هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

التقرير السنوي ٢٠١٥

إدارة أسماء نطاق الإنترنت
Domain Administration

صندوق الاتصالات وتقنية المعلومات

Computer Emergency Response Team

ES'AAD

الحكومة الذكية
mgovernment

جدول المحتويات

٠١ لمحة عامة

٠٢ الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

٠٣ مشاريع وإنجازات الحكومة الذكية خلال عام ٢٠١٥

٢١ لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

٤٣ إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

٤٦ قطاع الخدمات المساندة الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

٦٠ كلمة رئيس مجلس الإدارة

٨٠ كلمة المدير العام

٢٢ أنشطة قسم العلاقات الدولية

٨٥ إنجازات قطاع الاتصالات

الرؤية

نطمح لأن تصبح الإمارات دولة رائدة عالمياً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الرسالة

نسعى لأن نكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات، ملتزمة بالمحافظة على المنافسة الإيجابية لحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بالتحول الإلكتروني للجهات الاتحادية وخدماتها، من خلال الاعتماد على الكفاءات الوطنية لتطبيق أفضل المعايير والممارسات العالمية في الإشراف على القطاع وتشجيع الإبداع والاستثمار فيه.

القيم المؤسسية

الريادة
نعمل على نشر روح الابتكار والإبداع وأخذ زمام القيادة والتأثير الفعال في دعم وتطوير القطاع.

خدمة العملاء
نبذل قصارى جهدنا لتحسين مستوى رضا عملائنا من خلال التزامنا بالتحسين والتطوير المستمر لجودة خدماتنا.

التمكين
نسعى لتمكين موظفينا في اتخاذ القرارات والمشاركة في تحقيق الأهداف في ظل بيئة عمل محفزة ومُلهمة.

التعاون والتفاعل
ملتزمون بالعمل مع الأشخاص المعنيين بشكل تشاركي وبنّاء لتطوير وتطبيق آليات العمل (داخلياً وخارجياً).

الالتزام
يُسعدنا تحمل مسؤولياتنا تجاه الدولة لتوفير أفضل التقنيات للقطاع.

كلمة رئيس
مجلس الإدارة

من عام لآخر يمضي الزمن مسرعاً، حاملاً معه مسيرة الحياة المتجددة، وطارحاً في طريقه الكثير من التطورات، في تجسيد أزلي لسنّة الله في خلقه. وبالنسبة لنا في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد جرت مياه كثيرة في النهر خلال العام المنصرم. ومن يراقب المشهد جيداً، يستطيع بسهولة أن يرصد المحطات المتوالية في رحلة الارتقاء نحو أهدافنا الوطنية العليا، متمثلة في رؤية الإمارات ٢٠٢١، واستعداداً لما بعدها من محطات السيرة الإماراتية المشرقة دوماً بإذن الله.

وفي خضم ورشة التطوير الكبرى التي تشهدها دولتنا الحبيبة، تمضي الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دعم هذا القطاع الحيوي الذي يعدّ بمثابة الجهاز العصبي للتنمية في مختلف القطاعات الأخرى كالتعليم والصحة والعلوم والتكنولوجيا والفضاء والطاقة وغيرها من القطاعات.

ولأن قطاع الاتصالات يشكل حجر الزاوية للعديد من المبادرات والمشاريع التي تتبناها دولة الإمارات، فقد عملت الهيئة خلال العام الماضي على مجموعة من المشاريع الرائدة التي نفذتها مختلف الإدارات والأقسام وعلى رأسها مشروع الشبكة الإلكترونية الاتحادية (Fednet)، والسحابة الذكية لحكومة دولة الإمارات، ذلك المشروع الذي يتيح تنفيذ الربط البيني للجهات الحكومية على المستويين الاتحادي والمحلي. وعملت الهيئة كذلك على إنجاز مشروع "تغطية"، النظام التكنولوجي الذكي والمبتكر الذي طورته الهيئة؛ والذي يعمل على إجراء مسح ميداني لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين بما يسهم في تعزيز تحسين جودة الاتصالات، ومشروع اعتماد موافقات النوعية، بالإضافة إلى مشروع الواقع الافتراضي.

كما أشرفت الهيئة بنجاح على مشروع رصد وقياس ممكنات الحكومة الذكية، وقدمت تقريرها إلى القيادة العليا حول حصاد العامين الأولين من مبادرة الحكومة الذكية، وكانت نتيجة ذلك التحول ٩٦,٣٪ حسب التقرير الذي أعلنه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي في يونيو ٢٠١٥.

وكانت الإنجازات التي تحققت خلال العام الماضي نوعية في طبيعتها؛ وتعكس الإطار التنموي الشامل للدولة؛ وأهمية قطاع الاتصالات في ترسيخ مكانتها بين الدول الرائدة على مستوى العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد حصلت خلال العام الماضي على جائزة "أفضل جهة تنظيمية في الشرق الأوسط"، المقدمة من تيليكوم ريفيو، كما قادت الهيئة دولة الإمارات للمشاركة في أعمال الدورة الرابعة من جائزة ومؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية لدول الخليج العربية، والذي فازت فيه بخمس جوائز هامة عكست حجم التطور والتقدم الذي تحققه الدولة على صعيد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل عام، وفي مجال الحكومة الإلكترونية والذكية على وجه التحديد، كما فاز "مركز إبداع الحكومة الذكية" بواحدة من أهم جوائز القمة العالمية حول مجتمع المعلومات، وذلك ضمن الفئة (سي ٤) (C٤) الخاصة ببناء القدرات والتي شهدت منافسة قوية بين ٣٠ مشروعاً من مختلف دول العالم.

وبصفتنا الجهة المنظمة لقطاع الاتصالات في دولة الإمارات، فإننا نواصل العمل على تطوير القوانين والتشريعات لتكون المرجع الأساسي الذي يتم الاحتكام إليه في كل ما يتعلق بتنظيم وضبط آليات العمل والعلاقة مع مزودي الخدمات المعتمدين في دولة الإمارات، كما أننا نولي أهمية قصوى لنشر ثقافة الابتكار والإبداع في جميع مراحل العمل سعياً للارتقاء بتنافسية قطاع الاتصالات، وتحقيق التطور النوعي المنشود في البنية التحتية لهذا القطاع في دولة الإمارات.

وبفضل الجهود التي تبذلها الهيئة، فقد تم تصنيف دولة الإمارات من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات من ضمن البلدان العشرة التي شهدت أكثر التحسينات ديناميكية من حيث تصنيفات وقيم مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما احتلت الدولة المركز الأول على المستوى الدولي في مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة، بالإضافة إلى احتلالها للمركز الأول في مؤشر تغطية شبكات الهاتف المتحرك من حيث السكان الذين تشملهم التغطية، كما احتلت دولة الإمارات المركز الأول على المستوى الدولي في مؤشر أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات الأساسية، والمركز الثاني دولياً في مؤشر نجاح الحكومة في تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وما كان لهذه الإنجازات أن تتحقق لولا الجهود الكبيرة التي يبذلها أعضاء فريق عمل الهيئة وتفانيهم في إثراء ثقافة العمل في هذه المؤسسة الوطنية الرائدة، ولا يسعني في هذا الإطار إلا أن أشكر الجميع على ما بذلوه من جهود ساهمت في صنع النجاح والتميز الذي عليه نحن اليوم. وأدعو جميع أفراد كادر العمل في الهيئة إلى مواصلة الجهود والعمل بروح الفريق الواحد لتحقيق أهدافنا المستقبلية.

كلمة سعادة السيد/ محمد أحمد القمزي
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

إننا في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات إذ ننظر بعين الرضا تجاه ما حققناه من إنجازات خلال العام الماضي، ندرك في الوقت نفسه أن النجاحات المتحققة ليست إلا محفزات إلى ما هو آتٍ، وأن النجاح الأكبر هو الذي لم يأت بعد.

كلمة المدير العام

شكّل عام ٢٠١٥ محطةً هامةً في مسيرة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، بما حمله من مشاريع ومبادرات وجهود تندرج ضمن قطاعي الاتصالات والمعلومات، اللذين يشكلان – جنباً إلى جنب مع قطاع الخدمات المساندة – الهيكلية الأساسية لهيئة وطنية رسخت مكانتها كواحدة من أهم الهيئات الحكومية، وأكثرها ارتباطاً بالبنية التحتية للتنمية والتطوير على كل المستويات وفي كل المجالات.

ولعل من أبرز ملامح العام الفائت بالنسبة للهيئة، أنها أجرت وما زالت تجري سلسلة متوالية من الإجراءات والعمليات الداخلية بهدف زيادة تكيفها مع المفردات الجديدة والمتجددة للعمل الحكومي في دولة الإمارات، وخاصة تلك المتصلة بالابتكار، والإبداع، وسعادة المتعاملين، والمعرفة، والجودة، والربط، والاستخدام، هذا بالطبع فضلاً عن المدن الذكية، والبيانات الهائلة، والبيانات المفتوحة.

ومن دواعي فخرنا واعتزازنا أن كوادر الهيئة أثبتت خلال العام الماضي أنها على أتم الاستعداد لمتطلبات المرحلة المقبلة، وأنها تعمل بروح الفريق، انطلاقاً من إدراك تلك الكوادر بأهمية وحساسية المرحلة، والمهمات الموكلة إلينا خلال السنوات المقبلة. فالهيئة مسؤولة عن مؤشرين مهمين من المؤشرات الوطنية العليا، وهما مؤشر الجاهزية الشبكية، حيث تسعى الدولة لبلوغ أحد المراكز العشر الأولى على مستوى العالم، ومؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية حيث المستهدف الوطني هو المركز الأول على مستوى العالم.

زد على ذلك أن عمل الهيئة يدخل في صميم العديد من المؤشرات الوطنية الأخرى، ويؤثر بالتالي في مستوى التنافسية العالمية لدولة الإمارات. ومن نافلة القول إن مجمل القطاعات الاقتصادية والتنموية في عالم اليوم تعتمد في نموها وتطورها على الاتصالات وخاصة النطاق العريض وشبكة الإنترنت السريعة وحرية تدفق البيانات بين الآلات (M2M) ضمن ما يعرف بإنترنت الأشياء الذي يشكل أحد ملامح المدن الذكية.

وأمام هذه المستجدات العلمية والتكنولوجية، تتضح الأهمية الاستثنائية لدور الهيئة على المستوى المحلي، وخاصة في إعداد الكوادر الوطنية المؤهلة للتعامل مع متطلبات المرحلة المقبلة، وتعزيز مستويات التوطين في الهيئة وفي القطاع عموماً، والمساهمة بفاعلية في ترسيخ ثقافة الابتكار من خلال صندوق الاتصالات ونظم المعلومات، ومركز إبداع الحكومة الذكية، وفوق كل ذلك إنفاذ إطار تنظيمي متكامل لتحفيز المنافسة بين مزودي الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وحماية مصالح مستخدمي خدمات الاتصالات، وتحقيق سعادة المتعاملين.

لقد استجابت الهيئة بفاعلية لمبادرة "٢٠١٥ عام الابتكار"، ولم تتوانَ في تنظيم ورش العمل والمبادرات النوعية التي هدفت في مضمونها إلى غرس روح الإبداع والابتكار في نفوس الموظفين ونشر ثقافة التميّز والالتزام والإتقان بهدف تحقيق أفضل المخرجات والنتائج. ويمكن القول إن هذه الجهود قد حققت الثمار المرجوة منها، حيث فازت الهيئة بجائزتين مرموقتين في مجال الابتكار من مجلة "غوف" المتخصصة في العمل الحكومي، هما "جائزة الإبداع في مجال الخدمات الحكومية" تقديراً لمنجزات مركز إبداع الحكومة الذكية، و"جائزة أفضل شراكة بين القطاعين العام والخاص" التي تم منحها للشبكة الإلكترونية الاتحادية.

