

## E.164

### الإضافة 5

(2009/11)

## ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات

في الاتحاد الدولي للاتصالات

السلسلة E: التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية  
وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية  
التشغيل الدولي - خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية

خطة ترقيم الاتصالات العمومية الدولية

الإضافة 5 - توجيهات بشأن اختيار أرقام  
خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال

التوصية ITU-T E.164 - (2005) - الإضافة 5

توصيات السلسلة E الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات  
التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية

|                    |                                                                                |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                    | التشغيل الدولي                                                                 |
| E.103-E.100        | تعريف                                                                          |
| E.119-E.104        | أحكام عامة تتعلق بالإدارات                                                     |
| E.139-E.120        | أحكام عامة تتعلق بالمستعملين                                                   |
| E.159-E.140        | تشغيل الخدمات الهاتفية الدولية                                                 |
| <b>E.169-E.160</b> | <b>خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية</b>                                       |
| E.179-E.170        | خطة التسيير الدولي                                                             |
| E.189-E.180        | النعمات المستعملة في الأنظمة الوطنية للتشوير                                   |
| E.199-E.190        | خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية                                              |
| E.229-E.200        | الخدمة المتنقلة البحرية والخدمة المتنقلة البرية العمومية                       |
|                    | أحكام التشغيل المتعلقة بالترسيم والمحاسبة في الخدمة الهاتفية الدولية           |
| E.249-E.230        | الترسيم في الاتصالات الهاتفية الدولية                                          |
| E.269-E.260        | قياس مدد المحادثة وتسجيلها من أجل المحاسبة                                     |
|                    | استعمال الشبكة الهاتفية الدولية للتطبيقات غير الهاتفية                         |
| E.319-E.300        | اعتبارات عامة                                                                  |
| E.329-E.320        | إبراق الصور                                                                    |
| E.349-E.330        | أحكام الشبكة الرقمية المتكاملة الخدمات (ISDN) بخصوص المستعملين                 |
| E.399-E.350        | خطة التسيير الدولي                                                             |
|                    | إدارة الشبكة                                                                   |
| E.404-E.400        | إحصاءات بشأن الخدمة الدولية                                                    |
| E.419-E.405        | إدارة الشبكة الدولية                                                           |
| E.489-E.420        | مراقبة نوعية الخدمة الهاتفية الدولية                                           |
|                    | هندسة الحركة                                                                   |
| E.505-E.490        | قياس الحركة وتسجيلها                                                           |
| E.509-E.506        | تنبؤات بأحوال الحركة                                                           |
| E.519-E.510        | تحديد عدد الدارات بالتشغيل اليدوي                                              |
| E.539-E.520        | تحديد عدد الدارات بالتشغيل الأوتوماتي وشبه الأوتوماتي                          |
| E.599-E.540        | رتبة الخدمة                                                                    |
| E.649-E.600        | تعريف                                                                          |
| E.699-E.650        | هندسة حركة الشبكات المستعملة لبروتوكول الإنترنت                                |
| E.749-E.700        | هندسة حركة الشبكات ISDN                                                        |
| E.799-E.750        | هندسة حركة الشبكات المتنقلة                                                    |
|                    | نوعية خدمات الاتصالات: المفاهيم والنماذج والأهداف والتخطيط لضمان سلامة التشغيل |
| E.809-E.800        | المصطلحات والتعاريف المتعلقة بنوعية خدمات الاتصالات                            |
| E.844-E.810        | نماذج لخدمات الاتصالات                                                         |
| E.859-E.845        | أهداف ومفاهيم نوعية خدمات الاتصالات                                            |
| E.879-E.860        | استخدام أهداف نوعية الخدمة في تخطيط شبكات الاتصالات                            |
| E.899-E.880        | جمع وتقييم معطيات التشغيل المتعلقة بنوعية المعدات والشبكات والخدمات            |
| E.999-E.900        | توصيات أخرى                                                                    |
|                    | التشغيل الدولي                                                                 |
| E.1199-E.1100      | خطة ترقيم الخدمة الهاتفية الدولية                                              |

## خطة ترقيم الاتصالات العمومية الدولية

### الإضافة 5

### توجيهات بشأن اختيار أرقام خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال

#### ملخص

تستعرض الإضافة 5 إلى التوصية ITU-T E.164 فكرة التنسيق بشأن نهج لاختيار أرقام وطنية على أساس عالمي وتدرسها. والدعوة موجهة للإدارات الوطنية كي تنظر في مثل هذا التنسيق العالمي للأرقام المرتبطة بخطوط الاتصال المخصصة لطلب المساعدة، ولا سيما الخطوط المخصصة لمساعدة للأطفال.

