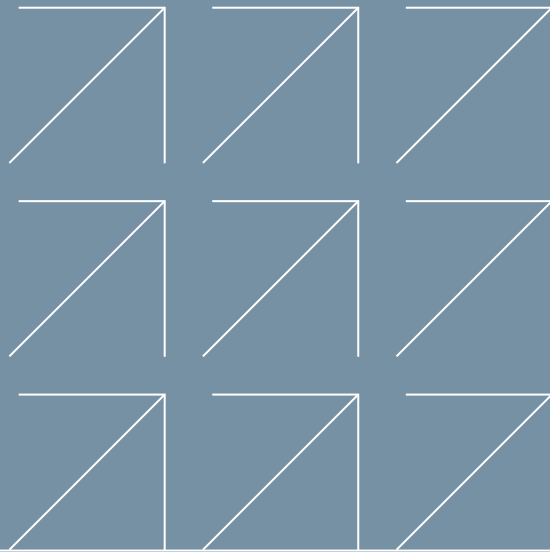


# التقرير

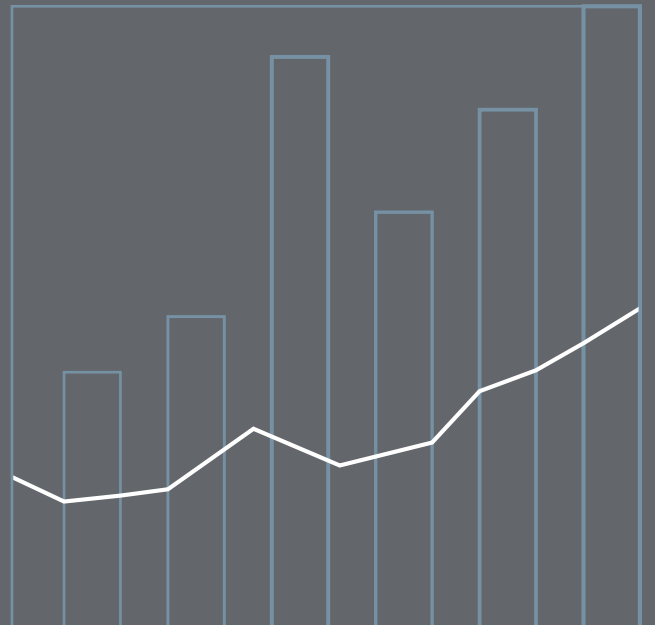
# السنوي

# 2020





# المحتويات



13

مبادرات الهيئة  
لمواجهة كوفيد-19

05

أبرز الإنجازات المحلية  
والإقليمية والعالمية

04

كلمة المدير العام

23

قطاع الاتصالات

16

إدارة الاستراتيجية  
والمستقبل

15

إدارة التدقيق الداخلي

29

إدارة الطيف الترددي

25

إدارة الشؤون  
التنظيمية

23

إدارة شؤون  
تطوير التكنولوجيا

35

إدارة السياسات  
والبرامج، إدارة التطوير

30

قطاع المعلومات  
والحكومة الرقمية



41

إدارة الشؤون الإدارية

40

إدارة الموارد البشرية

40

قطاع الخدمات المساندة

# كلمة سعادة المدير العام



حمد عبيد المنصوري  
المدير العام

لم يكن عام 2020 عاماً عادياً، فقد توقف العمل في الكثير من القطاعات في دول العالم، وألحقت تداعيات الجائحة أضراراً بالكثير من جوانب الحياة وأنشطتها.

ونحن في دولة الإمارات لم نكن استثناءً في هذا السياق، لكننا تعاملنا مع الظروف الصعبة على أنها تحديات يمكننا تحويلها إلى فرص حقيقية لتجربة خدماتنا الذكية ومبادراتنا الرقمية، وذلك من خلال التحول السريع إلى العمل عن بعد والتعليم عن بعد، وتقديم الخدمات عن بعد.

ولعل من المفارقات الطيبة أن عام الاستعداد للخمسين القادمة هو نفسه العام الذي اختبرنا فيه جهودنا المتراكمة عبر الخمسين عاماً الماضية، وقد كان العالم شاهداً على نجاحنا في هذا الاختبار، حيث كانت دولة الإمارات من أسرع الدول تعافياً من الوباء، ومن أكفئها في التعامل معه والتغلب على آثاره.

لقد استطاعت هيئة تنظيم الاتصالات بكونها المسؤولة عن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات أن تسهل عمل الجهات الحكومية والخاصة، من خلال إطلاق المبادرات الكفيلة في ضمان استمرارية الأعمال على مختلف الأصعدة وفي مختلف القطاعات.

لقد شكل قطاع الاتصالات نقطة الارتكاز القوية التي انطلقت منها الجهات العاملة في الدولة في تقديم خدماتها ومنتجاتها، فكانت النتيجة أن استمر أكثر من مليون تلميذ في تعليمهم، ومئات الآلاف من الموظفين الحكوميين وغير الحكوميين واصلوا عملهم بلا تأخير، وآلاف الأسر حصلت على حاجياتها من خلال الاتصالات والتطبيقات الذكية للتجارة الرقمية.

اليوم ونحن في هيئة تنظيم الاتصالات نستعد للاحتفال بعيد اتحادنا الخمسين، ننظر إلى الماضي بفخر، ونتطلع إلى المستقبل بأمل كبير، متسلحين بتوجيهات قيادتنا الرشيدة، وواثقين بقدرات كوادرنا البشرية، نسعى لتحقيق المزيد من الإنجازات، والمساهمة في إسعاد شعبنا، وتحقيق أهداف دولتنا ورؤاها المستقبلية.

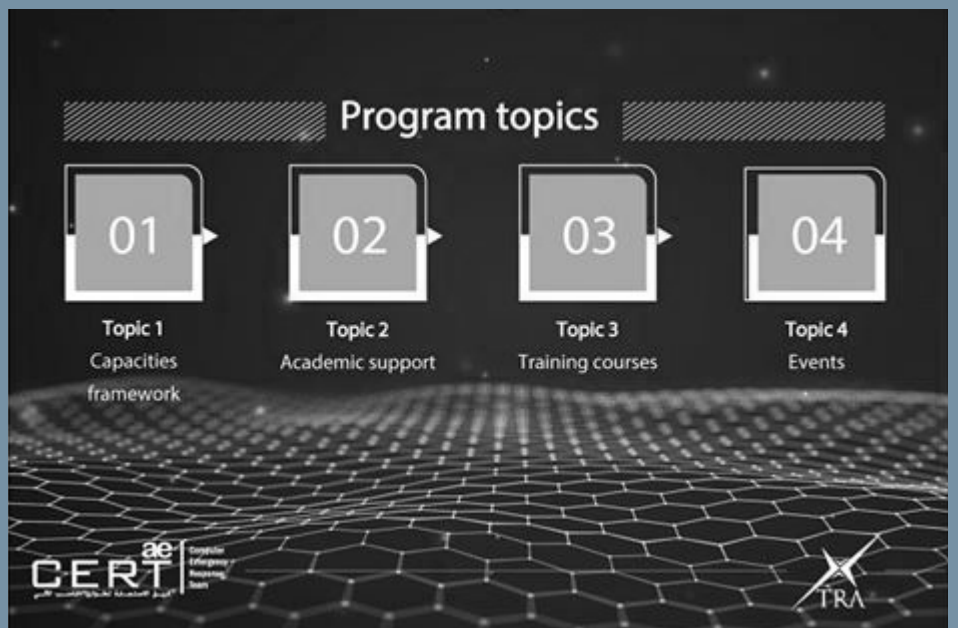
# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والعالمية

# 2020

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق النسخة الثالثة من هاكاثون الإمارات.



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق البرنامج الوطني لبناء القدرات.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات تطلق  
نظاماً جديداً للابتكار.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات  
تستضيف الاجتماع  
السادس والعشرين لفريق  
العمل العربي الدائم  
للطيف الترددي.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات تحصل  
على ثلاث شهادات  
للمواصفات القياسية في  
الموارد البشرية.





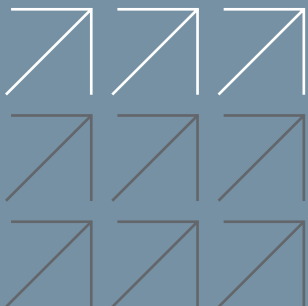
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق الدليل  
الإرشادي لتجربة المستخدم.



الحكومة الذكية  
mgovernment



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ترعى منصة  
الاتحاد الدولي للاتصالات للاجتماعات عن بعد.



الإمارات تترأس الجلسة  
الاستشارية الافتراضية  
لأعضاء مجلس الاتحاد  
الدولي للاتصالات.



الهيئة تنظيم الاتصالات  
والاتحاد الدولي  
للالاتصالات توقعان  
اتفاقية لإنشاء مركز  
الابتكار الرقمي العالمي.



الإمارات تترأس اجتماع  
اللجنة الوزارية للحكومة  
الإلكترونية واجتماع اللجنة  
الوزارية للبريد والاتصالات  
بدول مجلس التعاون  
دول الخليج العربي.