ونحن فخورون بالنجاح الذي حققته الفرق المختلفة، ومنها فريق إدارة أسماء نطاق الإنترنت الذي حقق الأهداف الاستراتيجية المنوطة به لعام ٢٠١٥ والتي تمثّلت في تسجيل ١٠٠ بالمائة في كل من مؤشرات الأداء التشغيلية ومؤشر توافر خدمات نظام السجل للنطاقات العليا على مدار الساعة. وفيما يتعلّق بخدمات النطاق الوطني، شهد عام ٢٠١٥ نمواً كبيراً في عدد أسماء النطاق المسجلة التي وصلت إلى أكثر من ٧٥١ ألف اسم نطاق وفقاً للإحصائيات الأخيرة في ٢٠١٥. وفي المقابل، بلغ عدد المسجلين المعتمدين لأسماء النطاق ٢٢ مسجلاً مكلّفاً بتقديم خدمات تسجيل اسم النطاق على المستوى المحلي والعالمي، وذلك في زيادة لافتة وقدرها ٤٠ بالمائة بالمقاربة مع الفترة نفسها من عام ٢٠١٤.

من هنا، يُسعدني أن أشكر جميع الكوادر العاملة في الهيئة وأثني على جهودهم المثابرة التي كان لها الأثر الأكبر في دعم الأهداف الاستراتيجية للهيئة وضمان تطبيق أرقى القيم المؤسّسية القائمة على الريادة وخدمة العملاء وتمكين الموارد البشرية والتعاون والتفاعل والالتزام التام بالمسؤولية المهنية والمجتمعية والبيئية.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى متعاملي الهيئة الذين أسهموا من خلال تفاعلهم وتواصلهم في الكثير من المشاريع التطويرية التي ستتبدى معالمها خلال عام ٢٠١٦ وما بعده بإذن الله.

وختاماً، لا يفوتني أن أشكر جميع الجهات الحكومية ومؤسّسات القطاع الخاص التي لها دور محوري في دعم رؤيتنا الطموحة، ونشدّد على التزامنا التام بترسيخ أواصر التعاون والتنسيق المشترك مع جميع الجهات المعنية بما يخدم قطاع الاتصالات ويصب في مصلحة الوطن والمواطن.

كلمة سعادة السيد/ حمد عبيد المنصوري
مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

كلمة المدير العام

ومن دواعي فخرنا واعتزازنا أن كوادر الهيئة أثبتت خلال العام الماضي أنها على أتم الاستعداد لمتطلبات المرحلة المقبلة، وأنها تعمل بروح الفريق، انطلاقاً من إدراك تلك الكوادر بأهمية وحساسية المرحلة، والمهمات الموكلة إلينا خلال السنوات المقبلة.

حازت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلال العام الماضي جائزة "أفضل جهة تنظيمية في الشرق الأوسط" المقدمة من "تيليكوم ريفيو".

نجحت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلال عام ٢٠١٥ في تحقيق نقلة نوعية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال تطوير وتطبيق استراتيجيات مبتكرة تضع الريادة في مقدمة الأولويات الاستراتيجية. ويمتد تاريخ الهيئة إلى ما يقارب عقد ونصف كانت خلالها سبّاقة في تحقيق العديد من الإنجازات، أبرزها تصنيف الإمارات من قِبَل "الاتحاد الدولي للاتصالات" من بين أكثر ١٠ دول شهدت تحسينات ديناميكية من حيث تصنيفات وقيم مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم، الأمر الذي كان له الأثر الأكبر في تعزيز حضور الدولة كمركز رائد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً وإقليمياً وعالمياً.

وحازت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلال العام الماضي جائزة "أفضل جهة تنظيمية في الشرق الأوسط" المقدمة من "تيليكوم ريفيو"، وذلك تقديراً للجهود الحثيثة التي بذلتها في إطلاق مشروع "تغطية"، النظام التكنولوجي الذكي والمبتكر. ومن أهم الإنجازات النوعية نذكر منها "جائزة أفضل نظام ذكي خاص بأمن المعلومات على الأجهزة النقالة"، والتي حصل عليها "مختبر التطبيقات الذكية" الذي أطلقته الهيئة في إطار مبادرات "مركز الإبداع للحكومة الذكية" خلال معرض ومؤتمر الخليج لأمن المعلومات. وتأتي هذه الإنجازات لتمثل محطة بارزة وإنجازاً جديداً يضاف إلى مسيرة النجاح والتميز التي تقودها الهيئة، مدعومةً بمنهجية قائمة على الامتثال التام لأعلى معايير الجودة والدقة والشفافية والابتكار؛ بهدف الارتقاء بتنافسية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وترسيخ ريادة الإمارات على الخارطة العالمية.

لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

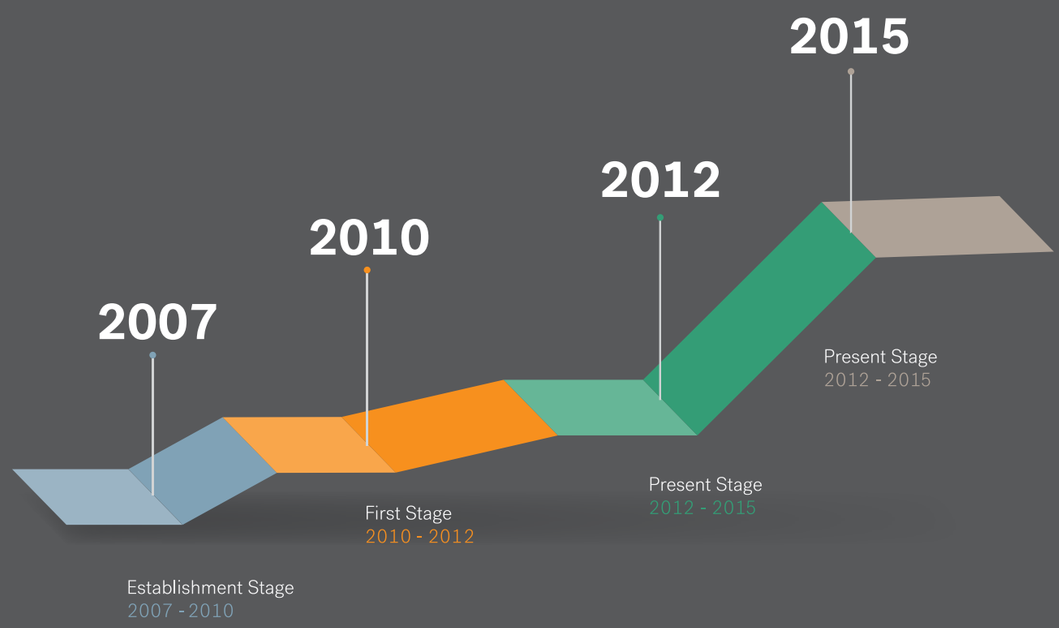
مرّ صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بعدة مراحل نمو تدريجية، يمكن تلخيصها في ثلاث مراحل زمنية وهي:

١. المرحلة التأسيسية ٢٠٠٧ – ٢٠١٠
٢. المرحلة الأولى ٢٠١٠ – ٢٠١٢
٣. المرحلة الحالية ٢٠١٢ – ٢٠١٥

حيث شهدت المرحلة التأسيسية (٢٠٠٧ – إلى شهر ٢٠١٠/٨) وضع النسخة الأولى من النظام الأساسي للصندوق، وتشكيل مجلس أمناء الدورة الأولى، إضافة إلى إطلاق برنامج بعثة ومشروع العنكبوت ووضع استراتيجية للصندوق.

فيما شهدت المرحلة الأولى (٢٠١٠/٩ – ٢٠١٢/٨) تشكيل مجلس أمناء جديد، وتعيين أول رئيس تنفيذي للصندوق، مع زيادة في أعداد المنح الدراسية، وبداية مشروع التعلم الذكي.

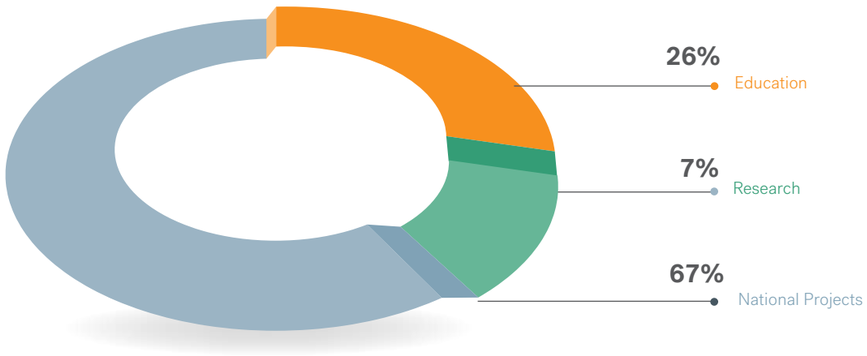
وفي المرحلة الحالية (٢٠١٢/٩ إلى – ٢٠١٥) شهد الصندوق منذ أواخر عام ٢٠١٢ إدارة جديدة وتزايدا في أعداد المشاريع الممولة في شتى المجالات، بالإضافة إلى أعداد متزايدة في أوساط الطلبة الملتحقين ببرنامج بعثة للمنح الدراسية، كما تم تجديد عضوية مجلس أمناء الصندوق تأكيداً على استمرار المسيرة الحالية التي أثبتت عدة نجاحات على الأصعدة كافة. وقد ساهم الصندوق خلال المرحلة الحالية في تسريع عجلة التطور في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة، ومن أبرز الملامح لهذه المرحلة مشاريع وطنية ذات الصلة بالقطاع، مثل برنامج محمد بن راشد للتعلم الذكي، وإطلاق الحكومة الذكية لدولة الإمارات، فضلا عن مشروع الشبكة الوطنية، وغيرها من المشاريع الوطنية المهمة.



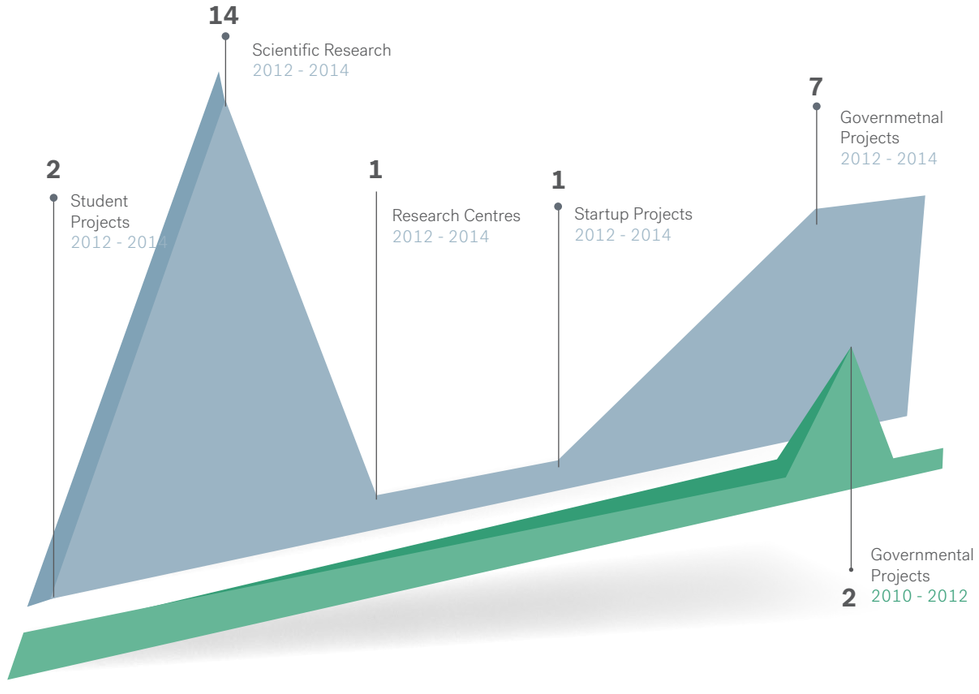
لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

ICT Fund



Funded projects



لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

التعليم

يلتزم الصندوق بتوفير الموارد الضرورية لتلبية احتياجات مشاريع هذا القطاع، وفي سبيل ذلك وطد علاقاته مع عدد من أرقى الجامعات داخل الإمارات وخارجها، حيث يساند الصندوق كافة المشاريع التي تدعم قطاع التعليم، والتي من شأنها أن تعزز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة، وذلك من خلال دعم المقترحات البحثية من فرق الأساتذة والطلاب، ودعم تطوير الإدارات داخل الجامعات، للارتقاء ببرامجها التعليمية وتوفير مستوى متقدم من الموارد العلمية، كما يقدم الصندوق منحاً دراسية للطلبة المتفوقين لتشجيع الدراسات رفيعة المستوى في المجالات العلمية والتقنية، وتوجيه الجيل الجديد وتهيئته للقيام بدور قيادي في مستقبل هذا القطاع في الدولة.

