



---

**تعليمات رقم (1) لسنة 2014**  
**بشأن نفاذ أصحاب الهمم إلى خدمات الاتصالات المقدمة في**  
**دولة الإمارات العربية المتحدة**

---

**النسخة الأولى 1.0**

تاریخ الإصدار 18 ديسمبر 2014



- بعد الاطلاع على المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته،
- والقانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006 م في شأن حقوق أصحاب الهمم (ذوي الإعاقة) المعدل بقانون اتحادي رقم (14) لسنة 2009
- الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري الملحق بها والمرسوم الاتحادي رقم 116 لعام 2010 في شأن مصادقة الدولة على الاتفاقية

### التعريف المادة (1)

لأغراض هذه التعليمات، يقصد بالكلمات والعبارات المبينة فرین كل منها ما لم يقتض سياق النص غير ذلك.

الدولة : دولة الإمارات العربية المتحدة.

الهيئة : الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

المرخص لهم : الاشخاص الاعتبارية الذين يتم الترخيص لهم من قبل الهيئة مباشرةً أي من الأنشطة المنظمة وفقاً لأحكام القانون الاتحادي (3) لسنة 2003 في شأن تنظيم قطاع الاتصالات، وتعديلاته..

خدمات الاتصالات العامة : أي من خدمات الاتصالات المقدمة للمشترين عامة أو لفئة منهم مقابل أجر.

أصحاب الهمم (ذوي الإعاقة) : كل شخص مصاب بقصور أو اختلال كلي أو جزئي بشكل مستقر أو مؤقت في قدراته الجسمية أو الحسية أو العقلية أو التواصلية أو التعليمية أو النفسية إلى المدى الذي يقلل من إمكانية تلبية متطلباته العادلة في ظروف أمثاله من غير المعاقين، وبالتالي يواجه صعوبة في التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع.



<p>التربيات التيسيرية المعقولة : تعني التعديلات والترتيبات الازمة والمناسبة التي لا تفرض عبئاً غير مناسب أو غير ضروري، والتي تكون هناك حاجة إليها في حالة محددة، لكافلة تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها.</p> <p>التصميم العام : يعني تصميم المنتجات والبيئات والبرامج والخدمات لكي يستعملها جميع الناس، بأكبر قدر ممكن، دون حاجة إلى تكيف أو تصميم متخصص. ولا يستبعد "التصميم العام" الأجهزة المعينة لفئات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تكون هناك حاجة إليها.</p> <p>التمييز : أية تفرقة أو استبعاد أو تقيد بسبب الإعاقة يترتب عليه الإضرار أو إلغاء الاعتراف بأي من الحقوق المقررة بموجب التشريعات السارية في الدولة أو التمنع بها أو ممارستها على قدم المساواة.</p>
--

## الأهداف المادة (2)

الغرض من هذه التعليمات هو تعزيز مساهمة قطاع الاتصالات في تلبية متطلبات أصحاب الهمم، إلى جانب الأهداف المبينة أدناه:

- رفع نسبة استقادة وانتفاع أصحاب الهمم من مجتمع تقنية المعلومات المتسارع النمو في دولة الإمارات العربية المتحدة، وإتاحة مشاركتهم واستخدامهم لمختلف أنواع الخدمات الخاصة بقطاع الاتصالات في الدولة.
- حد المرخص لهم على توسيع أساليب الخدمات المقدمة لضمان إمكانية الاستقادة منها من قبل جميع فئات المجتمع بما فيهم فئة أصحاب الهمم بشكل عادل ودون أي تمييز، وبما يلبي رغباتهم واحتياجاتهم، ويمكنهم من الاعتماد على أنفسهم والعيش بشكل مستقل.
- تحقيق الريادة في مجال خدمات الاتصالات التي تقدمها الدولة لأصحاب الهمم.
- تشجيع المرخص لهم في القطاع على تطوير محتوى المعلومات الخاصة بالقطاع للوصول إليه من مختلف فئات المجتمع بما فيهم أصحاب الهمم.
- إلغاء كافة أنواع التمييز التي تحول دون انتفاع أصحاب الهمم من مختلف خدمات الاتصالات المتوفرة في الدولة.



## تنفيذ التعليمات المادة (3)

على المرخص لهم تنفيذ المواد الواردة في هذه التعليمات وفقاً للإطار الزمني المحدد لها في خطة التنفيذ المرفقة، إلى جانب رفع تقارير ربع سنوية عن وضعية التنفيذ إلى الهيئة.

