

Title: My NTRA App Top Services

Source: Dostor Newspaper

Date: 23 Nov 2021

حققت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات طفرة كبيرة في منظومة شكاوى المستخدمين وميكنة الخدمات الحكومية الرقمية، للتيسير على المواطنين، ما أدى إلى تحسين وضع مصر بالمؤشرات الدولية لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، بفضل توجيهات الرئيس عبد الفتاح السيسي بوضع خدمة المواطنين ضمن اهتمامات الدولة.

وفي هذا الصدد ترصد «الدستور» أبرز الخدمات الإلكترونية التي يقدمها التطبيق للمستخدمين «أون لاين»، بعد أن تخطى عدد مشتركي الهاتف المحمول والثابت في مصر نحو ١١٢ مليون عميل، كما تقدم ترتيب مصر في المؤشرات الدولية للاتصالات بنحو ٥٤ مركزاً ليكون في المرتبة ٤١ عالمياً، بينما جاء تقدم ترتيب المركز الوطني للاستعداد لطوارئ الحاسبات والشبكات التابع للجهاز في الترتيب ٢٣ عالمياً.

إطلاق تطبيق My NTRA لمستخدمي المحمول

أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات تطبيقه التفاعلي My NTRA لمستخدمي المحمول، لتيسير خدمات الاتصالات الأساسية للمستخدمين من الأفراد والشركات، والذي يمكن من خلاله الحصول على مجموعة من الخدمات التفاعلية من خلال استخدام الهاتف المحمول دون الحاجة إلى التواصل مع مراكز الاتصال أو الانتقال إلى أفرع الشركات.

ويعمل التطبيق على التيسير على المستخدمين من خلال توفير الجهد والوقت واختصار الفترة الزمنية للحصول على الخدمات والحصول عليها بشكل الكتروني باستخدام الهاتف المحمول، حيث يحتوي تطبيق My NTRA على العديد من الخدمات التفاعلية للمستخدمين من الأفراد.

خدمات يقدمها التطبيق أون لاين

الخدمة الأولى: «منظومة الشكاوى»، إذ يستطيع المستخدم من خلالها تصعيد شكاوى للجهاز من مشغل الخدمة في حالة عدم التمكن من حل الشكاوى معه، أو الاستعلام عن الشكاوى المقدمة بالفعل ومتابعتها.

الخدمة الثانية: «نقل الأرقام»، إذ يستطيع المستخدم من خلالها الاستعلام عن حالة طلب التحويل بين الشبكات بنفس الرقم والذي أصبح يتم مجاناً وخلال ٢٤ ساعة.

الخدمة الثالثة: «اختبار سرعة الإنترنت»، إذ تمكن المستخدم من اختبار وقياس سرعة خدمات الإنترنت المتصلة بالهاتف المحمول سواء من خلال الـ WiFi أو الإنترنت المحمول.

الخدمة الرابعة: «خريطة الجودة للمشغلين»، تتيح للمستخدم معرفة مستوى جودة خدمات الصوت والبيانات بالمنطقة التي يحددها بواسطة خريطة تفاعلية، لتمكينه من الحصول على الخدمة الأفضل له.

الخدمة الخامسة: «تعريفتي»، إذ يستطيع المستخدم من خلالها الاستعلام عن أو إلغاء الخدمات الترفيهية للمحمول، والتعرف على كافة الباقات والأنظمة الأنسب لقدرته الشرائية أو الاستهلاك الشهري الخاص به لدى شركات المحمول العاملة بالسوق المصري.

الخدمة السادسة: «أرقام»، إذ يستطيع المستخدم من خلالها معرفة عدد الخطوط المسجلة باسمه لدى كل شركة من شركات المحمول العاملة بالسوق المصري باستخدام الرقم القومي، وهي الخدمة التي من شأنها الحفاظ على خصوصية المشتركين والحد من الاحتمالات .

