

جهاز تنظيم الإتصالات والبريد  
TELECOMMUNICATIONS AND  
POST REGULATORY AUTHORITY

(TRPA - SUDAN)



التقرير السنوي

م ٢٠١٧



ISSN 1858- 7461

## فهرس التقرير السنوي ٢٠١٧ م

الصفحات	الموضوع
٤	كلمة رئيس مجلس الادارة
٦	رسالة المدير العام
٨	هيكلية قطاع الاتصالات والبريد وتكنولوجيا المعلومات
١٠	كلمة افتتاحية ( المقدمة )
١٠	الرؤية ، الرسالة ، القيم
١٢	أبرز اعمال العام ٢٠١٧
١٤	أحداث وفعاليات
٢٠	مؤشرات اداء شبكات الاتصالات
٣٢	إدارة ومراقبة الطيف الترددي
٣٨	جودة الخدمة
٤٦	شؤون المستهلك
٥٢	المسئولية المجتمعية
٥٨	الخدمة الشاملة
٦٣	خدمة العملاء
٦٥	تعزيز المنافسة
٦٨	الترخيص والترقيم
٧٨	خطة الاتصالات في حالة الطوارئ الوطنية
٨٣	العلاقات الدولية
٨٩	الخدمات البريدية
٩٦	الموارد البشرية
٩٨	الملاحق

## كلمة رئيس مجلس الإدارة

لقد كان سجل الهيئة القومية للإتصالات خلال العام ٢٠١٧ م حافلاً بالعديد من الإنجازات التي كان لها أثرها في تطوير قطاع الإتصالات والبريد في السودان. فقد شهد عام ٢٠١٧ م إكمال إطلاق خدمات الجيل الرابع من كل شركات الإتصالات عبر الشروط التي حددتها الهيئة لضمان جودة تلك الخدمات والالتزام بخطط التوسعة المتفق عليها .

من المشروعات المهمة التي شرعت الهيئة في تنفيذها مشروع تسجيل الشرائح والذي تم بالتعاون والتنسيق بين الهيئة ووزارة الداخلية وشركات الإتصالات التي تم ربطها بنظام السجل المدني للتحقق من شخصية المستخدم عبررقمة الوطني متي ما دعت الحاجة لذلك.

لضمان جودة الخدمات التي تقدمها الشركات العاملة في مجال الإتصالات، ظلت الهيئة تقوم بدورها في قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة إرضاءً لطموحات المشتركين وحثاً للشركات لرفع مستوى تلك الخدمات. وقد استكملت الهيئة توريد عددٍ من الأجهزة والمعدات الحديثة المتطورة للقيام بهذه المهام وفق المستويات العالمية.

في إطار مسؤوليتها من التأكد من المواصفات الفنية لإنشاء أبراج محطات تقوية الهاتف السياروللمحافظة على صحة الإنسان والبيئة أجرت الهيئة مسوحاتٍ ميدانيةٍ في عددٍ من الولايات للتأكد من مطابقة أبراج الإتصالات للمواصفات المحلية والإقليمية. وقد تعاقدت الهيئة مع إحدى الشركات للقيام بهذه المسوحات لتشمل أكثر من ٦,٠٠٠ برج في أنحاء السودان المختلفة.

وقد أجاز مجلس إدارة الهيئة واعتمد عدداً من اللوائح الفنية والإدارية التي قدمتها الهيئة كان من أهمها:

- لائحة تنظيم تغطية الأراضي السودانية بالسواتل العالمية لسنة ٢٠١٧ م.
- لائحة تسجيل وتنسيق السواتل السودانية لسنة ٢٠١٧ م.
- لائحة تسجيل المحطات الأرضية داخل الأراضي السودانية لسنة ٢٠١٧ م.





وشهد العام الماضي أيضاً إجازة شروط خدمة العاملين بالهيئة من قِبَل وزارة المالية والتخطيط الاقتصادي بعد إجازتها من مجلس إدارة الهيئة، والتي نأمل أن يكون في تنفيذها ضماناً لاستقرار العاملين بالهيئة وحافزاً لهم لبذل المزيد من الجهد في تنفيذ وتجويد الأداء.

كما شهد العام ٢٠١٧م استكمال إجازة قانون الاتصالات والبريد من قِبَل المجلس الوطني بعد قيام الهيئة بإجراء تعديلات أساسية عليه ليكون مواكباً للمستجدات في قطاعي الاتصالات والبريد، وليتغير اسم الهيئة القومية للاتصالات ليصبح جهاز تنظيم الاتصالات والبريد .

إن ما تقدم ذكره هو غيضٌ من فيضٍ، وما كان له أن يتحقق لولا الإهتمام والمتابعة التي تولمها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لإنفاذ سياسات الدولة نحو قطاع الاتصالات، والجهود المقدرة التي يبذلها العاملون بالجهاز ومجلس إدارته واللجنة الفنية الإستشارية للمجلس، والتعاون البنّاء بين الجهاز وشركات وشركات الاتصالات.

فالشكر والتقدير لهم جميعاً لما قدموا من عطاء وبذلوا من جهد خلال العام الماضي، أملين أن يكون عام ٢٠١٨م عام تقدم وإزدهار لهذا القطاع الحيوي المهم وتحقيق المزيد من الإنجازات فيه.

والله الموفق ،،،

**البروفيسور / أحمد الطيب أحمد**

رئيس مجلس الإدارة

## رسالة المدير العام

يحوي هذا الكُتَيْب ملامح عامة عن قطاعي الاتصالات والبريد، وأهم المواضيع التي تناولها الجهاز في العام ٢٠١٧م، كما يحوي إحصاءات عامة عن القطاع وتطوره في الفترة الأخيرة، ويتيح الموقع الإلكتروني للجهاز TPRA.GOV.SD المزيد من الإحصاءات والتقارير عن القطاع وتطوره، كما يحوي اللوائح والموجهات التي أصدرها الجهاز والتي سيتم تحديثها بعد أن إكتملت إجازة قانون تنظيم الاتصالات والبريد.

مثلاً العام ٢٠١٧م نُقِلَ نوعية في تنظيم قطاع الاتصالات والبريد في السودان، حيث شهد إجازة قانون تنظيم الاتصالات والبريد، والذي أضاف العديد من التحديات في مجال تنظيم الاتصالات والبريد إضافة لتغيير مُسَمَّى الهيئة القومية للاتصالات ليُصبح جهاز تنظيم الاتصالات والبريد.

شهد العام ٢٠١٧م العديد من التحولات في مجال عمل المشغلين، أهمها استكمال توقيع إتفاقيات تقديم خدمة الجيل الرابع مع كل المشغلين وما يمثله ذلك من نقلة نوعية، وتمهيد الطريق لتطبيقات الحوسبة وتغلغلها في كافة مناحي الحياة. وقد شهد السودان بالفعل ظهور العديد من التطبيقات التي تمس

الحياة اليومية للمواطنين والتي يسعى الجهاز لتشجيعها وتنظيمها بالتنسيق مع الجهات الحكومية ذات الصلة مما يتطلب تنسيقاً مشتركاً ومحكماً مع تلك الجهات، كما يتطلب تفهما عميقاً من تلك الجهات للتطبيقات الواردة واستغلال الفرص التي يمكن أن توفرها للقطاعات المختلفة مثل التعليم والصحة والزراعة والإنتاج الحيواني والنقل وغيرها.

وقد شهد العام استكمال العديد من المشاريع المهمة مثل مشروع ربط تسجيل الشرائح بالرقم الوطني أو الأجنبي، والبدء العملي في مشاريع الشمول المالي مثل مشروع الدفع عبر الهاتف الجوال، واستمرار العمل في مشاريع الدفع الإلكتروني والتي يلعب فيها قطاع الاتصالات دوراً محورياً، ويتطلب تقديم تلك الخدمات تنسيقاً كبيراً مع الشركاء في الجهاز الحكومي والمشغلين والقطاع الخاص، وبحمد الله شهد العام تقدماً ملحوظاً في تلك المشاريع، ونطمح في استمرار التنسيق لاستكمال ماتبقى منها.



لقد أثار الوضع الاقتصادي بالبلاد على قطاع الاتصالات عموماً، وقد أسهم الجهاز في اعداد العديد من التقارير التي تشير لتأثير وتأثر قطاع الاتصالات بالاقتصاد، ويستمر التحدي الأكبر للقطاع في استكمال تغطية البلاد بخدمات الاتصالات، والسعي لتحسين جودة الخدمة في ظل الظروف الاقتصادية التي تمر بها البلاد، ونشهد للقطاع أنه إستطاع أن ينمو ويدهر ويحقق العديد من النجاحات ويواكب التطور العالمي رغم تلك الظروف.

تابع الجهاز تنظيم قطاع البريد عبر اهتمام القانون الجديد بقطاع البريد وتوّج ذلك بالعديد من المواد التي تناولت قطاع البريد، كما سعى الجهاز لاعداد اللوائح التي تنظم قطاع البريد والتي سيتم إجازتها تبعاً بإذن الله بعد أن أُجيز القانون، كما اهتم الجهاز بعمل الدراسات الميدانية لدراسة سوق البريد، وكذلك العمل الميداني من حملات تفتيشية وقياس لمهل توزيع البريد، ويسعى الجهاز لتمهيد الطريق لقطاع البريد ليلعب دوره المنشود في توصيل منتجات التجارة الإلكترونية عبر التعاون مع الشركاء عبر لجان التنسيق المختلفة التي يكونها الجهاز.

شهد العام ٢٠١٧ م تنسيقاً متميزاً مع المنظمات العالمية والإقليمية وأصبح السودان وجهة لتنظيم العديد من الفعاليات الإقليمية العربية والأفريقية، كما تم تنفيذ العديد من المشاريع مع الإتحاد الدولي للاتصالات ITU ورابطة مشغلي الهاتف الجوال GSMA من ورش وبرامج تدريبية وانتداب خبراء للقيام بدراسات والمشاركة في المجموعات الدراسية إظهاراً لنشاطات القطاع، كما لعبت كوادر الجهاز دوراً فاعلاً في العديد من اللجان المختصة بالمنظمات الدولية المختصة بقطاع الاتصالات والبريد.

استمر الجهاز في العام ٢٠١٧ م في متابعة الأداء وتقييمه عبر مجلس إدارة الجهاز والذي مارس دوره بمهنية عالية، وبإشراف من وزيرة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتنسيق مع الوزارة ووحداتها، ولا يسعني هنا إلا أن أتقدم لهم بالشكر والتقدير لكل تلك الجهات لما قاموا به تجاه الجهاز خلال العام الماضي، ونتطلع لمزيد من التنسيق مع تلك الجهات ومع الجهات الممثلة في مجلس الإدارة. إهتم الجهاز ببيئة العمل وشروط خدمة العاملين وإستقراهم وما يمثله ذلك من تحدي كبير في ظل الظروف التي تمر بها البلاد، وسيظل الجهاز يتابع تطوير منظومة العمل الداخلية واصدار اللوائح والموجهات التي تعين العاملين بالجهاز على القيام بدورهم المنشود عبر الاستمرار في تحسين شروط الخدمة، والمراجعة الدورية للهيكل التنظيمية والوظيفية والوصف الوظيفي للعاملين، ومتابعة أداء العاملين وتطويرهم، كما تمثل إدارة بيئة العمل تحدياً يتطلب كادر خاص لمواكبة التطور والحفاظ على المستوى الحالي للخدمات المقدمة والعمل على تطويرها. فلولا جهد العاملين بالجهاز ما تحقق أي إنجاز، فلهم جميعاً الشكر والتقدير وندعو الله أن يوفقهم لمزيد من البذل والعطاء لتطوير قطاعي الاتصالات والبريد.

**د. يحيى عبد الله محمد**

المدير العام

## • هيكلية قطاع الاتصالات والبريد والمعلومات •



## التحوّل :

لقد تحول اسم الهيئة القومية للاتصالات إلى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد عقب إجازة قانون الاتصالات والبريد ٢٠١٨ م بالمجلس الوطني والتوقيع عليه بواسطة رئيس الجمهورية ، ويعتبر هذا القانون بديلاً لقانون الاتصالات ٢٠٠١ م .





## المقدمة

أُنشئت الهيئة القومية للاتصالات (ه.ق.إ) في سبتمبر من عام ١٩٩٦ م بهدف توفير إطار تنظيمي فعال وضوابط مناسبة لضمان المنافسة الشريفة وحماية مصالح المشتركين .  
وفي ديسمبر من العام ٢٠١٧ م تمت إجازة القانون الجديد للاتصالات والبريد للعام ٢٠١٨ م والذي جاء بديلاً لقانون الاتصالات للعام ٢٠٠١ م ، والذي بموجبه تغير مسمى الهيئة القومية للاتصالات ليصبح بمسمى جديد وهو : **جهاز تنظيم الاتصالات والبريد** .  
جهاز تنظيم الاتصالات والبريد هو الجهاز التنظيمي المسئول عن تنظيم الاتصالات والبريد في السودان . حيث يتميز السودان بأن لديه شبكات اتصالات متطورة ويقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ، بالإشراف عليها وينظم كل الخدمات بالقطاع والتي تشمل خدمات الهاتف والانترنت والبريد.

### الرسالة :

العمل على توفير خدمة اتصالات و بريد ومعلومات بتقنيات مواكبة وجودة وموثوقية عالية وأسعار في متناول الجميع بالتعاون مع كل ذي صلة في جو تنظيمي معافي ذي استقلالية وشفافية يشجع الاستثمار والتنافس الحر

### الرؤية

تحقيق مجتمع المعرفة عبر بيئة تنافسية مقننة وعادلة وبنظم اتصالات و بريد ومعلومات متقدمة .

### القيم

- الشفافية
- الأمانة
- العدالة
- المساواة

## رئيس وأعضاء مجلس الإدارة



دكتور/ يحيى عبدالله محمد  
عضو مجلس إدارة



بروفيسور/ زهير الفاضل الأبحر  
عضو مجلس إدارة



السيد/ ياسر خضر خلف الله  
عضو مجلس إدارة



بروفيسور/ أحمد الطيب أحمد  
رئيس مجلس الإدارة



دكتور/ مصعب بركات أحمد  
عضو مجلس إدارة



السيدة/ منى السيد أبو حراز  
عضو مجلس إدارة



دكتور/ أسامه عبدالوهاب ريس  
عضو مجلس إدارة



مهندس/ محمد عبدالرحيم يس  
عضو مجلس إدارة



مهندس/ محمد عبدالمجيد الصادق  
عضو مجلس إدارة



لواء ركن / فهيي أحمد ضحوي  
عضو مجلس إدارة



لواء مهندس/ عاصم يس محمد  
عضو مجلس إدارة



فريق شرطة دكتور/ جلال تاور كافي  
عضو مجلس إدارة

# أبرز الأعمال (٢٠١٧)



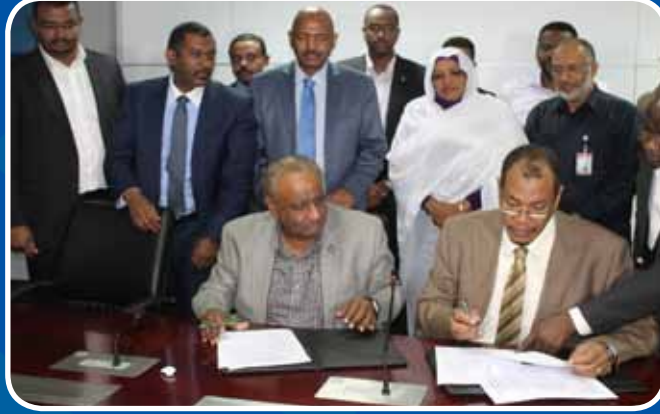


## أبرز الأعمال ( ٢٠١٧ )

- إجازة قانون تنظيم الاتصالات والبريد للعام ٢٠١٨ م
- اكتمال الترخيص للمشغلين لتقديم خدمات الجيل الرابع .
- تسجيل الشرائح وربطها بالرقم الوطني لضمان حفظ حقوق المستهلك والمشغلين.
- إستكمال قطع الخدمة عن الشرائح الغير مسجلة، ووضع ضوابط لبيع الشرائح.
- اعداد العديد من اللوائح الخاصة بالأمر الفنية الخاصة بالطيف الترددي وخدمات الاتصالات الفضائية وتقديم خدمات الاتصالات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تدشين المرحلة الاولى من مشروع إبصار لذوي الاحتياجات الخاصة .
- توقيع اتفاقية لانشاء عدد ٨٣ برج اتصالات في المناطق الغير مريحة لتغطية ١٠٤ منطقة ضمن مشروع النفاذ الشامل بتكلفة مالية بلغت ١٨٨ مليون جنيه سوداني.
- استضافة الاجتماع العربي التحضيري لمؤتمر تنمية الاتصالات العالمي، ومنتدى تنمية الاتصالات واجتماع مجلس إدارة القمر الإفريقي للاتصالات RASCOM.
- عقد ورشة مع الاتحاد الدولي للاتصالات عن الشمول المالي، ومتابعة تشغيل مشروع الدفع عبرالهاتف الجوال.
- اقامة دورتين اقليميتين للاصدار السادسة من بروتوكول الانترنت للدول العربية الاقل نموا (الصومال واليمن وموريتانيا وفلسطين) بالتنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات.
- استضافة ورشة بالتنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات عن حماية الأطفال على الانترنت والتنسيق مع الشركاء لاعداد استراتيجية قومية لحماية الاطفال على الانترنت.
- الانضمام لمنظمة FIRST الامريكية والتعامل مع جرائم المعلوماتية المحلية والدولية.
- اعداد خريطة السجل القومي للطيف الترددي.
- استكمال التعاقد مع شركات عالمية لتكوين نظام مركزي لمراقبة جودة الخدمة وتوريد وتشغيل اجهزة مراقبة استخدام الطيف الترددي وقياسات شدة الاشعاع الكهرومغناطيسي.
- استكمال دراسات ومسوحات خاصة بتحديد مهل توصيل البريد السريع، ومكاتب تقديم الخدمات البريدية، ومراجعة شركات البريد حول المخرجات للسعي لتحسين الخدمة.
- توقيع اتفاقيات مع الرابطة العالمية للهاتف السيار GSMA شملت القائمة البيضاء والسوداء لاجهزة الهاتف الجوال.

# أحداث وفعاليات

## توقيع إتفاقيات خدمات الجيل الرابع



التوقيع مع شركة زين للهاتف السيار

١٥



التوقيع مع شركة CANAR



التوقيع مع شركة MTN

المؤتمر العالمي لتنمية  
الإتصالات – المنطقة  
العربية (RDF-ARB)



الورشة الاقليمية  
لإدارة الكوارث في  
المنطقة العربية





## ورشة حماية الاطفال على الانترنت



١٧





تسجيل الشرائح بالرقم الوطني



التوقيع مع سوداتل . الخدمة الشاملة



التوقيع مع MTN - الخدمة الشاملة

## تدشين المرحلة الأولى لمشروع إبصار





# مؤشرات أداء شبكات الإتصالات

٢٠



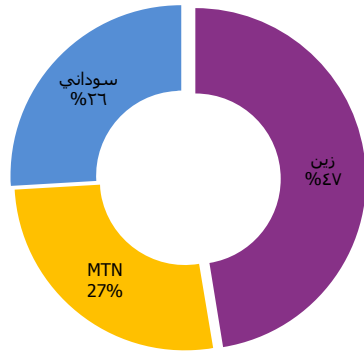


## أولاً : مؤشرات أداء شبكة الإتصالات:

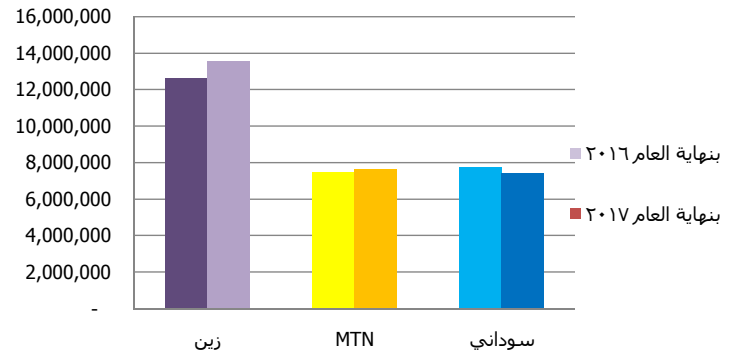
### ١- عدد مشتركى الهاتف السيار (دفع مقدم + دفع آجل):

المشغل	2015	2016	2017
زين	11,909,149	12,587,509	13,572,301
MTN	8,467,339	7,490,892	7,643,356
سوداني	7,562,019	7,728,892	7,428,482
الجملة	27,938,507	27,807,293	28,644,139

### الحصص السوقية لشركات الهاتف السيار بنهاية ٢٠١٧

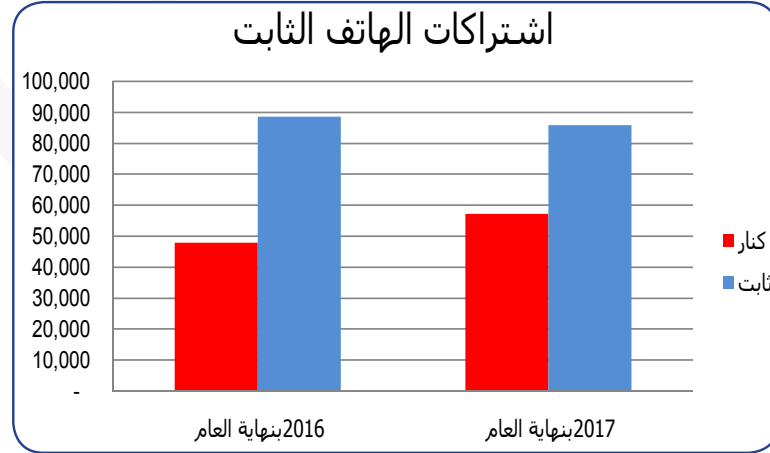
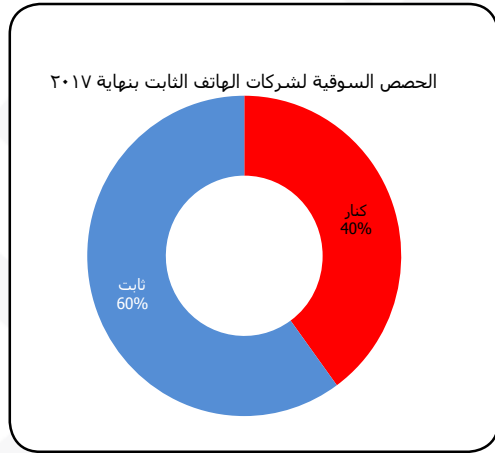


### إشتراكات الهاتف السيار



## ٢- عدد إشتراكات الهاتف الثابت (دفع مقدم + دفع آجل):

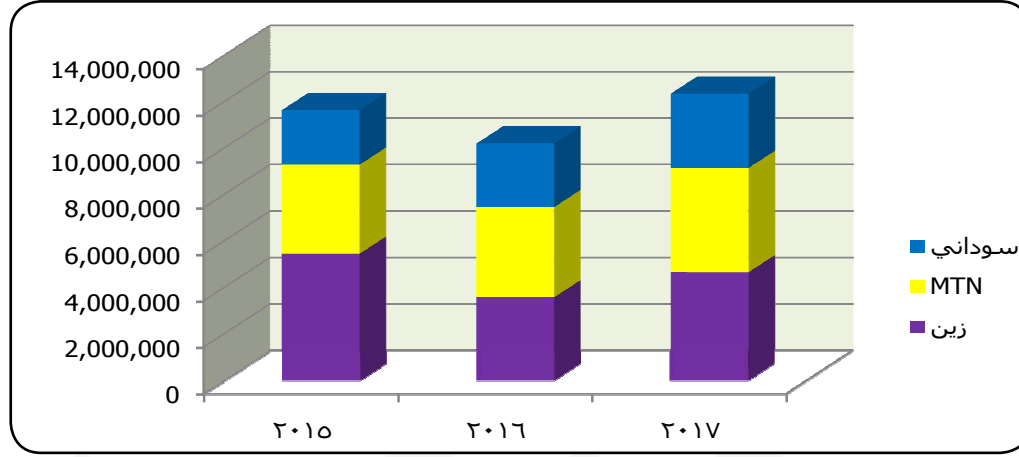
النمو %	بنهاية العام 2017	بنهاية العام 2016	
20	57,282	47,842	كنار
(3)	85,998	88,630	ثابت
5	143,280	136,472	المجموع