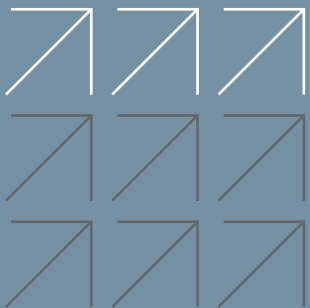




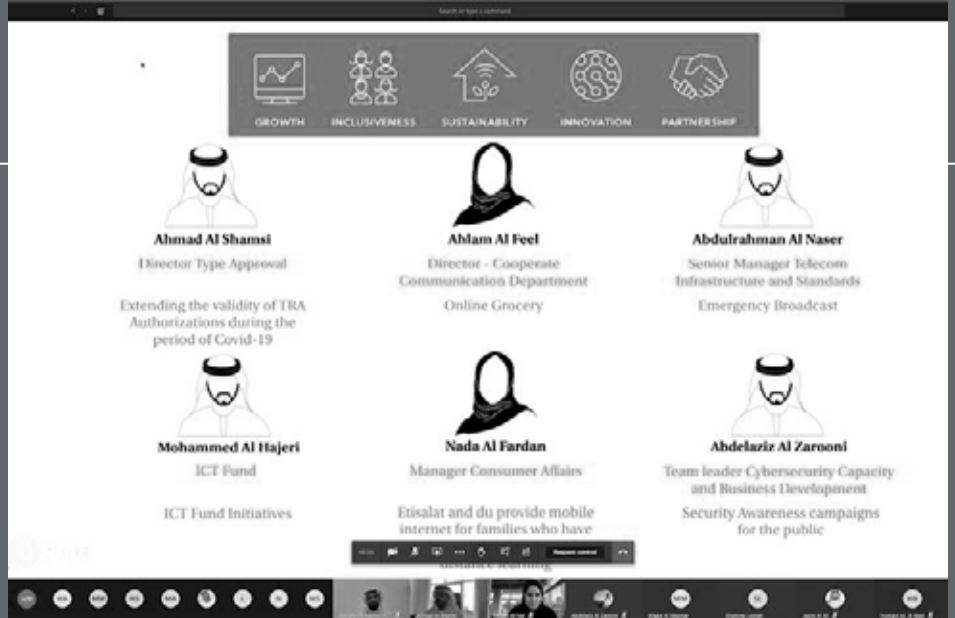
الإمارات تترأس اجتماع  
لجنة وكلاء البريد  
والاتصالات بدول مجلس  
التعاون لدول الخليج  
العربي.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات تنظم  
المنتدى الافتراضي  
لقطاع الاتصالات وتأثيره  
في استشراف المستقبل  
بعد كوفيد-19.



دولة الإمارات تتأسس  
الاجتماع الأول لفريق  
العمل العربي التحضيري  
للمؤتمر العالمي لتنمية  
الاتصالات 2021.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات تحصل  
على شهادة المعهد  
البريطاني للمعايير للعمل  
الآمن خلال كوفيد-19.



الهيئة العامة لتنظيم  
قطاع الاتصالات  
تستعرض أهم مشاريعها  
خلال أسبوع جيتكس  
للتقنية 2020.



أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات  
تستقبل 42 ألف متدرب من 83 دولة  
في أسبوع واحد.

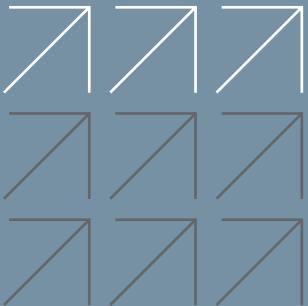
أكاديمية  
هيئة تنظيم الاتصالات  
TRA Academy

TRA.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
تطلق مخيمها الصيفي الافتراضي.



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
تطلق مخيمها الشتوي للابتكار بنسخته  
الأولى.



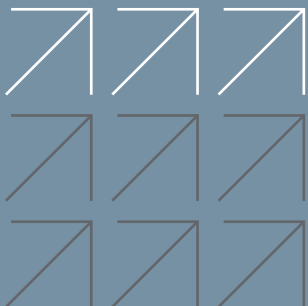


دولة الإمارات الأولى عربياً والثامنة عالمياً في مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020.

الإمارات الأولى عربياً وإقليمياً في عدد من المؤشرات المتعلقة بقطاعات الاتصالات.

الإمارات الأولى عربياً وإقليمياً والثانية عالمياً في جودة وتطور قطاع الاتصالات.

الإمارات أول دولة في الشرق الأوسط تطلق نطاق 500 ميگاهرتز إضافية لشبكات الواي فاي.



# مبادرات الهيئة لمواجهة كوفيد-19

اتخذت هيئة تنظيم الاتصالات العديد من الإجراءات والمبادرات بما يضمن سير الحياة بشكل طبيعي في الدولة، حيث وفرت الهيئة بيانات الإنترنت المجانية عبر الهاتف المحمول لتمكين التعلم عن بعد، بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأصدرت تعليمات لمزودي الخدمات في الإمارات لتقديم حزمة من البيانات اللازمة للوصول إلى ميزة التعلم عن بعد للعائلات التي لا تمتلك هذه الخدمة مجاناً، كما وفرت الهيئة بالتنسيق مع مزودي الخدمة مجموعة من التطبيقات لدعم التعلم عن بعد والعمل من المنزل بشكل استثنائي وحتى إشعار آخر، في سياق إجراءات الطوارئ التي اتخذت استجابة للظروف الناشئة.

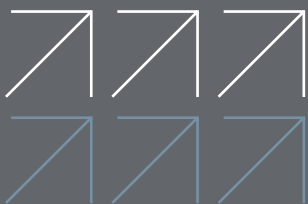
ورفعت الهيئة معدل سرعة النطاق العريض الثابت إلى 100 ميغا بايت في الثانية، بهدف تأمين سرعات إنترنت عالية تضمن سير عمليات العمل والتعليم عن بعد بسلاسة، وتؤمن أفضل مكالمات الفيديو والصوت وتبادل الملفات عبر الإنترنت. وعملت الهيئة على بث رسائل صوتية توعوية عند إجراء مكالمات هاتفية لدعم الإجراءات الاحترازية الحالية بالتعاون مع هيئة الصحة في إمارة دبي، ومزودي الخدمة، بالإضافة إلى إرسال تنبيهات الرسائل القصيرة لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة في الخارج التواصل مع مواطني دولة الإمارات من خلال وزارة الخارجية لإبلاغهم عن إجراءات الإخلاء والاحتياطات الواجب اتخاذها.

وأصدرت هيئة تنظيم الاتصالات قائمة بأسماء التطبيقات المستخدمة لشراء الحاجات اليومية في الإمارات العربية المتحدة، ليستخدمها المستهلكون بدلاً من أداء التسوق اليومي للبقالة. وشملت القائمة مراكز التسوق والتعاونيات الكبيرة، بالإضافة إلى محلات البقالة ومحلات اللحوم والخضروات وغيرها من الخدمات. ومددت الهيئة صلاحية جميع التراخيص اللاسلكية لتشمل المستشفيات والمراكز الطبية بغض النظر عن تاريخ انتهاء الترخيص، بالإضافة إلى توفير حزمة من الترددات اللاسلكية كنسخة احتياطية لدعم أنظمة الاتصالات اللاسلكية في قطاع الصحة.

وعززت الهيئة قدرة الشبكات وأعادت هندستها لتوفير تجربة سلسة للتعلم عن بعد والعمل عن بعد وبشكل يتواءم مع التغييرات الكبيرة في الطلب على خدمات الاتصالات وتدفقات حركة البيانات المعتادة.

وكجزء من جهودها لتعزيز التدابير الاحترازية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتجنب التفاعل المادي بين موظفيها. بدأ جميع موظفي الهيئة في 26 مارس 2020 العمل عن بعد من المنزل.

هذا ووفرت الهيئة خدمة التدريب عبر الإنترنت من خلال "أكاديمية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (تدريب)" بواسطة مركز الابتكار الرقمي. حيث تقدم هذه المنصة دورات تدريبية تفاعلية مجانية عبر الإنترنت حول موضوعات شائعة في مجال الأعمال والتكنولوجيا والمهارات الناعمة على مدار الساعة.



وأصدرت الهيئة تعليمات إلى مرخصي الاتصالات في الدولة لتعليق إلغاء تنشيط خدمات الهاتف المحمول بسبب انتهاء صلاحية المستندات. وهذا يتماشى مع مبادرة الحكومة لتمكين العمل من المنزل والتعلم عن بعد.

وحددت الهيئة ترددات راديوية خاصة بمراكز الفحص، وهدفت المبادرة إلى إجراء اختبار لفيروس كورونا المستجد، كوفيد-19 داخل السيارة، حيث يتلقى الممتحن تعليمات صوتية عبر مستقبل راديو السيارة على تردد FM منذ دخوله المركز حتى مغادرته، ليستلم النتيجة لاحقاً عبر هاتفه المحمول.

وبهدف تمكين حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة للعمل قامت الهيئة بتوفير مجموعة من الخدمات مثل أدوات مؤتمرات الفيديو والخدمات السحابية، وإنشاء وتعميم إرشادات وسياسات حول كيفية نشر واستخدام أدوات التعاون بأمان.

كما قاد الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي في الهيئة حملات التوعية الأمنية للجمهور لزيادة الوعي حول تداعيات الأمن السيبراني لـ كوفيد-19 والطرق الآمنة لاستخدام العمل من المنزل للجمهور، من خلال الجلسات عبر الإنترنت ومقاطع الفيديو المقدمة للطلاب في المدارس ولدى العائلات، وكذلك الموظفين، وتأتي هذه الحملات تماشياً مع الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني التي أطلقتها الهيئة منتصف العام الماضي.

كما فعلت الهيئة منصة الهوية الرقمية والتوقيع (UAEPASS) من أجل ضمان قدرة الأفراد والكيانات على الحصول على الخدمات رقمياً، ويعتبر تطبيق UAEPASS، أول هوية رقمية وطنية، على أرض الواقع. يمكن للأفراد من خلالها التحقق من هويتهم رقمياً، والحصول على الخدمات الرقمية السلسة دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمة.

وفي محاولة منها لتشجيع الناس على البقاء في المنزل، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات قائمة بتطبيقات التسوق الإلكتروني المستخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة ليستخدامها المستهلكون بدلاً من تسوق البقالة بشكل شخصي. وتقوم الهيئة بتحديث القائمة بشكل دوري بناءً على تطورات السوق. تشمل المتاجر الإلكترونية المدرجة في القائمة مراكز التسوق والجمعيات الكبيرة، بالإضافة إلى محلات البقالة ومحلات اللحوم والخضروات وغيرها من خدمات التسوق.

تدير الهيئة بوابة الحكومة الرسمية للدولة (u.ae) والتي تضم العشرات من الخدمات الحكومية التي يمكن الحصول عليها عن بعد وبصورة مؤتمتة بالكامل وعلى مدار الساعة. وتضم البوابة أيضاً منصة للمشاركة الرقمية التي تختص في الاستماع لآراء المتعاملين وتطوير الخدمات والسياسات بما يلبي توقعاتهم.

كما تضم البوابة قسماً خاصاً ومفصلاً عن فيروس كورونا، والإجراءات الحكومية والسياسات والمعلومات التي تهم المتعاملين في هذا الشأن. ويخضع هذا القسم للتحديث اليومي من قبل فريق البوابة بما يخدم مختلف شرائح المتعاملين.