#### المصدر

وافقت لجنة الدراسات 2 (2009-2012) لقطاع تقييس الاتصالات على الإضافة 5 إلى التوصية ITU-T E.164 بتاريخ 24 نوفمبر 2009.

## تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT). وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

## ملاحظة

تستخدم كلمة "الإدارة" في هذه التوصية لتدل بصورة موجزة سواء على إدارة اتصالات أو على وكالة تشغيل معترف بها. والتقييد بهذه التوصية اختياري. غير أنها قد تضم بعض الأحكام الإلزامية (بهدف تأمين قابلية التشغيل البيئي والتطبيق مثلاً). ويعتبر التقييد بهذه التوصية حاصلًا عندما يتم التقييد بجميع هذه الأحكام الإلزامية. ويستخدم فعل "يجب" وصيغ ملزمة أخرى مثل فعل "ينبغي" وصيغها النافية للتعبير عن متطلبات معينة، ولا يعني استعمال هذه الصيغ أن التقييد بهذه التوصية إلزامي.

## حقوق الملكية الفكرية

يسترعي الاتحاد الانتباه إلى أن تطبيق هذه التوصية أو تنفيذها قد يستلزم استعمال حق من حقوق الملكية الفكرية. ولا يتخذ الاتحاد أي موقف من القرائن المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية أو صلاحيتها أو نطاق تطبيقها سواء طالب بها عضو من أعضاء الاتحاد أو طرف آخر لا تشمله عملية إعداد التوصيات.

وعند الموافقة على هذه التوصية، لم يكن الاتحاد قد تلقى إخطاراً بملكية فكرية تحميها براءات الاختراع يمكن المطالبة بها لتنفيذ هذه التوصية. ومع ذلك، ونظراً إلى أن هذه المعلومات قد لا تكون هي الأحدث، يوصى المسؤولون عن تنفيذ هذه التوصية بالاطلاع على قاعدة المعطيات الخاصة ببراءات الاختراع في مكتب تقييس الاتصالات (TSB) في الموقع

<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>

© ITU 2010

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

## المحتويات

### الصفحة

|   |                                            |   |
|---|--------------------------------------------|---|
| 1 | ..... مجال التطبيق                         | 1 |
| 1 | ..... المراجع                              | 2 |
| 1 | ..... التعاريف                             | 3 |
| 1 | ..... المختصرات                            | 4 |
| 2 | ..... خطوط الاتصال المخصصة لتقديم المساعدة | 5 |
| 2 | ..... خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الطفل   | 6 |
| 2 | ..... أمثلة التقييم                        | 7 |
| 2 | ..... دعوة                                 | 8 |
| 3 | ..... لمزيد من الدراسة                     | 9 |