## ثانياً : استخدام الإنترنت

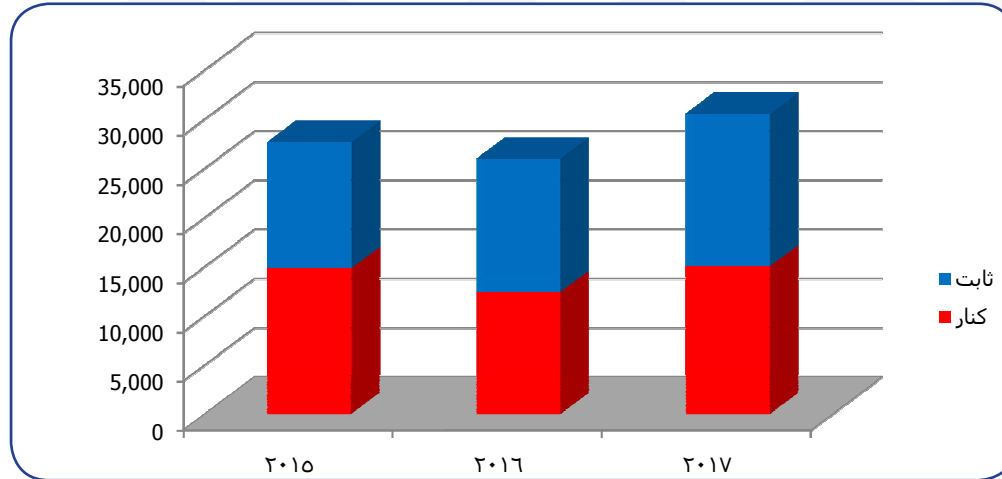
### ١. عدد مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف السيار:

2017	2016	2015	المشغل
4,669,990	3,587,298	5,463,096	زين
4,493,131	3,884,728	3,835,958	MTN
3,200,140	2,733,000	2,350,000	سوداني
12,363,261	10,205,026	11,649,054	الجملة



## ٢- عبر الهاتف الثابت:

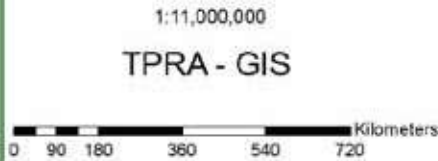
2017	2016	2015	المشغل
15,017	12,411	14,854	كنار
15,532	13,571	12,829	ثابت
30,549	25,982	27,683	الجملة



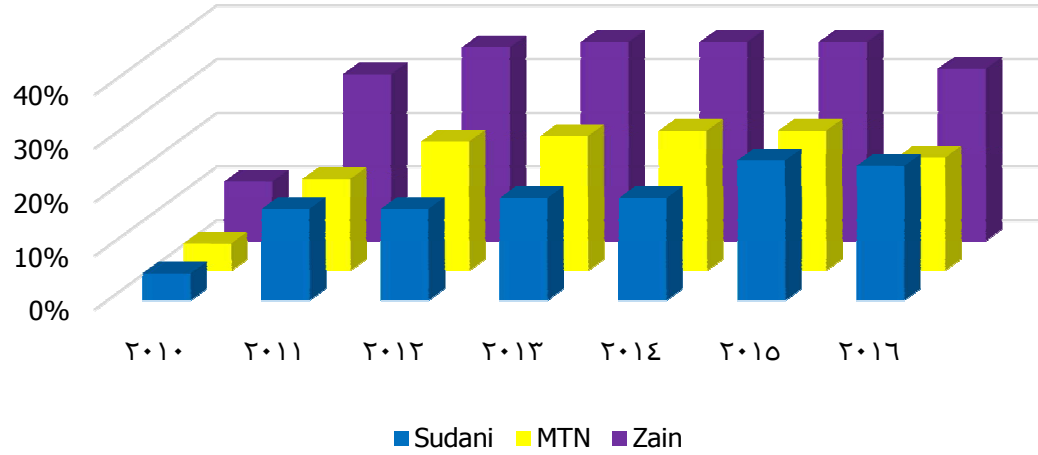
# مسار الاليف الضوئية في السودان



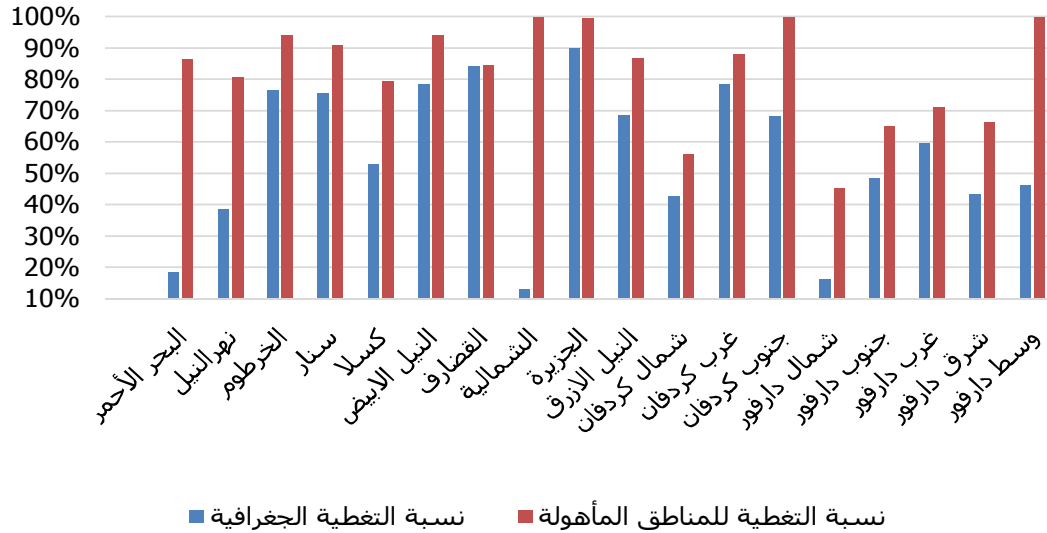
- Zain Fiber
- NEC Fiber
- Canar Fiber
- Sudani Fiber



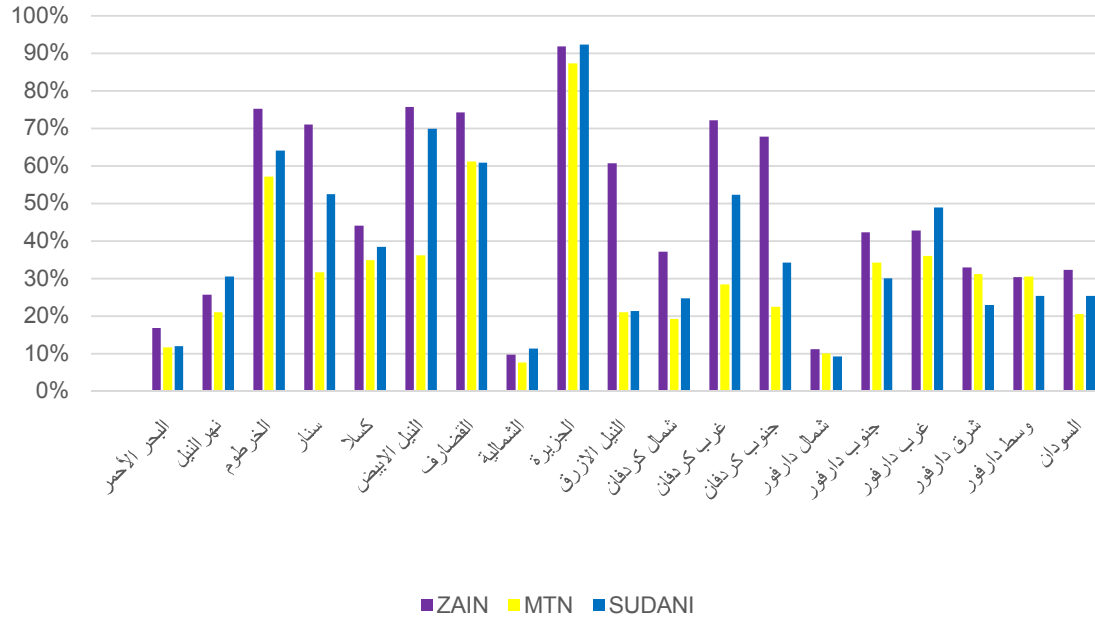
المخطط أدناه يوضح التغير في نسبة التغطية الجغرافية لكل مشغل في الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٦



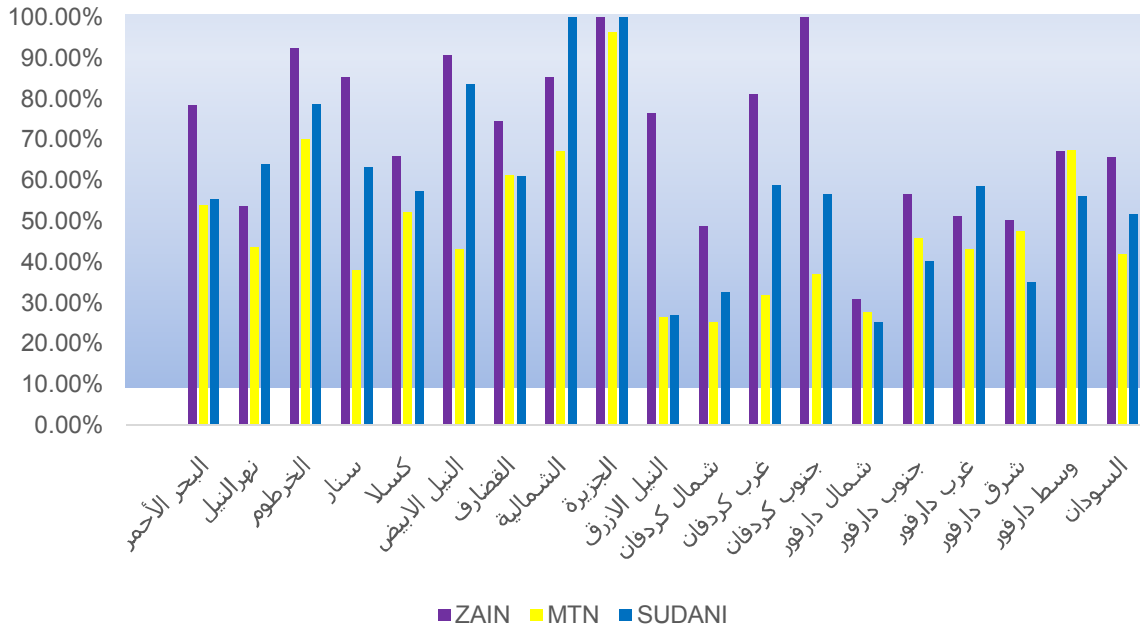
المخطط يوضح نسب التغطية الكلية للمشغلين في الولايات



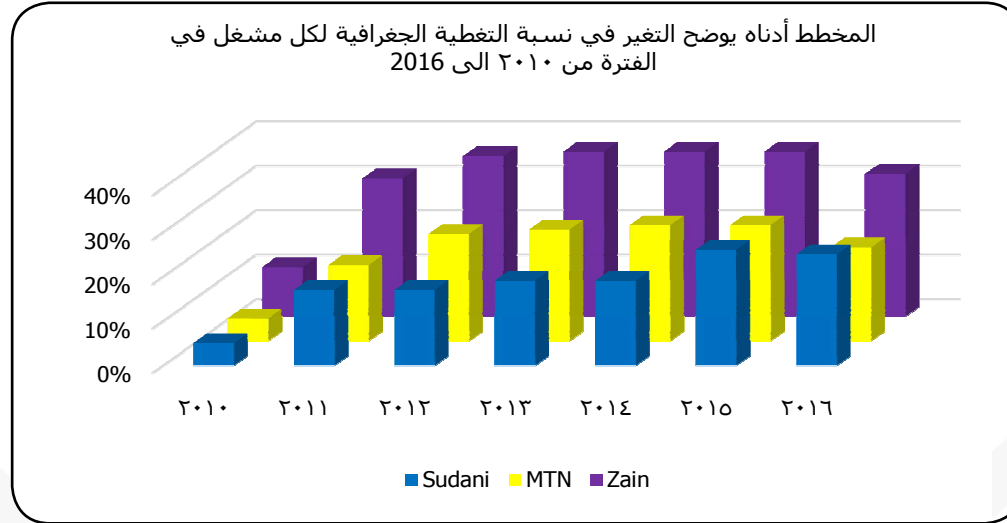
## نسبة التغطية الجغرافية للمشغلين في كل الولايات



## نسبة تغطية المشغلين للمساحة المأهولة بالسكان في كل الولايات



## التغطية للمساحات المأهولة :-



### عدد الأبراج حسب التقنية

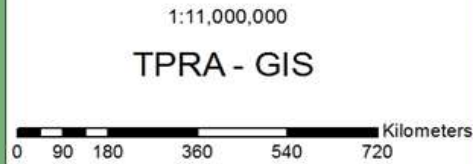
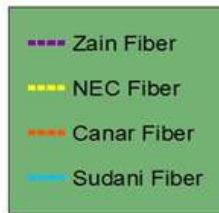
الشركة	2G	3G	4G	الاجمالي
Zain	2502	1351	426	2611
MTN	2076	1039	-	2080
Sudani	1540	671	-	1540

• معظم ابراج تقنية ال ٣G تعمل على ابراج ال ٢G

### التغطية حسب المواقع

الشركة	عدد المواقع المغطاة
Zain	١٨٧٢٠
MTN	١٣٦٥٧
Sudani	١٥٢٩٣

## مسار الاليف الضوئية في السودان





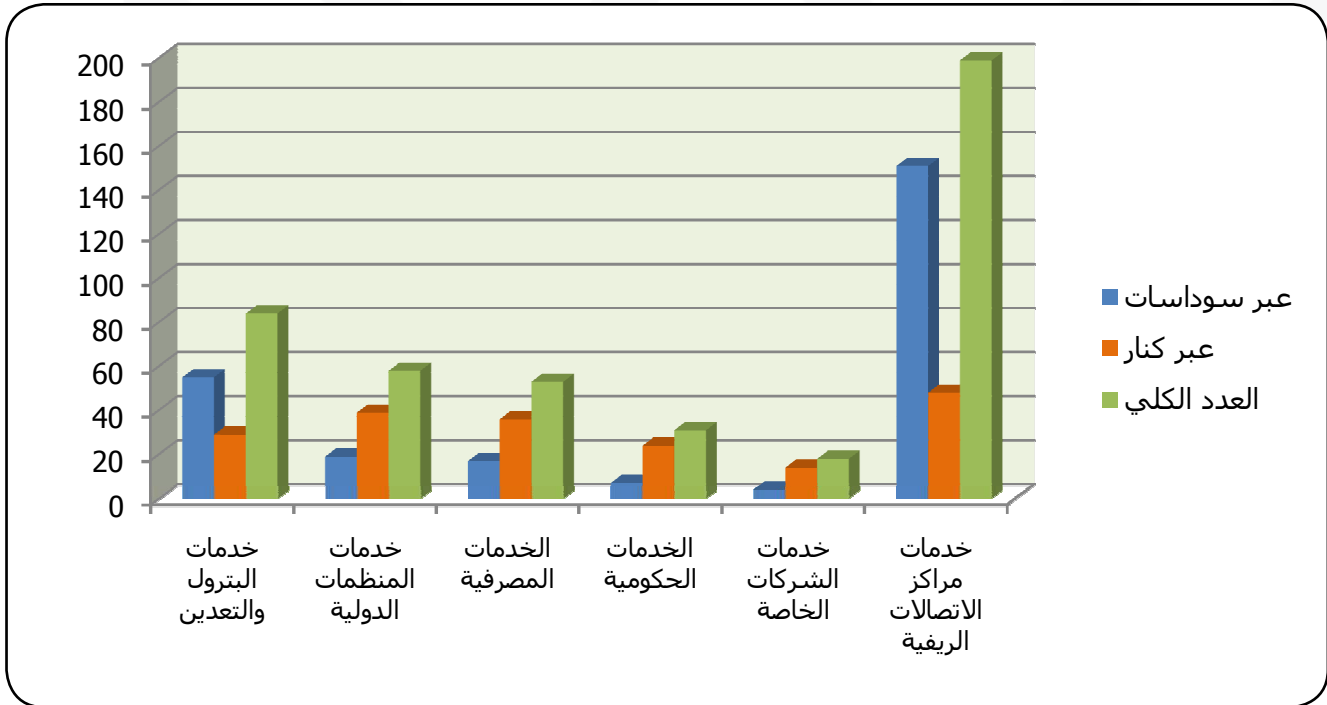
## الإتصالات عبر الأقمار الصناعية :

لمساحته الشاسعة يظهر في السودان إستخدام ملحوظ لخدمات الإتصالات عبر الأقمار الصناعية بإستخدام المحطات الطرفية الصغيرة المعروفة بالفيسات VSAT . حيث يقوم بتقديم هذه الخدمة داخل السودان مشغلين محليين وهم : شركة سوداسات، شركة كنار، وشركة مرجان للإتصالات. كما يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بمنح الترخيص للمشاركين الراغبين في العمل باستخدام خدمة الفيسات بعد إستيفاء الشروط المطلوبة للترخيص ويتم بعد ذلك السماح للمشارك بالعمل بخدمة الفيسات عبر المشغلين الداخليين أو عبر مشغل عالمي بحسب الرخصة الممنوحة.

إحصائيات استخدامات اجهزة الفيسات في السودان :

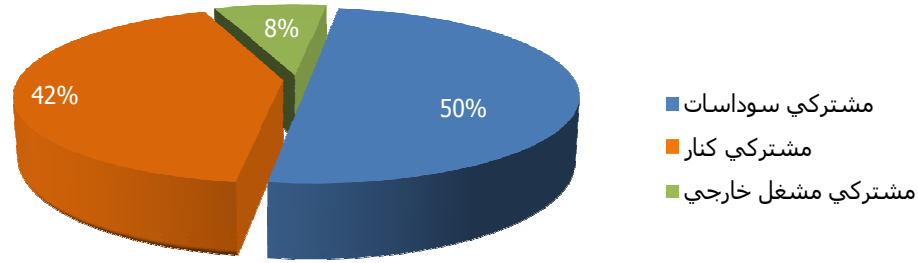
الأستخدام لخدمة الفيسات في السودان حتى نهاية العام ٢٠١٧

شكل (١): إحصائيات عدد أجهزة الفيسات بحسب الخدمة



شكل (٢) : إحصائيات الجهات المستخدمة لخدمة الفيسات

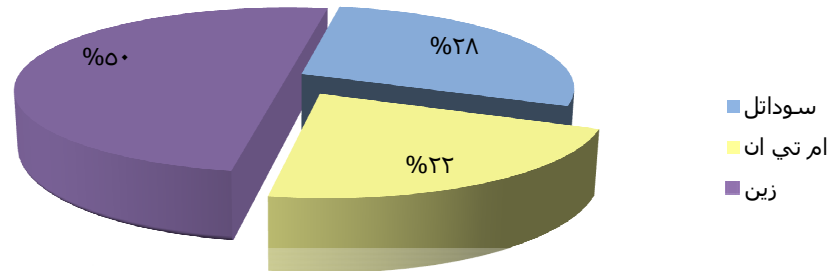
### الجهات المستخدمة للخدمة



البيان	عدد الجهات (جهة)	عدد المحطات الكلي (محطة)
المشاركين لدى شركة كنار	84	190
المشاركين لدى سوداسات	100	253
المشاركين عبر مشغل خارجي	16	55
المجموع	200	498

أيضاً يتم استخدام خدمة الفيسات للربط الفقري لتوصيل الشبكات العامة للاتصالات بواسطة المشغلين الحاليين كما في الشكل أدناه

### الفيسات للربط الفقري



## جودة خدمات الفيسات:

نسبةً لأهمية هذه الخدمات والإستخدامات الكبيرة لتقنية الفيسات وانتشارها في البلاد، فقد عمل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد على وضع السياسات التنظيمية اللازمة للترخيص ولتقديم هذا النوع من الخدمات في السودان. حيث قام جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بإصدار موجهات معايير ضبط جودة خدمة الفيسات بالسودان في العام ٢٠١٧ والتي تعتبر المرجع الذي يستند عليه الجهاز في التعامل مع الشكاوى التي تلي جودة الخدمات المقدمة بواسطة مشغلي الفيسات.

## تنظيم وترخيص خدمات الأقمار الصناعية :

يهتم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بتنظيم خدمات الأقمار الصناعية داخل السودان والتنسيق مع الدول الأخرى فيما يلي هذه الخدمات. لذا عمل الجهاز على وضع لوائح منظمة لتحكم إجراءات التسجيل والترخيص للأقمار الصناعية. حيث يتطلب تشغيل محطات الأقمار الصناعية التنسيق العالمي للترددات والمواقع المدارية المستخدمة بواسطتها . ويتم ذلك عن طريق الإتحاد الدولي للاتصالات. وشهد العام ٢٠١٧ إعداد لوائح تنظيمية من جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بالسودان تختص بالأقمار الصناعية وهي:

١. لائحة تنظيم تغطية الأراضي السودانية بالسواتل العالمية لسنة ٢٠١٧ م. وهي لائحة خاصة بالشروط والمتطلبات اللازمة لتقديم خدمات الأقمار الصناعية الثابتة والمتنقلة داخل الأراضي السودانية بواسطة مشغلي الأقمار الصناعية.
٢. لائحة تسجيل المحطات الأرضية داخل الأراضي السودانية لسنة ٢٠١٧ م. حيث توضح اللائحة تفاصيل المطلوبات والإجراءات الواجب اتباعها لتسجيل المحطات الأرضية السودانية العاملة في مجال الأقمار الصناعية بالسجل العالمي للترددات التابع للإتحاد الدولي للاتصالات.
٣. لائحة تسجيل وتنسيق السواتل السودانية لسنة ٢٠١٧ م. وهي تفصل المطلوبات والإجراءات الواجب إتباعها لتسجيل الأقمار الصناعية السودانية بالسجل العالمي للترددات التابع للإتحاد الدولي للاتصالات



## إدارة ومراقبة الطيف الترددي

## إدارة ومراقبة الطيف الترددي

يعتبر الطيف الترددي من الموارد الطبيعية المحدودة وغير المتجددة، ويزداد الطلب على استخدامه باستمرار، مما يجعل إدارته أكثر تعقيداً وصعوبة. يضم الطيف الترددي ترددات الطيف الكهرومغناطيسي التي تستخدمها جميع أنواع الاتصالات اللاسلكية مثل الإذاعة والتلفزيون والاتصالات الراديوية المتنقلة والمتناهية الصغر والخدمات الفضائية والساتلية والخلوية وخدمات السلامة العامة وغيرها.

جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مسؤول وفق قانون تنظيم الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ المادة ٣٢ الفقرة ١ من إدارة الطيف الترددي والتأكد من استخدامه بطريقة مثلى وعملية في السودان من أجل الإستفادة القصوى منه وتوفير الترددات الكافية للخدمات العامة وخدمة المجتمع، مع مراعاة توافق السياسات المحلية لإدارة الطيف الترددي مع السياسات العالمية. يتطلب تحقيق هذه المهمة مراجعة دورية لإستخدام الطيف الترددي بالبلاد بالإضافة إلى الخطط الإستراتيجية المستقبلية لإستخدامه لتوفير الدعم للتطور الإقتصادي والإجتماعي بالبلاد ولتحقيق هذا الغرض تم إعداد السجل القومي للطيف الترددي والذي يمثل إستراتيجية جهاز تنظيم الاتصالات والبريد في إدارة الطيف الترددي.

