الاتحاد العالمي للبريد ودعا لتبنيه، جرى الاحتفال في مبنى الهيئة بحضور رئيس مجلس المفوضين المهندس بسام السرحان وأعضاء مجلس المفوضين، وعطوفة السيدة مها البهو رئيس مجلس إدارة شركة البريد الأردني، وعدد من القيادات النسائية العاملة في قطاع البريد الأردني، والمعنيين من موظفي الهيئة.



الاحتفال بمناسبة عيد الاستقلال السادس والسبعين

نظمت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات احتفالاً خاصاً بمناسبة عيد استقلال المملكة السادس والسبعين، وبحضور رئيس وأعضاء مجلس مفوضي الهيئة وموظفيها.



الاحتفال باليوم العالمي للبريد واجراء تجربتين رائدتين لتطوير الخدمات البريدية

برعاية معالي وزير الاقتصاد الرقمي والريادة أحمد الهنادة، وبحضور ممثلين عن مشغلي خدمات البريد في المملكة، بالإضافة إلى أعضاء مجلس مفوضي الهيئة وموظفيها نظمت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات احتفالاً بمناسبة اليوم العالمي للبريد. واشتمل الحفل على إجراء تجربتين رائدتين لتقديم خدمات توصيل أكثر فاعلية وأقل ضرراً على البيئة، إحداهما تجربة توصيل الطرود عن طريق الروبوت، والثانية استلام الطرود عن طريق خزائن ذكية، وهي تجارب يمكن أن تقلل من استخدام المركبات في القطاع، وتجعل استلام الطرود أكثر مرونة وسهولة.



الاحتفال بعيد الام ويوم الكرامة

أقامت الهيئة حفل غداء ببنفندق أوبال وذلك بمناسبة الاحتفال بعيد الأم ويوم الكرامة وتخلل الحفل لقاء كلمة من عطوفة الرئيس التنفيذي المهندس بسام السرحان مشيدا بدور المرأة في المجتمع الأردني ومفتخرا بجيشنا العربي لما أحرزه من نصر للأمة بمعركة الكرامة.

(5) مؤشرات قطاع الاتصالات والبريد 2022

جدول رقم (1)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف الثابت خلال الفترة (2018-2022)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
اعداد خطوط *	319,040	317,411	370,389	454,671	490,149
نسبة الانتشار بين السكان (%)	3.10%	3.00%	3.40%	4.11%	4.30%

* تم إعادة تعريف اعداد الخطوط (PSTN + ISDN + VOIP)

جدول رقم (2)

المؤشرات المتعلقة بخدمة الهاتف المتنقل الفعال خلال الفترة (2018-2022)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
اعداد الاشتراكات	8,731,760	7,778,770	6,987,891	7,275,563	7,625,635
نسبة الانتشار بين السكان (%)	84.70%	73.70%	64.70%	65.80%	67.50%

جدول رقم (3)

المؤشرات المتعلقة بمشركي خدمة الانترنت عريض النطاق خلال الفترة (2018-2022)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
اعداد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت عريض النطاق **	403,695	457,496	615,230	714,730	796,241
اعداد اشتراكات خدمات الانترنت المتنقل عريض النطاق	8,731,760	7,778,770	6,987,891	7,275,563	7,625,635
المجموع	9,135,455	8,248,598	7,608,032	7,990,293	8,421,876
نسبة الانتشار بين السكان (%)	88.60%	78.20%	70.40%	72.30%	74.50%

** تم إعادة تعريف المشتركين لتشمل:

"other (internet leased line) + xDSL + Fiber + FBWA"

جدول رقم (4)

عدد العاملين في قطاع الاتصالات (2018 - 2022)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
عدد العاملين	4038	4,224	4,296	4,394	4296

جدول رقم (5)

حجم الاستثمار في قطاع الاتصالات (2018 - 2021) (بالمليون)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
الهاتف الثابت	36	32	36	39	41
الهاتف الخليوي	93	141	83	257	262
مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية	7	4	7	9	7
خدمات اتصالات أخرى	0.7	0.6	16	20	31
المجموع	137	178	142	325	341

جدول رقم (6)

حجم الإيراد السنوي في قطاع الاتصالات (مليون/ دينار)

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
الهاتف الثابت	161	166	169	172	170
الهاتف الخليوي	673	664	655	673	722
مزودي خدمات البيانات والخدمات الصوتية	77	71	68	73	82
خدمات اتصالات أخرى	97	98	92	92	101
المجموع	1008	999	984	1010	1075

أعداد مشغلي الخدمات البريدية

2022	2021	2020	2019	2018	السنة
1	1	1	1	1	مشغلي البريد العام
213	208	150	126	104	مشغلي البريد الخاص
201	198	141	118	97	محلي
12	10	9	8	7	دولي
214	209	151	127	105	المجموع

أعداد العاملين في قطاع البريد

2022	2021	2020	2019	2018	السنة
889	920	1032	1059	1071	مشغلي البريد العام
31111	16080	6103	4262	2283	مشغلي البريد الخاص
32000	17000	7135	5321	3354	المجموع



هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

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

رقم الهاتف (المقسم): +962 6 5501120

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

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