

## هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

### من نحن؟

إن الحاجة لتنظيم وتطوير قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد لخلق بيئة استثمارية جاذبة بما يخدم مصلحة المواطنين استدعى إنشاء هيئة مستقلة لتنظيم هذه القطاعات.

أنشئت هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بموجب قانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥، كمؤسسة حكومية مستقلة معنية بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لقانون الاتصالات تقع على الهيئة مسؤولية "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." كما تتولى مهام تنظيم قطاع البريد في المملكة ومراقبة جميع مقدمي الخدمات البريدية ومراقبة التزامهم بنصوص القانون تنفيذاً لأحكام قانون الخدمات البريدية رقم (٣٤) لسنة ٢٠٠٧.

### رؤيتنا

تحقيقاً للرؤية الملكية الشاملة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد فقد عمدت الهيئة إلى استنباط رؤية مستقبلية تركز على تحقيق ركائز النجاح.

"بيئة اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متطورة وفعالة وبتنافسية ومتاحة للجميع؛ تدعم بفاعلية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن"

## رسالتنا

انطلاقاً من الرؤية المستقبلية للهيئة انبثقت الرسالة التي تدعم وتعزز آلية العمل التي تنتهجها الهيئة لتحقيق بيئة اتصالات متطورة وفعالة.

- ضمان خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وخدمات بريدية متقدمة ذات جودة عالية ومتوفرة للجميع بأسعار مناسبة؛

- تطوير بيئة تنظيمية مفتوحة لتعزيز العدالة والتنافسية والاستثمار؛

- العمل مع جميع المستفيدين وكافة الجهات ذات العلاقة بانفتاح وشفافية وأسلوب مهني؛

- وإنشاء هيكل تنظيمي مقاييس عالمية يضم موظفين على مستوى عالٍ من الكفاءة والتدريب."

## قيمنا

تلتزم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات بمجموعة من القيم المؤسسية التي تحكم مسار عمل الهيئة وعلاقتها الداخلية والخارجية.

- التميز
- الشفافية
- العمل بروح الفريق الواحد
- الإنصاف
- الكفاءة
- الاستمرارية

## مهامنا ومسؤولياتنا

انطلاقاً من حرصنا على أن يغدو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد قصة نجاح أردنية بامتياز فقد التزمنا بتحقيق المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقنا على أكمل وجه.

## فريقنا

قطننا شوطاً طويلاً في التفاعل وتبادل الخبرات لتطوير قدراتنا وتحسين أدائنا لنغدو شركاء في تحقيق نجاح يعادل ما نصبو إليه من طموح.

1. للمستهفيدين بسوية عالية وأسعار معقولة وبما يحقق الأداء الأمثل لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
2. وضع أسس تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
3. تحديد الحد الأدنى لدرجة جودة الخدمة التي يلتزم المرخص لهم بتقديمها.
4. حماية مصالح المستفيدين ومراقبة الجهات المرخص لها للتأكد من الالتزام بشروط الرخصة.
5. تحفيز المنافسة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
6. إدارة طيف الترددات الراديوية بما في ذلك إعداد الجدول الوطني لتوزيع الترددات.
7. تنظيم الدخول إلى شبكات الاتصالات وشروط الربط.
8. وضع القواعد الفنية والمقاييس لربط أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية.
9. منح الموافقات النوعية وتنظيم إدخال واستعمال أجهزة الاتصالات الطرفية اللازمة للاستخدامات الفردية والخاصة أو للاستعمال في مناطق محددة ومراقبة ذلك الاستخدام.

- مهام الهيئة في قطاع البريد (وفقاً لقانون الخدمات البريدية رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٧)
- 1. وضع الأسس التي يلتزم مشغل البريد العام بمراعاتها عند تحديد بدل الخدمات التي يقدمها.
- 2. إصدار الرخص لمشغلي البريد الخاص.
- 3. مراقبة تنفيذ مشغل البريد العام لشروط عقد الأداء المبرم معه.
- 4. مراقبة تنفيذ أحكام قانون الخدمات البريدية.
- 5. تنظيم الخدمات البريدية في المملكة

- مهام الهيئة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وفقاً لقانون الاتصالات رقم ١٣ لسنة ١٩٩٥ وتعديلاته: تنظيم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة لضمان تقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

## الدائرة التنظيمية

القيام بالمتطلبات التنظيمية لهيئة في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (التعامل مع طلبات الترخيص، مراقبة الشركات المرخصة، تنفيذ تعليمات الربط البيئي... الخ)، والعناية بخدمة الجمهور فيما يتعلق بالشكاوى، والاستعلام عن شؤون التنظيم، والمشاركة في وضع الإستراتيجيات والتصورات المتعلقة بأسس تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

## الدائرة الاقتصادية

إعداد الدراسات الدورية لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، ودراسة الأسعار ومقترحات التعرفة للخدمات المقدمة من المرخصين للمستفيدين وتقييم العروض ودراسات الجدوى المقدمة من طالبي الترخيص.

## الدائرة الفنية

مراقبة أداء المرخص لهم للتأكد من التزامهم بالحد الأدنى من جودة الخدمات، ووضع المواصفات الفنية لشبكات ومنظومات وأجهزة الاتصالات ومواصفات ربط أجهزة الاتصالات مع الشبكات العامة ومنحها الموافقات النوعية ومراقبة ربطها واستخدامها، وإعداد الدراسات الفنية المتعلقة بعمل الهيئة وتقديم الاستشارات الفنية وتطبيق خطة الترفيق الوطنية.