المنح الدراسية

قام صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإطلاق برنامج بعثة، الذي يهدف إلى تعزيز دور ومكانة قطاع التعليم الوطني من خلال دعم ورعاية الكوادر الوطنية المتميزة علمياً، لدفع مسيرة التعليم في دولة الإمارات في التخصصات ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التي تلبي الاحتياجات المتنامية سنوياً، بما يتناسب مع الطلب المتنامي على الموارد البشرية المواطنة المتخصصة في هذا القطاع.

وقد استثمر الصندوق مبالغَ ضخمة في برنامج بعثة لتخصيص المئات من المقاعد الدراسية لدرجتي البكالوريوس والماجستير في أرقى الجامعات الإماراتية والعالمية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان، وأستراليا، والمملكة المتحدة، وغيرها من الدول الرائدة عالمياً في هذا القطاع، ويطمح المشروع إلى استقطاب ١٠٠٠ طالب لبرنامج بعثة خلال السنوات القليلة المقبلة. ويأتي برنامج بعثة ضمن استراتيجية الصندوق للارتقاء بالكوادر البشرية المتخصصة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومنها هندسة الكمبيوتر، والهندسة الإلكترونية، وعلوم الحاسب الآلي، وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها الكثير من التخصصات.

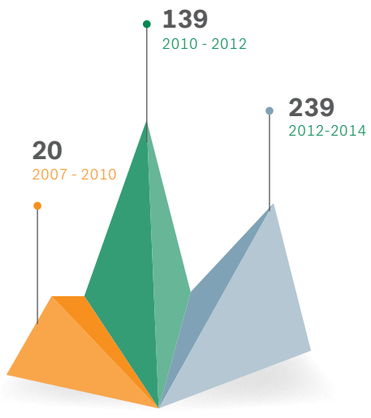
لقد أبرم الصندوق عدة اتفاقيات مع الكثير من الجهات التعليمية والمؤسسية في الدولة بغرض تمويل المقاعد الدراسية، ويشير عدد المنح الدراسية التي وفّرها الصندوق خلال الفترة من عام ٢٠١٢ إلى عام ٢٠١٥ ازدياداً كبيراً، حيث وصل إجمالي المنح الموفرة منذ تاريخ إنشاء الصندوق إلى ٦٩٠ منحة دراسية تتفاوت بين الدرجات التالية:

١. **دبلوم عالي**
٢. **بكالوريوس**
٣. **ماجستير**
٤. **دكتوراة**

فضلا عن تحديد عدد من التخصصات ذات الصلة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث شملت منح الصندوق التخصصات التالية:

١. **هندسة الحاسب الآلي**
٢. **هندسة إلكترونيات**
٣. **هندسة كهربائية (هندسة اتصالات)**
٤. **نظم المعلومات**
٥. **الأمن الإلكتروني**
٦. **علوم الحاسب الآلي**

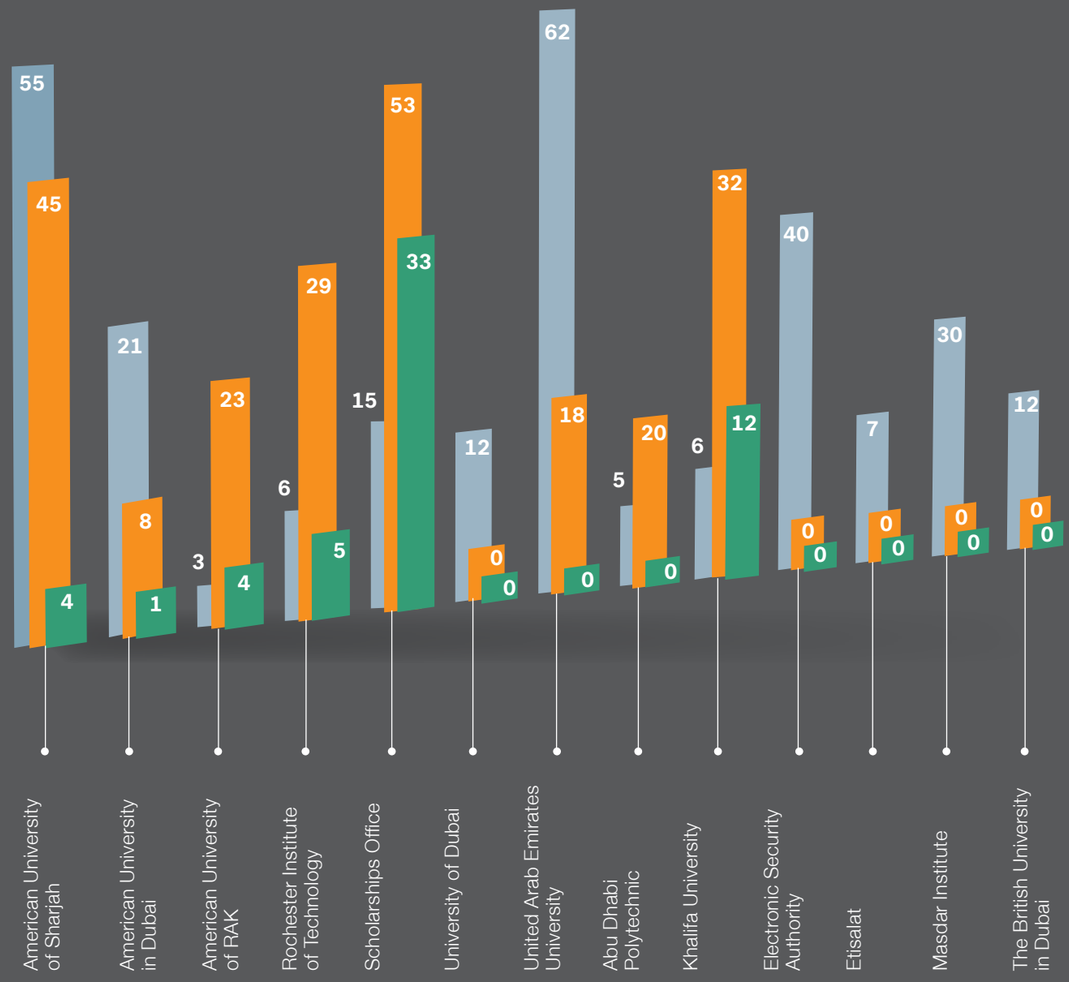
Students



٧. **هندسة الاتصالات البحرية**

كما يلاحظ أعلاه أعداد الطلبة الذين تم استقطابهم في برنامج بعثة التابع لصندوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث شهد الصندوق زيادة كبيرة في أعداد الطلبة الملتحقين بنسبة ١٧١٪ خلال الفترة بين ٢٠١٠ – ٢٠١٢، حيث ازداد عدد الطلبة الملتحقين بالبرنامج ٢٣٩ طالباً إضافة إلى ١٣٩ طالباً ليصل إجمالي الملتحقين إلى ٣٧٨ طالباً. ويطمح الصندوق في الوصول إلى ١٠٠٠ طالب كمؤشر لتحقيق النجاح لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدولة الإمارات العربية المتحدة.

لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)



يبين الجدول أعلاه نسبة الطلبة الملتحقين وفق كل جامعة أو جهة، حيث يلاحظ عدد الشواغر والطلبة الحاليين، إضافة إلى عدد المنسحبين من كل جامعة، حيث يمكن تفسير نسبة الانسحاب بسبب الزيادة في صعوبة المستوى الدراسي، خاصة في الجامعات التي التحق بها الطلبة خارج الدولة بموجب قائمة وزارة شؤون الرئاسة وجامعة خليفة، فيما يرجع أسباب المقاعد الشاغرة إلى بداية التعاقد مع الجامعة، حيث لم ترد بيانات الطلبة حتى لحظة كتابة التقرير.

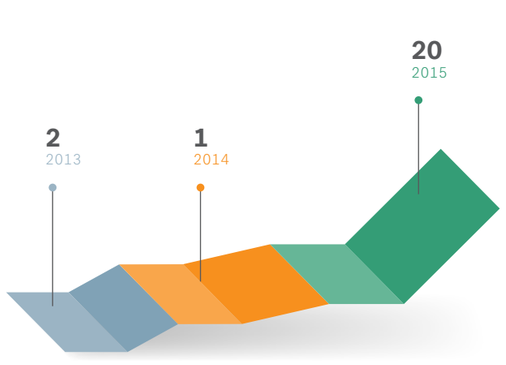
لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

الجهات التعليمية

فتح صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الباب للجهات التعليمية في الدولة لتمويل عدة متطلبات في البنية التحتية لتلك الجهات في التخصصات ذات الصلة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من مختبرات وأجهزة تستخدم في العملية التعليمية والجهود البحثية. ويوفر الصندوق حالياً مبالغ مالية تصل إلى ٣٥ مليون درهم كحد أقصى للجهة التعليمية الواحدة وعلى مدى ٥ سنوات، تأكيداً لدعم العملية التعليمية في القطاع، ورفع مستوى جاهزية تلك الجهات التعليمية لمواكبة أحدث التوجهات التقنية والعلمية في التخصصات ذات الصلة.

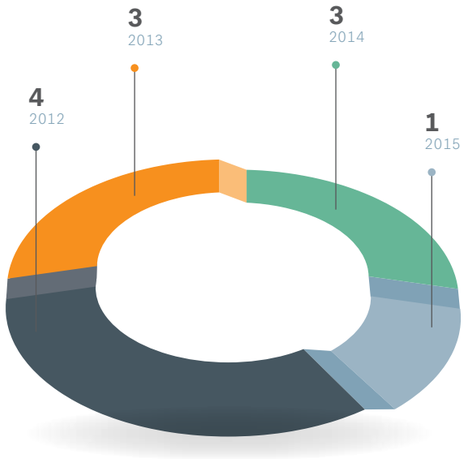
المشاريع الطلابية

نظراً لأهمية تمكين الطلبة المواطنين في التخصصات ذات الصلة بالجامعات المحلية في الدولة، وفر الصندوق فرصة لتحقيق طموحاتهم العلمية من خلال توفير الدعم اللازم لمشاريعهم الفنية، خاصة في السنوات الأخيرة من الدراسة الجامعية لطلبة البكالوريوس. حيث يوفر الصندوق دعماً مالياً يصل إلى ٢٠ ألف درهم لكل مشروع طلابي متعلق بتخصصات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.



Requests for Funding Student Projects

بلغت طلبات التمويل في السنتين ٢٠١٢ إلى ٢٠١٥ إلى ٢٤ طلب تمويل لمشاريع الطلبة حيث تقدمت جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث والجامعة الأمريكية بالشارقة بطلبات تمويل مشاريع طلابية، وقد مول الصندوق مشروعين لجامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث.



Funding Requests

يمكن ملاحظة ازدياد طلبات التمويل المقدمة من الجهات التعليمية بشكل ملحوظ خلال السنوات الأربع الماضية، ولم يتم تمويل أي جهة حتى اليوم من خلال البرنامج التمويلي للجهات التعليمية، حيث تعود الأسباب إلى استفادة تلك الجهات من أموال الصندوق من خلال البرامج التمويلية الأخرى؛ مثل المنح الدراسية والمراكز البحثية، فالمنح الدراسية تسببت في زيادة إيرادات الجامعات مع تزايد أعداد الطلبة المواطنين، ويخدم تمويل المراكز البحثية الأهداف نفسها لطلبات الجهات التعليمية، فكثير من الطلبات كانت طلبات تمويل مراكز بحثية متكاملة.

لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

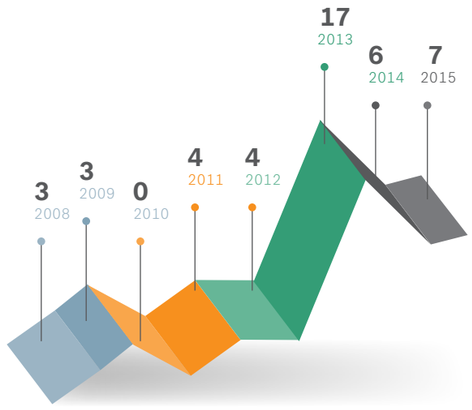
البحوث

إن العمل المكثف لجمع المعلومات من خلال البحوث الأساسية والتطبيقية يُفضي إلى بناء الثروة المعرفية الدافعة لتقدم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث يعد رأس المال المعرفي هو المحرك الرئيسي للابتكار الذي يستطيع أن يمنح الإمارات دوراً ريادياً في السوق العالمية.