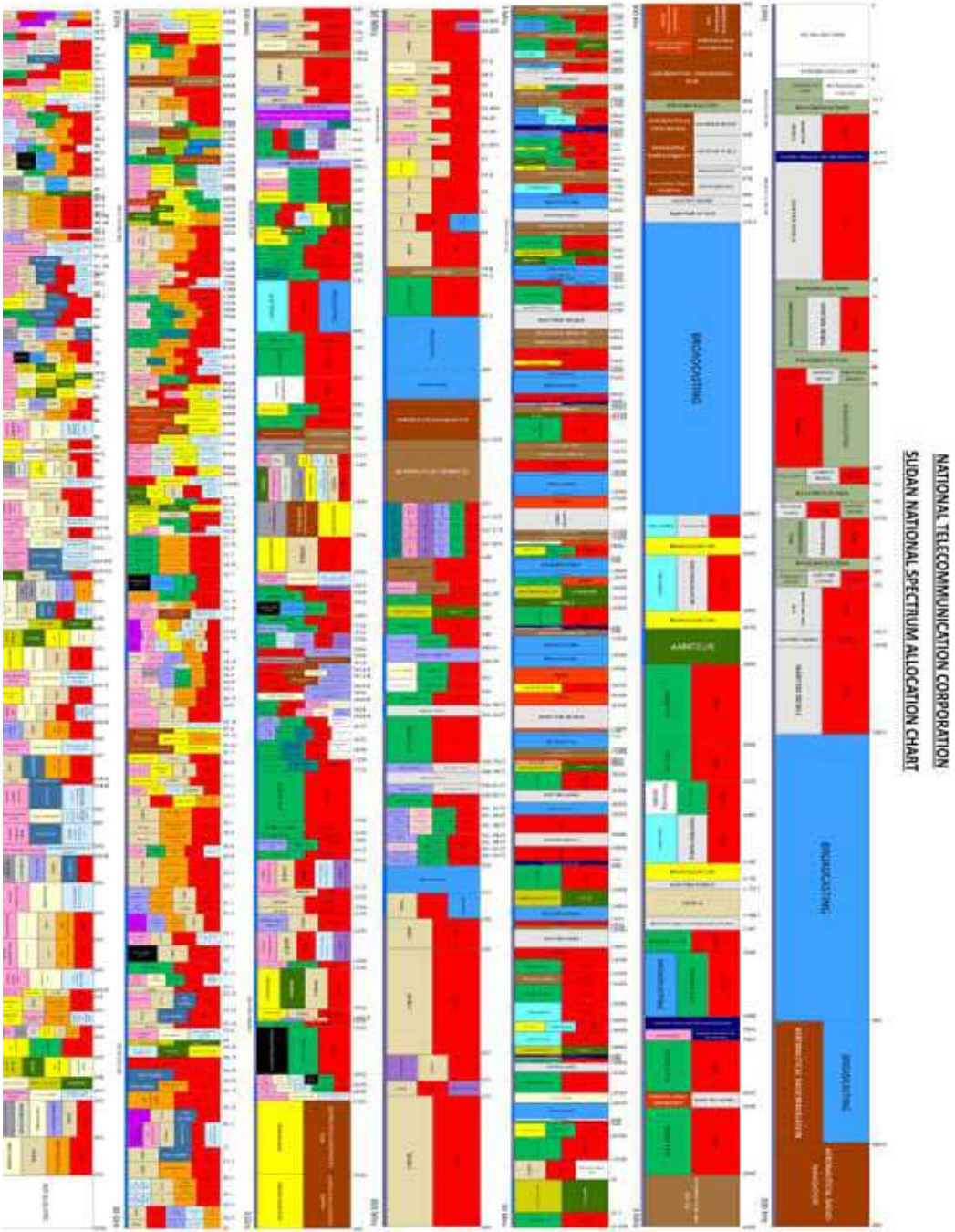
إن إنشاء السجل القومي للطيف الترددي أخذ في الإعتبار الآتي :

- الإحتياجات والأسبقيات القومية .
- توصيات الإتحاد الدولي للاتصالات .
- لوائح الراديو الدولية والحواشي الخاصة بالسودان في هذه اللوائح .
- الإتفاقيات الدولية الموقع عليها السودان والخاصة بالطيف الترددي .

يحدد السجل القومي إستخدام الترددات الراديوية في جمهورية السودان. ويهدف إلى تحديد نطاقات الترددات لخدمات الاتصالات المختلفة ولايعطي قائمة تفصيلية لتخصيص هذه الترددات. يشتمل السجل أيضاً على الحواشي الوطنية التي توضح وتحدد الشروط والضوابط الوطنية لإستخدام الطيف الترددي بالبلاد. وتمثل هذه الحواشي بالإضافة إلى الحواشي الواردة في لوائح الراديو الدولية جزءاً لا يتجزأ من السجل القومي للطيف الترددي.



## خريطة السجل القومي للطيف الترددي :



## • مراقبة الطيف الترددي والتفتيش

تشكل مراقبة الطيف الترددي أحد أهم أدوات إدارة الطيف لترشيد وضمن الأداء المنظم لإستخدامات هذا الطيف محلياً وحماية مخصصات البلاد من التداخلات الصادرة عن دول مجاورة أو من مصادر موجودة في داخل البلاد أو نتيجة التغطية المتجاوزة للحدود في المناطق الحدودية للسودان مع دول الجوار. ويمكن تعريف مراقبة الطيف بأنها مراقبة أداء استخدامات الطيف الترددي وإعداد التقارير الفنية بشأن هذا الاستخدام.

### تشمل مهام مراقبة الطيف الترددي والتفتيش الآتي :-

- i. إجراء عمليات مسح دورية لجميع الحزم الترددية واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان إستمرار هذا المسح بشكل دوري.
- ii. فتح سجلات والإحتفاظ بمعلومات عن جميع المرخصين لخدمات في مختلف الحزم وتحديثها بالتنسيق مع أقسام إدارة الطيف الترددي.
- iii. القيام بجولات تفتيشية على المرخصين المصح لهم بإمتلاك وتشغيل شبكات لاسلكية للتأكد من مطابقتها واقع الحال لشروط الترخيص وذلك بإجراء قياس للترددات وعرض النطاق ونوع البث للتأكد من الإلتزام بالمعايير التي تم على أساسها منح الرخصة.
- iv. انشاء قاعدة بيانات تحوى كل المرخص لهم باستعمال الطيف الترددي, بالإضافة لتحديد للمناطق الشاغرة في الطيف.
- v. البحث والكشف عن مستخدمي وسائل البث اللاسلكية الغير قانونية أو غير المرخصة وضبط الأجهزة المخالفة حسب القانون وذلك حماية لأمن الدولة والخدمات الحساسة مثل الملاحة البحرية والجوية وغيرها.
- vi. متابعة إتخاذ ومتابعة الإجراءات الإدارية والقانونية اللازمة لضبط الأجهزة والمعدات المخالفة للوائح الترددات الوطنية بالتنسيق مع الإدارة القانونية.
- vii. الإشراف على توفير معلومات إحصائية عن الطبيعة الفنية والتشغيلية للطيف المستخدم وإعداد تقارير دورية عن ذلك.
- viii. القيام بحملات تفتيشية دورية للمحطات الأرضية.
- ix. إعداد الدراسات والبحوث والخطط اللازمة لتنفيذ العمل وتطويره .
- x. متابعة الإنجازات الدولية والإقليمية بما فيها توصيات وقرارات الإتحاد الدولي للاتصالات .
- xi. مواكبة كل التقنيات الحديثة الخاصة بمراقبة الطيف الترددي.
- xii. التنسيق مع دول الجوار لحماية مخصصات البلاد من التداخلات الناتجة عن لتغطية المتجاوزة للحدود.

يملك جهاز تنظيم الإتصالات والبريد عدداً من الأجهزة والمعدات اللازمة لإجراء القياسات

الفنية بدقة عالية وهي كما يلي :

- i. محطة رصد متحركة متكاملة مع محددات الإتجاه تغطي المدى الترددي من ( ٩ كيلوهرتز وحتى ٢٦,٥ قيقاهرتز).
- ii. عدد ( ٢ ) جهاز تحليل طيفي Spectrum Analyzer مزودة بهوائيات لكل الإتجاهات .
- iii. جهاز إستقبال محمول يغطي المدى الترددي (٩ كيلوهيرز – ٧,٥ قيقاهيرز).



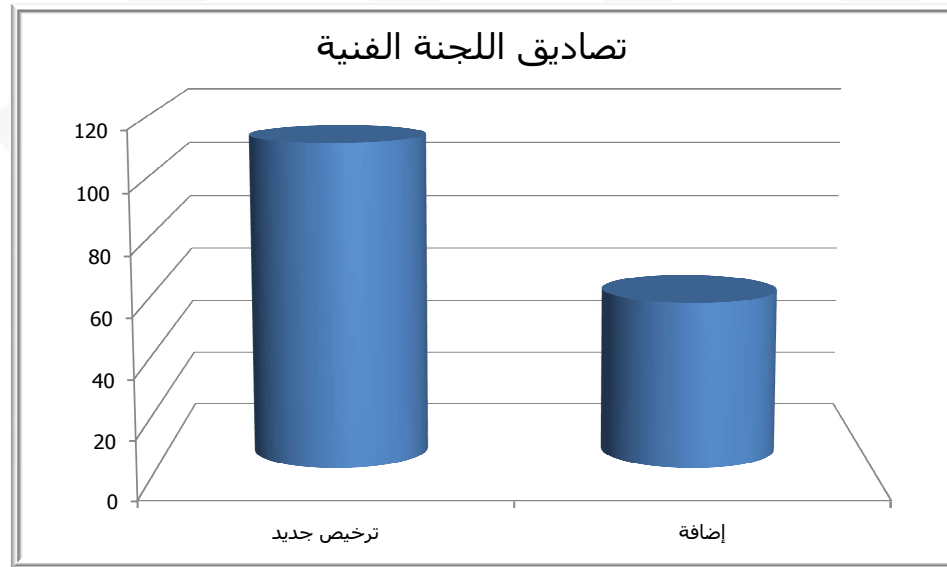
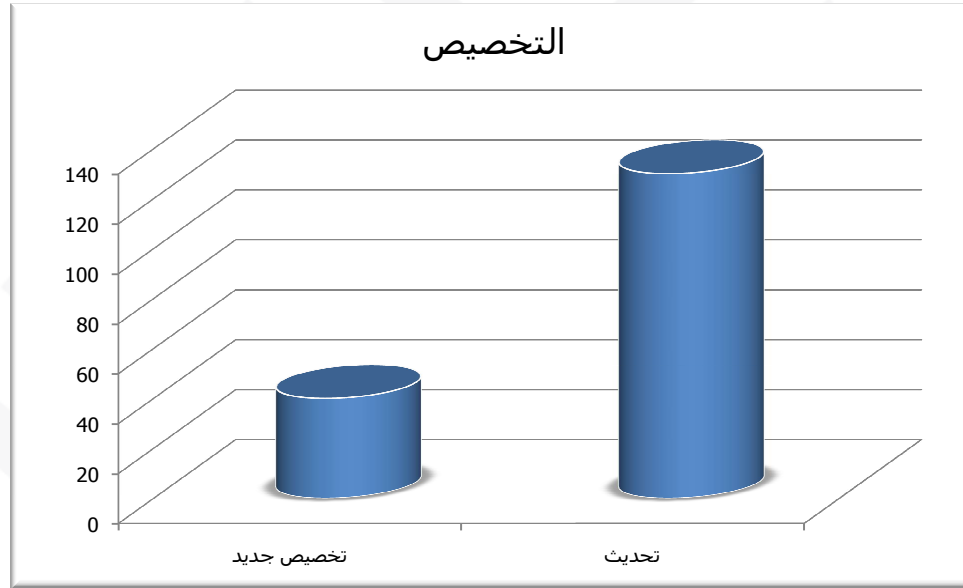
محطة رصد متحركة متكاملة مع محددات الإتجاه



جهاز إستقبال محمول يغطي المدى الترددي (٩ كيلوهيرز – ٧,٥ قيقاهيرز).



عملاً بأحكام المادة (٣٢) الفقرة (١) من قانون تنظيم الاتصالات والبريد ٢٠١٨ ، يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بإعداد الجداول والمخططات والسجلات اللازمة لضبط استخدام وتخصيص الترددات والحزم الترددية لكافة الأغراض داخل السودان وذلك بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة .





## جودة الخدمة

٣٨



## الإهتمام بجودة الخدمة :

من أهم الوسائل الداعمة لتطور قطاع الاتصالات وتعطي مؤشرات واضحة لمدى مطابقة شبكات المشغلين للمواصفات المطلوبة، ولتحقيق ذلك يتم جمع بيانات ومعلومات من المشغلين حول واقع خدماتها وجودتها بغية إرضاء طموحات المشتركين وتحفيز المنافسة حيث يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد من خلال حملات جودة الخدمة بإختبار كل الشبكات بشكل شبه يومي لقياس جودة الخدمة بواسطة أجهزة حديثة ومتطورة علاوة على تشجيع الشركات التي تقدم هذه الخدمات لرفع جودة الخدمة المقدمة . ويتم تعريف جودة الخدمة في الاتصالات على أنها نتيجة أداء الخدمة التي تحدد درجة رضا المستخدم عن هذه الخدمة.

## آليات القياس وتحليل البيانات :

• تتم مطابقة مؤشرات جودة الخدمات للشبكات اللاسلكية بإستخدام أجهزة إختبار القيادة (drive test) وتحليل المخرجات ووضعها في شكل تقارير مقارنة بين شبكات المشغلين ومن ثم نشرها.  
المؤشرات المستخدمة حالياً في تقييم جودة الصوت للخدمات المتنقلة هي :

- معدل إنقطاع المكالمات CDR
- معدل نجاح المكالمات CSSR
- مؤشر جودة الصوت MOS

## المؤشرات المستخدمة حالياً في تقييم جودة البيانات للخدمات المتنقلة هي :

- نسبة الفشل في تفعيل بروتوكول حزم البيانات (Accessibility (PDP Context Activation Failure Ratio
  - السرعة Throughput
  - نسبة إنقطاع حزم البيانات DATA Transfer Cut off Ratio
- ويقوم الجهاز بنشر تقارير ربع سنوية عن جودة خدمة الشركات في موقعه على شبكة الإنترنت TPRA.Gov.Sd

## الأثار البيئية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

من أولويات الجهاز التنظيمي للاتصالات والبريد هي وضع المواصفات والمعايير واللوائح لأجهزة ومعدات الإتصالات للحد من الأثار السالبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث التعرض للإشعاعات الكهرومغناطيسية الصادره من أبراج الإتصالات والتغيرات المناخية والنفايات الالكترونية، ووفقاً للمادة (ض) من إختصاصات وسلطات الجهاز من قانون تنظيم قطاع الإتصالات والبريد للعام ٢٠١٨

## إدارة الإشعاعات الكهرومغناطيسية الصادره من المحطات الراديوية :

يعتبر وجود المحطات الراديوية ضرورة حتمية لطبيعة تقنية نظام الإتصالات، ويتم تركيبها وفقاً للمعايير والمواصفات الدولية المعتمدة المتفق عليها والمعمول بها في جميع أنحاء العالم والصادرة من توصيات الإتحاد الدولي للإتصالات التي تواكب كل التطورات والتقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإتصالات ووفقاً للمادة (د) من إختصاصات وسلطات الجهاز من قانون تنظيم قطاع الإتصالات والبريد للعام ٢٠١٨ يتم :

١. وضع المواصفات والإشتراطات واللوائح لتركيب المحطات الراديوية ( أبراج الاتصالات).
٢. إستخراج أذونات تركيب المحطات الراديوية (أبراج الاتصالات) لشركات الإتصالات.
٣. فحص ومطابقة مواصفات المحطات الراديوية (أبراج الاتصالات) لشركات الإتصالات.
٤. تسيير حملات ميدانية لمطابقة مواصفات المحطات الراديوية (أبراج الاتصالات) وفقاً للمواصفات المعتمدة لكل ولايات السودان.
٥. تحليل الإشعاعات الكهرومغناطيسية الصادره من المحطات الراديوية (أبراج الاتصالات).
٦. الإستجابة الفورية للشكاوي وفض النزاعات والإفادات العلمية للمحاكم والأفراد والتنسيق مع الجهات ذات الصله.

## المسوحات الميدانية للأبراج:

في إطار مسؤولية جهاز تنظيم الاتصالات والبريد والدور المنوط به في المحافظة علي صحة الإنسان والبيئة وفقاً للمادة (٤٤) البند الأول- الرقابة والتفتيش من قانون تنظيم قطاع الإتصالات والبريد للعام، ٢٠١٨، فقد نفذت حملات ميدانية لمطابقة مواصفات أبراج الإتصالات ببعض ولايات السودان وفقاً للمواصفات المعتمدة عالمياً وإقليمياً ومحلياً ورصد مخالفات شركات الإتصالات لهذه المواصفات، وتهدف هذه الحملات للآتي:

١. فحص ومطابقة معايير ومواصفات المحطات القاعدية وأبراج الإتصالات.
٢. رصد قاعدة بيانات لكل موقع.
٣. رصد المخالفات وإزالتها.
٤. المحافظة على صحة الإنسان والبيئة.
٥. التحديث والمواكبة الدورية للاشتراطات والمؤشرات الفنية.
٦. المساعدة في توعية المجتمع وذلك من خلال المطبقات والمنشورات التوعوية.
٧. حصر الأبراج الفعلية لشركات الإتصالات إبان عملية المسح الميداني مما يساعد علي تحديث البيانات الموجودة لدي الجهاز للإستفادة منها في تقييم مدي التغطية والأداء وتفعيل المشاركة في البنيات التحتية وغيرها.
٨. ضبط آلية تركيب الشركات المشغلة لمحطات تقوية الهاتف السيار.

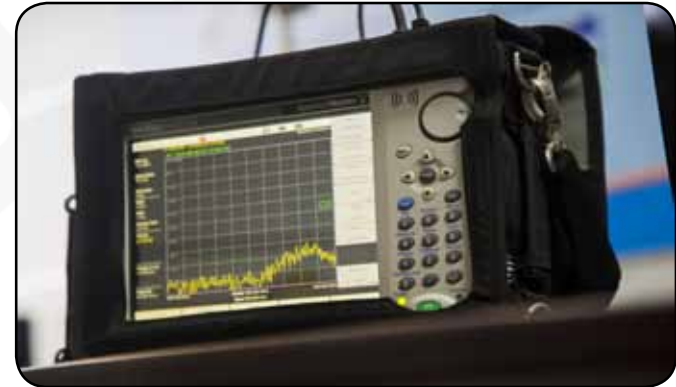
## مسح الأبراج خلال العام ٢٠١٧ م

- إستهدف المسح الميداني حسب خطة العام ٢٠١٧ م أبراج الاتصالات بولاية الخرطوم والتي يبلغ عددها حوالي (٢٠١٠ برج) بالمحليات السبع للولاية. تم مسح عدد (١٣٧٣) برجاً شملت محلية جبل اولياء(٢٦١ برج) ومحلية الخرطوم(٥١٤ برج) ومحلية شرق النيل (٢٦٢) الي جانب المسوحات الميدانية بغرض التركيب والمشاركة والشكاوي الخاصة بأبراج الإتصالات .
- إحصائية المسوحات الميدانية لأبراج الإتصالات كما بالجدول أدناه :-

الشركة	العدد		
	مسح ميداني حسب الخطة (محلية الخرطوم)	مسح بغرض التركيب (اذونات)	مسح بغرض الافادات الفنية والشكاوي
شركة أم تي أن - السودان	433	5	5
شركة زين - السودان	444	123	21
شركة سوداتل (سوداني)	245	37	2
شركة كنار	53	0	0
شركة الفارس	0	5	0
المجموع	1175	170	28
المجموع الكلي	1373		

## معمل قياس وتحليل الإشعاعات الكهرومغناطيسية :

أنشئ معمل قياس الاشعاعات الكهرومغناطيسية عام ٢٠١٦، ويعتبر إنجاز وطني يهدف إلى المحافظة علي صحة الإنسان والبيئة، وإتباع المعايير والمواصفات القياسية المعتمدة عالمياً وإستيفاء متطلبات الفحص الفني حسب المعايير والمواصفات الدولية المعتمدة.





## أجهزة قياس كثافة القدرة الكهرومغناطيسية :



(NARDA SRM3006 (9KHZ TO 6 GHZ



(Narda NBM550 (100KHZ TO 60 GHZ



(MVG INSITEFREE (100KHZ TO 6GHZ

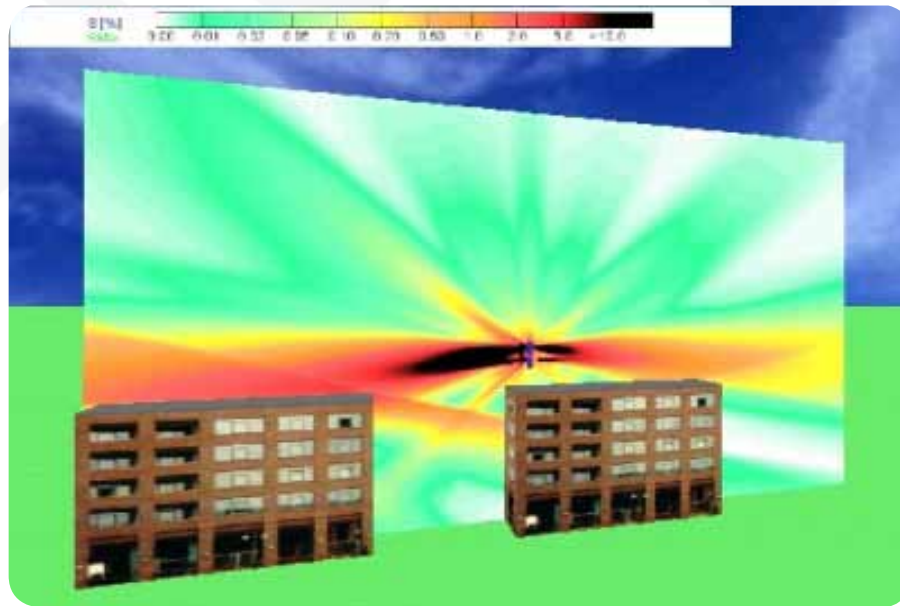
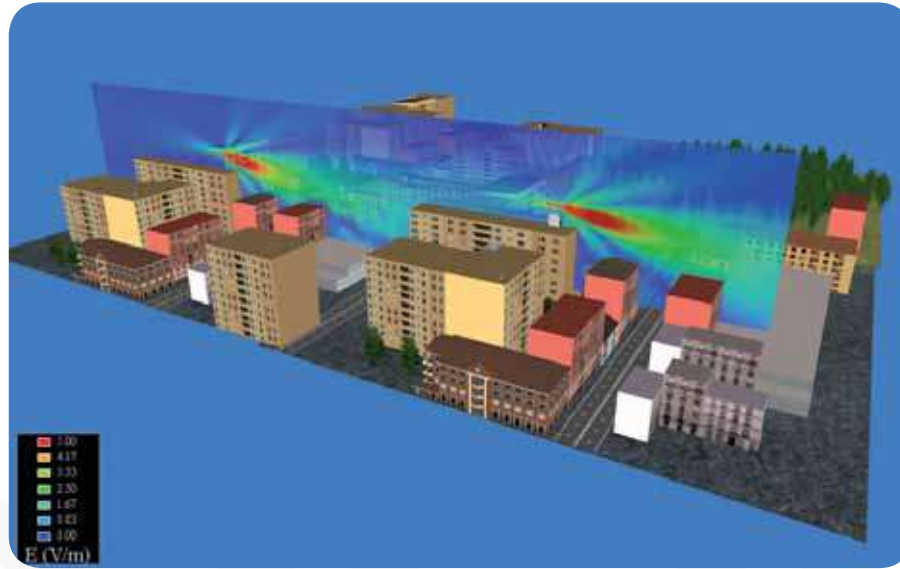


)MVG EME SPY200 (100KHZ TO 6GHZ



Anritsu MS2713E Spectrum Master Handheld Spectrum Analyzer

## برامج تحليل كثافة القدرة الكهرومغناطيسية



NARDA- EFC400 SIMULATIONMVG SATIMO –EMF VISUAL SIMULATION

## إدارة النفايات الإلكترونية الخاصة بمعدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

إستناداً للمادة (ف) من إختصاصات وسلطات الجهاز في قانون تنظيم قطاع الإتصالات والبريد للعام ٢٠١٨، وإنفاذاً للدور الذي يضطلع به جهاز تنظيم الاتصالات والبريد للحفاظ علي صحة الإنسان والبيئة من أثر النفايات الإلكترونية الخاصه بمعدات الاتصالات تتبع الاجراءات التاليه :

١. إعتقاد المواصفات الدولية للأجهزة والمعدات والأنظمة.
٢. إعتقاد آلية إجازة النوع (الشهادات المعتمدة دولياً من المعامل الموصى بها).
٣. إجراء المطابقة والفحص الفني للأجهزة والمعدات الخاصه بمعدات الإتصالات.
٤. إستحداث تراخيص لتصدير النفايات بشروط وافية وعدم إبادتها أو التخلص منها بأي طرق سلبية.
٥. إلزام جميع حاملي تراخيص الإتصالات بمختلف أنواعها بالاتي :
  ١. إستخدام الأنظمة والتقانات الآمنة والصديقة للبيئة من الأنواع الجيدة والمعروفة دولياً.
  ٢. إستجلاب الأجهزة والمعدات التي تراعي سلامة البيئة وصحة الإنسان.
  ٣. إستخدام الطاقة المتجددة في تشغيل الأنظمة ترشد إستهلاك الطاقة.
  ٤. مراعاة المواءمة بين التقانات والأجهزة.
  ٥. حظر إستيراد الأجهزة المستعملة.
  ٦. حظر إستيراد الأجهزة المعاد تدويرها.



