



نجح الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على مدار النصف الأول من العام الجاري ٢٠٢١ في دعم المستخدمين من متحدي الإعاقة على خدمات الاتصالات والإنترنت بعدد من الخدمات بشكل مبتكر لتيسير دمجهم في منظومة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتسهيل حصولهم على الخدمات بشكل فوري دون عوائق فضلاً الأمر الذي من شأنه تلبية كافة احتياجاتهم من استهلاك المكالمات الهاتفية والإنترنت والتطبيقات الذكية الأخرى.

وخلال الستة الأشهر الأولى من العام الجاري قام الجهاز بعدد من الاجراءات تستعرضها "أهل مصر على النحو التالي:

**إتاحة استخدام التطبيقات الخاصة بذوي الهمم مجاناً خلال شهر رمضان:** طالب الجهاز شركات المحمول بإتاحة الاستخدام المجاني لمجموعة من تطبيقات المحمول الخاصة بمتحدي الإعاقة مع بداية شهر رمضان الكريم.

وتهدف مبادرة الجهاز إلى إتاحة الاستخدام المجاني لمجموعة من التطبيقات الخاصة بالمستخدمين من متحدي الإعاقة البصرية والسمعية والتي تساعدهم في تسهيل مختلف أمور حياتهم، بحيث لا يتم خصم مقابل استهلاكها من باقات الإنترنت المتعاقد عليها لمختلف شركات المحمول.

ووجه الجهاز كافة شركات الاتصالات إلى توفير المزيد من التطبيقات والخدمات للمستخدمين من متحدي الإعاقة.

يذكر أن التطبيقات تقدم مجموعة من الخصائص المتنوعة كخاصية التعرف على الأشياء والعملات والقارئ الإلكتروني والمحادثات التلقائية مع متطوعين مبصرين من خلال تقنية المحادثات المرئية عبر الإنترنت.

وتعد CASH READER ،TapTapSee ،Be My Eyes أبرز التطبيقات المخصصة لمتحدي الإعاقة البصرية وتعمل على مختلف أنظمة التشغيل للهواتف الذكية، أما لمتحدي الإعاقة السمعية فقد تم إتاحة تطبيق Wasel مجاناً وهو تطبيق خاص بالاستعلام عن المرافق الحكومية وخدمات الطوارئ من خلال لغة الإشارة عبر تقنية الفيديو.

**إقرار خط محمول جديد لمتحدي الإعاقة بخصم ٥٠% على باقاته الشهرية:**

أقر الجهاز إتاحة خط محمول جديد للمستخدمين من متحدي الإعاقة بخصم ٥٠% على باقاته الشهرية متضمنة الخدمات الصوتية والإنترنت وذلك من خلال شركات المحمول العاملة بمصر.

وأوضح الجهاز أنه تم التنسيق مع شركات المحمول لإتاحة الخطوط الجديدة بمنافذ وفروع الشركات بدايةً من أول أيام عيد الفطر المبارك، وتم تحديد المستندات والأوراق المطلوبة للحصول عليها من خلال التوجه إلى أحد أفرع أو منافذ شركات المحمول وتقديم ما يثبت هويتهم عن طريق إحدى الوسييلتين، الأولى عن طريق تقديم بطاقة الخدمات المتكاملة (المصدرة من وزارة التضامن الاجتماعي) مصحوبة ببطاقة الرقم القومي، والوسيلة الثانية عن طريق تقديم شهادة التأهيل وبطاقة تحقيق الشخصية لمتحدي الإعاقة بالإضافة لبطاقة الرقم القومي لمن لم يتسنى لهم استخراج بطاقة الخدمات المتكاملة.

## تشجيع شركات المحمول لتقديم المبادرات المجتمعية متحدي الإعاقة:

أعلن الجهاز عن فتح الباب لشركات المحمول في مجال الابتكار والإبداع وتشجيع التنافسية لأي مبادرات تخدم متحدي الإعاقة وتلبي احتياجاتهم وتقدم ما يناسبهم من خدمات لدمجهم وتوفير سُبل الحياة الكريمة لهم.

ووجه الجهاز شركات المحمول بضرورة تيسير إجراءات الحصول على خدمات الاتصالات لمتحدي الإعاقة بشكل عام

ويأتي هذه الخطوة ضمن توجه الجهاز بسرعة دمج متحدي الإعاقة في عملية التحول الرقمي وتمكينهم بما يضمن سهولة النفاذية إلى خدمات الاتصالات والإنترنت، باعتبارهم جزء أساسي من المجتمع المصري.

## إطلاق خدمة تلقي وحل الشكاوى بلغة الإشارة:

كما أطلق الجهاز خدمة تلقي وحل الشكاوى للمستخدمين من متحدي الإعاقة بلغة الإشارة، وذلك عن طريق إجراء مكالمات فيديو من خلال موقع الجهاز على الإنترنت "<https://tra.gov.eg>" يتم من خلالها تلقي الشكاوى بلغة الإشارة ومتابعتها والقيام على حلها.

ويتيح الجهاز خدمة تلقي الشكاوى لمتحدي الإعاقة لمن صُعدت شكاوهم ولم يتمكنوا من حلها مع مقدمي الخدمة أو بشكل مباشر لمن ليس لهم طريقة تلبى احتياجاتهم في التواصل مع مشغل الخدمة الخاص بهم، وفي هذا الصدد فقد وجه الجهاز شركات الاتصالات العاملة بالسوق المصري بضرورة توفير خدمة تلقي الشكاوى للمستخدمين من متحدي الإعاقة بلغة الإشارة في أقرب وقت ممكن وتهيئة نقاط البيع والمنافذ لاستقبالهم وتيسير معاملاتهم.