يقدم الصندوق منحاً سخية لمشاريع البحوث التي تقود إلى تنمية نشاط البحث والتطوير التطبيقي، وإلى الحصول على براءات الاختراع، علاوة على ذلك، يسعى الصندوق إلى دعم جهود تسويق منتجات البحث والتطوير التطبيقي وصولاً إلى دعم الشركات الناشئة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. يقدم الصندوق التمويل على أساس الجدارة بغض النظر عن أي موافقات مسبقة أو المستوى الحالي

شهد الصندوق نقلة نوعية في أعداد الطلبات لتمويل المشاريع البحثية من حيث الكم والكيف فنوعية المادة العليمة قد ارتقت لتنافس به الدول المتقدمة علمياً مما رفع مؤشرا أداء القطاع بشكل ملحوظ فأعداد حالات تسجيل الملكية الفكرية تزايدت خلال السنتين ٢٠١٢ إلى ٢٠١٥ مما عكس نمواً متزايداً في اقتصاد الدولة المعرفي. إضافة إلى هذا فقد تلقى الصندوق أعدادا متزايدة من الطلبات لتمويل المشاريع البحثية تصل إلى ٣٨ بحث حيث تتم مراجعته وتقييمه لدراسة مدى توافقه مع طموح وتطلعات الصندوق من حيث الاستراتيجية المرسومة للدولة لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد مول الصندوق المشاريع الحاصلة على الموافقات لأول مرة في عام ٢٠١٣، إذ تلقى الصندوق طلبات في الفترات السابقة ولم يتم البت في إجراءات التمويل لأسباب إدارية في الفترات السابقة. حيث يوفر الصندوق اليوم تمويلا لجامعة الإمارات وجامعة خليفة ومركز أبتك للبحوث لمشاريع بحثية.

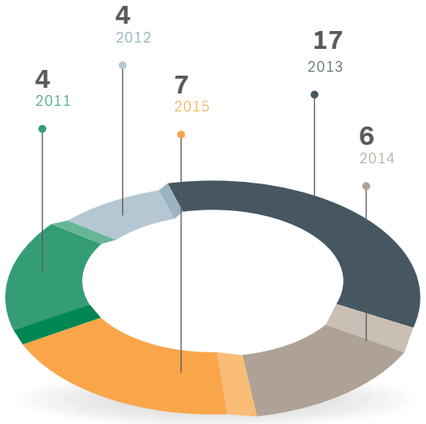
Research projects, funding requests



للمستفيدين من التمويل، لكل مشروع مقترح معايير تقييم خاصة به بناءً على نطاق المشروع، حيث يتم إقرار الدعم وفقاً لنتائج تقييم المشروع.

كما يعمل الصندوق على تمويل مراكز البحث والتطوير بالتعاون مع الجامعات ومؤسسات البحوث، ومشاريع البحث الفردية في مختلف الجامعات. يستثمر الصندوق في تأسيس البنية التحتية لمراكز الأبحاث التطبيقية، وتطوير المؤسسات التعليمية ومؤسسات البحوث والشركات المحلية، لدعم مبادرات البحوث الأساسية التطبيقية بهدف الخروج بمنتجات جديدة ومبتكرة، وإدخال تحسينات على المنتجات الحالية، وتطوير خدمات جديدة بما يعود بالنفع على اقتصاد الإمارات

Research and development funding requests centers



كما يوفر الصندوق دعماً مالياً للمراكز البحثية، حيث يصل التمويل إلى ٣٥ مليون درهم على مدى ٥ سنواتوتماشياً مع الإقبال الذي شهده الصندوق في أعداد البحوث العلمية ذات الصلة، فقد تقدمت الكثير من الجهات التعليمية والمؤسسات في الدولة بطلبات تمويل لإنشاء مراكز بحثية مختصة في مجالات علمية متقدمة.

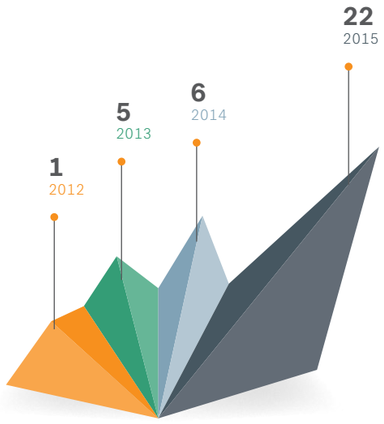
لمحة عامة عن إنجازات صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠١٢ – ٢٠١٥)

وقام الصندوق بدراسة عدة طلبات لتمويل وإنشاء مراكز بحثية من أبرز الجهات التعليمية في الدولة كجامعة خليفة وجامعة الإمارات، حيث قام بالاتفاق مع جامعة خليفة لتمويل مركز أبتك لمدة ٥ سنوات، بالإضافة إلى قيام الصندوق بالاتفاق مع جامعة الإمارات لإنشاء مركز لعلوم الفضاء، وذلك بسبب كثرة الطلبات التمويلية في هذا المجال، حيث ارتأى الصندوق بأن تنظم جميع الجهود تحت مظلة حكومية موحدة لتظافر الجهود والموارد المبذولة لتحقيق الطموحات المرجوة.

الحاضنات وريادة الأعمال

تعمل الحاضنات على تطوير المهارات الإدارية والقيادية لأصحاب المشاريع الابتكارية والريادية، حيث تتلقى هذه الحاضنات مقترحات المشاريع والأفكار من المبدعين، ومن ثم تعمل على نقل هذه الأفكار إلى عالم الواقع حيث التطبيق والتنفيذ. من أجل ذلك ستتوفر في الحاضنات الخدمات الاستشارية الفنية والعملية لأصحاب المشاريع من خلال

(Incubated (small projects funding requests

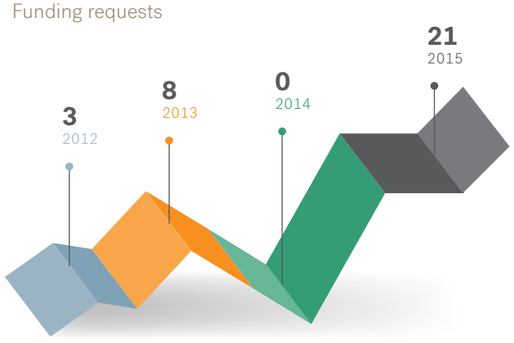


يوضح الجدول أعلاه تاريخ تقديم طلبات الجهات في الدولة سواء كانوا من القطاع الخاص أو التعليمي أو القطاع العام، حيث تقدمت كثير من الجهات بطلبات تمويلية، ولم تلبي المشاريع المتقدمة توقعات الصندوق أو الشروط المرسومة، حيث تظهر النتائج أعلاه تزايداً ملحوظاً في أعداد المشاريع لإنشاء مراكز احتضان للشركات التقنية في القطاع.

حيث إن من أهداف الصندوق تمكين إنشاء صناعة محلية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بموجب توفير الدعم المالي اللازم لمواطني الدولة من بناء منتجات وخدمات تقنية بالتعاون مع حاضنات بالدولة إذ قام الصندوق بدراسة عدة مشاريع على مدى السنتين ٢٠١٢ – ٢٠١٥ ووفر التقييم الفني اللازم لشركاء الصندوق مثل صندوق خليفة بناءً على مذكرة التفاهم المبرمة بين الصندوقين. وقد تلقى الصندوق طلب تمويل من مجموعة من خريجات جامعة الإمارات لإنتاج تطبيق للهواتف الذكية وهو عبارة عن لعبة إلكترونية لعالم افتراضي يجسد القيم واللغة والهوية العربية.

قام الصندوق بتقييم الكثير من المشاريع الصغيرة كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبموجب مذكرة التفاهم المبرمة مع صندوق خليفة، قام الصندوق بإرسال نتائج التقييم الفنية لصندوق خليفة لإبداء الرأي الفني حول جدوى المشاريع المقدمة. إسهاما في التعاون المشترك بين صندوق خليفة وصندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فقد قدم الرئيس التنفيذي للصندوق ورشة عمل مطولة لموظفي صندوق خليفة

Technology Incubators Funding requests

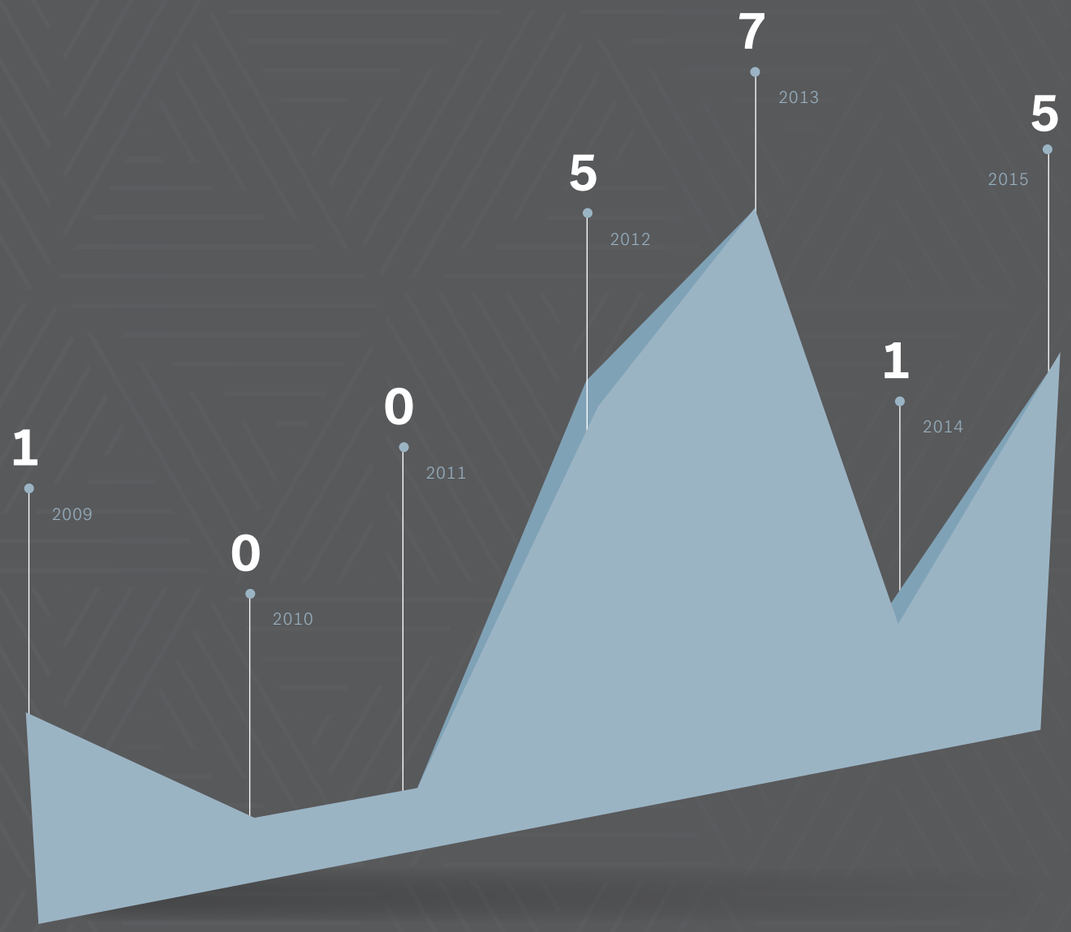


العلاقات التي يقيمها صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع المؤسسات والجامعات والخبراء. وتقوم الحاضنات بتوفير المساعدة المطلوبة للمشاريع في جميع الجوانب التقنية والتجارية والمالية. علاوة على ذلك، تؤمن الحاضنات دعم ورعاية أكثر الأفكار ابتكاراً وإبداعا وصولاً إلى مرحلة التطبيق، حيث يستطيع المُبتكِر أن يحول أفكاره إلى منتج قابل للتسويق. لذا فإن الصندوق يقدم دعمه المالي والفني لمرحلة حضانة المشروع شريطة أن يكون المنتج يحمل علامة صنع في الإمارات.

يقدم الصندوق الدعم للمبادرات والمشاريع الوطنية ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعزيزها.