## معالجة الآثار البيئية والتغيرات المناخية الصادره من إستخدام تكنولوجيا الإتصالات لإنشاء

### مدن ذكية :

١. تقليل إنبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الناتج من مولدات المحطات الراديوية:
٢. إستخدام الأجهزة والمعدات المطابقة للمواصفات القياسية والمعتمده عالمياً، حيث تم إنشاء معمل مطابقة النوع لإجراء الفحص والمطابقة لأجهزة ومعدات الإتصالات الوارده للبلاد من أجل تقليل كم الطاقة المستهلكه وبالتالي إنبعاثات الغازات الدفيئة والتي يعد غاز ثاني أكسيد الكربون واحداً من أخطرهما على الإطلاق .
٣. المشاركة في البنيات التحتية حيث تم تحفيزها وتشجيعها من قبل جهاز تنظيم الإتصالات والبريد بالطرق التالية :
  - ا. إذا وجدت منطقة بها أكثر من برج واحد يمكن إزالة الأبرج وإستبدالها ببرج واحد من الأبرج الموجودة بالمنطقة علي أن تكون مواصفاته تقبل المشاركة وذلك بعد مشاورة وموافقة المشغلين .
  - إا. يتحمل الجهاز تكلفة إزالة الأبرج الأخرى ، علي أن يتم الإستفادة منها في تغطية المناطق المستهدفة في مشروع الخدمة الشاملة .
  - إإا. إذا لم يتم الإتفاق بين المشغلين في كيفية تحديد التعرفة يمكن أن يتدخل الجهاز وذلك بعد إستيفاء كل المتطلبات الخاصة بذلك.
٤. إستخدام الطاقه المتجدده (خلايا الطاقة الشمسية).
٥. إستخدام الطاقة الهجينة .
٦. إنشاء بنية تحتية للإتصالات مستدامة ومنخفضة التكلفة للإتصالات الريفية.
٧. رفع وتحسين الإستدامة البيئية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتأقلم مع آثار تغير المناخ.
٨. زيادة كفاءة الطاقة مع تقييم الأثر البيئي لقطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ومواءمة المعايير البيئية.



# شؤون المستهلك



## شؤون المستهلك :

تعد حماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات والحفاظ علي حقوقهم من أولويات عمل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد وفق قانون الاتصالات والبريد ٢٠١٨ م ، واللوائح المنظمة وبنود إتفاقيات الترخيص الموقعة بين الجهاز وشركات الاتصالات مقدمة الخدمة ، حيث يعمل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد جاهداً على تنظيم قطاع الاتصالات لصالح جميع المستفيدين ورعاية احتياجات مستهلكي خدمات الاتصالات من خلال ضمان حقوقهم في الحصول على خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة ومتاحة للجميع. وطبقا لقانون الإتصالات للعام ٢٠١٨ م واللوائح المنظمة وعملا بالمادة (٦٧) من اللائحة العامة للإتصالات ٢٠١٢ تم إنشاء قسم يعني بشئون المستهلك في العام ٢٠١١ م ويعمل في ثلاثة محاور رئيسية وهي :-

- محور نظام إستلام الشكاوي.
- محور توعية المستهلك.
- محور استقصاء رأي المستهلك .

## إهتمامات قسم شؤون المستهلك :

- تلقى ومعالجة شكاوى مستخدمي خدمات الإتصالات والبريد بكافة أنحاء السودان (حيث يمثل مشغلي و مقدمي خدمات الإتصالات والبريد المرحلة الأولى في تلقى ومعالجة الشكاوى).
- تلقى شكاوى المستخدمين المتعلقة بجودة وفاعلية وأداء شبكات مقدمي خدمات الإتصالات وغيرها .
- تلقى الاستفسارات المتعلقة بترخيص الخدمات المختلفة وخدمات الهاتف السيار ومقدمي خدمات الإنترنت، إلى جانب الإستفسارات الخاصة بالمحاضرات والسمنارات وورش العمل التي ينظمها الجهاز.
- متابعة شكاوى المستخدمين ومعالجتها بما يحقق رضا المستخدمين.
- اعداد البرامج التوعوية وتثقيف المواطنين ومستخدمي خدمات الاتصالات .
- اعداد الإستبيانات الخاصة باستقصاء رأي المستهلك لخدمات الاتصالات .
- القيام بإجراءات التحليلات الكمية والنوعية للشكاوى الواردة إلى القسم ، كأحد المدخلات التي تعتمد عليها الادارة لحماية حقوق المستخدمين فيما يتعلق بالقضايا التي تهم المستخدمين وحقوقهم .

## توعية المستهلك

- تُعد توعية المستهلك لخدمات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات محورا أساسيا من محاور عمل شئون المستهلك ، ففي عمل علي رفع الوعي لدي المستهلك بالقضايا المتعلقة بحقوق ومسؤوليات المستهلك وتزويده بالمستجدات المتسارعة في الإتصالات والخدمات المصاحبة .
- وإدراكا من جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بأن التثقيف وتمليك المعلومات للمستهلك هي أفضل وأنجع آليات حماية المستهلك، فقد رأى الجهاز ضرورة رفع وعي المستهلك وتمليكه المعلومات التي تمكنه من الاختيار الصحيح بين الكم الهائل من الخدمات المقدمة وتثقيفه بحقوقه للمطالبة بها .

## ومن القضايا الاساسيه التي يجب الإهتمام بها ما يلي :

١. تعريف المستهلك بحقوقه والتزاماته.
٢. تشجيع المستهلك للاستفسار قبل الشروع في توقيع عقد الاشتراك للخدمة أو شراء أجهزة الاتصالات المختلفة .
٣. تشجيع المستهلك لقراءة إيصالات وفواتير الخدمة .
٤. تشجيع المستهلك علي الاطلاع علي العقود قبل التوقيع عليها والاحتفاظ بنسخة منها .
٥. تشجيع المستهلك علي الاستفسار دوما بشأن مستحقاته للمبالغ المستردة أو أساليب وسياسات صرف الضمانات قبل شراء أي منتج.

## حقوق وواجبات المستخدمين :

### اولاً الحقوق :

١. الحق في السلامة : من أي أضرار صحية أو بيئية ناتجة من التكنولوجيا المستخدمة.
٢. الحق في الاختيار ( نوع الخدمة المقدمة واختيار مقدمها ) .

يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بتوفير خدمة انتقال المشترك برقمه لمشتركي الهاتف السيار في اطار جهوده لتحسين بيئة الاتصالات بالبلاد كما قام بتوفير احدث النظم المتاحة عالمياً سعياً لتوفير الخدمة بالصورة المثلى، حيث يقوم المشترك بالانتقال من شركة لآخرى مع الاحتفاظ بنفس الرقم دون تغيير، حيث ان هذه الخدمة تسهم في إثراء التنافس بين المشغلين سعياً لكسب اكبر عدد من المشتركين، كما وانها تعود بالفائدة على المشتركين الباحثين عن الخدمات الافضل باقل الاسعار.

قام الجهاز بوضع الضوابط والقواعد التي تحكم انتقال المشترك برقمه بصورة يسيرة وسهلة تماشياً مع روح الخدمة والتي تقوم على إعطاء المشترك حق الاختيار وحرية الانتقال ما بين المشغلين من غير ان يكون هنالك اساءة في الاستخدام مع المحافظة على حقوق المشغلين.

### ٣. الحق في أن يستمع إليهم :

في حالة وجود شكوى أو استفسار تتم الإستجابة الفورية لأي شكوى تثبتت صحتها وأخطارهم بالنتيجة ومع حق اللجوء إلى للوزير في حالة عدم الاستجابة بشكل مرضى. وقد انشأ الجهاز مركز لتلقى شكاوى المستخدمين على الرقم ٥٠٥٠.

### إجراءات الشكاوى :

يتم استلام الشكاوي وإستفسارات المستخدم عبر الطرق الآتية :-

١. تليفون : +٢٤٩ ١٨٧١٧١١٤٤

٢. الرقم المختصر ٥٠٥٠

٣. أو على البريد الالكتروني:

complaint@tpa.gov.sd

Inquire@tpa.gov.sd.

٤. عبر صندوق البريد ٢٨٦٩

٥. عن طريق اليد بمركز خدمات العملاء - الطابق الأول - برج الإتصالات بيري .

## الإجراءات التي يقوم بها جهاز تنظيم الاتصالات والبريد عند استلام الشكاوى:

### إجراءات الشكاوى:

وفقاً لأحكام المادة (٤٦) الفقرة (١) من قانون الاتصالات للعام ٢٠١٨ م ، مقروءة مع المادة (٦٤ - ٦٥) من اللائحة العامة للاتصالات للعام ٢٠١٢ م ، فيما يتعلق بإختصاص فحص الشكاوى المقدمة من المستخدمين او المرخص لهم أو من أي شخص آخر. حسب الخطوات التالية:-

- أولاً يتم تسجيل وترقيم الشكاوي المستلمة بمكتب خدمة العملاء في حالة تسليم الشكاوى باليد.
- يتم تسجيل الشكاوى الواردة على الرقم المجاني ٥٠٥٠ .
- يتم تحرير خطاب أو إرسال رسالة إلى الشاكي لإعلامه باستلام شكواه.
- يتم تسليم نسخة من الشكاوى إلى مقدم الخدمة المعني مع تحديد زمن معين للرد في حالة الشكاوى ضد مقدمى الخدمات.
- يقوم جهاز التنظيم للاتصالات والبريد بإخطار المستخدم خطياً حول القرار الذي قام بإصداره او الإجراء الذي تم إتخاذه بخصوص شكواه.

### أنواع الشكاوي:

وفقاً للسلطات المخولة له وبموجب قانون الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ م يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بالتحقق من شكاوي المستخدمين في كل ما يتعلق بالاتي :-

- i. جودة الخدمات .
- ii. الفوترة (فواتير/التزامات مالية).
- iii. تقديم خدمات بدون علم المشترك.
- iv. تداخل الترددات.
- v. عدم تقديم الخدمة أو انقطاعها.
- vi. التضرب من الرسائل الاقترامية.
- vii. الإزعاج.
- viii. أخرى يحددها القانون أو اللوائح الصادرة بموجبه.

### ٤. الحق في الحصول على المعلومات:

للمستخدم الحق في الحصول على بيانات واضحة للخدمة ( شروط العقد - أسعار الخدمات ومستويات جودتها) وعدم تغييرها بشكل مفاجئ أو على نحو يضر بمصالح المستخدم دون اخطاره أو إعلانه بذلك. حيث تنص لائحة العروض الترويجية على ضرورة توفير الخدمة حسب الشروط المعلن عنها كما تلزم المشغلين بكتابة سعر الخدمة المجاز من قبل الجهاز بصورة واضحة .

## ٥. الحق في التوعية :

توعية المستخدم الفنية بأنواع الخدمات وطرق عملها والإعلان عن أرقام الطوارئ والشكاوى. حيث يقوم الجهاز بالإعلان المسبق والتوعية عن أى خدمة أو مشروع ينوى إطلاقه كما يرسل رسائل توعية للمشاركين ومقدمى الخدمات أيضا بين الحين والآخر، و يلزم الجهاز المشغلين بضرورة الاعلان عن الخدمات الجديدة مع إيضاح جميع التفاصيل المالية والفنية.

## ٦. الحق في إنهاء الخدمة :

للمستخدم الحق في إنهاء تعاقدته مع أى مشغل شريطة سداد ما عليه من التزامات مستحقة دون أى تعويض للمشغل .

## ٧. الحق في بيئة صحية :

للمواطنين وأسرههم على العموم والحق في التعويض في حالة حدوث أضرار صحية للمستخدم طبقا للضوابط والمعايير الصحية العالمية.

## ٨. الحق في الاحتياجات الأساسية :

لكل مواطن الحق في الاستمتاع بخدمات الاتصالات الاساسية.

## ٩. الحق في السرية والخصوصية :

الحفاظ على بيانات المستخدمين بما فيها أرقامهم.

## ١٠. الحق في الحصول على خدمة جيدة :

وقد صدرت في هذا ضوابط من جهاز تنظيم الاتصالات والبريد للحصول على مستوى ممتاز للخدمة طبقا للمعايير العالمية.

## ١١. الحق في الحصول على الفواتير:

الحق في طلب فواتير شهرية دقيقة وواضحة ومفصلة حسب طلب المستخدم .

تقدم شركات الاتصال التعرفة المقترحة قبل العمل بها ، ليقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بدراستها وإجازتها ولا يجوز للشركات التعديل في التعرفة إلا بعد الرجوع إلى الجهاز. كما يتم إلزام المشغلين بالإعلان عن الزيادات في التعرفة عبر قنوات الاعلانات المختلفة لفترة كافية قبل تطبيقها.

## أنظمة التحقق من دقة الفوترة : نظام قياس دقة الفوترة لدي المشغلين TCG

- لدى الجهاز نظام لقياس دقة أنظمة التحاسب لدي المشغلين ومطابقة الأسعار مع التعرفة المعلنة يقوم باستخدامه حالياً للتحقق من دقة الفوترة لأسعار وعروض الهاتف السيار من حيث حساب الفترة الزمنية والتكلفة.
- يمكن للنظام مطابقة العروض وأسعار الباقات للخدمات الصوتية داخل وخارج الشبكة كما يمكنه مطابقة عروض الإنترنت من ناحيتي حساب السعر والكم.
- يمتاز النظام بالدقة الفائقة حيث تقاس دقة المكالمات بالمللي ثانية.
- أيضا يطابق الرسائل النصية SMS.

### ١٢ . الحق في الحماية من الممارسات الضارة للمشغل :

مثل نشر بيانات مضللة .

### ١٣ . حق ذوي الاعاقة في الحصول على خدمة خاصة :

وضع لائحة تكفل لذوي الاحتياجات الخاصة الحصول على خدمة خاصة متميزة بجودة عالية يعتبر أحد مشاريع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد للعام ٢٠١٦ .

### ثانيا : واجبات المستخدمين :

١. عدم التعامل مع الجهات غير المرخص لها بتقديم الخدمات المختلفة وضرورة الإبلاغ عنها.
٢. الإبلاغ عن أي حالة مخالفة للقانون مثل تمرير المكالمات الدولية أو توصيلها عبر الإنترنت .
٣. عدم مخالفة الشروط التعاقدية لتقديم الخدمة أو اشتراطات الخدمات المقدمة .
٤. عدم الاعتداء علي البنية الأساسية المستخدمة لتقديم خدمات الاتصالات وإتباع الوسائل المشروعة للاعتراض.
٥. الإبلاغ عن فقدان اي جهاز أو شريحة وعدم التعامل مع الجهات غير المخولة لتقديم الخدمات او مراكز بيع الاجهزة غير المرخصة.



# المسؤولية المجتمعية

## مشروع إبصار الالكتروني (المرحلة الأولى)

في إطار سعي جهاز تنظيم الإتصالات والبريد لدعم وتعزيز مكانة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على مستوى العمل المجتمعي والاهتمام بشريحة المستهلكين من الأشخاص ذوي الاعاقة ، ومسئولته لتسهيل نفاذهم لتكنولوجيا المعلومات ودمجهم في المجتمع كفئة فاعلة ، قدم مشروع إبصار الالكتروني كالتزام جاد ودافع حقيقي لتطوير مبادرات المسؤولية المجتمعية التي يقوم بها الجهاز المنظم .

### الهدف من المشروع :

- أ. تعليم الاشخاص المعاقين بصريا علوم الحاسوب وتشغيل البرامج والتطبيقات تسهيلا لنفاذهم الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخداماتها لتعزيز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي .
- ب. توفير البرامج المحوسبة للمكفوفين في مختلف المجالات تتيح لهم فرصة التعلم واكتساب مهارات التي تؤهلهم للعمل في مجالات الحياة المختلفة .
- ج. توفير المناهج الدراسية للمكفوفين بطريقة إلكترونية بحيث يستخدمها الطالب الكفيف من خلال الحاسوب .

### الجهات المستهدفة في العام ٢٠١٧ :

مركز تأهيل المكفوفين القومي بالخرطوم بولاية الخرطوم ومركز محلية أبو حمد بقرية أميكي

### يتكون مشروع إبصار الالكتروني من شقين :

**الشق الاول :** معملين حاسوب مجهزين بالكامل وبأجهزة وبرامج تتناسب مع فاقد البصر ومزودة ببرنامج إبصار.  
**مكونات المعمل :**

أ. أجهزة الحواسيب : مزودة ببرنامج إبصار الناطق .

ب. اجهزة الادخال : والتي تمكن الكفيف من إدخال بياناته أو التحكم بجهاز الحاسب. ومن أهم الأجهزة ما يلي:  
١. آلات Perkins (للكاتبة بلغة برايل) .

ج : أجهزة إخراج :

وهي الأجهزة التي تمكن الكفيف من قراءة بياناته او التحكم بجهاز الحاسب ، وفيما يلي نذكر بعضا منها :

١. **طابعات برايل :** تعمل طابعات برايل على طباعة نصوص برايل على الورق وذلك بالضرب برأس مدببة على الورقة لخلق أحرف برايل الملموسة. تستخدم معظم هذه الطابعات الورق الخاص ببرائل، كما أن بعضها يمكنه الطباعة على الوجهين في آن واحد .

**II. قارئ الشاشة او الناطق :** تعتبر قارئات الشاشة من البرامج الواسعة الانتشار بين فئة المكفوفين، حيث تقوم هذه البرامج بقراءة كل ما هو موجود على شاشة الكمبيوتر وبصوت واضح (مثل قراءة النص المكتوب على الشاشة، موقع وحركة الفأرة على الشاشة) وبفضل هذه التقنية أصبح الكفيف يرى الشاشة بأذنيه «إن صح التعبير» وأصبح بمقدوره التعامل مع أجهزة الحاسب الشخصية بكل يسر وسهولة .

**د. مكبرات الشاشة :**

**هـ . المساحات .بالاضافة الي اجهزة تسجيل بتقنية MP3 .**

**الشق الثاني : التدريب**

أقيمت دورة تدريبية ضمن مشروع إبصار لفترة اسبوعين بمركز الخرطوم التأهيلي للمكفوفين ويشرف علي التدريب ثلاث مدربين من المركز.

**المادة التدريبية :**

وتتكون من مبادئ الحاسوب الأساسية اضافة الي تشغيل الحاسب الآلي والتعرف علي برنامج إبصار وطريقة التعامل معه ، تعليم برنامج المايكروسوفت (ويرد- إكسل- بوربوينت) ، بجانب طريقة التعامل مع الإنترنت .

**المشاركون :**

يشترك في هذه الدورة سبعة عشر متدربا من ولايات نهر النيل – النيل الازرق - النيل الابيض – شمال دارفور .

يضم نظام إبصار خمسة برامج اساسية جميعها ثنائية اللغة (عربي- انجليزي) وهي:

**١- قارئ المستندات :**

هو برنامج قراءة الكتب عن طريق دمج تقنيتي التعرف الضوئي علي الحروف وقراءة النصوص .

**٢- قارئ الشاشة :**

يقوم هذا البرنامج بنطق كل ما يظهر علي الشاشة بحيث يسمعه المستخدم .

**٣- قارئ الانترنت :**

يسهل استخدام شبكة المعلومات وتحميل المواقع وتصفحها باستخدام لوحة المفاتيح مع وجود مرشد صوتي .

**٤- قارئ البريد الإلكتروني :**

برنامج بريد الكتروني ناطق باللغتين يضيف ميزة ارسال واستقبال البريد الالكتروني ليفتح للكفيف قناة اتصال بالعالم الخارجي سواء علي المستوي الشخصي او علي مستوي العمل .

**٥- النظام التعليمي :**

هو برنامج تدريبي للتعرف علي لمفاتيح لوحة الحاسب بالاضافة الي تدريب علي كتابة الحروف والكلمات والجمل ، يحتوي علي اربع مستويات مهارية .

## محور حماية المجتمع من الإستخدامات الضارة لخدمات الإنترنت

في إطار مسؤوليات جهاز تنظيم الإتصالات والبريد عن حماية المجتمع من الإفرازات السالبة لإستخدامات التقنية يقوم الجهاز بالإشراف على أنظمة حجب وترشيح المواقع والصفحات الإلكترونية بشبكات مزودي الخدمة ، وذلك لضمان المحافظة على العقيدة والأخلاق بالمجتمع ، وحماية الأطفال على شبكة الإنترنت ، ويعمل جهاز تنظيم الإتصالات والبريد على صياغة وإصدار لائحة خاصة بحجب المواقع والصفحات الإلكترونية على شبكة الإنترنت. وفي هذا الجانب فقد تلقى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد خلال العام ٢٠١٧ م مجموعة من البلاغات اليومية تتعلق بحجب المواقع الضارة وهي على النحو التالي :

- أ. تلقي عدد (٧٢٩) شكوى عبر البريد الالكتروني فيما يختص بالحجب.
- ب. إستقبال عدد (١٨) طلباً تتعلق بحجب مواقع وصفحات إلكترونية.
- ج. استقبال عدد (٥) طلبات لفتح مواقع محجوبة .

Sorry ...  
This website has been BLOCKED  
according to Communication Act of  
2018



عذراً ...  
هذا الموقع تم حجبه لمخالفته  
لقانون الاتصالات للعام 2018

To Block or UNBLOCK a website ,  
send your request to Email :

لطلب حجب موقع او رفع الحجب يمكنكم  
التواصل معنا عبر البريد الالكتروني

[Filtering@tpa.gov.sd](mailto:Filtering@tpa.gov.sd)

مواقع مقترحة



## محور حماية الأطفال على شبكة الإنترنت (COP)

أصبح أمر حماية الأطفال على شبكة الإنترنت توجه عالمي ، أوصى به الإتحاد الدولي للاتصالات جميع الدول الأعضاء للإهتمام به ، ووضع التدابير الفنية والتشريعات والإستراتيجيات التي تحمي الأطفال على شبكة الإنترنت ، وفي هذا الإطار عمد الجهاز التنظيمي للعمل مع شركاء حماية الأطفال في السودان ، وتم تشكيل فرق العمل لوضع وإنفاذ إستراتيجية وطنية لحماية الأطفال على الإنترنت.