## تحديث استراتيجيات تقديم مختلف خدمات الاتصالات المادة (4)

على المرخص لهم تحديث استراتيجياتهم لتضمن تقديم الخدمات والحلول والمنتجات لجميع فئات المجتمع، وذلك للاستفادة منها دون أي تمييز وبشكل عادل قدر المستطاع بين جميع المنتفعين من الخدمات بمن فيهم أصحاب الهمم، وبما يتاسب مع مختلف الاستخدامات بناء على احتياجات كل فئة، إلى جانب مراعاة قنوات التكاليف والاقتراحات المناسبة لهم.

## مراجعة اللوائح المادة (5)

ينبغي مراجعة جميع اللوائح شاملة السياسات والمنهجيات والإجراءات الصادرة عن ممثلي قطاع الاتصالات في الدولة، والتتأكد من خلوها مما يتعارض مع توفير خدمات الاتصالات المناسبة لفئة أصحاب الهمم، وتحديثها في حال وجدت بما يتاسب مع ضمان وصول كافة خدمات القطاع لجميع فئات المجتمع دون تمييز وبشكل عادل، ومراعاة الاستثناءات الخاصة بهم في حال استحداث أي لوائح جديدة.

## تصميم موقع وتطبيقات سهلة المنال المادة (6)

يتم اتباع المعايير العالمية كمعايير اتحاد الشبكة العالمية – World Wide Web - W3C Consortium (المبادئ التوجيهية لإمكانية النفاذ إلى محتوى شبكة الويب (WCAG 2.0) في تصميم الموقع والتطبيقات الإلكترونية الذكية للمرخص لهم لتمكين أصحاب الهمم من الوصول إلى المعلومات الخاصة بالخدمات والحلول والمنتجات المقدمة، ولتسهيل عملية التصفح والاطلاع على المعلومات من قبل هذه الفئة، إلى جانب توفير أدوات مساعدة أخرى كأن يتم إضافة إمكانية الاستماع إلى النص الذي يشرح المعلومات والخدمات، أو فيديو يعرض المعلومات والخدمات بلغة الإشارة، وغيرها من الأدوات التي تمكن وتسهل عملية الوصول إلى المعلومات لهم.

كما ينبغي أن تكون تطبيقات الهاتف المتنقلة متوافقة مع خصائص النفاذ وخياراتها المتاحة في أنظمة تشغيل الهاتف.



## أولوية إنجاز المعاملات

### المادة (7)

إعطاء الأولوية لإنجاز معاملات ذوي الإعاقة، بحيث يتم تخصيص أحد مكاتب خدمة العملاء لإنجاز معاملاتهم كأولوية، أو رسال مندوب إلى أماكن تواجد أصحاب الهمم لإنجاز المعاملات إذا لزم الأمر، إلى جانب مراعاة التصميم العام واتخاذ الترتيبات التيسيرية الالزمة لهم في مكاتب خدمة العملاء الرئيسية التابعة للمرخص لهم.

## التدريب والتأهيل

### المادة (8)

تدريب وتأهيل الموظفين المعينين بتصميم مختلف الخدمات والحلول والمنتجات لفهم احتياجات فئة أصحاب الهمم وأساليب الاستخدام المختلفة، والتتأكد من أن الخدمات والحلول والمنتجات المصممة تلبي احتياجاتهم، إلى جانب تدريب فئة موظفي خدمة العملاء (وموظفي التخصصات المختلفة وفقاً للحاجة) على كيفية التواصل والتعامل مع مختلف فئات أصحاب الهمم.

## معلومات العملاء أصحاب الهمم

### المادة (9)

أن يستطيع المرخص لهم تصنيف فئة أصحاب الهمم من خلال قاعدة بيانات العملاء، وذلك للاستفادة منها في الدراسات وعمليات تطوير الخدمات والحلول والمنتجات المصممة لهم، إلى جانب إجراء استبيانات وأي أساليب أخرى يرونها مناسبة لقياس مؤشر رضاه عنها والعمل على رفع مستوى المؤشر.

## مبادرة إشراك أصحاب الهمم في انتاجية القطاع

### المادة (10)

بغرض دمج هذه الفئة في المجتمع وتوفير فرص عادلة لهم للمشاركة الفعالة في الانتاجية، يتم الانفاق مع الهيئة بتخصيص نسبة معينة من الوظائف لتشغيلها هذه الفئة في قطاع الاتصالات، على أن تقوم إدارة الموارد البشرية باتخاذ كافة الترتيبات التيسيرية التي تسهم في دمج هذه الفئة في بيئة العمل.

## تاريخ السريان

### المادة (11)

تقوم الهيئة بنشر هذه التعليمات وتعتبر سارية من تاريخ الإصدار وتنشر في الجريدة الرسمية.