قائمة بالأرقام المختصرة

أتاح الجهاز دليلاً كاملاً عن حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات بالسوق المصري، وقسم «أرقام تهمك»، والذي يحتوي على قائمة بكافة الأرقام المختصرة لخدمات الطوارئ وللجهات الحكومية التي قد يحتاج المستخدم التواصل معها، وقسم «منافذ البيع»، والذي يتضمن دليلاً عن توزيع أماكن منافذ بيع المشغلين.

ويتضمن التطبيق قسم خدمات الشركات والذي يمكن من خلاله إنهاء كافة الإجراءات الخاصة بتصاريح وتراخيص الاتصالات وإجراءات الإفراجات الجمركية، والحصول على خدمات الجهاز بشكل الكتروني، وتشمل هذه الخدمات خدمات اعتماد النوع وخدمات إصدار تصاريح استيراد أجهزة ومعدات الاتصالات، مع إمكانية متابعة حالة الطلبات المقدمة مسبقاً .

في سياق متصل اتخذ الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات إجراءات متعددة لدعم حقوق المستخدمين شملت الآتي :

مضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى المستخدمين

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمضاعفة الطاقة الاستيعابية لمركز تلقي شكاوى مستخدمي خدمات الاتصالات «١٥٥»، ليعمل طوال أيام الأسبوع بواقع ١٤ ساعة يوميا، لضمان تلقي شكاوى المستخدمين على مدار الساعة.

إلزام مقدمي خدمة الإنترنت الثابت بتحديث منظومة الاشتراك / الإلغاء للخدمة

ألزم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات الشركات مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بتحديث منظومة إجراءات الاشتراك / الإلغاء في خدمة الإنترنت الثابت، بحيث لا تتعدى مدة تنفيذ الطلب فترة أسبوع بحد أقصى، ويأتي ذلك نتيجة لمتابعة ورصد الجهاز لشكاوى العملاء الخاصة بحجز الخط بدون علم العميل، وكذلك شكاوى طول الفترة الزمنية اللازمة لإلغاء الحجز، على أن يتم تفعيل العمل بالمنظومة الجديدة بداية من أكتوبر ٢٠٢١.

الحفاظ على حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات

ألزم الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات شركات المحمول بإخطار المستخدمين من خلال رسالة نصية قصيرة بأي مبالغ يتم استقطاعها من الرصيد عند إعادة شحنه، كما ألزم الشركات مقدمي خدمات الإنترنت الثابت بضرورة إخطار المستخدم من خلال رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفه المحمول عند استهلاك ٥٠% و ٧٥% و ١٠٠% من الباقة لتمكين المستخدم من متابعة استهلاكه.

المبالغ التي تم ردها إلى المستخدمين بعد ثبوت أحقيتهم من قبل الجهاز

تم رد مبلغ ٢ مليون جنيه إلى المستخدمين بعد أن تحقق الجهاز من شكاوهم تجاه مقدمي الخدمة، خلال الفترة من يناير إلى آخر يونيو ٢٠٢١، حيث جاء توزيع نسبة المبالغ التي تم ردها وفقاً لنوع الشكاوى ٦٨% مكالمات محمول «فاتورة/ رصيد»، ونسبة ١٩% مطالبات غير صحيحة، ونسبة ٩% اشتراك بخدمات دون رغبة المستخدم، ونسبة ٤% للتجوال، وجاءت نسبة المبالغ التي تم ردها وفقاً للمشغلين بنسبة ٦٥% لشركة أورانج و٢٣% لشركة فودافون و ١٠% لشركة اتصالات و٢% لشركة "وي".

إطلاق مبادرات لتمكين المستخدمين من ذوي الهمم

أطلق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات خدمة تلقي وحل الشكاوى بلغة الإشارة للمستخدمين من ذوي الهمم، عن طريق إجراء مكالمات فيديو من خلال موقع الجهاز على الإنترنت.