تم تشكيل آلية تتكون من عدد (٥) لجان متخصصة وهي :

١. لجنة القوانين وإنفاذها

٢. لجنة بناء القدرات والتعليم

٣. لجنة الإعلام والتوعية

٤. لجنة البحوث والدراسات

٥. لجنة الحلول التكنولوجية

في أواخر العام ٢٠١٧م تم التعاقد مع أحد خبراء التخطيط الإستراتيجي للعمل مع اللجان الفرعية المتخصصة لصياغة الإستراتيجية الوطنية لحماية الأطفال على شبكة الإنترنت ، والتي من المتوقع أن ترى النور قريباً.





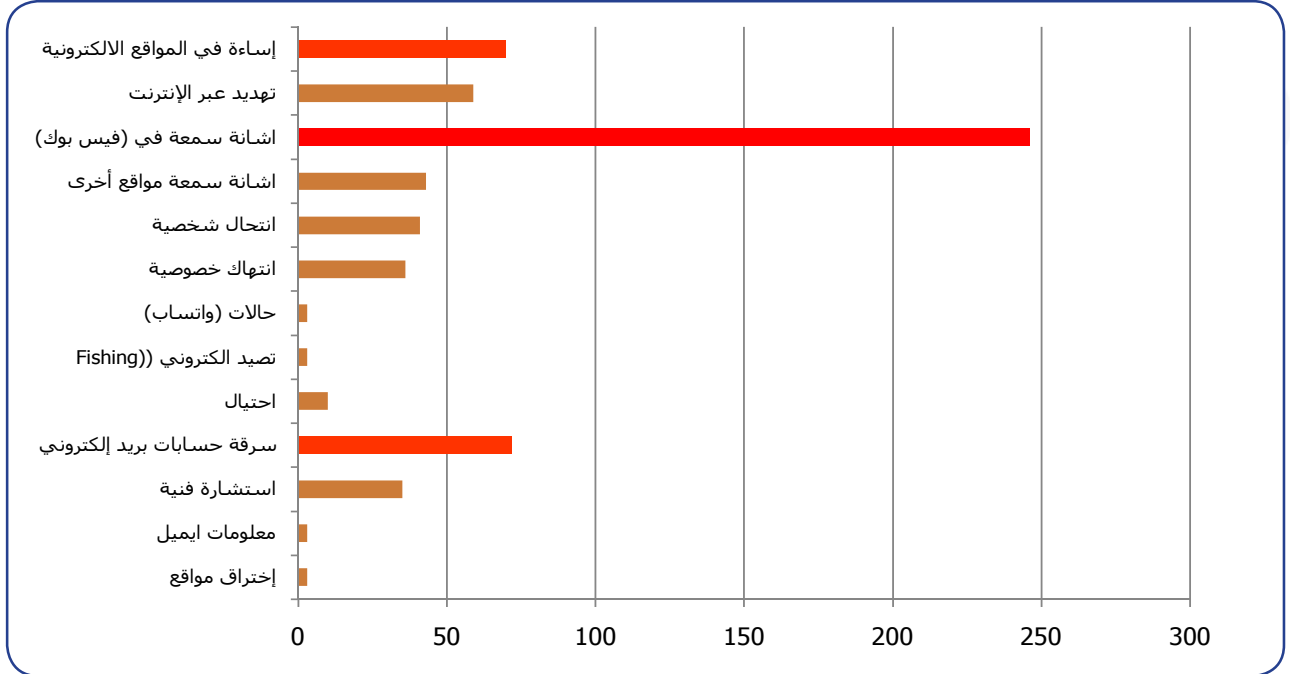
## محور الإستجابة لجرائم المعلوماتية

إحصائيات شكاوى الانترنت حقائق وأرقام:

- بلاغات وقضايا جرائم أمن المعلومات والجرائم الإلكترونية:
- بلغ مجموع البلاغات الكلى خلال العام ٢٠١٧ م عدد ٦٢٤ بلاغ، تفاصيلها على النحو الآتي:

المجموع	إختراق مواقع إلكترونية	معلومات بريد إلكتروني	استشارة فنية	سرقة حسابات بريد إلكتروني	احتيال	تصيد الكتروني (Fishing)	حالات (واتساب)	انتهاك خصوصية	انتحال شخصية	اشارة سمعة مواقع أخرى	اشارة سمعة عبر موقع (فيس بوك)	تهديد عبر الإنترنت	إساءة في المواقع الالكترونية
624	3	3	35	72	10	3	3	36	41	43	246	59	70

تم تقديم عدد (١٢) شهادة خبير في المحاكم (بالخرطوم والولايات) في قضايا تتعلق بجرائم المعلوماتية.



# الخدمة الشاملة

## تعريف الخدمة الشاملة

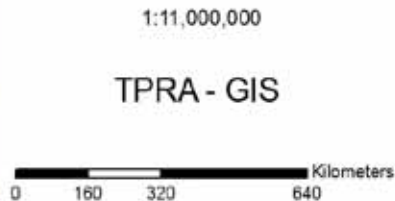
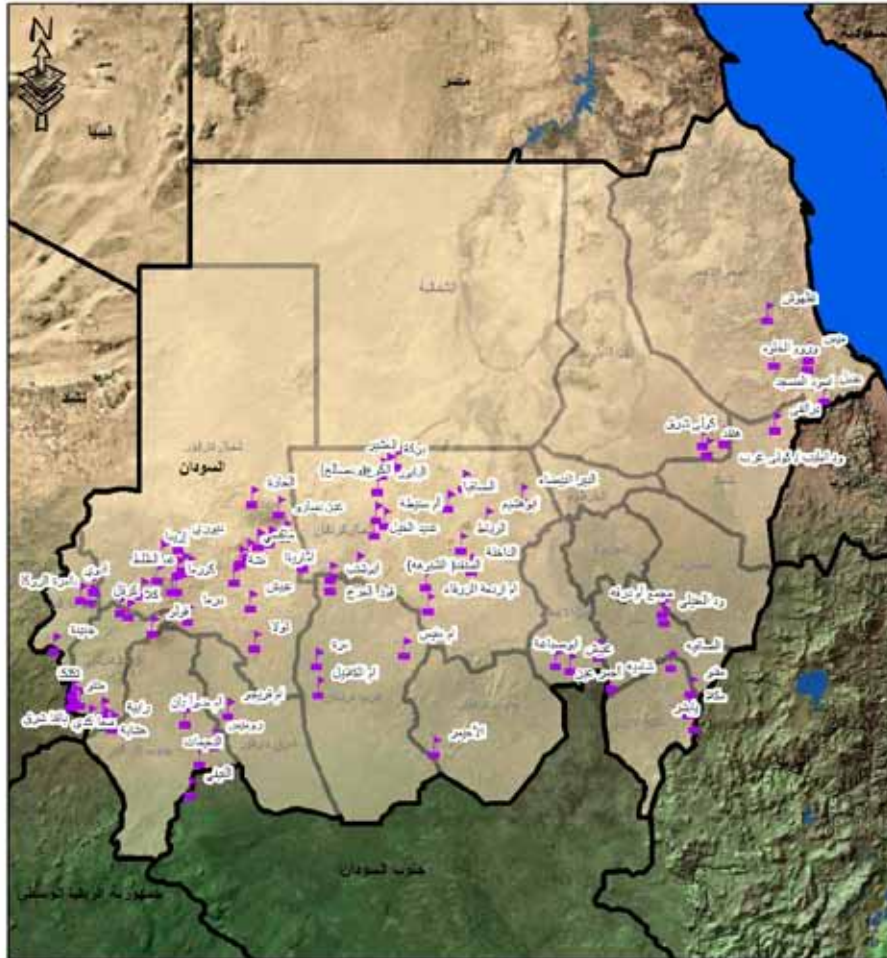
- يؤمن جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بأن توفير خدمات الاتصالات والبريد حق لكل مواطن في شتى انحاء البلاد وذلك سعياً للترابط القومي ولتحقيق النمو الاجتماعي والثقافي والاقتصادي .
- يتبنى الجهاز تطبيق آليات هدفها النهوض بالقطاع وتطويره من خلال المنافسة وزيادة فرص الاستثمار في قطاع الاتصالات في المناطق الاقل حظا بخدمات الاتصالات حيث يمثل صندوق الخدمة الشاملة دعماً أساسياً في نشر الخدمة، ويهدف من خلال مشروع الخدمة الشاملة الي إتاحة خدمة اتصال أساسيه عامه مناسبة لجميع أفراد المجتمع خاصة بالمناطق النائية الغير مجدية اقتصاديا للدخول على شبكات الاتصال العامة الاخرى سواء كانت محلية أو دولية. بما في ذلك خدمات الفاكس ونقل البيانات بمعدلات تسمح بالدخول على الانترنت ، وذلك في إطار تام من الحياد التكنولوجي وتوافريئة تنافسية بهدف :  
I. توسيع خدمات وشبكات الاتصالات في المناطق النائية الغير مجدية اقتصادياً وتزويدها بخدمات الصوت والبيانات.  
II. تحقيق أكبر قدر من المساواة والعدالة الاجتماعية.  
III. الإسهام في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافة الوطنية.
- يقوم الجهاز بعمل المسوحات المقررة سنويا لمشروع الخدمة الشاملة حيث استهدف المسح للمرحلة الاولى عدد ٥٥ منطقة غير مغطاة بشبكات الاتصالات وذلك لجمع البيانات الصحيحة ثم تصنيفها من حيث الجدوى الاقتصادية ( ١٧ منطقة مجدية و ٣٨ منطقة غير مجدية ) حيث يتم تغطية المناطق الغير مجدية اقتصادياً بدعم من مشروع الخدمة الشاملة .
- اما المناطق ذات الجدوى الاقتصادية للمشغلين فتتم تغطيتها بواسطة المشغلين بإدراجها ضمن خططهم السنوية للتغطية ويتم تصنيف المناطق وفق المعايير التالية :  
I. عدد السكان (الفئة العمرية فوق ١٦ عام) .  
II. بعد المنطقة من الشبكة .  
III. الوضع الاقتصادي للمنطقة .  
IV. امكانية الوصول للمنطقة .  
V. توفر الخدمات الاساسية والمرافق الخدمية (مدارس ، مستشفيات ، نقطة شرطة ، كهرباء .... الخ).

## المرحلة الثانية :

يستهدف مشروع الخدمة الشاملة مسح ٥٠٥ منطقة غير مغطاة بشبكات الاتصالات لجميع البيانات لدراستها وتصنيفها من حيث الجدوى الاقتصادية حيث نتج عن المسح عدد ١٦٨ منطقة غير مجدية اقتصادياً سوف يتم تغطيتها بواسطة مشروع الخدمة الشاملة.



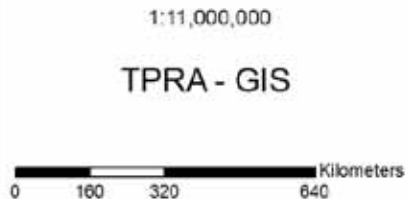
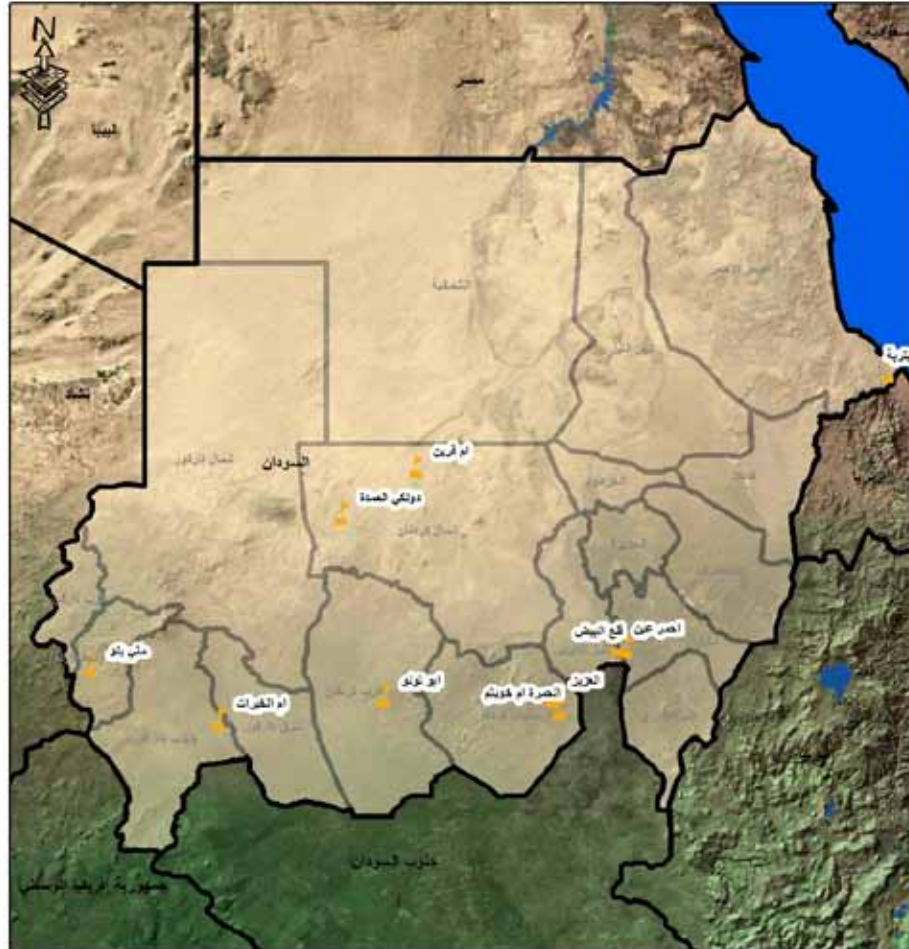
# مشروع الخدمة الشاملة المرحلة الثانية لشركة زين







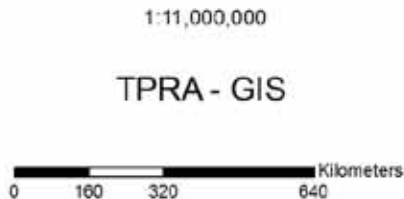
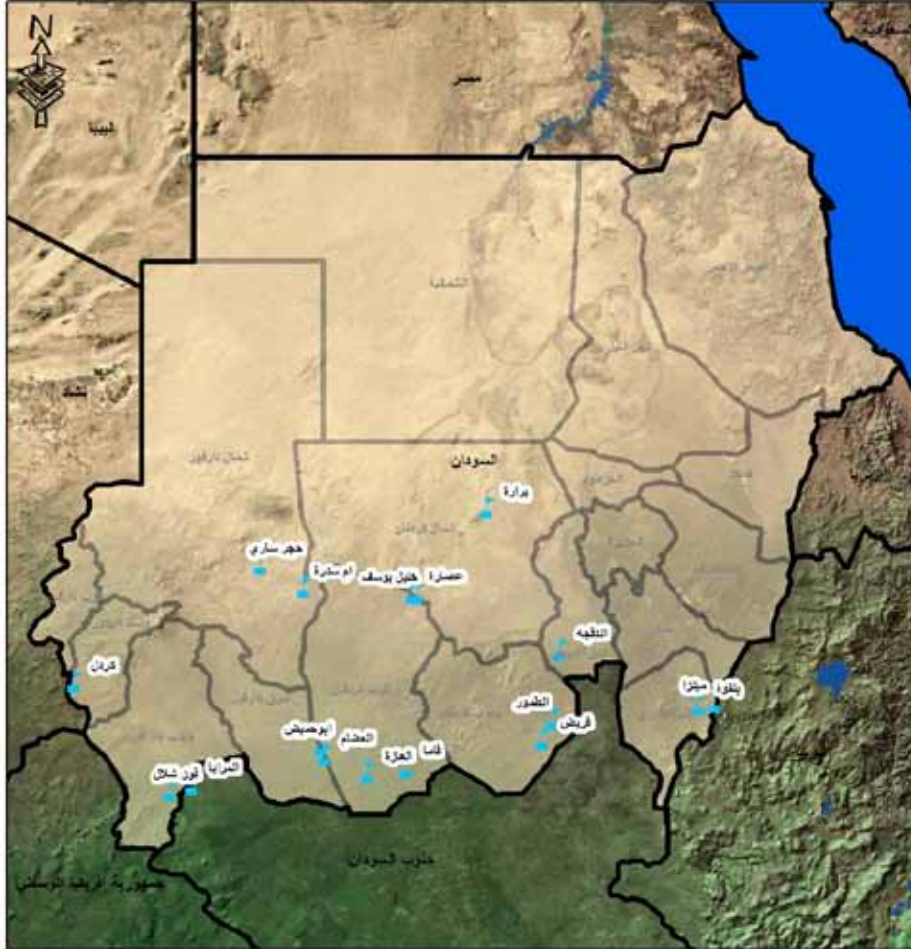
# مشروع الخدمة الشاملة المرحلة الاولى لشركة ام تي ان







# مشروع الخدمة الشاملة المرحلة الاولى لشركة سوداني



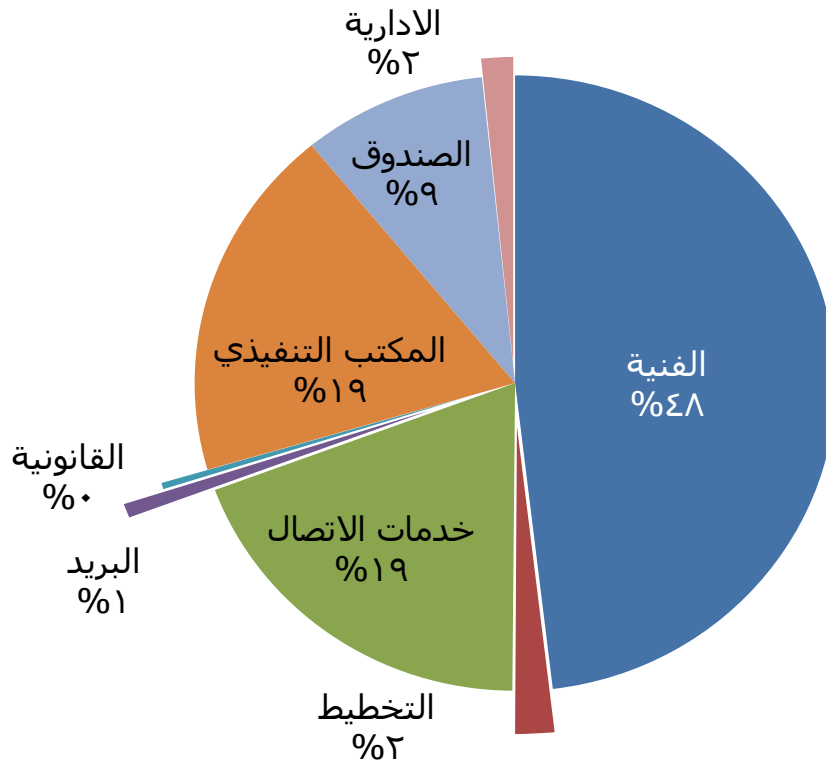
# خدمة العملاء



## معاملات العملاء :

منذ بداية العام ٢٠١٧ تلقى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد عدد ٣٥٠٣ معاملة من طلبات الشركات تفاصيلها حسب الادارات على النحو التالي :

### النسب حسب الادارات



# تعزيز المنافسة



## إطار المنافسة

### المنافسة في قطاع الاتصالات :

تمثلت رؤية جهاز تنظيم الاتصالات والبريد في تحقيق مجتمع المعرفة عبر بيئة تنافسية مقننة وعادلة وبنظم اتصالات وبريد متقدمة، وحرصاً من الجهاز علي مواصلة التقدم والتطور في خدمات الاتصالات عمل علي توفير بيئة تنافسية لشركات الاتصالات وذلك بتنظيم التنافس في سوق الاتصالات وتوفير الحماية اللازمة للشركات في كل سوق من اسواق الاتصالات من خلال تطبيق لائحة المنافسة المجازة في العام ٢٠١٥.

• يقوم الجهاز المنظم بتقسيم سوق الاتصالات ومن ثم يتم تحديد المشغل ذو القوة السوقية المؤثرة Significant Market Power (SMP) في كل سوق من الاسواق ومن ثم وضع الالتزامات المفروضة علي هذا المشغل .

• تهدف لائحة المنافسة في سوق الاتصالات لتقنين الجانب التنظيمي وفق الآتي :

١. تشجيع المنافسة لضمان تقديم خدمات بأسعار مناسبة وجودة عالية وتقنيات حديثة لتحقيق درجة رضا عالية للزبون.
  ٢. منع استغلال المرخص له لوضعه كقوة مؤثرة بما يؤثر سلباً على المنافسة وبالتالي منع الممارسات التي تضعف المنافسة أو تحد منها.
  ٣. الفصل في النزاعات والخلافات الناشئة عن الممارسات غير التنافسية في الوقت المناسب وبطريقة محايدة.
- يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد في تطبيقه لأحكام لائحة المنافسة بمراعاة .:

(أ) أقصى درجات الحيطة والموضوعية والعدالة ،

(ب) أفضل معايير الشفافية ،

(ج) حماية المصلحة الوطنية العليا .

### التعرفة :

تعتبر تعرفرة الخدمات التي يتم تقديمها من أهم العوامل التي تؤثر على انتشار الخدمات وزيادة الاستخدام في جميع أسواق الخدمات ؛ ولضمان انتشار الخدمات يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بتنظيم أسعار خدمات الاتصال وفق قانون الاتصالات لسنة ٢٠١٨ ولائحة الاتصالات لسنة ٢٠١٢ حيث يهدف تنظيم أسعار خدمات الاتصالات إلى توفير الخدمات بمواصفات وكلفة مناسبة وفق قواعد المنافسة عن طريق وضع أسس ومعايير لتحديد تكاليف أسعار الخدمات المقدمة من المرخص لهم، وذلك لحماية سوق الاتصالات من الممارسات الضارة بمختلف أنواعها.

ونسبة للسمة التنافسية التي يتصف بها سوق الاتصالات السوداني يقتصر تدخل الجهاز في تعرفرة الخدمات المقدمة في منع التسعير الضار بالمنافسة لحماية السوق من التسعير الضار متفادياً بذلك تحديد تعرفرة محددة ، الامر الذي لا يحدث الا في حالة عدم توصل المشغلين الي اتفاق حول تعرفرة الربط البيئي عندها يقوم الجهاز بالتدخل وتحديد تعرفرة الربط البيئي بناء علي التكلفة باستخدام



نموذج التكلفة Long Run Incremental Cost (LRIC) المعتمد من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات . كما يقوم الجهاز أيضا بتحديد تكلفة خطوط الربط و ايجار الساعات.

أما تعرفرة الخدمات والعروض الترويجية فيتولى الجهاز تنظيم العروض المقدمة من الشركات بنوعها :

### الباقات الاساسية :

تقدم شركات الاتصال التعرفة المقترحة قبل العمل بها ، ليقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بدراستها وإجازتها ولا يجوز للشركات التعديل في التعرفة إلا بعد الرجوع إلى الجهاز. كما يتم الزام المشغلين بالاعلان عن الزيادات في التعرفة عبر قنوات الاعلانات المختلفة لفترة كافية قبل تطبيقها.

### العروض الترويجية :

تقدم الشركات عروضها الترويجية لجهاز تنظيم الاتصالات والبريد قبل الإعلان عنها لإجازتها وتتم الإجازة بعد دراسة العرض المقدم والتأكد من عدم تعارضه مع حماية سوق المنافسة، وقد تم إعداد لائحة لتنظيم العروض الترويجية حيث أصبحت ملزمة للشركات منذ العام ٢٠١٣.

ولضمان شفافية عالية مع المشتركين تتم مراجعة تفاصيل الاعلانات الخاصة بالخدمات التي تطرحها الشركات للمشاركين ، بجانب إستلام شكاوي المشتركين المتعلقة بخدمات الاتصال حيث تتم مراجعة الشكوي ومطالبة المشغل المعني بالتوضيح وكذلك الزامه بتعويض الشاكي في حال إثبات الضرر.

كما تتم مراقبة تعرفرة الخدمات النهائية للمشارك ، وذلك بإجراء إختبارات دورية باستخدام نظام دقة الفوترة لجميع الباقات و الخدمات المقدمة من المشغلين ومراجعة الشركات في حال وجود تعرفرة غير مطابقة لما تمت إجازته أو اعلانه .