# إدارة التدقيق الداخلي

تعمل الإدارة على مراجعة وتقييم مدى ملاءمة إطار عمل عمليات الحوكمة والرقابة وإدارة المخاطر وأدائه الوظيفي، وبالإضافة إلى ذلك، تضم أهداف إدارة التدقيق الداخلي تقديم المشورة والتوصيات للإدارة العليا حول جوانب تحسين أنظمة إدارة المخاطر والرقابة الداخلية والحوكمة.

## أ. نطاق عمل إدارة التدقيق الداخلي

### 1. مشاركات الإدارة محلياً

- عضوية مجلس إدارة جمعية الإمارات للمدققين الداخليين
- رئاسة لجنة الموارد البشرية في جمعية المدققين الداخليين
- عضوية لجنة التدقيق والمخاطر في الهيئة الوطنية للمؤهلات

### 2. قوانين تنظيمية

- دليل سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي
- ميثاق لجنة التدقيق وإدارة المخاطر
- ميثاق التدقيق الداخلي
- دليل الحوكمة

### 3. أهم الشهادات التي تم الحصول عليها:

- شهادة 2013:BS 13500 لنظام إدارة الحوكمة

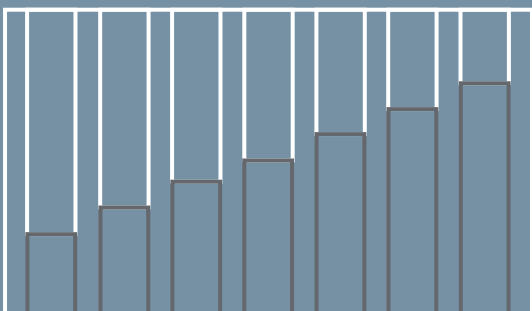
### 4. إنجازات أخرى

أ. بناءً على خطة التدقيق الداخلي المبنية على المخاطر المعتمدة لعام 2020 قامت إدارة التدقيق الداخلي بإصدار 20 تقريراً، كما هو موضح أدناه:

- 8 تقارير تدقيق داخلي
- 9 تقارير متابعة

• 3 تقارير تدقيق داخلي بناءً على تعليمات الإدارة العليا

ب. قامت إدارة التدقيق الداخلي بتقديم 46 استشارة لمختلف إدارات الهيئة خلال عام 2020



# إدارة الاستراتيجية والمستقبل

## ← شهادات الأيزو:

- انجاز شهادة إدارة المقارنات المعيارية PAS 7070
- انجاز شهادة السلامة في بيئة العمل BS Flex 45005:2020
- انجاز شهادة إدارة خدمات تقنية المعلومات وتوحيدها على مستوى أربع أقسام ISO 20000-1:2019
- انجاز شهادة نظام إدارة المخاطر ISO 31000
- تحديث الإصدار الجديد لشهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301:2019

## ← متطلبات الحصول على الشهادات

- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301:2019
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 10015:2019
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 30301:2011
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 22316:2017
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 27035-2:2016
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 27035-1:2016
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إطار عام الرشاقة المؤسسية (2019) PAS 1000
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إطار عام المقارنات المعيارية (2016) PAS7070
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 95009:2019
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 20400:2017
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 27017:2015
- الحصول على الإصدار الجديد من شهادة إدارة استمرارية الأعمال ISO 44001:2017
- ISO 21500:2012 إدارة المشاريع
- المساهمة في تنفيذ الإجراءات التصحيحية في مواصفة المرونة المؤسسية





# تطوير النظم الإلكترونية

- إضافة عدد من التحسينات التقنية على ISOROBOT: مثل
- الانتهاء من تطبيق نظام مؤشرات القياس التشغيلية "Quickscore"، في الربع الأول من 2020 وتدريب المستخدمين عليه في أبريل 2020
- التحسينات على نظام إدارة الجودة والعمليات بحيث شملت: التحديث على دليل إدارة العمليات، التحديث على إدارة الجودة، تطوير نظام الإدارة المتكامل، التحديث على الإطار العام للعمليات، تطوير مصفوفة المواءمة بين الأنظمة الإدارية في الهيئة
- الاعداد وتقديم 3 ورش تدريبية لموظفي الهيئة في العمليات والأنظمة الإدارية
- تمت إضافة عدد التحسينات التقنية على ISOROBOT: مثل:
  - إضافة مؤشر تنفيذ خطط الخاطر للإدارات
  - إضافة المرفقات التي تثبت تنفيذ خطط المعالجة للمخاطر

## نظم المخاطر واستمرارية الأعمال:

- تحديث سياسات وإجراءات وأنظمة الحوكمة لنظام المخاطر واستمرارية الاعمال بناء على الإصدار الجديد للأنظمة
- تحديث عمليات نظام المخاطر واستمرارية بناء على ملاحظات التدقيق
- تنفيذ الدعم المستمر لمنسقي المخاطر في تحديث المخاطر في النظام
- توفير 16 ورشة توعوية للإدارات عن خطط التأثير وخطط استمرارية الأعمال
- متابعة تحديث خطط التأثير وخطط استمرارية الأعمال مع الإدارات
- تنفيذ 12 تمريناً وهمياً بالتعاون مع الإدارات ومتابعة خطط تنفيذ الإجراءات التصحيحية
- دمج ومتابعة المخاطر لجميع المواصفات القياسية
- إغلاق جميع الملاحظات لتقرير العمليات

## التميز المؤسسي:

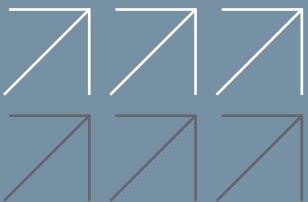
- تنفيذ 16 ورشة خاصة لشرح التحديثات على منظومة التميز الحكومي
- عقد ما يزيد عن 25 اجتماع/ورشة منفصلة مع الإدارات المعنية لمناقشة متطلبات التميز الخاصة بهم
- العمل على تطوير وتطبيق أدوات التميز على مستوى الإدارات بعدد (16) إدارة تميز جديدة
- إجراء تقييم متكامل للفجوة التنافسية لجميع إدارات الهيئة
- تطوير خطط تحسين في الإدارات بناء على مخرجات تقييم الفجوة التنافسية

## ← التميز المؤسسي:

- المتابعة على مخرجات ومتطلبات مبادرة التميز المؤسسي المستدام
- المشاركة في الجلسة الحوارية لتطبيق المواصفات القياسية كمحرك دعم التميز المؤسسي
- المشاركة في الجلسة الحوارية لعرض القدرات الحكومية من منظور التميز الحكومي
- وضع أكثر من 300 مؤشر فرعي لمراقبة تطبيق الأنظمة الإدارية، ورفع تقرير تفصيلي للقيادة العليا لمتابعة مستوى الأداء
- دراسة الوثائق المستقبلية وتقديم أكثر من 100 مقترح على مستوى الهيئة
- حصر أكثر من 100 فرصة وتحدي مستقبلي للإدارات
- المشاركة في تقديم العروض المرئية لزيارات الوفود لاستعراض أفضل الممارسات مثل: الهيئة الاتحادية للرقابة النووية
- تطوير مصفوفة RASCI لإدارة الاستراتيجية والمستقبل

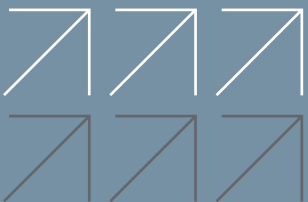
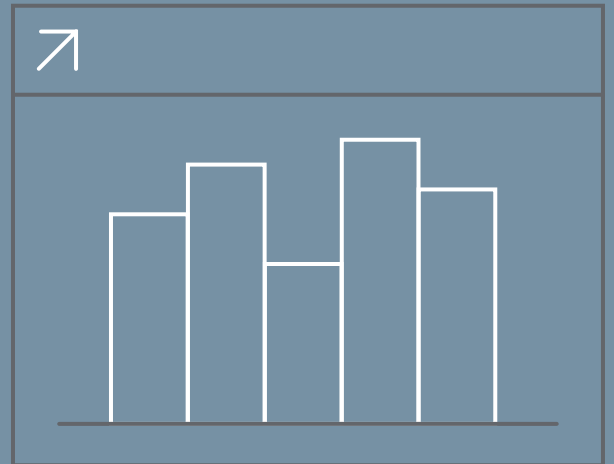
## ← التدقيق:

- الإشراف على ثلاث دورات للتدقيق على العمليات في الهيئة 2020 والتنسيق مع مختلف الإدارات حيث بلغت نسبة التحسن في توثيق العمليات على النظام في 2020 أكثر من 40%.
- الإشراف على ثلاث دورات للتدقيق التميز المؤسسي المستدام في الهيئة لعام 2020، والتنسيق مع مختلف الإدارات حيث بلغت نسبة التحسن 47%
- العمل على متابعة وتنسيق عمليات التدقيق الخارجي على نظم الجودة والمواصفات العالمية المختلفة وبواقع (42 زيارة تدقيق)
- العمل على متابعة عمليات التدقيق الداخلي على نظم الجودة والمواصفات العالمية
- إدارة أكثر من 20 زيارة سنوية للتدقيق الخارجي على الأنظمة الإدارية
- الإشراف على عملية التدقيق الداخلي على خدمة فض النزاعات 2020 وإصدار تقرير بالتوصيات
- تحقيق المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية والخدمات
- إصدار 21 تقرير تدقيق للمخاطر التشغيلية للإدارات بشكل ربع سنوي
- إصدار 4 تقارير التدقيق للمؤشرات الاستراتيجية
- إصدار تقرير للممكنات الحكومية
- إصدار تقرير لمتابعة مؤشرات تداعيات جائحة كورونا
- مراجعة تقارير التدقيق للمخاطر الاستراتيجية للإدارات



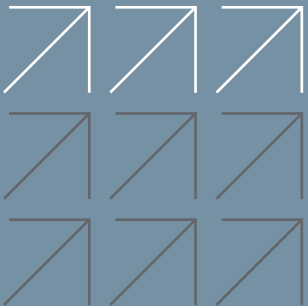
## ← الاستبيانات :