المشاريع الوطنية

من منطلق حرص القيادة الرشيدة، وضمن (رؤية الإمارات ٢٠٢١) الهادفة إلى استكمال مسيرة الإنجازات بناءً على استحقاقات العصر ومتطلباته بما يخدم مستقبل الأجيال القادمة، وفي ذات السياق، يقدم الصندوق الدعم للمبادرات والمشاريع الوطنية ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعزيزها. ومن أهم الجوانب الفاعلة للصندوق والتي تتمحور حول المشاريع الوطنية، هو مساهمته في دعم الخطط الاستراتيجية للدولة، من خلال ربط القطاعات المختلفة بأحدث مكونات البنية التحتية المواكبة لمستجدات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وإيجاد قوى وطنية عاملة للتنمية المستدامة والشاملة، بما يعزز الإنجازات الحكومية المتميزة التي ساهمت في الارتقاء بالمكانة العالمية لدولة الإمارات.



أنشطة قسم العلاقات الدولية

مشاركة الهيئة في الاجتماع الأول لفريق مبادرة الخدمات الإلكترونية المشتركة لدول المجلس
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع المذكور في سلطنة عمان خلال الفترة بين ٢١-٢٣ يناير ٢٠١٥، حيث كان الاجتماع هو الأول من نوعه لمبادرة الخدمات الإلكترونية المشتركة، والتي تعتبر استكمالا للوثيقة الاستراتيجية الاسترشادية لدول مجلس التعاون في مجال الحكومة الإلكترونية.

مشاركة الهيئة في الاجتماع الحادي عشر لفريق أسعار التجوال الدولي بين دول المجلس
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع المذكور في سلطنة عمان خلال الفترة من ٢٦-٢٩ يناير، نظراً لمشاركة الهيئة الفعالة بين دول المجلس في أعمال هذا الفريق الخليجي منذ نشأته، وخصوصاً المساهمة بفعالية من خلال تنظيم عملية أسعار التجوال بين دول المجلس وذلك من خلال المشاركة الفعالة لإدارة الشؤون التنظيمية في الهيئة.

الاجتماع الرابع للجنة الاستعراض (RevCom)، واجتماع فريق المقرر التابع للفريق الاستشاري لتقييس الاتصالات
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع الرابع للجنة الاستعراض والذي تلاه اجتماع فريق المقرر لتقييس الاتصالات، الذي عقد في تونس، بتاريخ ١٩-٢٣ يناير ٢٠١٥. وجرى فيها استعراض آليات التعاون والتنسيق بين جميع قطاعات الاتحاد (الراديو والتقييس والتنمية) لضمان انسجام الأعمال المشتركة ذات الصلة التي تنفذها هذه القطاعات.

اجتماع فرق عمل مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات:
شاركت الهيئة في أعمال فرق عمل مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، وبالأخص في فريق عمل المجلس المكلف بدراسة مباني ومقر منظمة الاتحاد الدولي للاتصالات، حيث جرى نقاش مستفيض حول موضوع نقل مقر المنظمة إلى خارج جنيف. هذا بالإضافة إلى ترأس الهيئة الاجتماع الأخير للجنة المجلس المكلفة بالتحضير للاحتفالات الكبرى بمناسبة الذكرى الخمسين بعد المائة لإنشاء الاتحاد الدولي للاتصالات.

الدورة الثانية للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية واجتماعات الفريق العربي الدائم للطيف الترددي
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع التحضيري المذكور والذي عقد في جنيف خلال الفترة من ٢٣ مارس إلى ٢ إبريل ٢٠١٥ ويعد هذا الاجتماع من الأهمية بمكان حيث يعتبر اجتماعاً تحضيرياً يسبق انعقاد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية بستة أشهر تقريباً، ويجري فيه مناقشة جميع بنود جدول أعمال المؤتمر القادم، ووضع أفضل الأساليب والحلول لمعالجة جميع البنود، ويصدر عنه في ختام أعماله تقريراً هاماً تنظر فيه جميع الدول الأعضاء بالاتحاد قبل مشاركتها في أعمال المؤتمر القادم في نوفمبر ٢٠١٥.

مشاركة الهيئة في اللقاء الثاني والخمسين للآيكان في سنغافورة
شاركت الهيئة في اللقاء الثاني والخمسين للآيكان في سنغافورة خلال الفترة من ٧-١٢ فبراير ٢٠١٥، وقد مثلت الهيئة دولة الإمارات في اللجنة الاستشارية للحكومات.

مشاركة الهيئة في المنتدى الخاص بالمدن الذكية والمستدامة واجتماعات اللجان والفرق المتخصصة حول المدن الذكية والمستدامة للاتحاد الدولي للاتصالات
شاركت الهيئة في أعمال المنتدى المذكور، الذي أقيم بمدينة رديغ بالمملكة المتحدة خلال الفترة من ٢-٦ مارس ٢٠١٥. حيث تختص هذه الاجتماعات واللجان بوضع السبل والأطر للحد من الآثار البيئية السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمخلفات الإلكترونية.

اجتماع فريق الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات حول التطبيقات بالغة الأهمية واجتماع الفريق العربي لشؤون الإنترنت واجتماع اللجنة الاستشارية حول مشروع عرب
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع المذكور خلال الفترة من ٢٢-٢٦ فبراير ٢٠١٥، في مقر الأمانة العامة بمصر. حيث إن مسألة التطبيقات بالغة الأهمية من بين القضايا والمواضيع المهمة في الوقت الراهن على الساحة العربية لدى الجامعة العربية والدولية.

المنتدى الاقليمي للتنمية للمنطقة العربية التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات
شاركت الهيئة في المنتدى المذكور، الذي أقيم في المملكة الأردنية الهاشمية خلال الفترة من ٢٣-٢٤ مارس ٢٠١٥، حيث تم عرض مقترحات خطة عمل المكتب الإقليمي العربي للأعوام الثلاثة القادمة، ومشاركة الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والشركاء بالمنطقة في وضع خططه التشغيلية، والتي سوف يعمل عليها الاتحاد الدولي للاتصالات بكافة قطاعاته للمنطقة العربية.

مشاركة الهيئة في اجتماع فريق العمل المشترك الأول بين دول المجلس وكل من المغرب والأردن
شاركت الهيئة أعمال الاجتماع المذكور، الذي عقد في مقر الأمانة العامة بالرياض خلال الفترة من ١٦-١٨ مارس ٢٠١٥، ونتج عنه اعتماد إطار التعاون والتنسيق بين دول المجلس مع كل من المملكة المغربية والمملكة الأردنية الهاشمية في قطاع الاتصالات والمعلومات للمرحلة المقبلة، والتعرف على أبرز المواضيع المشتركة التي تهم الجانبان.

دس ناصر بن حماد في الاجتماع ٦٨ للجنة لوائح الراديو (الأول بعد انتخابه مؤخراً في كوريا الجنوبية):
شاركت الهيئة في أعمال اللجنة المذكورة التي تضم عدد (١٢) مرشحاً تم انتخابهم مؤخراً خلال مؤتمر المندوبين المفوضين (أعلى مؤتمرات الاتحاد الدولي للاتصالات سلطة) في كوريا الجنوبية في أكتوبر العام الماضي. وتعد هذه المشاركة الأولى للإماراتي ناصر بن حماد بعد فوزه بالانتخابات التي جرت في كوريا الجنوبية وحصوله على (١٠٨) صوت ناخب من أصل (١٦٥) صوتاً للدول الأعضاء المشاركة في ذلك المؤتمر. وجرى في هذا الاجتماع تعيين المهندس ناصر بن حماد نائباً لرئيس فريق عمل اللجنة الخاصة باللوائح التنظيمية والإجرائية.

الاجتماع الرابع للجنة الدراسات (٢) بقطاع تقييس الاتصالات لفترة الدراسة الحالية (٢٠١٣ – ٢٠١٦)
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع المذكور خلال الفترة من ١٨-٢٧ مارس ٢٠١٥، في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات بجنيف. وقد ترأست الهيئة الفريق الإقليمي العربي للجنة الدراسات الثانية ونائباً لرئيس لجنة الدراسات الثانية.

توقيع اتفاقية تعاون بين هيئة تنظيم الاتصالات ومنظمة GSMA من أجل تعزيز القدرات البشرية والتدريب:
جرى خلال مشاركة الهيئة في أعمال الحدث السنوي للمنظمة الذي عقد في فبراير في مدينة برشلونة التوقيع على اتفاقية تعاون بين الجانبين بحضور سعادة الرئيس التنفيذي للمنظمة والمدير العام للهيئة سعادة السيد/ حمد المنصوري. وتعد هذه الاتفاقية الأولى من نوعها في المنطقة بين جهة منظمة لقطاع الاتصالات، وبين المنظمة، ومن المتوقع أن تنظم دورة تدريبية خلال العام الجاري لموظفي الهيئة، وكذلك للجهات المعنية بالدولة، وللدول الأعضاء في المنطقة العربية.

مشاركة الهيئة في الاجتماع الثاني عشر لفريق أسعار التجوال الدولي بين دول المجلس
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع الثاني عشر لفريق أسعار التجوال الدولي بين دول المجلس في دولة قطر خلال الفترة من ٢٦-٣٠ إبريل ٢٠١٥، وجدير بالذكر أن الدولة ممثلة كنائب رئيس في أعمال الفريق المكلف بالنظر وفحص ردود الشركات الاستشارية التي عينها الفريق، لاعتماد التوصية النهائية بالنسبة لأسعار التجوال.

مشاركة الهيئة في المؤتمر والمعرض الدولي السنوي الرابع للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لذوي الإعاقة
شاركت الهيئة في أعمال المؤتمر والمعرض الدولي السنوي الرابع للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لذوي الإعاقة في جمهورية مصر العربية، والذي عُقد تحت شعار "دمج، تمكين، مشاركة"، يوميّ الإثنين والثلاثاء ٢٠-٢١ إبريل ٢٠١٥، بحضور سعادة المدير العام للهيئة، والمدير الأول للعلاقات الدولية، حيث التقى سعادة المدير العام معالي وزير الاتصالات والمعلومات المصري المهندس/ خالد نجم في مكتبه بديوان الوزارة.

مشاركة الهيئة في الاجتماع السابع للجنة التوجيهية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
شاركت الهيئة في الاجتماع السابع للجنة التوجيهية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر، والذي عقد بتاريخ ٣-٤ مايو ٢٠١٥، حيث تم مناقشة فرق العمل المنضوية تحت اللجنة التوجيهية والأمور المتعلقة بالطيف الترددي، وفرق العمل المكلفة بالتحضير لمؤتمرات الاتحاد الدولي القادمة.

مشاركة الهيئة في الاجتماع السادس والعشرين للجنة وكلاء وزارات البريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدول المجلس
شاركت الهيئة في الاجتماع السادس والعشرين للجنة وكلاء وزارات البريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدول المجلس، الذي عقد بتاريخ ١٣-١٤ مايو ٢٠١٥ في دولة قطر، وتم في الاجتماع مناقشة ورقة الأمانة العامة بشأن اللجان والفرق المنبثقة من اللجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تم مناقشة المستجدات من فريق العمل الخليجي الذي تترأسه دولة الإمارات بشأن تطبيقات الإنترنت.

مشاركة الهيئة في الاجتماع الثالث لفريق دول المجلس لتشريع وتنظيم التطبيقات والخدمات المقدمة على الإنترنت بدول المجلس
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع الثالث لفريق دول المجلس لتشريع وتنظيم التطبيقات والخدمات المقدمة على الإنترنت بدول المجلس خلال الفترة من 0-٧ مايو ٢٠١٥، بدولة قطر.

مشاركة الهيئة ضمن وفد الدولة في المؤتمر العالمي حول الفضاء الإلكتروني ٢٠١٥
شاركت الهيئة في أعمال المؤتمر العالمي حول الفضاء الإلكتروني، والذي عقد برئاسة سمو الشيخ عبد الله بن زايد آل نهيان، وزير الخارجية خلال

أنشطة قسم العلاقات الدولية

مشاركة الهيئة في الاجتماع الثالث عشر للجمعية العمومية للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع الثالث عشر للجمعية العمومية للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والذي عقد في مدينة نواكشوط الموريتانية خلال الفترة من ٢٨-٢٩ إبريل ٢٠١٥.