- 1 تطورت شبكات وأنظمة الهاتف الوطنية على مدى فترات زمنية مختلفة وبمعدلات مختلفة. وقد تشابه خطط الترقيم الوطنية، لكن لكل منها تنفيذه الوطني الخاص به. فبعضها لها أطوال أرقام ثابتة والبعض الآخر لها أطوال أرقام متغيرة. وقد تتغير متطلبات الترقيم للنداءات المحلية والبعيدة إلى الرقم نفسه.
- 2 وقد مكّن استحداث ما يعرف الآن بتوزيع الرموز الدليلية للبلدان حسب التوصية ITU-T E.164 والذي يُخصّص رمزاً محدداً لكل بلد أو أرض من استحداث أرقام دولية متفردة لا لبس فيها.
- 3 ولكن ظل الحراك قائماً لاستحداث درجة من التنسيق بالنسبة للمراقبة والترقيم الوطنيين من أجل أغراض محددة. ومع تزايد أعداد المسافرين سواء للعمل أو الترويج عن النفس، اتضحت الفوائد الخدمية والتشغيلية من جراء أن يتسنى لزوار بلد ما أن يستعملوا نظام الهاتف في البلد المضيف بنفس سهولة استعماله في أوطانهم. ومن شأن ذلك أن يسهل إجراء النداءات الدولية إلى أوطان الزوار. ولتحقيق ذلك، أوصي باستعمال سابقة المراقبة 00 للنداءات الدولية. ولا يؤثر ذلك على خطة الترقيم الوطنية.
- 4 وفي الآونة الأخيرة، خرجت مناشدة تركز على دوافع إنسانية للعمل على تنسيق الأرقام الوطنية المستعملة لتنبه سلطات إنفاذ القانون والخدمات الطبية وخدمات الإنقاذ في حالات الطوارئ. ولم يكن الغرض من الاقتراح هو توحيد رقم واحد عالمياً، بل إلى إمكانية أن تنظر الإدارات في تنفيذ رقم ثانٍ تسهياً لفكرة سريان رقم واحد من بين رقمين في معظم بلدان العالم. انظر التوصية [ITU-T E.161.1]، المبادئ التوجيهية لاختيار أرقام الطوارئ لشبكات الاتصالات العمومية.
- 5 وفي القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS) في تونس 2005، سُجل في الفقرة 92 "نشجع البلدان وجميع الأطراف المعنية الأخرى على إتاحة خطوط اتصال مباشرة لمساعدة الأطفال في كل بلد، مع مراعاة احتياجات تعبئة الموارد المناسبة لهذا الغرض. وينبغي لهذه الغاية توفير خطوط اتصال ذات أرقام سهلة الحفظ يمكن النفاذ إليها من جميع أنواع الهواتف مجاناً".
- 6 وفي معرض المناقشات، تطورت الفكرة إلى طلب أكثر تعقيداً بالألا تنظر البلدان في تخصيص خطوط اتصال لمساعدة الأطفال فحسب، بل النظر أيضاً في فكرة تحقيق تنسيق عالمي لرقم وطني لخطوط المساعدة هذه. وعُهد إلى الاتحاد الدولي للاتصالات النظر فيما لو كانت ثمة سبل لتحقيق مثل هذا الهدف.

## خطة ترقيم الاتصالات العمومية الدولية

### الإضافة 5

## توجيهات بشأن اختيار أرقام خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال

### 1 مجال التطبيق

تتناول هذه الإضافة القضايا المتعلقة بخطوط الاتصال المخصصة للمساعدة التي يتم النفاذ إليها عبر الخدمة الهاتفية. وهي إذ تستعرض الجوانب الخدمية والتشغيلية والتجارية، تنظر تحديداً في قضايا خطوط الاتصال المخصصة للمساعدة من أجل الأطفال وبشأنهم. وهي تدعو الإدارات الوطنية للنظر في آليات قد تكون متوفرة وصولاً إلى رقم وطني قصير منسق عالمياً لهذه الخطوط. وإلى ذلك، فهي تدعو أيضاً الإدارات الضالعة في عملية اختيار رقم وطني قصير لخطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال أن تنظر في استعمال الرقم 116 111. وتدعو الإدارات التي لديها بالفعل أرقام لهذا الغرض أن تنظر في تخصيص الرقم 116 111 كرقم ثان وبديل. وينبغي أن يُتاح للطرف المتصل النفاذ إلى هذه الأرقام مجاناً من جميع الهواتف.

### 2 المراجع

- [ITU-T E.161.1] التوصية ITU-T E.161.1 (2008)، مبادئ توجيهية لاختيار أرقام الطوارئ لشبكات الاتصالات العمومية.
- [ITU-T E.164] التوصية ITU-T E.164 (2005)، خطة ترقيم الاتصالات العمومية الدولية.
- [ITU-T E.190] التوصية ITU-T E.190 (1997)، مبادئ ومسؤوليات إدارة وتخصيص وسحب موارد الترقيم الدولية الخاصة بالسلسلة E.

### 3 التعاريف

تعرف هذه الإضافة المصطلحات التالية:

- 1.3 خط اتصال لمساعدة الأطفال: هو خدمة يتم النفاذ إليها عبر خدمة الهاتف العمومي وهي مجانية للمتصل وتقدم حصيصاً من أجل الأطفال أو بالنيابة عنهم وتقدم شكلاً ما من التدخل في شكل تقديم المشورة و/أو الإحالة إلى وكالات أخرى أو مؤسسات وطنية معينة.
- 2.3 خط اتصال لتقديم مساعدة: هو خدمة يتم النفاذ إليها عبر خدمة الهاتف العمومي وتقدم من أجل شريحة من المجتمع محل الاهتمام أو بالنيابة عنها وتقدم شكلاً ما من التدخل في شكل تقديم المشورة و/أو الإحالة إلى وكالات أخرى أو مؤسسات وطنية معينة.