## دائرة إدارة الطيف الترددي

تنظيم وإدارة طيف الترددات الراديوية من خلال تطبيق سياسة وقانون وقواعد الهيئة التي تضمن مصلحة المملكة في هذا المجال، واقتراح تعليمات منح الموافقات النوعية للمحطات وأجهزة الاتصالات الراديوية والتوصية بإصدار الموافقات النوعية ومراقبة استيراد أو استخدام أو الاحتفاظ بالمحطات وأجهزة الاتصالات الراديوية في المملكة، والتأكد من مطابقتها للأنظمة والقواعد العالمية لطيف الترددات.

## الدائرة القانونية

إعداد ودراسة الأنظمة والتعليمات المتعلقة بعمل الهيئة والمشاركة في اقتراح ودراسة مشروعات القوانين المتعلقة بعملها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، والمشاركة في إعداد وتنظيم اتفاقيات الترخيص والاتفاقيات والعقود التي تعدها الهيئة والرخص التي تمنحها ومراجعة وتدقيق الاتفاقيات والعقود التي ترد إليها من الغير، وتقوم الدائرة بتمثيل الهيئة أمام المحاكم ومتابعة القضايا لدى المحاكم المختصة والمشاركة في حل الخلافات ودياً بين المرخصين أنفسهم وبينهم وبين المشتركين لديهم والمشاركة في لجان التعكيم الخاصة بأعمال الهيئة وإعداد البحوث والدراسات القانونية وتقديم الاستشارات القانونية لكافة الدوائر في الهيئة.

## دائرة الاتصال والإعلام

يصال دور الهيئة وصورتها التمثيلية إلى كافة الجهات المعنية والصحافة والإعلام لنشر التوعية بما يتعلق بمهام وخدمات الهيئة، وتنظيم الفعاليات المحلية والدولية ذات العلاقة بعمل الهيئة.

## دائرة إدارة الموارد والتطوير المؤسسي

إعداد الدراسات لتطوير أداء الهيئة وبناء قدراتها المؤسسية وإدارة مواردها البشرية، والعمل على تقديم الخدمات المساندة لدوائر الهيئة وتوفير احتياجاتها من اللوازم والتجهيزات.

## دائرة العمليات

تطبيق إدارة نظم المعلومات والتأكد من ضمان توفر أجهزة تكنولوجيا المعلومات والبرامج لتطبيقها لدى كافة أقسام ودوائر الهيئة، والإشراف على توفير الدعم اللازم للرئيس التنفيذي.

- ضمان قيام مقدمي خدمات الاتصالات بالتنافس بفعالية في أسواق الاتصالات السلكية واللاسلكية والخدمات البريدية.
- ضمان التنظيم السليم للخدمات الإلكترونية.
- ضمان توفر خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض على أن تكون متاحة وميسرة.
- التأكيد على جعل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات هيئة تنظيمية عالمية ذات كفاءة وفعالية.

## تواصل معنا

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات

هاتف: + ٩٦٢ ٦ ٥٥٠١١٢٠

فاكس: + ٩٦٢ ٦ ٥٨٦٣٦٤١

صندوق بريد: ٨٥٠٩٦٧ عمان ١١١٨٥ الأردن

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

موقع الإنترنت: [www.trc.gov.jo](http://www.trc.gov.jo)

يسعدنا استقبال ملاحظتكم على مدار الساعة من خلال النظام الآلي وذلك باتصالكم ومن أي هاتف أرضي على رقم الهيئة المجاني (٠٨٠٠٢٢٣١٣)، أو من خلال إرسالها إلى البريد الإلكتروني:

[Consumer.Enquiries@trc.gov.jo](mailto:Consumer.Enquiries@trc.gov.jo)

## وحدة التدقيق الداخلي

تدقيق عمليات الهيئة بما فيها العمليات المالية والإدارية للتأكد من فعالية أنظمتها وعملياتها وقدرتها على مطابقة القوانين والأسس والأنظمة والاتفاقيات والإجراءات والسياسات والالتزامات القانونية.

## الدائرة المالية

تنظيم وإعداد الموازنة التقديرية للهيئة، وإجراء تحليل للوضع المالي لها، وتحديد مصادر التمويل والتزامات الهيئة المالية، وتنظيم جميع المعاملات المالية الخاصة بها، واتخاذ جميع الإجراءات للمحافظة على أموال الهيئة، وإجراء جميع المعاملات المالية والقيود المحاسبية الخاصة بالهيئة وحفظ سجلاتها وتحصيل أموالها وقبضها، ودفع الالتزامات المالية المترتبة عليها وفقاً لقانون الاتصالات المعمول به والأنظمة والتعليمات والقرارات التي تصدر بمقتضاه.

## طموحنا

نحن في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، سنواظب على العمل المستمر نحو تحقيق المزيد من النجاحات والإنجازات، وسنبقى نعمل بروح الفريق لتكون السباقين في دول المنطقة بعملمنا وإنجازنا.

- ضمان حصول المستهلكين على المعلومات اللازمة التي تساعدكم في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتوفير الأليات اللازمة التي يمكنكم من الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات عالية الجودة وبأسعار تنافسية.