استضافة الدولة/الهيئة لأعمال منتدى الاتحاد الدولي للاتصالات حول المدن الذكية والمستدامة
استضافت الهيئة لأول مرة أعمال منتدى الاتحاد الدولي للاتصالات حول المدن الذكية في أبوظبي في شهر مايو ٢٠١٥، حضره سعادة الدكتور جيسب لي مدير قطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات.

زيارة رفيعة المستوى من قبل وفد أيرلندا إلى الهيئة
زار وفد رفيع المستوى من الحكومة الأيرلندية برئاسة معالي وزير الاتصالات الأيرلندي مقر هيئة تنظيم الاتصالات في أبوظبي، رافقه وفد من خمسة عشر شركة أيرلندية متخصصة بالاتصالات، وجرى تبادل الحديث والاستماع إلى عروض تقديمية من جانب الوفد الأيرلندي.

المنتدى الإقليمي للتنمية للمنطقة العربية التابع للاتحاد الدولي للاتصالات
شاركت الهيئة في أعمال المنتدى الإقليمي للتنمية للمنطقة العربية، الذي عقد في المملكة الأردنية الهاشمية خلال الفترة من ٢٣-٢٤ مارس ٢٠١٥. وقد تم متابعة المبادرات الإقليمية للمنطقة العربية، وخاصة مبادرة استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية الذكية والمستدامة وحماية البيئة، ومبادرة التعلم الذكي.

مشاركة الهيئة في أعمال منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات ٢٠١٥ واستلام الدولة جائزة القمة
شاركت الهيئة في أعمال منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات والذي عقد بجنيف، في الفترة بين ٢٥-٢٩ مايو ٢٠١٥، وحصدت الدولة ممثلة بمركز إبداع الحكومة الذكية التابع للهيئة على جائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات، والتي استلمها سعادة السيد/ ماجد المسمار من قبل سعادة الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات (هولن زهاو).

مشاركة الهيئة في حدث مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات واليوم العالمي للاتصالات ٢٠١٥ واستلام الدولة جائزة الاتحاد الدولي للاتصالات التقديرية
شاركت الهيئة في حدث مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات بجنيف خلال الفترة من ١٢-٢٢ مايو ٢٠١٥، واليوم العالمي للاتصالات بتاريخ ١٧ مايو ٢٠١٥ للاحتفال بمناسبة مرور ١٥٠ عاما على تأسيسها، وتم تكريم دولة الإمارات الراعية للاحتفالية.

وقد أهدت دولة الإمارات ممثلة بالهيئة مجسما تذكارياً لمسجد المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان "طيب الله ثراه"، تسلمها الأمين العام للاتحاد. إضافة إلى ذلك، فقد تبنى الاتحاد الدولي للاتصالات مقترح دولة الإمارات المقدم إلى مجلس المنظمة الخاص بتسمية سفراء "النوايا الحسنة للاتحاد"، على أن يقوم الاتحاد بتقديم الدراسة المناسبة بهذا الشأن إلى دورة المجلس للعام القادم.

مشاركة الهيئة في أعمال الاجتماع الرابع لمجموعة العمل الأوروبية الإماراتية المشتركة لحقوق الإنسان
شاركت الهيئة في أعمال الاجتماع الرابع لمجموعة العمل الأوروبية الإماراتية المشتركة لحقوق الإنسان، والذي عقد بتاريخ ١٩ مايو ٢٠١٥، في مبنى الوزارة الخارجية.

الاجتماع الرابع والعشرون للجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدول المجلس
شاركت الهيئة في أعمال اللجنة الوزارية الخليجية للبريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر يوم ٩ يونيو ٢٠١٥. وقد نتج عن الاجتماع الوزاري قرار اللجنة بخفض أسعار التجوال بين دول المجلس على مدار ثلاث سنوات.

دولة الإمارات تترأس فريق خبراء جديد متخصص بإنترنت الأشياء وتطبيقاتها في منظمة الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف

- تم ترشيح دولة الإمارات العربية المتحدة لرئاسة اللجنة الدراسية لدى الاتحاد الدولي للاتصالات، كما تم ترشيح كل من المملكة العربية السعودية، وجمهورية روسيا الاتحادية، واليابان، وإسبانيا، وكوريا الجنوبية، والأرجنتين، وإيطاليا، والصين كنواب لرئيس اللجنة، مما يعكس الاهتمام الكبير من قِبَل الدول الأعضاء في أعمال اللجنة الدراسية الجديدة.
- استضافت الهيئة أعمال الدورة (٣٧) للجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات في مقرها بدبي خلال (١٤-١٦ سبتمبر ٢٠١٥.) قدمت خلالها الدولة ممثلة بالهيئة أربع أوراق عمل إلى أعمال الاجتماع.
- بحثت الهيئة مع الاتحاد الدولي للاتصالات خطة مشاركتها في أعمال النسخة القادمة لمعرض الاتصالات العالمي (ITU Telecom-١٥) والمقرر عقده في المجر من ١٢ إلى ١٥ من أكتوبر ٢٠١٥.
- استلام خطاب من فخامة الرئيس بانضمام الهيئة رسمياً إلى عضوية اللجنة الدولية رفيعة المستوى للنطاق العريض والتنمية المستدامة.
- مشاركة الهيئة في أعمال اجتماع اللجنة الدولية للنطاق العريض والتنمية المستدامة والمنعقد بولاية نيويورك يوم ٢٦ سبتمبر ٢٠١٥. قدمت الهيئة مقترحاً حول رؤية ورسالة هذه اللجنة للمرحلة المهمة القادمة.
- موافقة رئيس مجلس إدارة الهيئة سعادة السيد (محمد بن أحمد القمزي) على دعم مالي من الهيئة مقدم إلى الاتحاد الدولي للاتصالات، وخصوصاً إلى أعمال

- المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية القادم في نوفمبر بجنيف، حول مساندة الدول المشاركة لذوي الاحتياجات المحدودة فيما يتعلق بخدمات عرض النصوص على شاشات الاجتماع أثناء انعقاد الجلسات (Captioning) وتوفير المشاركة عن بعد للذين يتعذر عليهم الحضور في المؤتمر.
- شاركت الهيئة في أعمال لجنة تشريع وتنظيم الاتصالات والمعلومات التي عقدت في الرياض مقر الأمانة العامة.
- استلام الهيئة لخطاب دعوة موجه من معالي الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات إلى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي لحضور حفل عشاء رفيع المستوى يوم ٢٩ سبتمبر ٢٠١٥، ودعوته لاستلام جائزة الاتصالات والمعلومات المقدمة من الأمين العام إلى سموه.
- شاركت الهيئة في أعمال ورشة العمل الإقليمية الثالثة للاتحاد الدولي للاتصالات بشأن الأعمال التحضيرية لمؤتمر الاتصالات الراديوية ٢٠١٥ بجنيف.
- شاركت الهيئة في الاجتماع التنسيقي الساتلي بين دولة الإمارات وجمهورية كازاخستان والذي عقد في كازاخستان.
- وقعت الهيئة مذكرة تفاهم مع الجانب الهندي في مجال الاتصالات والمعلومات خلال زيارة وفد الدولة برئاسة سمو الشيخ عبد الله بن زايد وزير الخارجية لمدينة دلهي في الهند. وقع المذكرة سعادة المدير العام للهيئة مع نظيره من الجانب الهندي.
- لقاء سعادة المدير العام السيد (حمد عبيد المنصوري) مع وزير الاتصالات والمعلومات الهندي (راش شنكر) في مكتبه بديوان الوزارة في دلهي العاصمة، وذلك على هامش زيارة المدير العام ضمن وفد الدولة إلى العاصمة الهندية.
- أرسل سعادة المدير العام برقية تهنئة إلى سعادة المهندس (محمد علي المناعي) بمناسبة تعيينه رئيساً لهيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر.
- تم رفع الدراسة التحليلية التي قامت بها الشركة الاستشارية (Delloite) إلى إدارة الهيئة العليا بشأن مشروع نقل مقر الاتحاد الدولي للاتصالات إلى دولة الإمارات العربية المتحدة.
- أرسل سعادة المدير العام برقيات تهنئة إلى نظرائه رؤساء هيئات تنظيم الاتصالات بالدول العربية بمناسبة حلول عيد الأضحى المبارك.
- بحث سبل التعاون والتنسيق بين العلاقات الدولية وإدارة السياسات والبرامج بشأن تنمية القدرات البشرية واستغلال مبادرة (أكاديمية الاتحاد) في المنظمة.
- وضع تصور حول مشاركة الهيئة في أعمال حدث المعرض العالمي للاتصالات ITU-Telecom-١٥ والذي سيعقد أعماله في المجر خلال (١٢-١٥ أكتوبر ٢٠١٥).
- دعوة كلا شركتيّ خدمات الهواتف الجوالة (اتصالات) و(دو) وسعادة الدكتورة عائشة بن بشر للمشاركة في الاجتماع الأول للجنة الدراسات ٢٠ حول إنترنت الأشياء وتطبيقاتها، بما في ذلك المدن والمجتمعات الذكية، والذي عُقد في شهر أكتوبر ٢٠١٥.
- أرسل المدير العام برقية تهنئة إلى معالي السيد (ياسر القاضي) الوزير الجديد للاتصالات والمعلومات في الحكومة المصرية الجديدة.
- أرسل المدير العام برقية تهنئة إلى معالي السيد (إسلكو ولد أحمد إزيد بيه) بمناسبة تعيينه مديراً عاماً جديداً للهيئة الموريتانية للاتصالات.
- أرسل المدير العام برقية تهنئة إلى معالي السيد (مصطفى عبد الواحد) بمناسبة تعيينه مديراً عاماً جديداً للهيئة المصرية للاتصالات.
- التحضير لمشاركة الدولة ممثلة بالهيئة في أعمال الدورة (١٩) لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات والتي عُقدت في أكتوبر ٢٠١٥.
- شاركت الدولة ممثلة بالهيئة في أعمال لجنة عمل مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، والخاص بموضوع نقل مقر المنظمة خارج جنيف.
- شارك سعادة المدير العام في أعمال المنتدى الاقتصادي العالمي للأبطال الجدد ٢٠١٩ في الصين.
- التحضير الفعال بشأن استضافة الهيئة لأعمال المنتدى العربي الثالث للمحتوى الرقمي في دبي في أكتوبر.
- استضافة ناجحة للهيئة لأعمال المنتدى الإقليمي الأول للتعلم الذكي للاتحاد الدولي للاتصالات (دبي، ديسمبر ٢٠١٥.).

تُعد هذه الاستضافة إحدى ثمار المبادرة العربية حول التعلم الذكي، والتي تم اعتمادها في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات في دبي عام ٢٠١٤.

أنشطة قسم العلاقات الدولية

تم الإعلان في ختام أعمال المنتدى عن خارطة طريق للتعلم الذكي للمنطقة العربية، بالشراكة بين هيئة تنظيم الاتصالات وبرنامج الشيخ محمد بن راشد للتعلم الذكي والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

تم الإعلان عن النية لتوقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة والاتحاد الدولي للاتصالات وبرنامج الشيخ محمد بن راشد للتعلم الذكي.

- استضافة ناجحة للهيئة لأعمال المنتدى الثالث للمحتوى الرقمي للاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الإسكوا (دبي، أكتوبر ٢٠١٥).
- تعتبر المرة الأولى التي تستضيف فيه الهيئة هذا المحفل الإقليمي للمنطقة العربية على هامش انعقاد معرض جيتكس الدولي بدبي. شارك عدد من الوزراء في المنطقة العربية مثل وزير الاتصالات الموريتاني ورئيس الهيئة العامة للاتصالات الكويتي.
- ترأست الهيئة لأول مرة أعمال الجنة الخامسة في مؤتمر الاتصالات الراديوية العالمي بجنيف (نوفمبر ٢٠١٥) وقيادتها بنجاح

ترأست الهيئة للمرة الأولى وعلى مستوى المنطقة العربية أعمال لجنة من لجان مؤتمر دولي بارز كمؤتمر الاتصالات الراديوي والذي يعقد أعماله كل أربع سنوات.

حصول دولة الإمارات العربية المتحدة على رئاسة هذه اللجنة في هذا المؤتمر الدولي الكبير هو مثال على ثقة ودعم الدول الأعضاء في الاتحاد بإمكانات دولة الإمارات ممثلة بهيئة تنظيم الاتصالات على رئاستها وإدارتها للّجان المهمة في مثل هذه المؤتمرات.