### 4 المختصرات

تستعمل هذه الإضافة المختصرات التالية:

- CHL خطوط اتصال مخصصة لمساعدة الأطفال (Child HelpLines)
- PSAP نقطة رد في خدمة عمومية (Public Service Answering Point)

## 5 خطوط الاتصال المخصصة لتقديم المساعدة

1.5 لعل هناك في البلدان التي تتوفر فيها خطوط الاتصال المخصصة للمساعدة فئتين على الأقل تقومان على كلفة إجراء مكاملة هاتفية إلى مرفق خط الاتصال المخصص للمساعدة. وخط الاتصال المخصص للمساعدة هذا منشأ بغرض تقديم المساعدة والمعلومات للمتصلين على الهاتف بشأن موضوع محدد. وقد وُضعت اتفاقيات ولوائح وطنية بشأن خطوط الاتصال الهاتفية المخصصة للمساعدة، وكذلك الأمر بالنسبة لموارد التقييم الوطنية المصاحبة لها. ويمكن أن تقع بعض من موارد التقييم هذه في فئة الهاتف المجاني، فيما قد يقع بعضها الآخر في فئة أسعار الدرجة الأولى.

2.5 وبصفة عامة، لا تقع خطوط الاتصال المخصصة للمساعدة في نفس فئة نقاط الرد في خدمة عمومية (PSAP) المرتبطة بسلطات إنفاذ القانون والخدمات الطبية وخدمات الإنقاذ السريع. فالشطر الأخير ينتمي معظمه إلى موارد الحكومة الوطنية. وغالباً ما يتم النفاذ إليه بأرقام قصيرة مثل 112 و 911 و 999. والمكالمات مجانية للطرف المتصل وكثيراً ما تسري آليات تشغيلية خاصة من قبيل إبقاء النداء قائماً حتى يوقفه الطرف المتلقي للمكالمة أي نقطة الرد في خدمة عمومية.

## 6 خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الطفل

1.6 تعني هذه الإضافة بخطوط الاتصال المخصصة للمساعدة في ميدان المسؤولية الاجتماعية المكرسة للأطفال وقضاياهم، أي خطوط اتصال مخصصة لمساعدة الأطفال (CHL). وفي بعض البلدان، تقوم وكالات خيرية غير حكومية بتشغيل هذه الخطوط، في حين تتولى مؤسسات وطنية معتمدة هذه المهمة في بلدان أخرى. وكثيراً ما تكون الاتصالات الهاتفية إلى هذه الوكالات مجانية للطرف المتصل، ولكنها قد تستعمل خدمة الهاتف المعروضة مجاناً بشكل اعتيادي من واحدة أو أكثر من شركات الهاتف الوطنية. ولحماية هوية الطرف المتصل، أي الطفل، كثيراً ما يكون لمثل هذه الأرقام سمات خاصة من حيث الأمن والسرية. وفي بعض البلدان، يُخصص لخطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال أرقام ضمن فئة مماثلة لفئة نقطة رد في خدمة عمومية المخصصة لخدمات الطوارئ، حيث إنها مجانية بصفة عامة للطرف المتصل.

## 7 أمثلة التقييم

1.7 دُرست قضية خطوط الاتصال المخصصة لمساعدة الأطفال مطولاً في بلدان الاتحاد الأوروبي والمؤتمر الأوروبي لإدارات البريد والاتصالات. واتفق على توفير توليفة الرقمين 116 111 و 116 000 لأغراض خط الاتصال المخصص لمساعدة الأطفال. ولا يورد القرار التزاماً بشأن كيف يمكن تنفيذ هذه الأرقام بين وكالات متعددة يوجد فيها أكثر من رقم واحد من أجل خط الاتصال المخصص لمساعدة الأطفال.