- إطلاق أكثر من 12 استبيانات مختلفة تشمل:
  - استبيان سعادة الموردين
  - استبيان سعادة الشركاء
  - استبيان سعادة الموظفين
  - استبيان سعادة المجتمع
  - استبيان السمعة والصورة المؤسسية
  - استبيان المتسوق السري
  - استبيان الصحة والسلامة في بيئة العمل
  - استبيان سعادة الموظفين عن الخدمات الداخلية
  - استبيان الحوكمة المؤسسية
  - استبيان نضج المخاطر
  - استبيان نضج العمليات
  - استبيان مسح الأسر وانطباعات متعاملي قطاع الاتصالات
  - استبيان نضج المخاطر
- متابعة مخرجات الاستبيانات ووضع خطط تحسينية ليتم متابعتها ضمن مكتب إدارة المشاريع



## ← السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات 2021:

- التحول الرقمي من خلال أتمته تصميم وإطلاق نظام إنفاذ السياسات
- تطوير منهجية قياس أثر السياسات التنظيمية وتطبيقها
- تطبيق الإنفاذ على مستوى الإدارات
- إدارة وتنفيذ عمليات قسم إنفاذ السياسات
- تطوير أسس وضع المنهجيات وترابط عمليات التقييم في قسم إنفاذ السياسات
- إدارة وتنفيذ عمليات التدقيق على السياسات في هيئة تنظيم الاتصالات
- إعداد وتصميم منهجية فض النزاعات
- تصميم معايير تحديد السياسات ذات الأولوية
- تقييم السياسات المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية
- تقييم السياسات الداعمة للمؤشرات الوطنية
- إضافة أليات لقياس لمؤشرات تشغيله لقسم إنفاذ السياسات
- دراسة نضج السياسات التنظيمية في الهيئة
- إعداد دليل تطوير ومراجعة السياسات التنظيمية
- تطوير نموذج لتقييم مخاطر المستقبل
- تطوير آلية لتقييم مخاطر المستقبل



# إدارة العلاقات الدولية

- إرسال 55 رسالة تضامنية في مواجهة فيروس كورونا
- ترأس الاجتماع الافتراضي لمجلس الاتحاد الدولي للاتصالات
- إصدار الدليل الإرشادي لحماية الطفل عبر الإنترنت
- إطلاق مشروع مركز الإبداع بالاتحاد الدولي للاتصالات
- التنسيق الفعال لحضور اليوم التكنولوجي الإماراتي الروسي
- ترأس الاجتماع الثامن والعشرين للجنة وكلاء البريد والاتصالات
- ترأس اجتماع 22 للجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية
- ترأس الاجتماع السادس للجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية
- رئاسة دولة الإمارات الفعالة لفريق العمل العربي التابع لأعضاء مجلس الاتحاد
- رئاسة اجتماع مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات
- الاستضافة الفعالة لمنتدى (الاستخدام المستدام لتقنيات المعلومات والاتصالات)
- تفعيل أداة قياس رضا الشركاء عن الهيئة
- ترأس الاجتماع الـ 26 للجنة الوزارية للبريد والاتصالات



## المشاريع التقنية ←

- مصفوفة الإمارات
- النسخة الثانية من النظام الإلكتروني للموافقات على الاجتماعات الدولية
- تطبيق العلاقات الدولية
- النظام الإلكتروني لطلب إجراء المقارنات المعيارية
- نظام إدارة العلاقات الحكومية
- تفعيل استخدام نظام إدارة المهام الداخلية للفريق من خلال برنامج جيرا

## الأحداث ←

14

اطلاع الهيئة على تجارب الجهات الخارجية من خلال المقارنات المعيارية

8

التغطية الإعلامية لمشاركات الهيئة على موقع الاتحاد الدولي للاتصالات

236

تغطية الأحداث الدولية من خلال منصات التواصل الاجتماعي

7

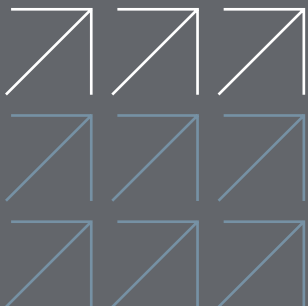
تعبئة الاستبيانات الخاصة بشركاء الهيئة

12

توقيع مذكرات التفاهم على المستوى المحلي والدولي

7

استفادة من الجهات الخارجية من تجربة الهيئة من خلال المقارنات المعيارية



# قطاع الاتصالات

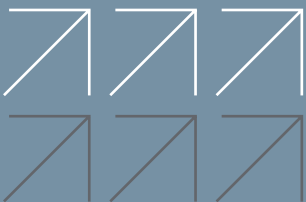
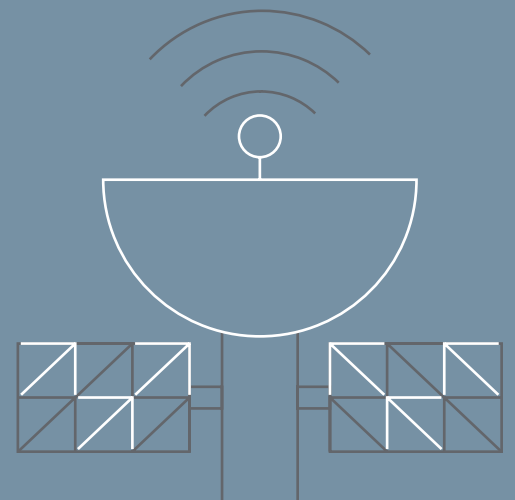
## إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

### المشاريع: ←

- مقارنة جودة شبكات وخدمات الهواتف المتحركة والذكية
- برنامج التحليل المتقدم للبيانات
- شهادات عدم الممانعة لخدمات الأراضي (NOC)
- منصات اختبار أجهزة الأمن والسلامة (المختبر الوطني لاعتماد النوعية)
- الخدمات والعمليات
- اعتماد النوعية
- الخدمات والشبكات اللاسلكية
- التخطيط والتكنولوجيا

### الفعاليات: ←

- تنظيم زيارة افتراضية لمعرض هواوي للجيل الخامس
- المشاركة في الجلسة الافتراضية حول دور المرأة في قطاع الاتصالات
- تنظيم منتدى استمرارية الأعمال
- تنظيم فعالية الاحتفاء باليوم العالمي للاتصالات
- تنظيم ورشة توعوية للشركاء الاستراتيجيين حول اعتماد النوعية
- تنظيم ورشة توعوية لموردي أجهزة الاتصالات

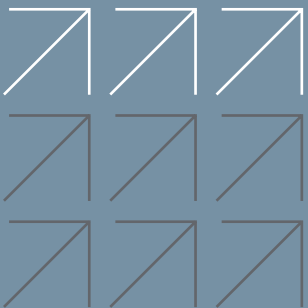


## ← التمثيل الدولي:

- الجلسة الاستشارية الافتراضية لأعضاء مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات
- الاجتماع العربي 15 للتحضير للجمعية العالمية لتقييس قطاع الاتصالات
- الحوار التحضيري الإقليمي العربي حول المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2021
- اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية واللجنة الوزارية للبريد والاتصالات بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.
- فريق التقييس العربي للتحضير للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات 2021

## ← أنشطة أخرى:

- خطة الاستعداد للخمسين
- منظومة الأداء المتقدم
- مشروع إسكان المواطنين
- دليل مواصفات غرف الاتصالات
- إجراءات الأراضي العامة
- التفتيش الإلكتروني على أجهزة الاتصالات
- خدمات اعتماد النوعية
- الربط الإلكتروني للخدمات
- الرسائل النصية القصيرة الاقترامية
- تسجيل خدمات إنترنت الأشياء
- جاهزية مركز التحكم والسيطرة





# إدارة الشؤون التنظيمية

## المشاركات المحلية:

- تسهيل الحصول على بيانات الإنترنت (مجانيًا ضمن الشروط والأحكام) عبر الهاتف المحمول لتمكين التعلم عن بعد في كوفيد-19
- دعم تقديم خدمات الرعاية الصحية عن بعد للتعامل مع جائحة كوفيد-19
- ضمان توفير خدمات الأقمار الصناعية في المناطق التي لا تخدمها بنية تحتية ثابتة كافية لتأمين التعلم عن بعد.

## المشاركات الإقليمية

- تنظيم التجوال الدولي بين دول المجلس والتي تتضمن وضع أسقف سعرية لبعض خدمات التجوال بين دول المجلس بهدف تخفيض أسعار التجوال الدولي بين دول مجلس التعاون الخليجي بنسبة 42% في المتوسط
- مشاركة أعضاء الإدارة في اجتماعات فريق العمل العربي لمؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات - الأمانة العامة لجامعة الدول العربية

## المشاركات الدولية:

- مشاركة أعضاء الإدارة في اجتماعات مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات الذي ترأسته الدولة في يونيو 2020.
- المشاركة بتجربة دولة الإمارات للتصدي لجائحة فيروس كورونا في منصة الاتحاد الدولي للاتصالات (REG4COVID) وتقرير القمة العالمية حول مجتمع المعلومات
- المشاركة في منتدى WSIS
- المشاركة في اليوم العالمي للاتصالات ومجتمع المعلومات
- مشاركة أعضاء الإدارة في اجتماعات فريق الخبراء المعني بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات في أبريل وسبتمبر 2020
- مشاركة أعضاء الإدارة في اجتماعات الندوة العالمية للاتحاد الدولي للاتصالات لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات WTIS 2020 في ديسمبر 2020

## اتفاقيات:

- اتفاقية مشاركة مواقع الهاتف المتحرك.
- اتفاقية بشأن ترحيل المرضخ لهم لحركة الترابط إلى IP Interconnect من TDM
- التفاوض بشأن نقاط ربط جديدة وتنفيذها