# الترخيص والترقيم



## أولاً : الترخيص :

استناداً على قانون الاتصالات والبريد لسنة ٢٠١٨ واللوائح الصادرة بشأن الترخيص فإنه لا يجوز لأي شخص حيازة أو تشغيل شبكة اتصالات عامة أو خاصة إلا بموجب ترخيص يصدر من جهاز تنظيم الاتصالات والبريد وذلك بهدف تنظيم خدمات الاتصالات . لذا يقوم الجهاز بالترخيص لخدمات الاتصال بكافة أنواعها من خدمات سلكية ولاسلكية وتحدد الرسوم الواجب سدادها والشروط اللازمة لكل خدمة .

## منهج الترخيص :

يتم الترخيص لتقديم الخدمات وفقاً للآتي :-

١. طلبات من قبل شركات الاتصالات الراغبة في تقديم الخدمة .
  ١١. قرار من الجهاز المنظم لتطبيق سياسة تقديم خدمة معينة أو تقنية جديدة حسب متطلبات السوق .
- وفي جميع الحالات يتم تكليف مجموعة عمل لدراسة الخدمة المقترحة وتقييم النواحي الفنية والاقتصادية والقانونية بالإضافة إلى النواحي التنظيمية لتقديم هذه الخدمة.

## أنواع الترخيص :

١. تراخيص بموجب الاتفاقيات وطرح العطاء وتشمل الترخيص للمشغلين الأساسيين .

٢. تراخيص تمنح بناء على الطلب وتشمل :

i. ترخيص الخدمات الإضافية

ii. ترخيص لخدمات الانترنت

iii. ترخيص لشبكات خاصة

iv. تراخيص لتقديم خدمات الدعم الفني حسب الفئة (٣ فئات)

## ضوابط الترخيص :

يتم مراعاة عدة إعتبارات حسب طبيعة الترخيص أثناء تقييم الخدمة منها :-

١. دراسة التقانات المستخدمة لهذه الخدمة، وإمكانية توافقها مع التقانه الحالية المستخدمة في السوق الاتصالات.
٢. دراسة الموارد المطلوبة للخدمة من الطيف الترددي ونظام التقييم.
٣. دراسة الجدوى الاقتصادية من تقديم هذه الخدمة وتأثيرها على القطاع.
٤. وضع إطار تنظيمي يضمن حقوق كافة الأطراف من مقدمي الخدمة والمستخدم النهائي.
٥. يقوم الجهاز بعد ذلك بإعداد اتفاقية الترخيص لتقديم هذه الخدمة بحيث تشمل المواد التنظيمية الخاصة بالخدمة مثل مدة الترخيص، رسوم تقديم الخدمة، تحديد سعر الخدمة وطرق التحصيل، خطة التغطية الجغرافية، مقاييس جودة الخدمة وكذلك الالتزام بتقديم الخدمة والإجراءات المتبعة في حالة قطع الخدمة وذلك طبقاً لقانون الاتصالات والبريد للعام

٢٠١٨. ومن الأمثلة على ذلك إتاحة الخدمة لجمهور المستخدمين دون تمييز، تقديم خدمات الإغاثة والطوارئ، ضمان سرية الاتصالات وشروط الالتزام بالإطار العام لاتفاقيات الترخيص البيئي ..... الخ.

### موقف التراخيص لشركات الدعم الفني والرسائل القصيرة والخدمات المضافة بنهاية العام ٢٠١٧ :

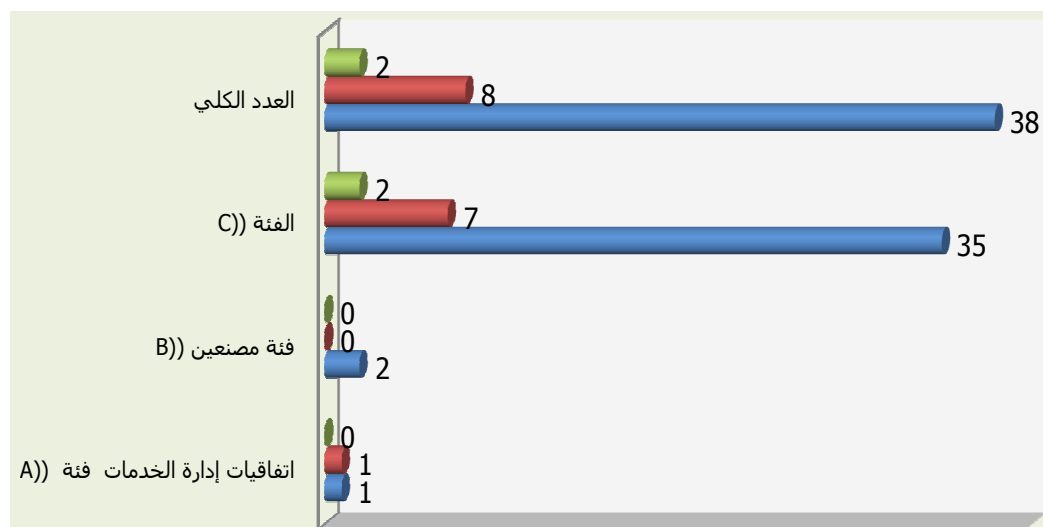
يتابع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد إصدار وتجديد تراخيص الشركات المختلفة العاملة في مجال الاتصالات والتي كانت بياناتها بنهاية العام على النحو التالي:

#### ١. شركات الدعم الفني:

العدد الكلي	لم تجدد	ترخيص جديد	تجديد ترخيص	الفئة / حالة الترخيص
2	0	1	1	اتفاقيات إدارة الخدمات فئة (A)
2	0	0	2	فئة مصنعين (B)
44	2	7	35	الفئة (C)
48	2	8	38	العدد الكلي

### موقف التراخيص بنهاية ٢٠١٧

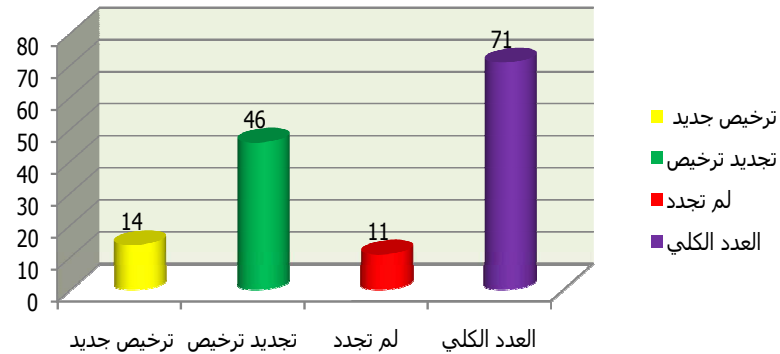
تجديد ترخيص ■ ترخيص جديد ■ لم تجدد



## ٢. الرسائل القصيرة:

العدد الكلي	لم تجدد	تجديد ترخيص	ترخيص جديد
71	11	46	14

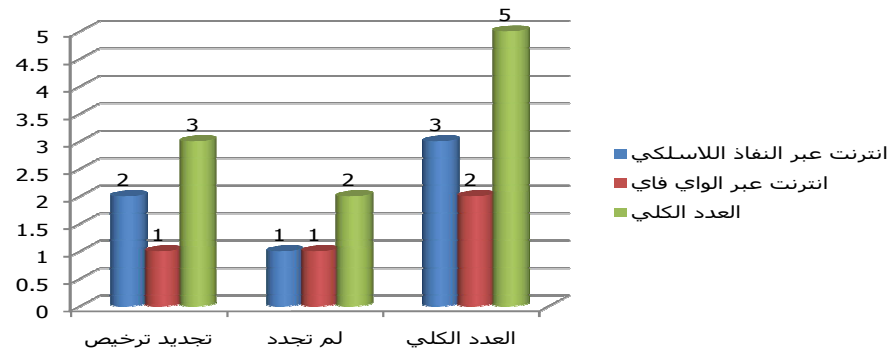
### تراخيص الرسائل القصيرة - بنهاية ٢٠١٧



## ٣. مقدمي خدمات الانترنت:

نوع الخدمة	تجديد ترخيص	لم تجدد	العدد الكلي
انترنت عبر النفاذ اللاسلكي	2	1	3
انترنت عبر الواي فاي	1	1	2
العدد الكلي	3	2	5

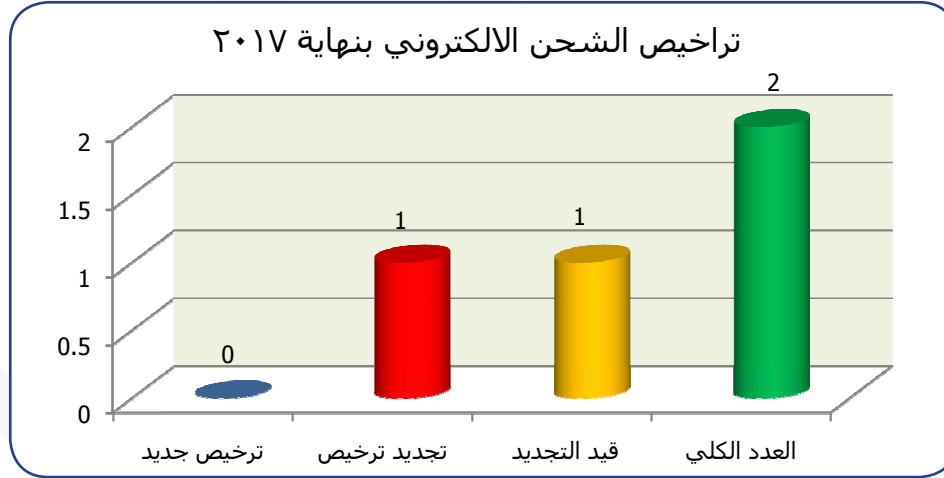
### تراخيص خدمة الانترنت - بنهاية ٢٠١٧





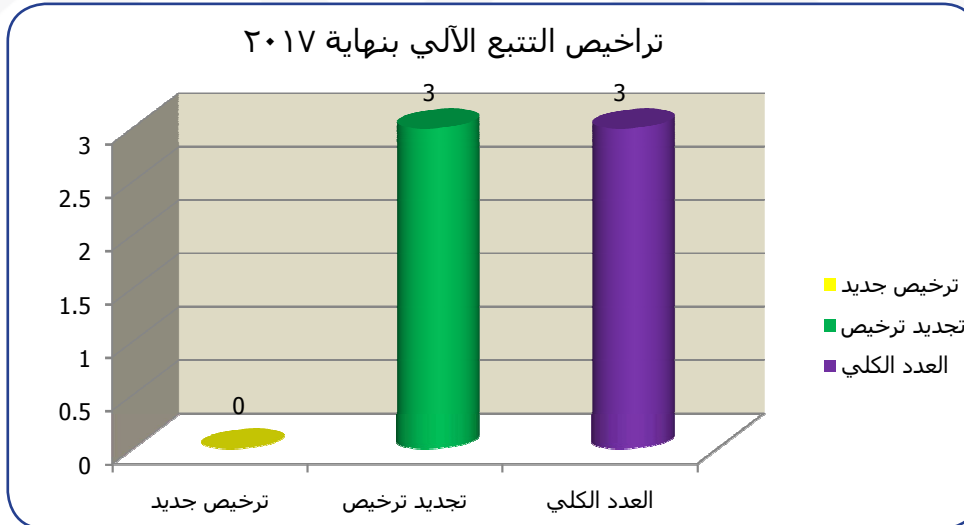
٤. الشحن الإلكتروني:

العدد الكلي	قيد التجديد	تجديد ترخيص	ترخيص جديد
2	1	1	0



٥. مقدمي خدمات التتبع الآلي:

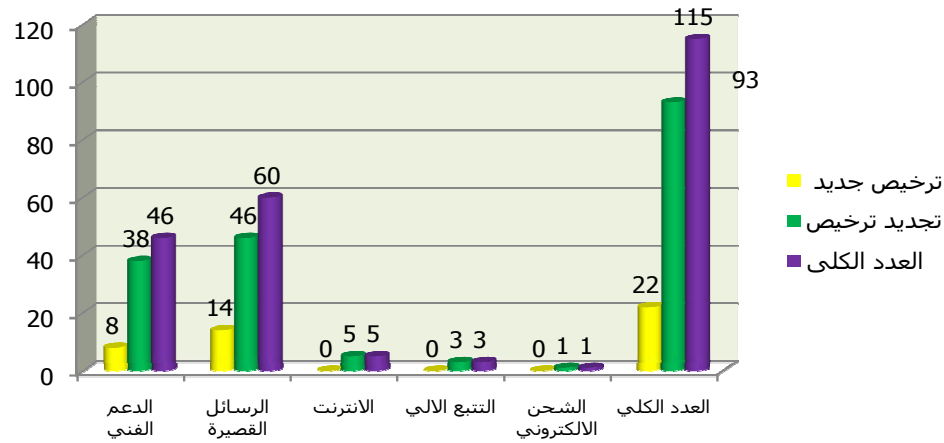
العدد الكلي	تجديد ترخيص	ترخيص جديد
3	3	0



## ٦. جميع التراخيص

العدد الكلي	تجديد ترخيص	ترخيص جديد	نوع الترخيص
46	38	8	الدعم الفني
60	46	14	الرسائل القصيرة
5	5	0	الانترنت
3	3	0	التتبع الالي
1	1	0	الشحن الالكتروني
115	93	22	العدد الكلي

### جميع تراخيص خدمات الاتصال بنهاية ٢٠١٧

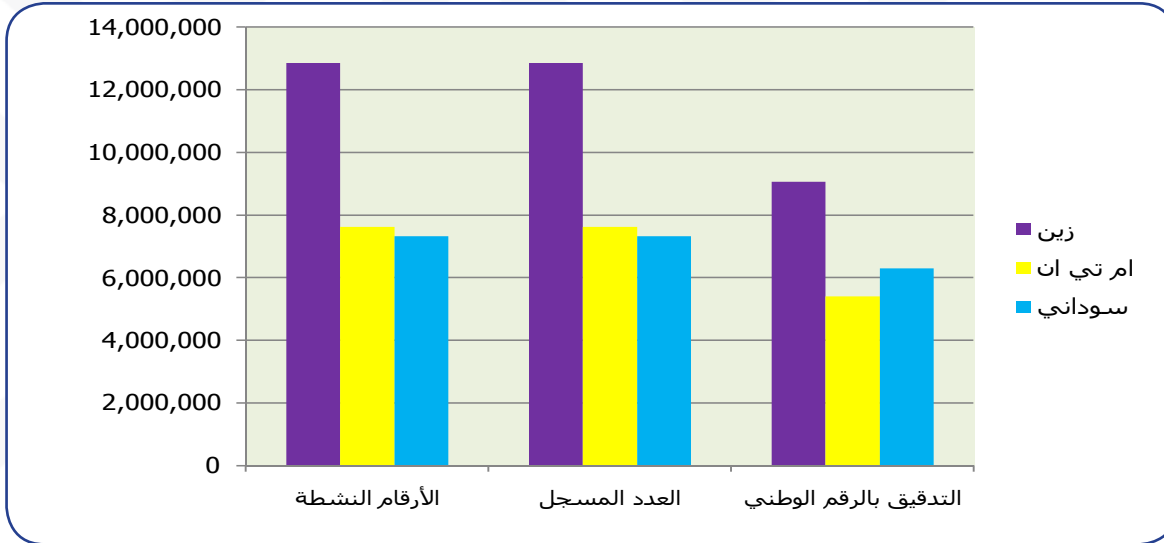


### الأرقام المختصرة:-

تجديد تخصيص		تخصيص جديد	
مقدمي خدمات	شركات ومؤسسات	مقدمي خدمات	شركات ومؤسسات
٨١٥	١٥٧	١١٢	53
العدد الكلي لتجديد التخصيص ٩٧٢		العدد الكلي للتخصيص الجديد ١٦٥	

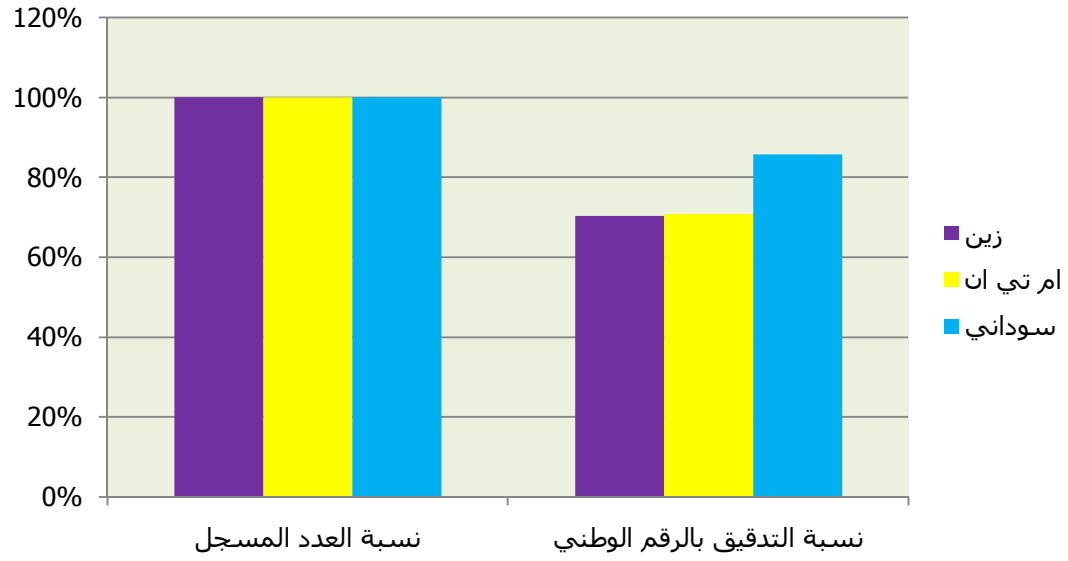
## إحصائيات تسجيل الشرائح بالبيانات حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٧

المجموع	سوداني	ام تي ان	زين	الشركة
٢٧,٨١٩,٩٥١	٧,٣٣٠,٧٢٨	٧,٦٢٦,٣٦٦	١٢,٨٦٢,٨٥٧	الأرقام النشطة
٢٧,٨١٩,٩٥١	٧,٣٣٠,٧٢٨	٧,٦٢٦,٣٦٦	١٢,٨٦٢,٨٥٧	العدد المسجل
٢٠,٧٤٢,٩٢٠	٦,٢٨٩,٤٨٢	٥,٣٩٦,١٥٠	٩,٠٥٧,٢٨٨	التدقيق بالرقم الوطني
٧,٠٧٧,٠٣١	١,٠٤١,٢٤٦	٢,٢٣٠,٢١٦	٣,٨٠٥,٥٦٩	العدد غير المسجل بالرقم الوطني
76%	86%	71%	70%	نسبة التدقيق بالرقم الوطني

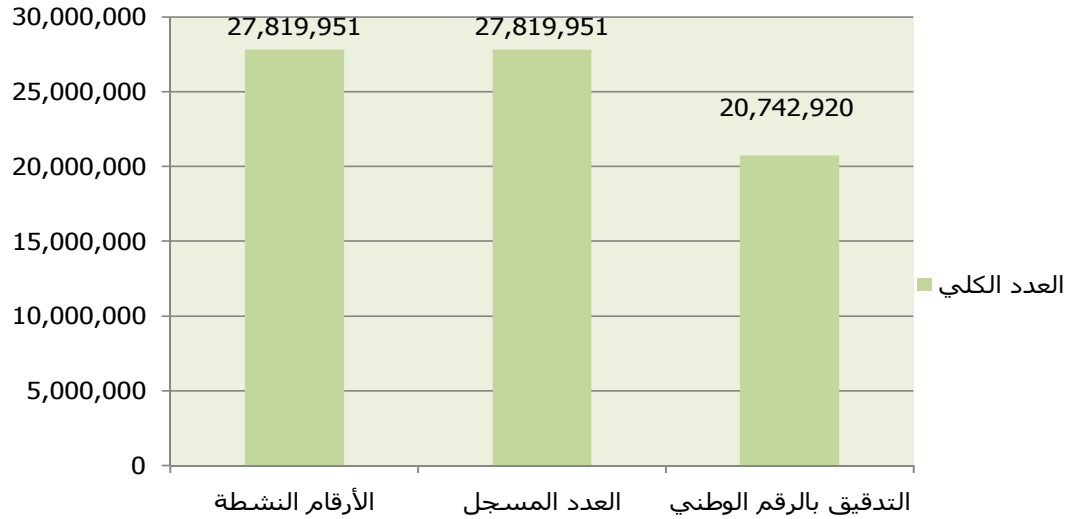


## رسالة

هذا وقد إكتمل قطع الخدمة عن الشرائح غير المسجلة بالرقم الوطني بعد انتهاء المهلة التي منحت لأصحاب تلك الشرائح لإكمال تسجيلها وتوفير أوضاعها.



### العدد الكلي



## ثانياً : الترقيم:

تعتبر الخطة الوطنية للترقيم من أهم مهام جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بموجب المادة ٥٧ من اللائحة العامة للاتصالات للعام ٢٠١٢ وذلك باعتبار أن موارد الترقيم موارد نادرة بطبيعتها لا بدّ من ترشيد استعمالها وإسنادها للمشغلين ومزودي الخدمات بصفة عادلة وشفافة ودون تمييز.

وتنص لائحة تنظيم وإدارة ترقيم الاتصالات على الشروط والأحكام التي يتم من خلالها تصنيف موارد الترقيم وتخصيصها للمشغلين، حيث تنص هذه الشروط والأحكام على أن موارد الترقيم يتم تخصيصها للمشغلين وفقاً لطلبهم وذلك بعد دفع الرسوم التي حددتها اللائحة. ويتم حالياً تصنيف موارد الترقيم في السودان على النحو التالي:

## الهاتف الثابت:

المشغل	رقم تعريف خدمة الهاتف الثابت	عدد الأرقام المخصصة
شركة سوداتل	1	8,861,000
شركة كنار	1	1,000,000

## سوداتل:

رقم تعريف الخدمة	أرقام تعريف المشغل	رقم المشترك
1	83 (الخرطوم)	XXX XXX
1	85 (الخرطوم بحري)	
1	87 (أم درمان)	

## شركة كنار

رقم تعريف الخدمة	رقم تعريف المشغل	رقم المشترك
1	5	XXXX XXX



## الهاتف السيار:

رقم تعريف المشغل	عدد الحيزوات المخصصة	المشغل
091	3	شركة زين
090		
096		
092	2+1.000.000	شركة ام تي إن
099		
0930		
011	2+1.000.000	شركة سوداني
012		
0100		

## الأرقام المختصرة:

معظم التخصيصات للأرقام المختصرة في الأربعة رموز (xxxx) تفصيلها بحسب كل بادئة يوضحها الجدول أدناه مع توضيح استخدامات الجهات المرخص لها لخدمة الرسائل القصيرة والتفاعل الصوتي من حيث العدد المخصص:

العدد الكلي للأرقام المخصصة	عدد الأرقام المخصصة للرسائل القصيرة	البادئة
528	341	1xxx
226	98	2xxx
160	133	3xxx
42	33	4xxx
306	273	5xxx
7	1	6xxx
102	98	7xxx
65	60	8xxx
17	4	9xxx
1453	1041	العدد الكلي

# الخطة الوطنية للإتصالات في حالة الطوارئ

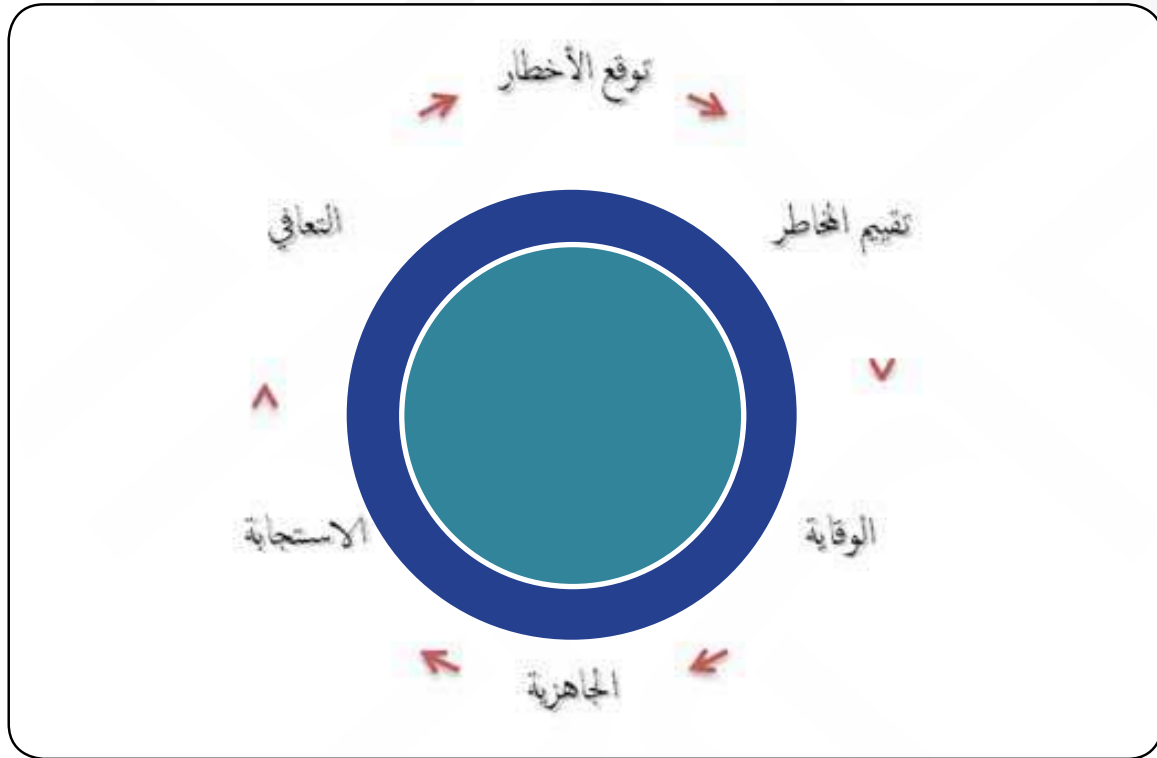
## تعريف الطوارئ

هي واقعة من منشأ إنساني أو طبيعي , تؤثر بفاعلية المجتمع الطبيعية , وتفوق قدرة المجتمع المحلي علي التعامل معها ومع نتائجها اعتمادا علي مصادره الذاتية , فتؤدي بشكل كبير للخسائر المادية والبشرية والبيئية .