2.7 في شرق إفريقيا، ثمة مناقشة مواءمة في إطار منظمة هيئات الاتصالات الإفريقية (EACO) من أجل استخدام الرمز القصير 116 لخدمة الاتصال المخصص لمساعدة الأطفال في مجموعة البلدان الكاملة. ويخصص الرمز 116 على الصعيد الوطني حالياً لهذا الغرض في البلدان الخمسة جميعها تقريباً.

## 8 دعوة

1.8 تدعى الإدارات إلى النظر في أنه في حال استخدام الرمز القصير 116 أو 116 111 حالياً لأغراض خط الاتصال المخصص لمساعدة الأطفال، لن يكون من الضروري إجراء أي تغييرات.

2.8 الدعوة موجهة لجميع الإدارات لتخصيص الرمز (116 أو 116 111) كرقم يوفر النفاذ إلى خطوط الاتصال المخصصة للمساعدة والتي تديرها منظمات مكرسة لصالح الأطفال.

3.8 والدعوة موجهة إلى تلك الإدارات التي ليس لبلداتها خطوط اتصال مخصصة لمساعدة الأطفال كي توصي باستعمال سواء الرقم 116 أو الرقم 116 111 للنفاذ الهاتفي إلى أي خطوط اتصال مخصصة لمساعدة أطفال يمكن أن تقام مستقبلاً.

**4.8** والدعوة موجهة إلى تلك الإدارات التي لديها خطوط اتصال قائمة مخصصة لمساعدة الأطفال تعمل على أرقام مختلفة كي تنظر في سبل ووسائل إدخال الرقم 116 أو الرقم 116 111 بالتوازي مع الأرقام الأخرى قيد الاستعمال.

## **9 لمزيد من الدراسة**

**1.9** ثمة جوانب أخرى من أجل صالح الأطفال، مثل حالة الأطفال المشردين من بلدهم الأصلي أو المخطوفين ممن قد يلزمهم تطبيقات اتصالات خاصة من قبيل الأرقام القصيرة. يُقترح أن تكون مثل هذه الجوانب الأخرى موضوع دراسة أخرى في المستقبل.





## سلاسل التوصيات الصادرة عن قطاع تقييس الاتصالات

|           |                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| السلسلة A | تنظيم العمل في قطاع تقييس الاتصالات                                              |
| السلسلة D | المبادئ العامة للتعريف                                                           |
| السلسلة E | التشغيل العام للشبكة والخدمة الهاتفية وتشغيل الخدمات والعوامل البشرية            |
| السلسلة F | خدمات الاتصالات غير الهاتفية                                                     |
| السلسلة G | أنظمة الإرسال ووسائطه والأنظمة والشبكات الرقمية                                  |
| السلسلة H | الأنظمة السمعية المرئية والأنظمة متعددة الوسائط                                  |
| السلسلة I | الشبكة الرقمية متكاملة الخدمات                                                   |
| السلسلة J | الشبكات الكبلية وإرسال إشارات تلفزيونية وبرامج صوتية وإشارات أخرى متعددة الوسائط |
| السلسلة K | الحماية من التداخلات                                                             |
| السلسلة L | إنشاء الكبلات وغيرها من عناصر المنشآت الخارجية وتركيبها وحمايتها                 |
| السلسلة M | إدارة الاتصالات بما في ذلك شبكة إدارة الاتصالات (TMN) وصيانة الشبكات             |
| السلسلة N | الصيانة: الدارات الدولية لإرسال البرامج الإذاعية الصوتية والتلفزيونية            |
| السلسلة O | مواصفات تجهيزات القياس                                                           |
| السلسلة P | المطاريق وطرائق التقييم الذاتية والموضوعية                                       |
| السلسلة Q | التبديل والتشوير                                                                 |
| السلسلة R | الإرسال البرقي                                                                   |
| السلسلة S | التجهيزات المطرافة للخدمات البرقية                                               |
| السلسلة T | المطاريق الخاصة بالخدمات التلمائية                                               |
| السلسلة U | التبديل البرقي                                                                   |
| السلسلة V | اتصالات البيانات على الشبكة الهاتفية                                             |
| السلسلة X | شبكات البيانات والاتصالات بين الأنظمة المفتوحة ومسائل الأمن                      |
| السلسلة Y | البنية التحتية العالمية للمعلومات وملاحم بروتوكول الإنترنت وشبكات الجيل التالي   |
| السلسلة Z | اللغات والجوانب العامة للبرمجيات في أنظمة الاتصالات                              |