## قرارات

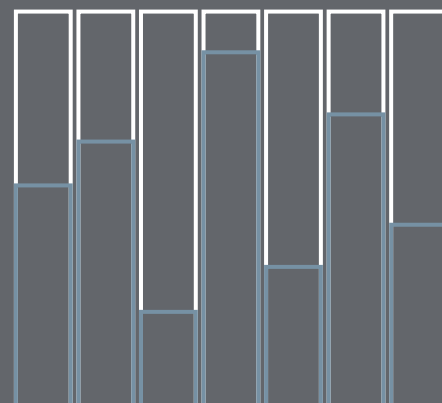
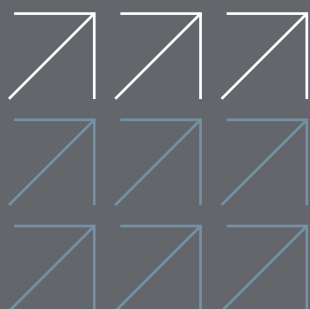
إصدار (9) من قرارات المخالفات في عام 2021 للمرضى لهم لعدم امتثالهم للوائح حماية المستهلك ولوائح الموافقة على الأسعار

## قرارات تنظيمية:

- إصدار أنظمة دخول المرخص لهم للأراضي الخاصة بهدف وضع إطار تنظيمي وتحديد واجبات وحقوق المرخص لهم وملاك الأراضي الخاصة
- إلزام المرخص لهم بتحويل تقنيات الربط بين الشبكات من تقنية الإرسال المتعدد بتقسيم الزمن (TDM) إلى الربط القائم على بروتوكول الإنترنت (IP) لضمان أمن الشبكة
- تجديد ترخيص شركة الياه سات
- تجديد ترخيص شركة نداء
- تجديد ترخيص Alyah Advanced & Star
- عملاً برسالتها التي تهدف إلى حماية مصالح المستهلكين في الدولة وضمن الإطار العام لثقافة التميز والتحسين المستمر المعمول بها في الهيئة قامت الهيئة عام 2020 بإجراء تعديلات إضافية على اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك، وذلك بعد تلقي قسم إسعاد المتعاملين عدد 28139 شكوى حول مختلف المواضيع في عام 2019، ومن ضمنها شكاوى متكررة تتطلب وضع حلول جذرية لتفاديها
- ترى الهيئة أنه سيكون لهذه التعديلات الأثر الإيجابي في تعزيز دور قطاع الاتصالات ومواصلته في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة للمستهلكين، وتحسين رضا المستهلكين بشكل عام، وعلى وجه الخصوص خفض عدد شكاوى المستهلكين مقارنة بالفترات الزمنية التقريبية من العام السابق

## إحصائيات:

- جودة الخدمة المرخص لهم لعام 2020
- نسبة التغيير في الأعطال الناتجة عن زيادة استخدام (فترة التوقف) في الإنترنت في الدولة (أسبوعياً مقارنة بالعام السابق في نفس الفترة)



## ← إنجازات أخرى

- شرعت إدارة الشؤون التنظيمية في العمل على تحويل عملية ضبط الأسعار الى عملية تفاعلية ذكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي من خلال الاستعانة بخوارزميات التعلم الآلي
- الأتمتة الذكية للمؤشر القياسي للأسعار وال AREGNET report، حيث يقوم النظام الحالي باحتساب المؤشر آلياً بدون تدخل بشري وفي زمن قياسي
- دليل الامتثال والإفناذ لسياسة طلب ضبط الأسعار لتقييم مدى التزام المرخص له بجوانب معينة من الإطار التنظيمي المتعلق بالأسعار، ولا سيما مع سياسة وإجراءات ضبط الأسعار
- تم استحداث نموذج وأداة لتقييم الأداء المالي للمشغلين في دولة الإمارات العربية المتحدة وعدد من المشغلين الدوليين بين الأعوام 2014 و 2019 من حيث الربحية والكفاءة والسيولة والهيكل المالي وكثافة الاستثمار
- إجراء دراسة دولية لقياس أسعار التجزئة لخدمات الهاتف النقال والثابت في دولة الإمارات العربية المتحدة مقارنة مع الأسعار في بلدان أخرى
- استحدث قسم الاقتصاد والمنافسة مهام جديدة تعنى بمراقبة مدى امتثال المرخص لهم بسياسة طلب الأسعار بالإضافة إلى التزام المرخص لهم بالموافقات المشروطة المتعلقة بطلب ضبط الأسعار
- دعم التحول الرقمي لعمليات الإدارة من خلال أتمتة عملية تحليل البيانات وإعداد قاعدة بيانات إحصائيات قطاع الاتصالات (Data Bank)
- تم تصميم لوحة عرض نسبة تغطية شبكة الألياف الضوئية في الدولة من قبل المرخص لهم وخطط انتشار الشبكة المستقبلية
- أصدرت الهيئة تعليمات لمقدمي خدمات الاتصالات في الدولة تقضي بأن لا يقتصر قبول طلبات المستهلكين المتعلقة بإلغاء الخدمة بحيث يكون عبر المكالمات الهاتفية فقط، وعلى أن يتم قبول جميع طلبات المستهلكين، ومن ضمنها طلبات إلغاء الخدمة عن طريق المتاجر التابعة لمزودي خدمات الاتصالات في الدولة في تقديم الطلب في المتاجر
- عملت الهيئة مع المرخص لهما على تطوير ودمج ميزة إضافية في تطبيقات الهاتف المحمول الخاصة بهم فيما يتعلق ببدء وتاريخ انتهاء خطط وحزم الخدمات
- عملت الهيئة مع المرخص لهما على تطوير خدمة تسمح للمستخدم الاطلاع على جميع أرقام الهواتف المدرجة تحت اسمه بإدخال رقم هويته على موقع الهيئة و / أو تطبيق الهيئة
- المساهمة الفعالة للهيئة في زيادة وعي مستهلكي خدمات الاتصالات بحقوقهم ومسؤولياتهم عن طريق نشر رسائل توعوية متنوعة تحت مسمى "من حقا تعرف حقا" عبر منصات التواصل الاجتماعي خلال عام 2020
- قامت الهيئة بإصدار وثيقة توضيحية لمزودي خدمات الاتصالات بخصوص جمع أرقام الاتصال البديلة للمستهلكين من قبل مزودي الخدمة
- قامت الهيئة بإطلاق استشارة حول إصدار تعليمات لمزودي الخدمة متعلقة بإدارة حدود الائتمان

## ← إنجازات أخرى

- قامت الهيئة بمراجعة أنظمة حماية المستهلك، وتحديثها وإصدار النسخة الخامسة منها خلال الربع الرابع لعام 2020
- تقوم الهيئة بمراجعة عقود الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمة لضمان مدى امتثالها مع أحكام أنظمة حماية المستهلك، ولتعزيز وحماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات
- عملت الهيئة مع المرخص لهم على وضع خطط تحسين لرفع مستويات السعادة لمخرجات بعض محاور استبيان سعادة المجتمع

السمات	2018	2019	الثغرات الرئيسية لعام 2019 • حسب التصنيف السكاني
مستوى أسعار خدمات الاتصالات	43	56	جميع إمارات الدولة / جميع الوافدين / كلا الجنسان / كافة الفئات العمرية جميع مناطق إمارة أبوظبي
مستوى شفافية التعاملات مع مزودي خدمات الاتصالات	53	66	لجيرة/شعب جنوب شرق آسيا / 45-49 عاماً أبوظبي (المشرف/المرور و مدينة خليفة)
مستوى خدمة العملاء المقدم من مزودي خدمات الاتصالات	56	67	الغربيون / 25-29 عاماً / 40-44 عاماً من مزودي خدمات الاتصالات أبوظبي (المرور)
مدى سهولة التعامل مع مزودي خدمات الاتصالات	52	66	الشارقة / فجيرة / شبه القارة الآسيوية أبوظبي (الكورنيش و المشرف)

- عملت الهيئة مع المرخص لهما على تقديم ميزة للمستهلكين تقبل طلبات المستهلكين المتعلقة بتغيير خطة الاشتراك في أي وقت قبل تاريخ انتهائها
- أصدرت الهيئة تعليمات تمنع المرخص لهم من استخدام المعلومات المتعلقة بتفاصيل استخدام المستهلكين بهدف التسويق لخدمات جديدة
- ألزمت الهيئة المرخص لهما ضمان تقديم جودة وخدمة أفضل من قبل الفنيين الخارجيين التابعين لهم
- تعمل الهيئة مع المرخص لهما على إلغاء قيمة البيانات المستهلكة من قبل عملائها الذين يقدمون شكاوهم حول خدمات الاتصالات عبر تطبيق الهيئة
- تقوم الهيئة بدراسة وتقييم أداء المرخص لهم فيما يتعلق بمعالجتهم لشكاوى المستهلكين
- تقوم الهيئة على العمل بتطوير نظام علاقات المتعاملين CRM للحصول على مستوى أعلى من البيانات من خلال توفير تصنيف دقيق لنزاعات المستهلكين الواردة للهيئة
- تقوم الهيئة بالعمل مع شركة دو لتطوير آلية توفير تفاصيل الفاتورة الخاص بهم عبر الرسائل القصيرة
- حرصت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على إصدار مجموعة من القرارات التي تساهم في ضمان سلامة المواطنين والمقيمين والزوار على أراضي الدولة



# إدارة الطيف الترددى

## إنجازات إدارة الطيف الترددى فى عام 2020

- ارتفاع إيرادات خدمات الإدارة بنسبة 8% لتبلغ (514,335,466) درهم بنهاية عام 2021
- إنجاز جميع المشاريع المكلفة من سعادة المدير العام بنسبة 100%
- تحقيق جميع مستهدفات المؤشرات الاستراتيجية بنسبة 100%
- تحقيق جميع مستهدفات مؤشرات الخطة التشغيلية بنسبة 100%
- إطلاق مبادرات كوفيد-19، والتي استفاد منها أكثر من 22 مليون مراجع لمراكز الفحص الوطنى
- تم تشكيل (32) فريق عمل داخلى فى الإدارة للعمل على المبادرات الداخلية للإدارة لعام 2020
- استمرار جميع عمليات وخدمات إدارة الطيف الترددى بنسبة 100% خلال عام 2020