فصل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد مفهوم الطوارئ الى مستويين مهمين المستوى الاول معني بدور المؤسسات المختلفة من جهات حكومية او شركات الاتصالات في حالة حدوث كوارث مختلفة من صنع الإنسان أو كوارث طبيعية أو غير ذلك .

أما المستوى الثاني فيعنى تحديداً بإمكانية تعطل قدرات الاتصالات الأساسية بحيث يتعذر على اتصالات الدولة او المرخص لهم استعادتها بإمكانياتهم الخاصة ويتم تصنيف هذا النوع من حالات الطوارئ باستمرارية عمل المشغلين وجاهزيتهم في حالات الطوارئ.

## الادارة المتكاملة للطوارئ :



## دور الجهات المعنية في خطة الطوارئ الوطنية :

### دور جهاز تنظيم الاتصالات والبريد

- إصدارلائحة تنظيمية لإزالة الحواجز والعقبات أمام تفعيل الموارد في حالة حدوث كارثة وطنية متضمنة قواعد وأنظمة للعمل بها في حالات الطوارئ.
- التأكد من أن جميع الشركات تلتزم باللوائح التنظيمية لحالات الطوارئ كما وإنها تلتزم بكل مقررات لجنة اتصالات الطوارئ، وضمان عودة شبكات الاتصالات إلى حالتها الاعتيادية بعد انتهاء حالة الطوارئ.
- نشر خدمات النطاق العريض حيث أن شبكات وخدمات الانترنت المتطورة تلعب دورا هاما في تسهيل الاتصالات ما بين المواطنين والمساعدة في عمليات الإغاثة.
- وضع القواعد الفنية لتعزيز الاتصالات الراديوية الموثوق بها والقابلة للتشغيل المتبادل.
- الاشراف على تأمين الاصول الهامة
- الاشراف على متطلبات السلامة للبنية التحتية وتوفير العناصر الاضافية والمتطلبات الاحتياطية
- الاشراف على تدابير منع الحمولة الزائدة بالنسبة للشبكات.

### دور المشغلين

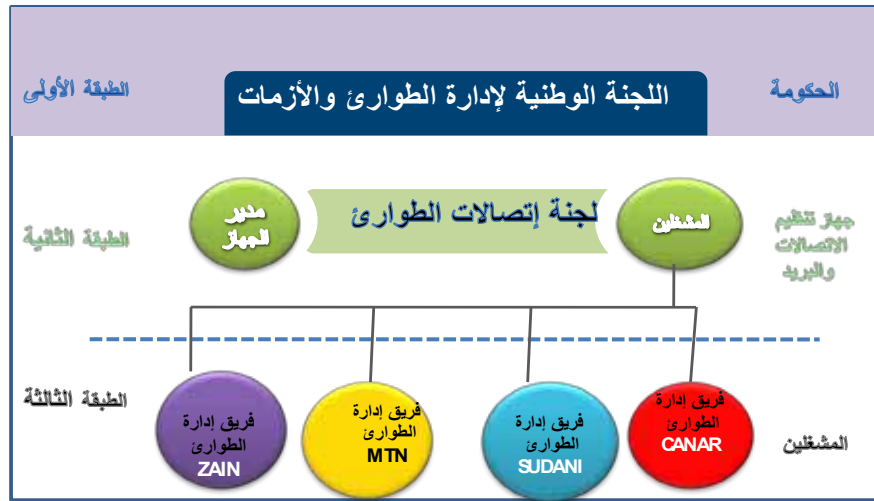
- يتحمل المشغل العيب الأكبر من المسؤولية حيث أن المشغلين هم اكبر مقدم لخدمات الاتصالات في حالات الطوارئ, لذلك على كل شركة اتصالات أن تقوم بالأعمال التالية:-
- تضع خطة عمل واضحة لعمل أجهزة وخدمات الاتصالات في حالات الطوارئ والتي يتم مراجعتها بواسطة لجنة اتصالات الطوارئ.
- وضع الاحتياطات والتدابير اللازمة لحماية البنية التحتية للاتصالات.
- القيام بتحديث الأنظمة والمعدات بالإضافة إلى القيام باختبارات دورية للإجراءات المتبعة في حالات الطوارئ والتي تتم مراجعتها من قبل اللجنة.



## تنظيم وهيكل إدارة طوارئ قطاع الاتصالات :

### هيكل إدارة الطوارئ :

الشكل أدناه يوضح هيكل إدارة الطوارئ في قطاع الاتصالات والذي يتكون من ثلاث طبقات أساسية تتمثل في الحكومة والتي تمثل اللجنة العليا لطوارئ البلاد و جهاز تنظيم الاتصالات والبريد كجهاز تنظيمي والمشغلين للاتصالات كمشغلين للخدمة



## إدارة طوارئ الإتصالات

### إلتزامات الاستجابة :

يتطلب عمل لجنة الاتصالات في حالات الطوارئ معلومات دقيقة يمثل عامل الزمن في استلامها عنصرا أساسيا. لذلك يتعين على المشغلين الاستجابة للطلبات المقدمة من لجنة اتصالات الطوارئ حسب المعايير الآتية :





## مستويات الانذار:

تنقسم مستويات الانذار الى أربعة مستويات أساسية بالنسبة لقطاع الاتصالات والتي تتطلب من المرخص لهم تفعيل حالات الطوارئ



## الخلاصة

جهاز تنظيم الاتصالات والبريد هو الجهة المسؤولة عن تنفيذ هذه الخطة وهو الجهة الوحيدة التي يحق لها تعديل هذه الخطة. حيث وقع المشغلين على هذه الخطة وعلى مذكرة التفاهم التابعة لها والتي تعد بمثابة اقرار بالالتزام بتنفيذ كل الاجراءات الواردة أعلاه . كما يقوم الجهاز المنظم بنشر هذه الخطة والتأكد من العمل بها عبر الإختبارات المفاجئة.

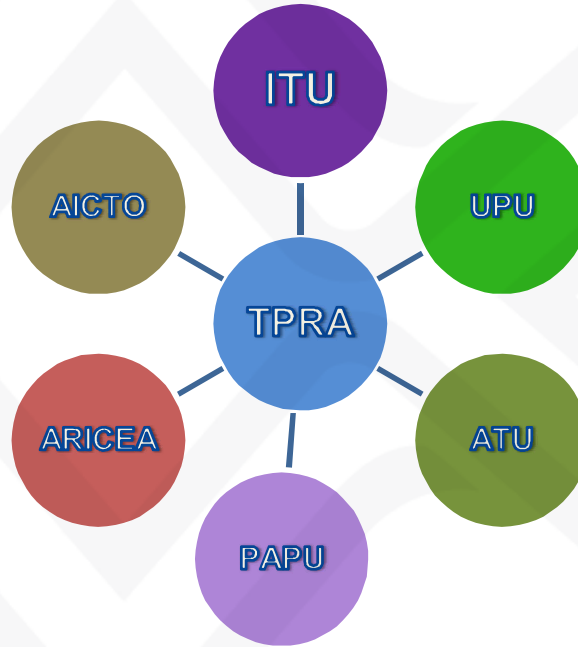
# العلاقات الدولية



## عضوية السودان فى المنظمات والاتحادات الدولية والاقليمية :

جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ( TPRA ) عضو مساهم فى عدد من المنظمات الهامة العاملة فى قطاع الاتصالات والبريد وهي:

- الاتحاد الدولى للاتصالات (ITU).
- الاتحاد العالمى للبريد (UPU).
- الاتحاد الافريقى للبريد (PAPU).
- المنظمة العربية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (AICTO).
- الاتحاد الافريقى للاتصالات (ATU).
- الاربيسيا (ARICEA).



• والسودان ممثلاً فى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ( TPRA ) يعتبر عضواً فى مجلس ادارة أو لجان تنفيذية للمنظمات التالية :

- عضو مجلس ادارة اتحاد البريد العالمى.
- عضو مجلس ادارة اتحاد البريد الافريقى ورئيس الدورة الحالية لمجلس الادارة.
- عضودائم فى اللجنة العربية الدائمة للبريد.
- عضودائم فى اللجنة العربية الدائمة للاتصالات.

- عضو مجلس ادارة مؤسسة عربسات.
- عضو اللجنة التنفيذية لمنظمة الأريسيا.
- عضودائم في الشبكة العربية لمنظمي الاتصالات.
- نائب رئيس للمجموعة الدراسية ١٧ (أمن المعلومات) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات ونائب رئيس الفريق الافريقي الخاص بالمجموعة.
- نائب رئيس للمجموعة الدراسية ١٢ (جودة الخدمات) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات ورئيس الفريق الافريقي الخاص بالمجموعة.
- نائب رئيس الفريق العربي الخاص بالمجموعة الدراسية ٣ (التعرفة) بقطاع التقييس بالاتحاد الدولي للاتصالات.
- نائب رئيس المجموعة الدراسية ٢ بقطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات.
- نائب رئيس الفريق العربي الدائم للتقييس.
- نائب رئيس الفريق العربي الدائم للطيف الترددي.
- السودان ممثلاً في المركز السوداني لأمن المعلومات (Sudan-CERT) عضو في عدد من المنظمات أهمها (IM- PACT) و(OIC-CERT) و(Africa-CERT).



## المشاركات:

يشترك جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ممثلاً للسودان في عدد من اجتماعات ومؤتمرات المنظمات الدولية والإقليمية المعنية بالاتصالات والمعلومات والبريد للمواكبة ونقل الخبرات ولحماية مصالح السودان وإبراز دور الجهاز المنظم دولياً وإقليمياً، الجدول ادناه يوضح تنفيذ المشاركات:

ومن أهم المشاركات خلال العام ٢٠١٧ :

### المجموعات العربية والإفريقية

- الاجتماعات التحضيرية العربية والأفريقية للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (WTDC17).
- الاجتماعات التحضيرية العربية والأفريقية لمؤتمر المندوبين المفوضين (PP18).
- اجتماعات الفريق العربي الدائم للطيف الترددي.
- الاجتماعات التحضيرية العربية والأفريقية لمؤتمر الراديو العالمي (WRC19).

### مشاركات إقليمية

- اجتماعات مجالس إدارة اتحاد البريد الإفريقي
- اجتماعات مجلس إدارة الاتحاد الإفريقي للاتصالات
- اجتماعات مجلس إدارة عربسات
- اجتماعات اللجنة التنفيذية لمنظمة الأرسيا
- اجتماعات مجلس إدارة راسكوم
- اجتماعات المؤرخ الإفريقي لعناوين الانترنت . (افرينيك)
- اجتماعات لجان جامعة الدول العربية الخاصة بالاتصالات والبريد
- اجتماعات منظمة المؤتمر الإسلامي لفرق الاستجابة لحوادث الحاسوب.
- اجتماعات الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات RSS Arab
- اجتماعات منظمة المؤتمر الإسلامي لفرق الاستجابة لحوادث الحاسوب.

### مشاركات عالمية

- اجتماعات المجموعات الدراسية للمكاتب الثلاثة للاتحاد الدولي للاتصالات. ( مكتب التنمية ، مكتب التقييس ، مكتب الراديو).
- اجتماعات مجالس إدارة اتحاد البريد العالمي.
- الاجتماعات والمنتديات الخاصة بمؤتمرات الاتصالات.
- معرض تلكوم العالمي World Telecom
- اجتماعات رابطة مشغلي الهاتف السيار GSMA Congress
- المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات WTDC-17
- اجتماعات منظمة الإيكان
- المؤتمر الدولي الخامس للفضاء السبراني
- اجتماعات الفريق الاستشاري للاتصالات الراديوية
- الندوة العالمية الخامسة عشر المعنية بمؤتمرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- First ITU Inter-regional Workshop on WRC-19 Preparation
- اجتماعات منظمة المؤتمر الإسلامي لفرق الاستجابة لحوادث الحاسوب.



## توزيع المشاركات خلال العام ٢٠١٧ على المنظمات الدولية والاقليمية :

### المساهمات :

يتابع جهاز تنظيم الاتصالات والبريد سداد مساهمات السودان في المنظمات الدولية والإقليمية من خلال سداد الاشتراكات السنوية في المنظمات والمؤسسات الدولية والإقليمية والتي يكون الجهاز المنظم عضواً فيها، حيث يساهم السودان في ميزانية المنظمات الاقليمية والدولية الآتية : الاتحاد الدولي للاتصالات ITU ، اتحاد البريد العالمي UPU ، المنظمة العربية لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات AICTO ، اتحاد البريد الأفريقي PAPU ، الارسيا ARICEA ، الاتحاد الأفريقي للاتصالات ATU بالإضافة للمنظمة الدولية لاعتماد المختبرات ( ILAC ) ومنظمة ( FIRST ) منتدى فرق الاستجابة للحوادث الأمنية ومنتدى Forum of Incident Response and Security Teams

### التعاون مع الدول الصديقة والمنظمات الاقليمية والدولية

- نال السودان ممثلاً في المركز السوداني لأمن المعلومات (Sudan-CERT) عضوية منظمة FIRST العالمية بصورة رسمية.
- تم الاتفاق النهائي مع الاتحاد الدولي للاتصالات لتقديم مساعدة فنية للسودان في تسعير الطيف الترددي .
- تم تنفيذ الجزء الأول من الاتفاق الذي تم مع الاتحاد الدولي للاتصالات لتقديم الدعم الفني للسودان في مشروع تقييم الاداء المبني على الجدارات .
- تم التواصل مع منظم الاتصالات السعودي وعكس بعض الصعوبات التي تواجه أنظمة الحجب على مواقع الانترنت حيث أن النظامين في السودان والسعودية متشابهين، تم التواصل بكثافة خلال الفترة السابقة ومن المرجح تنفيذ زيارة لمنتسبي ادارة تأمين الانترنت للسعودية للاستفادة الكاملة.
- تم تقديم طلب لاتحاد البريد العالمي لتقديم مساعدة للسودان في وضع خطة اصلاح قطاع البريد وتم وضع السودان ضمن الدول التي قدمت ذات الطلب وسيتم التنفيذ خلال العام ٢٠١٨ .
- في اطار مذكرة التفاهم مع كوريا تم تنفيذ برنامج تدريبي بمنحة كاملة في ادارة الطيف الترددي .
- تم رفع ثلاثة مشروعات باسم السودان لاجتماع الشبكة العربية لمنظهي الاتصالات وتم تبني مشروع حماية الاطفال على الخط واتصالات الطوارئ وتم تحويل المشروع الثالث الخاص بتسجيل هوية الهاتف للسيار لمزيد من الدراسة .
- تم تقديم الدعوة الى المنسق الاقليمي لرابطة الهاتف للسيار GSM لمنطقة الشرق الاوسط وافريقيا لزيارة السودان وتم الاجتماع معه في اغسطس الماضي وتم الاتفاق معه على خارطة طريق للاستفادة القصوى من الرابطة .
- يتم التنسيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات في مشروع الشمول المالي وتم تشكيل فريق مشترك لهذا الغرض.
- يعمل جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ضمن اللجنة الخاصة بالانضمام لمنظمة التجارة الدولية ويقوم بالرد على كل الاستفسارات الخاصة بالاتصالات



## مذكرات التفاهم:

- تم توقيع مذكرة تفاهم ضمن عدد من الاتفاقيات التي تم توقيعها عن طريق وزارة التعاون الدولي مع دولة تونس.
- تم توقيع مذكرة تفاهم مع الاردن على مستوى الوزارة وتم إدخال بنود خاصة بـجهاز تنظيم الاتصالات والبريد .
- تم دراسة اتفاقية الأمن السيبراني الخاصة بالاتحاد الافريقي وتم تحويلها الى وزارة العدل من اجل الموافقة عليها قبل التمهيد الى الانضمام.
- تمت الموافقة النهائية على مذكرة التفاهم مع الجزائر من قبل وزارات الخارجية والعدل والاتصالات من الجانبين، وهي جاهزة للتوقيع.
- يتم التنسيق مع الوزارة بغرض تجهيز عدد من مذكرات التفاهم مع الدول الشقيقة من بينها دول موريتانيا، السعودية وباكستان والمغرب والصومال.
- تم التنسيق مع الوزارة لاضافة مطلوبات جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ايداناً بتوقيع مذكرة تفاهم شاملة مع دولة تركيا، تم رفع المقترح الأخير ومن المتوقع التوقيع في أقرب وقت ممكن.
- تم التنسيق مع الوزارة لاضافة مطلوبات جهاز تنظيم الاتصالات والبريد ايداناً بتوقيع مذكرة تفاهم شاملة مع دولة روسيا.

## الاستضافات:

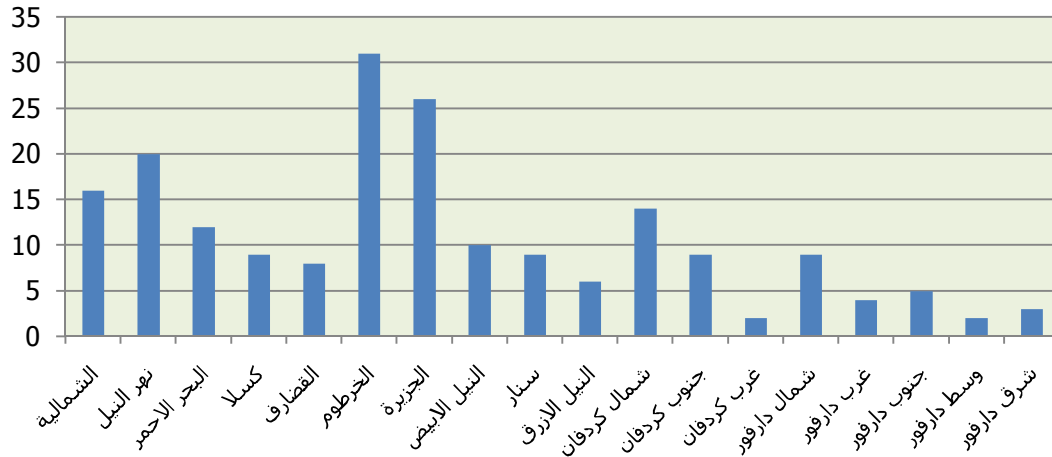
- في إطار دعم السودان لبرامج الاتحاد الدولي للاتصالات وأدواره الرائدة والبرامج التي يقوم بها من ورش عمل، اجتماعات، ندوات وسمنارات في كافة مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قام جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بتنظيم واستضافة المناشط الآتية:
- تم تنظيم الاجتماع التحضيري الاقليمي العربي للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات بمشاركة كل الدول العربية وحضور ١٢٠ مشارك من داخل وخارج السودان وتشريف مدير مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات والذي سبقه منتدى التنمية العالمي.
- تمت استضافة التدريب المتخصص للاصدار السادس لبروتوكول الانترنت للدول النامية بالتعاون مع الاتحاد الدولي للاتصالات في فبراير الماضي.
- تمت استضافة اجتماعات مجلس ادارة راسكوم ببرج الاتصالات في يوليو الماضي.
- تمت استضافة ورشة العمل التدريبية الخاصة باتصالات الطوارئ بالتعاون مع كل من الاتحاد الدولي للاتصالات ورابطة الهاتف السيار.
- تمت استضافة ورشة مصغرة (mini workshop) تهدف الى تقييم خدمة الشمول المالي الرقمي من ناحية (تنظيمية - تشغيلية) بحضور ممثل المكتب الاقليمي العربي والبنك المركزي والمشغلين بالتنسيق مع ادارة خدمات الاتصال وسيتم عرض نتائجها في الندوة العالمية لمنظهي الاتصالات.

# الخدمات البريدية

## أهداف تنظيم الخدمات البريدية :

- التأكيد علي تقديم الخدمة البريدية الشمولية كحق أساسي لكل مواطني السودان علي قدم المساواة بحيث يتمكن الجميع من التمتع بالخدمة وبأسعار معقولة.
- وتنظيم قطاع البريد بما يواكب التطور والعولمة.
- تأمين وإشاعة التنافس الحر البناء.
- تحسين جودة ونوعية الخدمات البريدية المحلية والعالمية لتقديم خدمات آمنة وبموثوقية عالية.
- تمكين زبائن ومشغلي الخدمات البريد من الإستفادة القصوي من التغييرات الإقتصادية ، التكنولوجية والتنظيمية التي تعمل في قطاع البريد.
- ضمان حصانة وسرية البريد.
- إجازة التصاميم والمواصفات الخاصة بطواع البريد العادية والتذكارية.
- المشاركة الفاعلة في أنشطة الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
- تقوية التعاون والتنسيق المتبادل بين كل الأطراف ذات العلاقة بقطاع البريد.

## عدد المكاتب والوكالات بالولايات



## اعداد المنافذ البريدية بالولايات



TPRA - GIS  
December 2017



1:11,000,000

0 112.5 225 450 675 900 Kilometers

## الشركات العاملة في خدمات البريد :

### أولاً : الشركة السودانية للخدمات البريدية (سودابوست) :

بعد خصخصة الهيئة العامة للبريد والبرق آلت كل الأصول التابعة للهيئة لشركة سودابوست التي أصبحت تقدم كل الخدمات التي تقدمها هيئة البريد وتشمل هذه الخدمات :

خدمة البريد العادي - خدمة البريد المسجل - خدمة البريد السريع - خدمة الطرود البريدية - خدمة الصناديق البريدية - خدمة التوفير البريدي - خدمة تتبع البعثات والطرود البريدية - خدمة توصيل البريد لمكان الإقامة - خدمة البريد الدعائي - خدمة الحوالات البريدية المالية- خدمة صرف المعاشات - خدمة بيع الكهرباء - خدمة الوكالات البريدية - خدمة قسائم المجاوبة الدولية - خدمة هواة الطوابع

### ثانياً : الشركات الخاصة العاملة في مجال البريد السريع :

عدد الشركات الخاصة المصدق لها بالعمل حالياً في مجال البريد السريع تسعة شركات ، منها خمسة تعمل في مجال الخدمة داخلياً وخارجياً هي :

- شركة أترياس العالمية المحدودة .
- شركة أرامكس العالمية للخدمات المحدودة.
- شركة سكاى نت للشحن والخدمات المحدودة.
- شركة برايم اكسبرس للبريد السريع العالمية.
- شركة كام للخدمات الجوية المحدودة .