يذكر أن دولة الإمارات ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات من خلال المهندس طارق العوضي قد ترأست هذا المؤتمر عام ٢٠١٢ في جنيف للمرة الأولى في تاريخ دولة الإمارات.

اختيار دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال المهندس خالد العوضي رئيساً للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للراديو القادم لعام ٢٠١٩، وذلك لأول مرة كدولة عربية تتولى هذا الموقع.

للمرة الأولى في تاريخ الدولة تترأس دولة الإمارات أعمال الاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية القادم لعام ٢٠١٩.

حصول دولة الإمارات العربية المتحدة على رئاسة هذا المحفل هو مثال على ثقة ودعم الدول الأعضاء في الاتحاد بإمكانات دولة الإمارات ممثلة بهيئة تنظيم الاتصالات على رئاستها وإدارتها للجان المهمة في مثل هذه المؤتمرات.

اختيار دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال المهندس أحمد أمين نائباً لرئيس لجنة الدراسات السابعة في قطاع الراديو لأول مرة، والمسؤولة عن الخدمات الفضائية وذلك للفترة الدراسية القادمة (٢٠١٦-٢٠١٩).
تم ترشيح واختيار المهندس أحمد أمين من قسم العلاقات الدولية في الهيئة ليكون نائباً لرئيس لجنة دراسية في قطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات، والمعنية بالخدمات الساتلية والفضائية في قطاع الراديو، وذلك لأول مرة أيضا في تاريخ الهيئة.

تحتل اليوم دولة الإمارات العربية المتحدة مكانة متميزة عالمياً في مجال الفضاء، حيث للدولة اليوم مبادرات كبيرة في هذا المجال، كإطلاق مسار الأمل لاكتشاف المريخ، وإطلاق مؤسسة محمد بن راشد للفضاء، وإطلاق الوكالة الإماراتية للفضاء.

توقيع اتفاقية تعد الأولى من نوعها بين دولة الإمارات العربية المتحدة متمثلة بالهيئة والاتحاد الدولي للاتصالات ممثلا بمكتب قطاع تنمية الاتصالات لدعم وتمويل مشاريع تنموية في العالم العربي ولصالح البلدان الأقل نمواً في المنطقة (نوفمبر ٢٠١٥).

تأتي هذه الاتفاقية ترجمة حقيقية لمبادرة هيئة تنظيم الاتصالات ودولة الإمارات العربية المتحدة لتقديم الدعم لصالح المنطقة العربية خصوصاً الدول الأقل نمواً في المنطقة.ستستفيد ست دول عربية من هذه الاتفاقية وهم: اليمن وموريتانيا وجيبوتي وجزر القمر والصومال والسودان.

وقع الاتفاقية من جانب الاتحاد الدولي للاتصالات الأمين العام للمنظمة السيد (هولن زهاو)، ومن جانب الدولة سعادة السيد (حمد عبيد المنصوري) المدير العام للهيئة.
استضافة أولى ورش عمل منظمة GSMA في أكتوبر ٢٠١٥ حول السياسات التنظيمية لخدمات الموبايل (أبوظبي، أكتوبر ٢٠١٥)، ومشاركة واسعة من أكثر من ٤٠ مشارك من مختلف الجهات في الدولة.

استضافت الهيئة ولأول مرة ورشة عمل نظمت مع منظمة GSMA وذلك في مقر الهيئة بأبوظبي.
حضر الورشة عدد من المدعوين من كل من اتصالات ودو والثريا والياه سات وبعض المعنيين في الدولة.

توقيع مذكرة تفاهم أولى من نوعها بين الهيئة ومنظمة GSMA في فبراير من عام ٢٠١٥ أثناء انعقاد الحدث في برشلونة، وقد وقّع من جانب الهيئة سعادة السيد (حمد عبيد المنصوري).

مشاريع وإنجازات الحكومة الذكية خلال
عام ٢٠١٥

للمرة الأولى في تاريخ
الدولة تترأس دولة
الإمارات أعمال الاجتماع
التحضيري للمؤتمر
العالمي للاتصالات
الراديوية القادم لعام ٢٠١٩.

مشاريع وإنجازات الحكومة الذكية خلال عام ٢٠١٥

عملت "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" على وضع خارطة طريق تتضمن المحطات المهمة، وذلك في سبيل تنفيذ مبادرة الحكومة الذكية على أكمل وجه، وتتضمن الخارطة الجوانب الفنية والإدارية والتنظيمية والاقتصادية والإعلامية والتوعوية.

وقامت الهيئة بصياغة مرجعية شاملة يتم الاسترشاد بها على امتداد خارطة الطريق وصولاً إلى الهدف المنشود، حيث تم تطوير دليل شامل للحكومة الإلكترونية. وفي هذا السياق، تسعى الخطة الوطنية للحكومة الذكية إلى تخصيص الخدمات، بالإضافة إلى تجسيد تفويض الحكومة الذكية الذي يقوم على عدد من الأدوار الرئيسية لدعم تحول الدولة، وذلك من خلال توفير التدريب والدعم والاستشارات وتنفيذ عدد من المبادرات التمكينية على مستوى الدولة.

وتم تبني عدد من المبادرات غير التقليدية، والتي تضمن قدراً عالياً من التفاعل بين الحكومة الذكية ومختلف شرائح الجمهور، بحيث تؤدي إلى جعل حكومة الإمارات الذكية نموذجاً يحتذى على المستوى العالمي، وذلك من خلال وضع وتنفيذ استراتيجية ذكية لترويج الخدمات الذكية ونشر أهداف ورسائل مبادرة الحكومة الذكية في دولة الإمارات وعلى المستويين الإقليمي والدولي من خلال جملة من المشاريع، مثل البرنامج التلفزيوني "حكومة ذكية"، ومجلة الحكومة الذكية، وموقع الحكومة الذكية، وكذلك رصد وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكنات الحكومة الذكية، ومتجر تطبيقات حكومة الإمارات الذكية وبوابة استطلاعات الرأي الذكية وبرنامج تدريب الحكومة الذكية ومركز الإبداع للحكومة الذكية والشبكة الإلكترونية الاتحادية (FEDnet)، ومركز الابتكار الرقمي لحكومة الإمارات الذكية "CoDI".

ومع إطلاق مشروع الممكنات الحكومية ضمن الدورة الاستراتيجية ٢٠١٤ – ٢٠١٦، تم التنسيق مع مختلف الجهات الحكومية، لتطوير مؤشرات الأداء وفق محور الحكومة الذكية ضمن الممكنات الحكومية للدورة الاستراتيجية ذاتها. وشملت مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية المعتمدة، نسبة التحول الإلكتروني الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية، ونسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية الذكية، ومستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية الذكية، ومستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية الذكية، كذلك جودة المواقع الإلكترونية، ونسبة التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية الذكية، وتم تحديد الحدود الدنيا والقصوى للنسب المئوية المطلوب تحقيقها في كل مؤشر.

وفي ظل تزايد أهمية البيانات، التي باتت تلعب دوراً أساسياً مع استمرار النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات، تم إطلاق دراسة "استراتيجية البيانات الضخمة" والتي تم فيها تسليط الضوء على هذا الموضوع الحيوي، وآليات التعامل معه وفق منهجيات علمية وعملية تخدم أهداف الحكومة الذكية وتحقق درجة عالية من الكفاءة. ويندرج هذا المشروع ضمن الهدف الاستراتيجي المتمثل في تعزيز مقومات الحكومة الذكية على المستوى الوطني، ويشمل تطوير دراسة للبيانات الضخمة تضم وضع خطة استراتيجية ورسم خريطة طريق وتصميم نموذج حوكمة ومنظومة للبيانات الحكومية المفتوحة.

وعلى صعيد الإنجازات، فازت حكومة الإمارات الذكية بجائزة مهمة من جوائز القمة العالمية حول مجتمع المعلومات، وذلك ضمن فئة بناء الكفاءات عن مشروع مركز الإبداع للحكومة الذكية، الذي أطلقته الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ليكون واحداً من الركائز الأساسية للتحول الذكي في دولة الإمارات، وأحد المحركات الرئيسة للابتكار في توظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات لخدمة أهداف الحكومة الذكية.

وقام فريق عمل الحكومة الذكية في العام الماضي بتنفيذ العديد من المشاريع تختص بمبادرات وتوجهات التحول الإلكتروني والذكي للدولة، بما في ذلك وضع وتنفيذ استراتيجية دعم مكانة الحكومة الذكية على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي، والترويج للخدمات الحكومية الذكية الجديدة، ونشر أهدافها ورسالة مبادرة الحكومة داخلياً وعلى المستوى العالمي بشكل عام. وستعمل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلال الفترة المقبلة على ربط الخدمات الذكية اتحادياً ومحلياً وتعزيز جودة الخدمات المقدمة وزيادة معدلات الاستخدام وزيادة مستويات الرضا عن الخدمات الحكومية الذكية.

مشاريع وإنجازات الحكومة الذكية خلال عام ٢٠١٥

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

نبذة عن مركز إبداع الحكومة الذكية:

يدعم مركز إبداع الحكومة الذكية جهود الإبداع والابتكار والبحث المتعلقة بأحدث التقنيات والتكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى التدريب وخدمات الحكومة الذكية والتحقق من الجودة والخدمات الاستشارية، حيث يشكل منصة متكاملة تهدف إلى تعزيز ونشر المعرفة وصقل المهارات وإشراك الجمهور وهيئات القطاعين العام والخاص في مبادرات ومشاريع الحكومة الذكية.

ويلعب مركز إبداع الحكومة الذكية منذ تأسيسه دوراً فاعلاً في إنجاز عملية التحول نحو الحكومة الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يعتبر من بين أهم المبادرات الاستراتيجية في هذا الإطار، إذ يسهم في تدريب الكوادر الوطنية في مختلف الجهات الحكومية لتكون قادرة على مواكبة متطلبات هذا التحول كل حسب مجال عمله، كما يشمل دور المركز على فحص التطبيقات الذكية المطورة من قبل جميع الجهات الحكومية، وذلك للتحقق من توافقها مع معايير الجودة والأمان العالمية المعتمدة في هذا المجال، وذلك قبل اعتمادها لتكون ضمن المتجر الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة على منصات التشغيل "غوغل بلاي" و"آي أو إس".

ويوفر مركز إبداع الحكومة الذكية أيضاً خيارات التعلم والتدريب لطلاب الجامعات من خلال التفاعل المباشر مع المدربين بتقنية التواصل المرئي والمسموع، أو عن طريق استضافته لورش عمل تدريبية في مقره في "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات"، أو عبر خاصية التعلم الذاتي، التي تتيح للطالب الحصول على المواد العلمية من الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز، ومن ثم دراستها والتقدم للاختبارات على الموقع نفسه والحصول على نتيجة التقييم النهائي.

الفئة المستهدفة:
يستهدف المركز بشكل رئيسي موظفي الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ودول مجلس التعاون وموظفي القطاع المشترك، ورواد الأعمال، بالإضافة إلى طلاب الجامعات، والباحثين عن فرصة عمل من مواطني دولة الإمارات.

الرؤية الاستراتيجية:
يتبنى مركز إبداع الحكومة الذكية رؤية استراتيجية واضحة مستمدة من رؤية الإمارات ٢٠٢١ وركائزها الأربعة وهي؛ متحدون في المسؤولية والمصير والمعرفة والازدهار، كما ترتكز هذه الرؤية على فكر وتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، "رعاه الله". وتتماشى هذه الرؤية الاستراتيجية مع ما جاء في خارطة الطريق الخاصة بالتحول نحو الحكومة الذكية وفي الأجندة الوطنية، التي تنص بشكل صريح على ضرورة أن تكون دولة الإمارات العربية المتحدة في صدارة الدول التي تقدم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال الأجهزة الذكية والنقالة.