## تحقيق جميع مستهدفات الخطة التشغيلية

النشاط	نسبة تحقيق مستهدف 2020
عملية قياس التغطية المتجاوزة للحدود	100%
عملية المسح الميدانى على استخدام الترددات	100%
عملية صيانة نظام رصد الطيف الترددى	100%
تحليل الترددات الخاصة بالخدمة الارضية (BR IFIC)	100%
تحليل الترددات الخاصة بالخدمة الساتلية (BR IFIC)	100%
تنسيق الطيف الترددى للخدمات الفضائية والمدارات الساتلية التابعة للدولة	100%
تسجيل مرشحات الاستغاثة	100%
عملية تسجيل إشارات النداء	100%
إبلاغ المحطات الراديوية العاملة فى الدولة فى سجلات الاتحاد الدولى للاتصالات	100%
عملية تحديث الخطة الوطنية للطيف الترددى	100%
عملية مراجعة وتحديث اللوائح والأطر التنظيمية الخاصة بالطيف الترددى	100%
عملية إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بالطيف الترددى	100%

# قطاع المعلومات والحكومة الرقمية

## المشاركات المحلية

- لجنة إدارة التحول نحو حكومة المستقبل
- فريق مركز التواصل الوطني الموحد

## المشاركات الإقليمية

- اللجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية
- الاجتماع الأول للجنة التنفيذية لمجلس التعاون للحكومة الإلكترونية 2021

## المشاركات الدولية:

- الاطلاع على أفضل الممارسات في الحكومة الدنماركية

## الاحصائيات

### الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FEDnet):

إجمالي عدد الجهات التي  
تستخدم خدمة الإنترنت  
من FEDnet



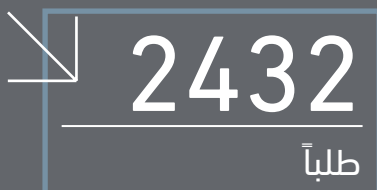
إجمالي عدد الجهات التي  
تستخدم خدمة G2G من  
FEDnet



إجمالي عدد  
الجهات المربوطة بـ  
FEDnet



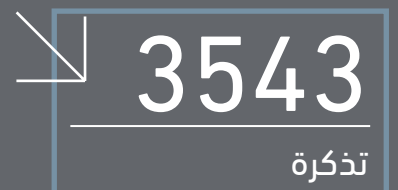
إجمالي عدد التفاعلات التي  
تم حلها من قبل فريق الخط  
الأول خلال عام 2019



إجمالي عدد التفاعلات التي  
تم حلها من قبل فريق الخط  
الأول خلال عام 2019



إجمالي عدد التفاعلات  
التي تلقاها مكتب خدمة  
FEDnet خلال عام 2019



## الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FEDnet):

إجمالي عدد مكالمات العملاء الواردة إلى مكتب خدمة FEDnet خلال عام 2019

15K  
في السنة (تقريباً)

إجمالي عدد التقارير التي تم إنشاؤها بواسطة مكتب خدمة FEDnet خلال عام 2019

19  
تقريباً

إجمالي عدد طلبات G2G الواردة من مكتب خدمة FEDnet خلال عام 2019

172  
طلباً

## الرابط الحكومي للخدمات (GSB):

تجاوز إجمالي الاستخدام على المنصة

87  
مليون معاملة

إجمالي عدد الجهات التي تستخدم خدمة GSB

81  
جهة

إجمالي عدد الخدمات المشمولة على منصة GSB

272  
خدمة مباشرة

عدد الجهات التي تستخدم البنية التحتية كخدمة (IaaS)

36

إجمالي عدد التطبيقات الموصولة بخاصية الدخول الموحد SSO

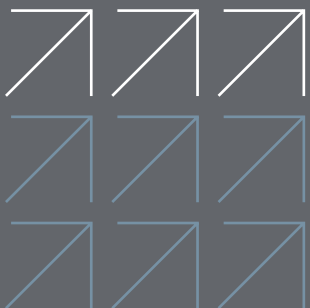
107

إجمالي عدد الجهات الموصولة بخاصية الدخول الموحد SSO

58

عدد الجهات التي تستخدم البريد الإلكتروني كخدمة (EaaS)

13



## إنجازات أخرى

### 1. مزود خدمات الإنترنت المزوج من FEDnet:

من أجل ترسيخ ركائز الحكومة الذكية الشاملة، تم التفاوض مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) لتوفير خط إنترنت للشبكة الاتحادية إلى جانب الخط الحالي من مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، مما أدى إلى تحول هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية إلى أول جهة حكومية في الدولة تقدم خدمة الإنترنت من خلال أكثر من مزود واحد للخدمة، بما يضمن توفر الخدمة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. وسيوجد هذا تحدياً بين مزودي الخدمات لتقديم أفضل الأسعار والخدمات. لقد وفر هذا الاتصال على الهيئة ما يبلغ 2,440,000 درهم إماراتي.

(من 4,560,000 إلى 7,000,000)

### 2. انتقال الجهات الجديدة إلى FEDnet:

تم تحسين إجراءات تحويل الجهات الجديدة إلى FEDnet من خلال توجيه الجهة الطالبة للتنسيق مباشرة مع مزود الخدمة (اتصالات)، للحصول على الاتصال الشبكي. وقد أدى هذا التغيير إلى خفض عدد الموارد في فريق التعهيد بمقدار موظفين اثنين، مما أدى إلى توفير تكلفة عقود التعهيد بواقع 11,470,476.24 سنوياً.

### 3. فصل حركة شبكة ضيوف الواي فاي

من أجل رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها FEDnet، قام فريق الشبكة بنقل مسار خط الإنترنت المقدم إلى 19 جهة ونقل غير الموظفين من الشبكة الرئيسية إلى الإنترنت غير المتزامن، وقد أفضى هذا التغيير إلى تحقيق وفورات في النطاق العريض للشبكة الرئيسية ومدخرات مالية تقدر بنحو 2,967,600 سنوياً (247,300 شهرياً) والحد من المخاطر على خط الشبكة الرئيسي في حالة تعرض خطوط الجهة لأي خطر ما.

### 4. شهادات الأيزو

بغية تحسين جودة الخدمات المقدمة، تم تطبيق معيار ISO 20000 حيث يجري تطبيق المعايير الدولية لأفضل الممارسات في مجال إدارة خدمات تقنية المعلومات. ومن شأن ذلك تحسين أداء الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تحديد احتياجات مزود الخدمة.

عملت إدارة الحكومة الإلكترونية بالهيئة على تطبيق معيار ISO 27001، مما يساهم في حماية المعلومات من مخاطر أمن المعلومات مثل اختراق المعلومات أو فقدانها.





## 5. يعد متجر الخدمات الرقمية، <https://marketplace.gov.ae>، منصة مبتكرة وفريدة من نوعها تم إطلاقها وتقديمها للعرض مجموعة متنوعة من الخدمات

بالإضافة إلى الخدمات السحابية المقدمة للجهات الحكومية من خلال البوابة، تحتوي المنصة على دليل مصنف لمزودي الخدمات المعتمدين مع إمكانيات البحث على أساس المحتوى. سيجمع الدليل المعلومات اللازمة عن الكفاءات والقدرات الرئيسية للبائعين. كما يعرض تقييمات مؤكدة من عملاء سابقين وتجاربهم مع مزود ما من مزودي الخدمات. لن يساعد هذا الأمر المستهلكين على اتخاذ قرارات مدروسة عند اختيار البائع للمشروع القادم فحسب، بل وسيدعم الشركات التي تحظى بسجل أداء مثبت. كما وسيكون من شأن دعم الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال ربطها بالعملاء المحتملين من القطاع الحكومي. تشمل الخطط المستقبلية:

1. إنشاء منصة حوارية بين البائعين ومزودي الخدمات
2. تضمين قدرة من قدرات طرح المناقصات
3. تسجيل المراكز البحثية والأكاديميين

## 6. تم تقديم "النسخ الاحتياطي كخدمة" كجزء من الجهود المبذولة لزيادة العروض في محفظة الخدمات السحابية

تساعد هذه الخدمة الجهات على تبسيط وتحسين عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة لتسهيل وأتمتة مراقبة العمليات والتحكم في التكلفة والكفاءة التشغيلية. فيما يلي عرض القيمة:

- ضمان حماية المعلومات من خلال النسخ الاحتياطي خارج الموقع
- تقليل الاستثمار العام للحكومة من خلال اقتصاديات الحجم
- التأكد من أن العملية تلي متطلبات الأمان المقبولة
- تقديم مزايا أمنية موسعة للبيانات المنسوخة احتياطياً، مثل التشفير

## 7. بناءً على تفاعلنا مع الجهات الحكومية الاتحادية على مدار السنوات الخمس الماضية وأحدث الاتجاهات في مجال الحوسبة السحابية، أطلقنا الإصدار الثاني من سحابة (FEDnet 2.0) FEDnet

إذ جاء بميزات إضافية تكمل الخدمات الحالية وجعلتها أكثر جاذبية للعملاء. ومن إحدى الفوائد الرئيسية للبيئة الجديدة تقليل مدة اعتماد الجهات للخدمة، حيث كان يستغرق الأمر سابقاً 7 أيام عمل (أي ما يعادل 49 ساعة) لنقل عبء العمل بينما يمكن الآن إنجاز ذات الأمر في غضون بضع ساعات (حوالي 5 ساعات). وبما أن جل تركيزنا كان على احتياجات عملائنا ولأننا على ثقة تامة من أن الترقية الجديدة إلى FEDnet 2.0 ستوفر للعملاء الدعم اللازم في أعمالهم، فقد أنشأنا عرضاً مجانياً لجميع الجهات الحكومية ونظمنا سلسلة من جلسات ورش العمل لتوضيح إمكانيات ومميزات الخدمة.

## 8. استناداً إلى عملية الابتكار واستشراف المستقبل في الهيئة، تم إجراء دراسة لبحث إمكانية توزيع سحابة FEDnet 2.0 جغرافياً عبر مراكز بيانات متعددة

ولن يحد ذلك بدرجة كبيرة من مخاطر الكوارث فحسب، بل وسيقلل من تكلفة اقتناء المعدات المخصصة فقط للتعافي من الكوارث. سيكون التوفير في التكلفة بنسبة 50% على معدات التعافي من الكوارث. يتم دعم هذه البنية المعمارية حالياً بواسطة FEDnet 2.0 وسيتم تنفيذها بمجرد تحديد مركز بيانات ثالث. علاوة على ذلك، لقد سبق وطبقت الهيئة بروتوكول IP Multi-homing الذي يتيح الاستفادة من الإنترنت من عدة مزودي لخدمات الإنترنت. تعد سحابة FEDnet أول سحابة حكومية في دولة الإمارات تعمل على تطبيق هذه البنية المعمارية. ولن يؤدي ذلك إلى ترشيد تكلفة الخدمة فحسب، بل وسيساهم في القدرة على الصمود في وجه الكوارث. التوفير المتحقق في التكاليف نتيجة لتطبيق بروتوكول IP Multi-Homing يبلغ 2,440,000 في السنة.