### أما الشركات التي تعمل في مجال الخدمة الداخلية فقط فهي :

- شركة كاسي اكسبريس المحدودة.
- شركة ريدكس للبريد السريع المحدودة.
- شركة مرسال اكسبرس للبريد والخدمات المحدودة.
- بالإضافة الى شركة للدعم الفني وهي شركة فاست.





أعداد المشغلين المرخص لهم خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

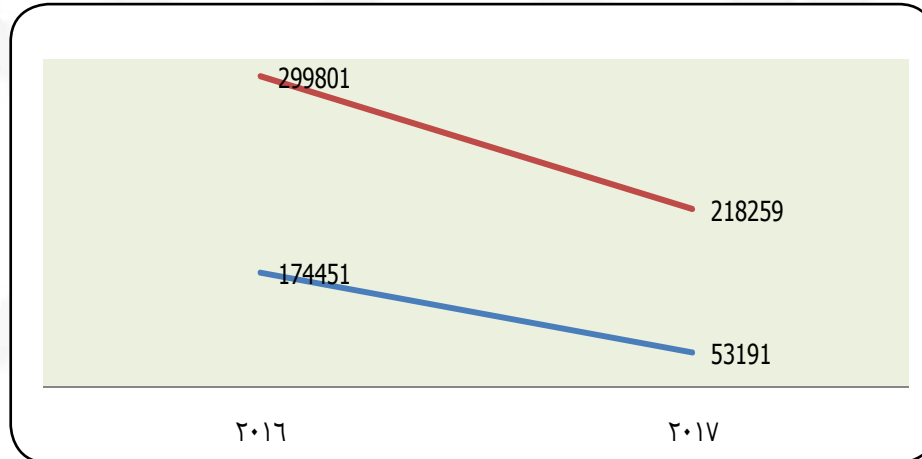
2017	2016	السنة
9	9	أعداد المشغلين

جملة منافذ الشركات خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

2017	2016	السنة
77	65	المشغل العمومي
112	122	المشغلين الخاص

الحركة الداخلية للبريد السريع خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

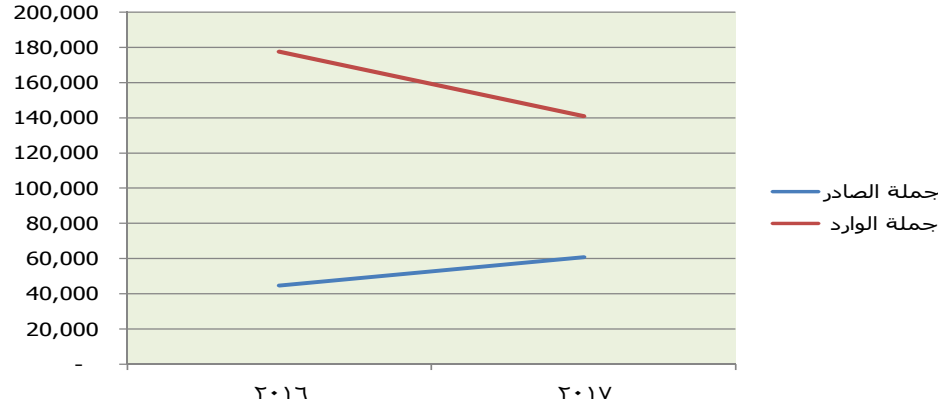
2017	2016	السنة
53,191	174,451	المشغل العمومي
218,259	299,801	الشركات الخاصة





### الحركة الخارجية للبريد السريع - (٢٠١٦-٢٠١٧م)

السنة	2016	2017
جملة الصادر	44,751	60,802
جملة الوارد	177,732	141,050



### حركة البريد العادي خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

السنة	2016	2017
البريد العادي	72,720	201,093

### عدد العاملين في الشركات خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

السنة	2016	2017
المشغل العمومي	459	467
المشغلين الخواص	401	399

### الحوالات المالية خلال الأعوام (٢٠١٦-٢٠١٧م)

السنة	2017		2016	
البيان	مسحوبة	مدفوعة	مدفوعة	مسحوبة
عدد الحوالات	14,772	12,839	8,668	8,866
جملة المبالغ	9,388,672	8,822,525	2,823,488	9,206,404

## أبرز أنشطة البريد :

### ١ . دراسة السوق البريدية :

بالتعاون مع الجهاز المركزي للإحصاء قام جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بإعداد هذه الدراسة، حيث تول الجهاز الإدارة والإشراف على الدراسة، وأشركت العديد من الخبراء والمختصين من الجهات ذات الصلة. اشتملت الدراسة على جانبي الطلب (قطاع الأسر والأفراد-قطاع المؤسسات-القطاع الحكومي)و العرض (الرسائل- الطرود- صناديق البريد الخصوصية- الحوالات المالية- صناديق التوفير- البريد السريع- الطاقة الانتاجية- السوق الموازي....وغيرها من المعلومات

### ٢ . إختبارات قياس مهل البريد (٢٠١٦-٢٠١٧) :

- تقوم الإدارة العامة للبريد وضمن خططها السنوية لرقابة أداء وجودة خدمات شركات البريد , بعمل اختبار سنوي لمهل توزيع البريد السريع الداخلي وذلك لمعرفة الفترة المستغرقة للبيعثة البريدية لخدمة البريد السريع منذ إيداعها بأي من منافذ الخدمة ولحين تسليمها للمرسل إليه, ولمقارنة نتائج الممارسة الفعلية للعمل مع المعايير المعتمدة لتحديد وقراءة موقف الأداء الكلي وموقف أداء كل شركة على حده , بالإضافة إلى الحصول علي بيانات أساسية وواقعية تكون مرتكزاً أساسياً لعملية قياس مستقبلاً.  
- شمل الاختبار للعام ٢٠١٧ م عدد ١٨ مدينة وهي تمثل عواصم جميع ولايات السودان.  
مدة الاختبار شهر كامل ،وجملة الرسائل التي تم تبادلها ٣٠٦ رسالة .

### ٣ . الحملة التفتيشية لشركات البريد المرخص لها :

يقوم جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بحملات تفتيشية دورية للمكاتب والوكالات العاملة في مجال تقديم الخدمات البريدية وذلك للتأكد من الأتي :  
١. الوقوف علي الوضع الراهن للمكاتب والوكالات العاملة في مجال تقديم الخدمات البريدية .  
٢. التعرف علي البيئة الداخلية للمكاتب والوكالات .  
٣. مراقبة خطة إنتشار كل شركة .

بلغ إجمالي عدد المنافذ التي تمت زيارتها ٧٨ مكتب بنسبة ٥٦٪ من مجموع المكاتب الكلية و ٣٤ وكالة بنسبة ٤٧٪ من مجموع الوكالات الكلية بمجموع كلي ١١٢ بنسبة ٥٣٪ من المجموع الكلي للوكالات والمكاتب موزعة علي (٢١) مدينة من جملة ١٣٩ مكتب و ٧٢ وكالة .  
كما تم وضع معايير تقييم على أساسها تم تفرغ النتائج في قوالب مخصصة وتم استخراج النتائج وإعلام الشركات بها وبيان أوجه القصور وسبل معالجتها .

# الموارد البشرية

٩٦



### التوظيف في جهاز تنظيم الاتصالات والبريد :

بلغ عدد العاملين بجهاز تنظيم الاتصالات والبريد بنهاية العام ٢٠١٧ م (١٦٩) موظفاً منهم ١١١ من الرجال و٥٨ من النساء تفاصيلهم كالاتي :

التخصص	العدد	رجال	نساء
مهندسين	49	33	١٦
اداريين	٤٤	٢٣	٢١
محاسبين ومراجعين	٢١	١٠	١١
قانونيين	٥	٥	٠
اقتصاديين	٨	٦	٢
مبرمجين	١٤	٩	٥
عمال	٢٨	٢٥	٣
الاجمالي	١٦٩	١١١	58

### تطوير الموظفين - المهارة والمعرفة

التخصص	عدد البرامج التدريبية المنفذه	العدد الذي تم تدريبه
مهندسين	٢٨	١٤٦
اداريين	٢٩	٨٤
محاسبين	١٧	٤٨
قانونيين	٧	٨
اقتصاديين	١١	٢٨
عمال	١	٢٢
مبرمجين	١٣	٢٥
الاجمالي	106	361

# الملاحق



Republic of Sudan  
National Audit Chamber  
Date: 28/12/2016  
Date: 20/12/2016

جمهورية السودان  
ديوان المراجعة القومي  
الخرطوم  
الرقم/د م ق/.....



### تقرير المراجع المستقل للسيد/ وزير المالية والتخطيط الإقتصادي

#### الرأي :

لقد قمنا بمراجعة القوائم المالية للهيئة القومية للإتصالات والتي تحتوي على قائمة المركز المالي كسما في ديسمبر 31، 2016، قائمة الدخل، قائمة التغيرات في حقوق الملكية، وقائمة التدفقات النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، والإيضاحات حول القوائم المالية متضمنة السياسات المحاسبية الهامة.

في رأينا، أن القوائم المالية المرفقة تعبر بصورة حقيقية وعادلة عن المركز المالي للهيئة كسما في ديسمبر 31، 2016، وأدائها المالي وتدفعاتها النقدية للسنة المالية المنتهية في ذلك التاريخ وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية ومتفقة مع القوانين واللوائح.

#### أساس الرأي:

لقد تمّت مراجعتنا وفقاً للمعايير الدولية للمراجعة. إن مسئوليتنا على ضوء هذه المعايير سوف ترد لاحقاً ضمن فقرة مسئولية المراجع عن مراجعة القوائم المالية. إن إستقلاليتنا تتطلب أن نتقيد بمتطلبات قواعد السلوك المهني وفقاً لمعايير وأخلاقيات مهنة المحاسبة الدولية بجانب المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة بمراجعة القوائم المالية.

إننا نعتقد أن أدلة المراجعة التي تحصلنا عليها كافية وملائمة وتوفر أساساً لإبداء رأينا.

#### مسئولية الإدارة والقائمين على الحوكمة عن القوائم المالية:

الإدارة مسؤولة عن الإعداد و العرض العادل للقوائم المالية بما يتفق مع معايير التقارير المالية الدولية ، وعن نظام رقابة داخلية وفق ما تحدده الإدارة لعرض إعداد قوائم مالية خالية من التحريفات الجوهرية سواء بسبب الإحتيال أو الخطأ.

عند إعداد هذه القوائم تكون الإدارة مسؤولة عن تقييم مدى قدرة الهيئة على الإستمرارية، و الإفصاح إذا إتضى الأمر عن البنود المتعلقة بالإستمرارية، و إستخدام مبدأ الإستمرارية ما لم تعزم الإدارة تصفية الهيئة أو التوقف عن العمل، أو عند عدم وجود دليل حقيقي للإدارة لتقوم به.

إن مسئولية القائمين على الحوكمة هي الإشراف على عملية إعداد التقارير المالية للهيئة.



## تقرير المراجع المستقل للسيد/ وزير المالية والتخطيط الإقتصادي

### مسئولية المراجع عن مراجعة القوائم المالية:

إن أهدافنا هي الحصول على تأكيد معقول عما إذا كانت القوائم المالية ككل خالية من التحريفات الجوهرية سواء بسبب الغش أو الخطأ، وإصدار تقرير يتضمن رأينا.

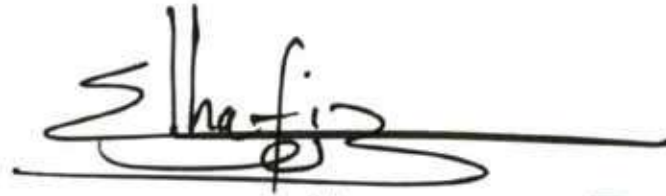
إن التأكيد المعقول يمثل مستوى عالٍ من التأكيد، ولكن ليس ضماناً أن المراجعة التي تمت وفقاً للمعايير الدولية للمراجعة دائماً ما تكشف الأخطاء الجوهرية عند وجودها. الأخطاء يمكن أن تنشأ بسبب الغش أو الخطأ وتعتبر جوهرية إذا كانت فردية أو مجتمعة، و يتوقع تأثرها على القرار الإقتصادي للمستخدمين المتخذ على أساس هذه القوائم المالية.

و كجزء من المراجعة وفقاً لمعايير المراجعة الدولية فإننا نقوم بممارسة التقدير المهني ونحافظ على نزعة الشك المهني خلال المراجعة. كما قمنا أيضاً بما يلي:

- تحديد و تقييم مخاطر وجود التحريفات الجوهرية في القوائم المالية سواء كان ناتجاً عن الغش أو الخطأ، و تصميم و تنفيذ إجراءات المراجعة لمواجهة تلك المخاطر، و الحصول على أدلة مراجعة كافية وملائمة توفر أساساً لإبداء رأينا. بعد خطر عدم إكتشاف التحريفات الجوهرية الناتجة عن الغش أعلي من الخطر الناتج من الخطأ، لأن الغش قد ينطوي على تواطؤ أو تزوير أو حذف متعمد أو إفادات مضللة أو تجاوز لإجراءات الرقابة الداخلية.
- فهم نظام الرقابة الداخلية ذات الصلة بالمراجعة من أجل تصميم إجراءات مراجعة ملائمة وفقاً للظروف.
- تقييم مدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة، و مدى معقولية التقديرات المحاسبية و الإفصاحات ذات العلاقة التي قامت بها الإدارة.
- إستنتاج مدى ملاءمة إستخدام الإدارة لمبدأ الإستمرارية المحاسبي، بناء على أدلة المراجعة التي حصلنا عليها، فيما إذا كان هناك عدم تأكيد جوهرية تتعلق بأحداث أو ظروف قد تثير شكاً جوهرياً حول قدرة الهيئة على الإستمرار في النشاط وفقاً لمبدأ الإستمرارية. و إذا إستنتجنا وجود عدم تأكيد جوهرية، يتعين علينا لفت الإنتباه في تقريرنا إلى الإفصاحات ذات الصلة الواردة في القوائم المالية للهيئة. و إذا كانت تلك الإفصاحات غير كافية، فيتعين علينا تعديل رأينا. تستند إستنتاجاتنا إلى أدلة المراجعة التي تم الحصول عليها حتى تاريخ تقريرنا. و مع ذلك، فإن الأحداث أو الظروف المستقبلية قد تؤدي إلى توفف الهيئة عن الإستمرار في النشاط وفقاً لمبدأ الإستمرارية.

**تقرير المراجع المستقل  
للسيد/ وزير المالية والتخطيط الإقتصادي**

- تقييم العرض العام وهيكل و محتوى القوائم المالية بما في ذلك الإفصاحات وفيما إذا كانت القوائم المالية تظهر المعاملات و الأحداث بطريقة تحقق عرضاً عادلاً.
  - الحصول علي أدلة مراجعة كافية و ملائمة بالأنشطة التجارية داخل الهيئة لإبداء رأينا حولها في القوائم المالية. إننا مسؤولون عن التوجيه و الإشراف و القيام بأعمال المراجعة للهيئة و نظل نحن فقط المسؤولون عن رأينا في المراجعة.
- نقوم بإبلاغ المكلفين بالحكومة، من بين أمور أخرى، بشأن النطاق والتوقيت المخطط للمراجعة و النتائج المهمة للمراجعة، بما في ذلك أي أوجه قصور مهمة في أنظمة الرقابة الداخلية و التي تم إكتشافها خلال مراجعتنا.
- و من بين الملاحظات التي تم التواصل حولها مع المكلفين بالحكومة، قمنا بتحديد الملاحظات الأكثر أهمية خلال مراجعة القوائم المالية الحالية. نقوم بوصف هذه الملاحظات في تقريرنا ، إلا في حال وجود قانون أو لوائح تمنع الإفصاح العلني عن هذه الملاحظات أو عندما نقرر في حالات إستثنائية نادرة للغاية ،عدم الإفصاح عن الملاحظة في تقريرنا لأنه من المحتمل أن تفوق الآثار السلبية للإفصاح أهداف المصلحة العامة منه.



محمد الحافظ نصر محمد نصر  
المراجع العام بالإتانية  
لجمهورية السودان  
الخرطوم في 20 أغسطس/ 2017م  
الموافق 28 ذوالحجّة 1438هـ

نائب  
المراجع العام

## البيانات المالية (مراجعة ومعتمدة) الإيرادات

البيان	2015م	2016م
رسوم الترخيص	72.079.467.15	100.222.052.08
رسوم العمل	24.008.797.02	38.413.874.23
التقييم	71.597.805.00	72.563.805.00
الإيجارات	16.353.003.41	15.802.771.00
الإفراج	307.557.66	422.899.66
البريد	1.118.750.00	938.722.57
الجيل الرابع	N.A	55.000.000.00
إيرادات أخرى	536.805.91	1.607.044.33
الإجمالي	186.002.186.15	274.971.169.87

## المصروفات

البيان	2015م	2016م
الفصل الأول	13.828.847.00	17.737.920.00
التشغيلي	14.133.211.00	21.795.995.00
الأداري	18.972.902.00	25.665.503.00
الرأسمالية	15.780.293.00	3.821.627.00
مشروعات تحت التنفيذ	3.545.913.00	3.797.480.00
الإجمالي	66.261.166.00	72.8018.525.00

## أهم القرارات الإدارية لعام ٢٠١٧ م

رقم القرار	موضوع القرار
(٠٢)	تشكيل فريق العمل السوداني للاصدار السادس لبروتوكول الانترنت SDv6 TF
(٠٥)	ضوابط بيع أو استبدال أو تسجيل الشرائح وتدقيق بياناتها.
(١٥)	تشكيل لجنة لمراجعة لائحه رسوم خدمات جهاز تنظيم الاتصالات والبريد
(٢٢)	تنفيذ التوجيهات الرئاسية بخصوص تسجيل الشرائح بالرقم الوطني
(٢٣)	تشكيل اللجنة المشتركة لمتابعة تسجيل الشرائح بموجب الرقم الوطني
(٤٢)	تحديد سقف تحويل الرصيد
(٤٤)	تعرفة رسوم الأرضيات والرسوم الشهرية لخدمات البريد السريع



## أبرز ملامح قانون الاتصالات والبريد للعام ٢٠١٨

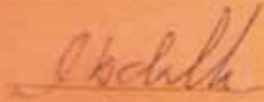
- يعتبر قانون تنظيم الاتصالات والبريد للعام ٢٠١٨ م بديلاً لقانون الاتصالات للعام ٢٠٠١ م .
- بعد إجازة قانون الاتصالات والبريد ٢٠١٨ م ، تحول اسم الهيئة القومية للاتصالات إلى جهاز تنظيم الاتصالات والبريد بشخصية إعتبارية مستقلة .
- بموجب قانون تنظيم الاتصالات والبريد ٢٠١٨ م واتباعاً لسياسة الخصخصة تم إلحاق قطاع البريد لقطاع الاتصالات ليكونا تحت مظلة جهاز تنظيم الاتصالات والبريد وأصبح بذلك قطاعاً واحداً بموجب هذا القانون .
- تم بموجب قانون تنظيم الاتصالات والبريد للعام ٢٠١٨ م إنشاء صندوق الخدمة الشاملة والذي يتمتع بشخصية إعتبارية مستقلة ، يديره مجلس أمناء وتحت إشراف الوزير المختص .
- فصل القانون في اتفاقيات الربط البيئي وتشارك البنى التحتية ، كما نظم إتفاقيات الربط البيئي ووضع له الضوابط اللازمة .
- كفل القانون للجهاز المنظم والمرخص لهم حماية شبكات الاتصالات والشبكات البريدية من الاختراقات والاستخدامات المنافية للأخلاق والآداب العامة والمخالفة للقوانين ، بما في ذلك حماية الأطفال وفاقدي التمييز من الانتهاكات أو الإساءة إليهم بأي صورة من الصور .
- أورد القانون ضرورة الإفصاح عن المصلحة المباشرة أو غير المباشرة من قبل مجلس إدارة الجهاز ومجلس أمناء الصندوق والعاملين بالجهاز وذلك في حال تعارض المصلحة في أي موضوع معروض أمامهم والإفصاح عن طبيعة تلك المصلحة ولايجوز لهم حضور المداولات المتعلقة بهذه المصلحة ، تأكيداً لمبدأ الشفافية والتزاهة المطلوبة في هذا الشأن .
- أكد القانون على استمرارية كل العاملين الذين كانوا في خدمة الهيئة القومية للاتصالات عند نفاذ هذا القانون في خدمة الجهاز وأن يتم إستيعابهم في هيكله وأن لايتضرر أي عامل نتيجة هذا الاستيعاب .
- أفرد القانون مادة للجزاءات في حالة مخالفات هذا القانون والتي تمثلت في :
  - أ. تعليق الرخصة كلياً او جزئياً .
  - ب. تخفيض مدة الترخيص .
  - ت. إلغاء الترخيص .
  - ث. دفع جزاء مالي وفق ما تحدده اللوائح .
- كما أفرد القانون أيضاً مواداً للجرائم والعقوبات المتعلقة بخدمات الاتصالات والبريد .



” إنطلاقاً من دورنا تجاه مجتمعنا و رغبتنا في المساهمة في تنمية بلادنا و دعماً للمصلحة العامة عبر إستخدام واستدامة الاتصالات في حالات الكوارث واللغائفة بتسخير الإمكانيات والشبكات القائمة لدرء الكوارث واللغائفة وإنقاذ اللرواح. نحن الموقعون أدناه نعلن إنضمامنا لخطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات في حالات الكوارث واللغائفة “



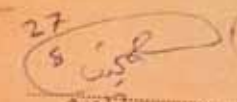
الهيئة القومية للاتصالات



شركة اتصالات السودان - السودان



شركة كمنار للاتصالات  
2715



27  
8  
2017

الشركة السودانية للاتصالات - سوداتل  
27  
8  
2017



الشركة السودانية للهاتف  
السيار - زين



# تطبيق جهاز تنظيم الاتصالات والبريد

## للهواتف الذكية



- هو منصة تقوم بتقديم الخدمات عن طريق الهواتف الذكية  
تتيح للعميل التعرف على دواب جهاز تنظيم الاتصالات والبريد  
ومعرفة الخدمات التي يقدمها ويوفر إمكانية :  
- التسجيل في نظام الخدمات الالكترونية لجهاز تنظيم  
الاتصالات والبريد للأفراد .  
- التسجيل للدخول للأفراد وإجراء معاملة إفراجات الأجهزة  
- تغيير كلمة المرور بنظام الخدمات الالكترونية للأفراد .  
- متابعة حالة المعاملات واستخراج المطالبة المالية للأفراد .  
- إجراء الدفع للمعاملة للأفراد .  
- التعرف على جميع الخدمات التي يقدمها جهاز تنظيم  
الاتصالات والبريد ، والمضمنة في المرشد القومي لأداء  
الأعمال .  
- معرفة حالة المعاملة لجميع المعاملات .  
- تقديم شكوى ضعف تغطية شبكات الهاتف السيار .  
- خدمة التحقق من الهوية الدولية للهاتف السيار .  
- طلب حظر / إلغاء حظر موقع الكتروني .  
- يدعم التطبيق اللغة العربية واللغة الانجليزية .

التطبيق الحالي يعمل على أنظمة أندرويد Android  
قم بالبحث في موقع google الالكتروني عن :  
TPRA APP أو TPRA SUDAN





جهاز تنظيم الاتصالات والبريد  
TELECOMMUNICATIONS AND  
POST REGULATORY AUTHORITY