## 9. على صعيد جميع الجهات الحكومية، إن الاستعداد لمواجهة الكوارث على مستوى البنية التحتية لتقنية المعلومات يمثل أمراً بالغ الصعوبة والكلفة

تعتمد خدمة التعافي من الكوارث كخدمة (DRaaS)، المقدمة من خلال الهيئة، على منصة VMware الشهيرة. يمكن تشغيل أكثر من 40 جهة حكومية في دقائق مع خدمة تعافي من الكوارث كاملة ومُختبرة وعلى مستوى المؤسسات. علاوة على التوفير الهائل الذي يمكن أن تحققه لصالح الحكومة ككل، تعمل الخدمة على تعزيز إتاحة الخدمات الحكومية.

## 10. HCS هو مشروع تم تقديمه لجميع الجهات الحكومية، وهو عبارة عن إطار لدمج مختلف أدوات الاتصال غير المتزامن والمتزامن

بهدف تعزيز التواصل التجاري والتعاون والإنتاجية. تتيح خدمة الاتصال الموحد للمؤسسات عقد اجتماعات مرئية عالية الجودة مع إمكانية مشاركة الشاشة. كما يوفر الاتصال الصوتي ومكالمات الفيديو والتراسل الموحد والمحادثات باستخدام أي جهاز. وهو يوفر للطرف أيضاً ميزة خادم المقسم الهاتفي، بحيث يمكنه التحكم في أجهزة المستخدمين في نفس الجانب، والتصرف في مساحة الخادم والصيانة الدورية للمقسم وإنشاء الشبكة الاتحادية من خلال تقديم الخدمة الشاملة مع الصيانة الدورية لمدة خمس سنوات.



# إدارة السياسات والبرامج

## أهم إنجازات 2020:

### مبادرات التشريعات والاستراتيجيات:

- مراجعة سياسة النفاذ الى الانترنت
- تطوير الدليل الارشادي للجهات الحكومية لطلبات الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي
- مقترح تنظيم طلبات الجهات القضائية المتعلقة بحجب وحذف المحتوى الالكتروني
- المسرعات القانونية — سيادة الإنترنت
- البرنامج الوطني لبناء القدرات في الأمن السيبراني
- مشروع قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الثقة
- تمارين المحاكاة الافتراضية للهوية الرقمية والتوقيع الرقمي في الدولة

### ومن أهم المبادرات لعام 2020 ما يلي:

- منصة التعاملات الرقمية
- مبادرة منصة الأعمال
- الهوية الرقمية UAE Pass
- تحسين نظام النفاذ إلى الانترنت
- المتاجر الإلكترونية
- العيدية الرقمية
- تطوير برنامج حماية البنية التحتية للمعلومات الحيوية
- اعادة تطبيقات المكالمات الصوتية لتمكين المجتمع خلال فترة جائحة كوفيد-19
- تطوير نظام اختبار امثال التطبيقات
- تحسين نظام راصد
- تحسين عمل أنظمة فلترة المواقع
- مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار الافتراضي — مختبر تقني في كل بيت
- إطلاق مسرع أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية
- إطلاق مركز الابتكار الرقمي الدولي (ICODI)
- برنامج قيادات تكنولوجيا المعلومات
- إنشاء نماذج أولية وتجارب بحثية من خلال مختبر الابتكار الرقمي

## ← ومن أهم المبادرات لعام 2020 ما يلي:

- إطلاق النسخة المطورة من نظام الخليج الآمن (SecureGCC)
- مبادرة المراجعة والتدقيق على رموز تطوير الأنظمة (Source Code Review)
- مبادرة إعداد تقارير الثغرات الإلكترونية VDR
- مبادرة اختبارات التصيد عبر البريد الإلكتروني (Phishing Assessment):
  - مبادرة CyberPro
  - سفراء الأمن السيبراني

## ← مشاركات الإدارة محلياً وإقليمياً وعالمياً:

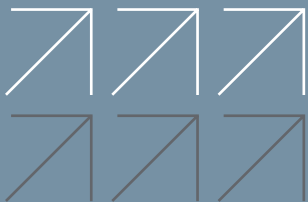
- عقد ورش عمل لجهات انفاذ القانون
- المؤتمر الخامس للمنتدى العربي لحوكمة الإنترنت (ArabIGF-V)
- إنشاء برنامج توعوي في أمن المعلومات للدول الإسلامية

## ← العضويات في المنظمات الإقليمية والدولية

- عضوية مجلس الإدارة لمنظمة فرق الاستجابة في العالم الإسلامي (OIC-CERT)
- عضوية لجنة مراكز الاستجابة للطوارئ الحاسوبية لدول مجلس التعاون الخليجي (GCC-CERT)
- عضوية المركز العربي الإقليمي للأمن السيبراني (ARCC)
- رئاسة مجموعة عمل حماية الأطفال على الإنترنت بالاتحاد الدولي للاتصالات (ITU CWG-COP)
- عضوية المنظمة العالمية لفرق الاستجابة للطوارئ الحاسوبية FIRST

## ← السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021:

- تنفيذ مشروع الهوية الرقمية بالشراكة مع حكومة دبي الذكية وحكومة أبو ظبي لتطوير هوية رقمية موحدة بالإمارات
- تشكيل فريق وطني للاقتصاد الرقمي لجعل الدولة مركزاً عالمياً في الاقتصاد الرقمي
- تطوير وإعداد استراتيجية القطاع الرقمية لعام 2020 - 2030 بالتعاون مع إدارة التطوير وإدارة عمليات الحكومة الذكية



## إحصائيات الإدارة

- حصول مبادرة الهوية الرقمية على اعتماد منظمة Gini العالمية كمبادرة ابتكارية. زيادة عدد مستخدمي المحفظة الرقمية إلى 214893 مستخدم، كما شهدت نمواً سريعاً في عدد المستندات التي تمت مشاركتها عبر المحفظة، كما تم تطوير 46 ميزة جديدة في عام 2020، يتم العمل حالياً على إضافة 15 جهة للمحفظة
- تطوير 15 خدمة استباقية على منصة باشر
- ارتفاع مستخدمي الهوية الرقمية ليصل لأكثر من 850 ألف مستخدم و6300 خدمة
- 216,000 عدد أسماء النطاقات الوطنية المسجلة في 2020
- تم حجب أكثر من 2500 موقع منافي للأخلاق وأكثر من 500 موقع مستخدم في النصب والاحتيال
- تم رصد أكثر من 38,000 حساب منافي للأخلاق وأكثر من 20,000 حساب مزيف عبر نظام راصد منذ اطلاقه في 2018
- تم توثيق أكثر من 80 حساباً تابعاً لمؤسسات حكومية على وسائل التواصل الاجتماعي
- تم ترخيص 5 شركات محلية ودولية جديدة للعمل كمزود لخدمات التصديق الإلكتروني، حيث وصلت عدد الشركات المرخصة إلى 8 شركات، ويتيح الحصول على هذا الترخيص إمكانية تقديم خدمات مختلفة تدعم العمل عن بعد، مثل التوقيع الإلكتروني والبريد الإلكتروني الآمن
- تدريب 4239 طالباً وطالبة في مخيم الابتكار الافتراضي في فصل الصيف والشتاء 2020
- عدد الطلبة المشاركين في المخيم الصيفي هو 2449 بنسبة 55% من الطلبة العائدين (مسجلين في مخيمات الهيئة 2019)
- بلغ عدد الطلبة المشاركين في المخيم الشتوي 1790 بنسبة 70% من الطلبة العائدين ( المسجلين في المخيم الصيفي 2020)
- عدد الطلبة المشاركين في المخيم الصيفي هو 2449 بنسبة مشتركين جدد 45%
- عدد الطلبة المشاركين في المخيم الشتوي هو 1790 بنسبة مشتركين جدد 30%
- تدريب 80,000 متدرب من خلال أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية في 2020
- 44% نسبة المدربين العائدين للتدريب من خلال أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية

## إحصائيات قسم الأمن المعلوماتي لعام 2020

30

إجراء تحقيقاً  
جنائياً إلكترونياً

425

الاستجابة حادث  
سيبراني

900K

التصدي لأكثر من  
هجمة سيبرانية

## إحصائيات قسم الأمن المعلوماتي لعام 2020

130

نشر تقرير  
أمني

960

مراجعة طلب امثال  
للمعايير الأمنية

98

إجراء تجربة اختراق  
وكشف ثغرات

213

تدريب متخصصاً في  
أمن المعلومات

22422

محاضرة توعوية استفاد  
منها شخص

141

إلقاء محاضرة  
توعوية

195

نشر تحذيراً أمنياً عبر وسائل  
التواصل الاجتماعي

40

نشر نصيحة توعوية عبر  
التواصل الاجتماعي

## إنجازات أخرى:

- المشاركة في اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالمخدرات
- المشاركة في الفريق الوطني لمكافحة الاتجار غير المشروع بالحياة البرية
- فريق تنظيم منصات وإعلانات التداول
- فريق مراجعة طلبات خدمات انترنت الاشياء
- مراجعة مبادرة مكتب أبو ظبي للتميز للعمل عن بعد
- مراجعة مشروع قانون حماية حقوق المؤلف والحقوق المجاورة الموحد بدول مجلس التعاون الخليجي
- مراجعة قرار مجلس إدارة هيئة التأمين في شأن نظام التأمين الإلكتروني والرقمي

## لجنة الاقتصاد الرقمي:

- العمل على مرثيات تعنى بالاقتصاد الرقمي لدولة الإمارات والاستعدادات اللازم تطويرها لمواكبة الاحتياجات على مدى الخمسين سنة القادمة والتي تندرج تحت خطة الدولة للاستعداد للخمسين
- تقديم العرض الملخص على لجنة الاستعداد للخمسين بحضور جهات اتحادية ومحلية على مستوى الدولة حيث تم مناقشة ملف الاقتصاد الرقمي بناء على دراسات ومخرجات من الجهات المختلفة

## مشاركات الإدارة محلياً

- عقد 21 اجتماعاً مع الجهات الاتحادية لبحث نتائج استبيان خدمات الحكومة الذكية الصادر عن إدارة التبنّي والتمكين الرقمي للجهات الاتحادية

## مشاركات الإدارة إقليمياً

- الاجتماع الرابع لفريق عمل الخدمات الإلكترونية المشترك لدول مجلس دول التعاون الخليجية

## مشاركات الإدارة دولياً

- المشاركة في ورش العمل مع الاسكوا في أنشطة تحديث إطار وسيرورة الاستعراضات الوطنية والتقارير العربي للتنمية الرقمية

## السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات 2021

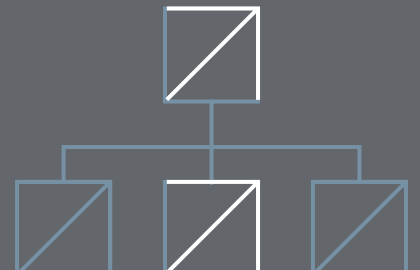
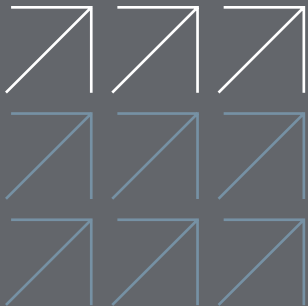
- تصميم مبادرة OSIX لتسريع وتيرة العمل كي تتمكن من تحقيق الأهداف في الوقت المناسب، تم تصميم إطار زمني منهجية الأربع مراحل تعتمد كل مرحلة ستة أسابيع لإدارة المشاريع حيث يتم تنسيق الجهود باستخدام منهجية المراحل المتتابعة وذلك لتعزيز النتائج وإشراك المعنيين بشكل كامل

## مبادرات شهر الابتكار

- هاكاثون الإمارات (بيانات للسعادة وجودة الحياة)

## إنجازات أخرى

- إصدار النسخة العربية من تقرير استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2020
- إصدار تقرير إمكانات الحكومة الذكية 2020
- مجلس إمكانات الحكومة الذكية الافتراضي
- خدمات على مدار 24 ساعة
- تطوير نموذج الامارات لنضج الحكومة الرقمية



# قطاع الخدمات المساندة

## إدارة الموارد البشرية

### قسم إدارة المواهب:

- بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب لكل موظف ما يعادل 35,1 ساعة في العام 2020 وبلغ إجمالي نسبة المتدربين 94.05% من مختلف الفئات الوظيفية وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والندوات وورش العمل
- تم عقد (14) ورش تدريبية في مجال الابداع والابتكار وذلك بحضور 203 موظف من فئات مختلفة، وبلغت نسبة الرضا عن ورش الابتكار ما نسبته 88%
- وساهمت الهيئة وبالتعاون مع مختلف الجهات الاكاديمية بتدريب عدد 7 طلاب ضمن متطلبات التدريب العملي كلاً حسب تخصصه العلمي

## قسم تخطيط الموارد البشرية

### التوطين:

- تسعى إدارة الموارد البشرية إلى توظيف الكوادر الوطنية في جميع قطاعات الهيئة وإدارتها وفي نفس الوقت الحفاظ على الكادر الوطني الموجود فقد بلغت نسبة التوطين في الهيئة ما يعادل 88% في عام 2020

### تطوير منصة التوظيف الإلكترونية:

- قام فريق تخطيط الموارد البشرية بتحسين إجراءات عملية التوظيف، فقد قام بربط عملية التسجيل بالمنصة بالهوية الرقمية، مما يشجع المرشحين على استخدام الهوية الرقمية حيث أنها إحدى مبادرات الهيئة. وأيضاً، تتيح للمرشح التسجيل مرة واحدة فقط مما يحافظ على دقة وجودة البيانات الموجودة والمرفقة في منصة التوظيف. وقد قام الفريق أيضاً بتطوير وتحسين النماذج المتعلقة بعملية التوظيف مثل العرض الوظيفي والمستندات الشخصية المطلوبة من المرشح حيث أصبحت جميعها إلكترونية بدلاً من استخدام الأوراق، مما سهل عملية متابعة طلبات التوظيف، والتقليل من المدة الزمنية المستغرقة في عملية التوظيف

### قسم شؤون الموظفين

- تحرص إدارة الموارد البشرية على تحسين وتقديم أفضل الخدمات لموظفيها، حيث تعمل على متابعة وتطوير أنظمة الموارد البشرية بشكل مستمر، حيث قامت بأتمتة 71% من خدماتها. بالإضافة إلى موثمة قرارات الدولة والهيئة الاتحادية للموارد البشرية للحد من انتشار المرض خلال جائحة كورونا، حيث أنه تم تسجيل 0 إصابة بمرض كوفيد-19 من خلال المخالطة في مقر العمل
- وفي 2020 تم قياس رضا الموظفين عن إدارة الموارد البشرية و مدى سهولة استخدام النظام المعمول به في الهيئة وتم استهداف جميع موظفي الهيئة وعددهم 302 وتمت تعبئة الاستبيان من قِبَل 216 موظف، حيث كانت نسبة رضا الموظفين عن إدارة الموارد البشرية بشكل عام 96%



# إدارة الشؤون الإدارية

## الاتفاقيات: <

- اتفاقية مع بيئة
- اتفاقية مع CIPS
- اتفاقية مع Gartner

## القرارات: <

- لائحة الخدمات العامة

## الإحصائيات: <

- زيادة نسبة رضى الموردين 81%
- انخفاض نسبة ملاحظات التدقيق والحوكمة بنسبة 83%

## مبادرات الإدارة في شهر الابتكار: <

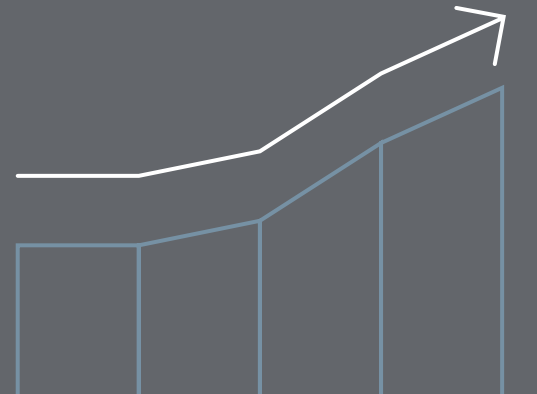
- بطاقة العمل الالكترونية
- نظام الحضور والانصراف عن طريق النظام الذكي

## حلول لمواجهة كوفيد-19: <

(وضع خطة شاملة استباقية وقبل بدء عمليات الاغلاق للمباني بهدف حماية الموظفين واستباق التوجهات الحكومية في هذا المجال)

## الإنجازات الأخرى: <

- أفضل جهة في الاستجابة للموردين في كوفيد-19 على المستوى الإقليمي
- أول جهة حكومية في تطبيق منظومة العمل عن بعد



# Procurement Transformation Roadmap

## 1ST CIPS MIDDLE EAST YOUTH COMMITTEE

In line with my commitment towards developing future talent in the procurement and supply chain and focus on youth generation to provide value to the the community, The CIPS Middle East Youth Committee is formed in a collaboration with CIPS. The committee aims to provide a forum for networking, sharing knowledge and experience, improve and apply best practices. I'm part of the advisory committee and two of my team members are joint chairs of the committee. The committee will work in a collaboration with the Federal Youth Committee on matters related to procurement profession



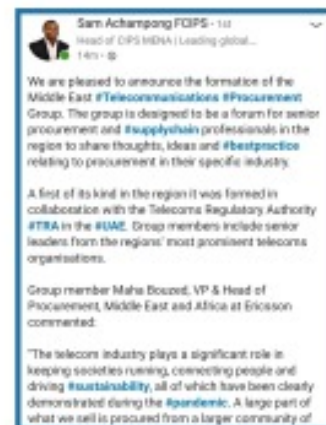
## 1ST FEDERAL ORGANIZATION ACHIEVE CIPS ETHICAL MARK

At the tail end of 2019, TRA signed an MoU with CIPS to affirm their commitment to become a global center of excellence in Procurement and Supply in the Telecoms Sector as well as Digital Government. Since signing the MoU, TRA has already embarked on a number of key initiatives to achieve the goals stated therein and are committed to continue along this path at a consistent pace. On the subject of ethics, TRA has taken a leadership stance by going over and above the requirement for only the procurement team to be certified. Having already achieved the CIPS ethics mark in Feb 2020, and becoming the first federal entity in the Middle East to do so, TRA has now extended the requirement to all other staff within TRA who have financial evaluation responsibilities in the procurement cycle. This includes end users, project managers and other internal stakeholders.



## 1ST TELECOMMUNICATION PROCUREMENT GROUP IN MENA

TRA is also a founder member of the Middle East Telecoms Procurement Group (TPG). The group is facilitated by CIPS and aims to provide a forum for organizations in the sector to share best practices and common initiatives. Group members are senior procurement leaders from telecoms organizations across the region. As a Specialist Knowledge forum, the TPG is one of several such groups in the region and across the globe, dedicated to promoting best practices in procurement across various industries. Other such groups include the Middle East Financial Services Procurement Group, the Aerospace Defense Procurement Group and the Marketing Procurement Forum.



# Procurement Transformation Roadmap

## 1ST FEDERAL LICENSED PROCURMENT FUNCTION

There is a growing demand for organizations to build a credible, competent and strategic procurement function. Sometimes referred to as a 'Licensed' Procurement Team, such a function will typically be staffed with individuals experienced and fully qualified in Procurement & Supply Chain practice. TRA has also embarked upon its journey to become a licensed procurement function with several staff having already begun the CIPS Applied Learning programme. This is in addition to the commencement of the Procurement Excellence Programme which aims to ensure that the policies and procedures within which the procurement function operates are as agile, efficient and effective as the people who work within the function.



## 2ND FEDERAL ORGANIZATION ACHIEVE ISO 20400:2017 (SUSTAINABLE PROCURMENT)



## 1ST FEDERAL ORGANIZATION ACHIEVE BS 95009:2019 (PROCURMENT TO THE PUBLIC SECTOR)