ويعتمد المركز على آلية تنفيذية مستوحاة من استراتيجية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠٢١، التي تشدد على الدور المركزي والمحوري للحكومة الذكية، وتوفير الخدمات الحكومية الذكية للمتعاملين، وكذلك استراتيجية "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" والتي تنص على إنشاء البنية التحتية اللازمة للحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي، وتعزيز وتكريس أسلوب الحياة الإلكترونية والذكية في الدولة. وضمان توفير جميع الموارد اللازمة لتطوير أفضل الخدمات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

- **مشاركات المركز على المستوى المحلي**
- **الشيخ حمدان محمد بن راشد آل مكتوم يطلق مسرح المحاكاة والتصور التفاعلي في معرض جيتكس ٢٠١٥.**
- **مشاركات المركز على المستوى الإقليمي**
- **فاز مختبر فحص التطبيقات بجائزة جايسك كأفضل نظام ذكي.**
- **فاز المركز في جائزة الدورة الرابعة من جائزة ومؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليج العربية.**
- **مشاركات المركز على المستوى العالمي**
- **فاز مركز إبداع الحكومة الذكية بالمرتبة الأولى في فئة بناء القدرات C٤ في القمة العالمية حول مجتمع المعلومات المقام في مدينة جنيف السويسرية.**

الاتفاقيات الموقعة

تم عقد مذكرتي تفاهم مع كل من حكومة عجمان الإلكترونية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية.

مبادرات المركز في أسبوع الابتكار

- لعبة أبطال العالم الافتراضي
- مختبر الروبوت
- تنظيم الزيارات الخارجية لمركز إبداع الحكومة الذكية

- **إنجازات أخرى**

مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار ٢٠١٥

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

٩٢
العدد الإجمالي للدورات التدريبية

٤
مقررات تدريبية للطلبة،

١,١٥٠
العدد الإجمالي للمتدربين

٤
مقررات تدريبية للمدرسين

١
كتاب (الحكومة الذكية)

+٥٠
أكثر من ٥٠ فيلم فيديو تدريبي (التعلم بالتقدم الذاتي).

٩٦ عدد الاختبارات التي أجريت حسب الطلب في عام ٢٠١٥

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

١. نبذة عن إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية/الذكية

تقع على عاتق إدارة العمليات في قطاع المعلومات والحكومة الذكية مسؤولية إدارة العديد من المهمات الحيوية المرتبطة بالبنية التحتية للحكومة الذكية. ومن بين أهم هذه المهام الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FEDnet)، التي تهدف بشكل أساسي إلى توفير وسائل تقديم الخدمات الحكومية الذكية لجميع الهيئات والأفراد في دولة الإمارات.

كما تعد الشبكة الإلكترونية الاتحادية واحدة من المبادرات الاستراتيجية الرئيسة للهيئة، حيث توفر البنية التحتية لتقديم خدمات الحكومة الذكية لجميع المؤسسات والمتعاملين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعمل على تعزيز الفعالية والكفاءة والموثوقية ومستويات الأمان بهدف توفير الخدمات والحلول المشتركة لكل من الهيئات الحكومية والمتعاملين في الدولة. وتوفر الشبكة الإلكترونية الاتحادية بيئة حماية متعددة المستويات لضمان أمن وسلامة البنية التحتية، بهدف تعزيز معدلات الاستخدام ومشاركة البيانات بين الجهات المتصلة بالسحابة الخاصة بالشبكة.

وتتألف إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية/ الذكية من ثلاثة أقسام هي:

- قسم إدارة البنية التحتية والذي يتولى مسؤولية البنية التحتية المركزية التي توفر الدعم للسحابة الخاصة بالشبكة الإلكترونية الاتحادية، والتي بدورها تتيح الربط بين مختلف الجهات الحكومية من جهة، وربط هذه الجهات بالإنترنت بشكل آمن من جهة أخرى.
- قسم الحوسبة السحابية والذي يتولى مسؤولية إدارة البنية التحتية بصفتها خدمة مقدمة ضمن الشبكة الإلكترونية الاتحادية، وهي عبارة عن بيئة بنية تحتية سحابية مرنة قادرة على تلبية الطلب المتزايد من موارد حوسبة وتخزين. ويقوم بمتابعة أعمال هذه الخدمة مركز إدارة الحوسبة السحابية على مدار اليوم والسنة.
- قسم إدارة التطبيقات يتولى القسم إدارة تطبيقات المستضافة ضمن الشبكة الإلكترونية الاتحادية، وهي عبارة عن أنظمة مشتركة تقدمها حكومة الإمارات الذكية للمؤسسات الاتحادية مثل خدمة البريد الإلكتروني Email، وخدمة إدارة محتوى الإنترنت Portal Content Management.

مشاركات الإدارة على المستوى الإقليمي

قامت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلال مشاركتها في الدورة الرابعة لجائزة ومؤتمر الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي ٢٠١٥، باستعراض مشروع سحابة الإمارات الذكية الخاص بالشبكة الإلكترونية الاتحادية، والتي توفر الربط البيني بين مختلف الجهات والهيئات الحكومية على مستوى الدولة.

اتفاقيات

تم توقيع اتفاقية مع شركة "سيسكو" لدعم تشغيل الشبكة الاتحادية في أكتوبر ٢٠١٥.

السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١

- تطوير الكفاءة والقدرة التشغيلية لمركزي إدارة عمليات الشبكة وإدارة أمن الشبكة مع توفير الأنظمة اللازمة لتقديم الخدمات بجودة فائقة.
- تعزيز القدرة الحاسوبية والتخزينية لمركز البيانات الاتحادي لتواكب متطلبات الجهات الحكومية من جهة ومشاريع الحكومة الذكية من جهة أخرى.
- الربط الاتحادي مع الشبكات الحكومية لكل إمارة والجهات صاحبة الاختصاص مما يؤدي إلى توسيع نطاق عمل الشبكة الاتحادية بحيث يشمل الحكومات المحلية. بالإضافة الى الجهات ذات الاختصاصات الأمنية وغيرها، ويمكن أن يشمل ذلك بعض الجهات الخاصة في المستقبل.
- تطوير السحابة الذكية لحكومة دولة الامارات – المرحلة الثانية mGovernment Cloud والتوسع في تنفيذ السحابة الذكية من خلال تصميم وتوفير سوق البرمجيات (market place)، الذي سيوفر تطبيقات معتمدة عبر بوابة ذاتية وإتاحتها للجهات الاتحادية وفقاً لنموذج العمل المعتمد.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

٥. إحصائيات وإنجازات أخرى

٤٢ بلغ عدد الجهات المرتبطة في الشبكة الاتحادية ٤٢ جهة، في حين بلغ عدد الجهات المرتبطة خدماتها مع الشبكة الاتحادية ٢١ جهة.

٪١٠٠ وصلت نسبة إنجاز مشروع الحوسبة السحابية إلى ٪١٠٠.

٪٩٦ وصلت نسبة الالتزام باتفاقيات مستويات تقديم الخدمات الموقعة مع الهيئة في الحكومة الذكية إلى

٢٠ بلغ عدد الجهات المستفيدة من خدمات الشبكة أكثر من ٢٠ جهة مع نهاية العام ٢٠١٥.

٪٩٤,١٢ بلغت نسبة الرضا عن خدمة الشبكة الاتحادية

٪١٠٠ بلغت نسبة المعاملات المنجزة ضمن الوقت المحدد لخدمة طلب توفير خدمة الربط الشبكي بين الجهات الحكومية

٪٩٤,١٢ بلغت نسبة رضا المتعاملين عن خدمة طلب توفير خدمة الربط الشبكي بين الجهات الحكومية.

٪٩٩,٩ وصلت نسبة الالتزام باتفاقيات مستويات تقديم الخدمات الموقعة مع الهيئة في الحكومة الذكية إلى

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

إدارة التطوير

نبذة عن إدارة التطوير

تقوم إدارة التطوير بتنفيذ العديد من المبادرات كجزء من دورها المحوري في تطبيق الأجندة الوطنية الهادفة إلى تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١، واستراتيجية الحكومة الذكية، حيث تعمل على رصد وقياس عملية التحول الذكي للجهات الحكومية الاتحادية، وإدارة البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، وكذلك إدارة المشاركة الإلكترونية للحكومة الذكية مع مختلف شرائح الجمهور. وتعتبر إدارة التطوير واحدة من ثلاث إدارات يتألف منها قطاع المعلومات والحكومة الذكية ضمن "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات"، حيث تركز أعمالها على دعم الأهداف الاستراتيجية للهيئة، والمتمثلة في ترسيخ دعائم الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي، وتعزيز أسلوب الحياة الإلكترونية في دولة الإمارات.

المهام والأدوار المناطة بإدارة التطوير

- تطوير خطة لتحقيق تنافسية الدولة في المؤشر الوطني "الخدمات الإلكترونية" والإشراف على تنفيذها.
- المشاركة الفاعلة في إعداد وتنفيذ استراتيجية وخطط التحول الإلكترونية الخاصة بالجهات الاتحادية بما يتماشى مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية، ويضمن التحول المطلوب الذي يدعم تنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية.
- وضع السياسات الخاصة بإدارة البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، والبوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية على المستوى الاتحادي، مع الإشراف على تطبيق تلك السياسات.
- صياغة الأدلة الإرشادية للمحتوى، ومواقع التواصل الاجتماعي، والبيانات المفتوحة ومتابعة تنفيذها.
- إدارة عدد من المواقع الإلكترونية مع الجهات المعنية، ومن بينها موقع موسوعة الإمارات الإلكترونية (UAEPedia)، وبوابة الحكومة الذكية، وبوابة البيانات (bayanat.ae)، وبوابة المشاركة الإلكترونية (sharik.ae).
- تعمل إدارة التطوير على مساعدة الجهات الحكومية الاتحادية على تطوير مواقعها الإلكترونية وإدارتها بما يعزز عملية التحول الإلكتروني، وإيصال رسالة الحكومة إلى الجمهور عبر القنوات الإلكترونية وغيرها.
- تطوير منصات العمل الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الذكية.

تضم إدارة التطوير قسمين هما:

١. قسم تطوير السوق/القطاعات الذي يعمل على رصد وتعزيز مستويات التحول الإلكتروني الذكي في الجهات الاتحادية، وتعزيز تنافسية دولة الإمارات في الأمم المتحدة، ووضع السياسات والمعايير التي تدعم عمليات التحول الإلكتروني الذكي، بالإضافة إلى تطوير المنصات والتطبيقات.

٢. أما قسم إدارة البوابات والمحتوى فيعمل على إدارة وتطوير المحتوى الإلكتروني الخاص بالحكومة الذكية وقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية، وكذلك إدارة البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات وتحديثها بصفة دائمة وتطويرها بما يتوافق مع المستجدات العالمية والمتطلبات المحلية، بالإضافة إلى إدارة بوابة المشاركة الإلكترونية وحسابات الحكومة الذكية على مواقع التواصل الاجتماعي، كما يسهم القسم في إعداد النشرات والمطبوعات المتعلقة بالحكومة الذكية وقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية بالهيئة بما في ذلك مجلة الحكومة الذكية، فضلاً عن إدارة عملية التوعية، والترويج لمفاهيم الحكومة الذكية من خلال مبادرات مثل: البرنامج التلفزيوني "حكومة ذكية"، والحملات الإعلانية ذات الصلة.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

أهم مبادرات إدارة التطوير

تقوم إدارة التطوير بتنفيذ عدد من المبادرات وهي:

- تطوير وإدارة الموقع الرسمي لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة وهو عبارة عن بوابة إلكترونية توفر مظلة جامعة لجميع الخدمات الحكومية المقدمة لشرائح المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى المعلومات التي تهم تلك الشرائح. وتهدف هذه المبادرة إلى توفير منصة موحدة لجميع المعلومات، والخدمات، والبيانات الحكومية، بالإضافة إلى توفير قناة للتواصل بين الحكومة والمجتمع عبر مواقع التواصل الاجتماعي، والمدونة، والمنتدى.
- وضع استراتيجية دعم مكانة الحكومة الذكية على المستوى المحلي، والإقليمي، والعالمي–المرحلة الثانية- والتي يتم من خلالها تنفيذ مجموعة من المبادرات الذكية التي تضمن قدراً عالياً من التفاعل بين الحكومة الذكية ومختلف شرائح الجمهور بما يؤدي إلى جعل حكومة الإمارات الذكية نموذجاً يُحتذى به، كما تهدف المبادرة إلى وضع وتنفيذ استراتيجية لترويج الخدمات الذكية، ونشر أهداف ورسائل مبادرة الحكومة الذكية في دولة الإمارات على المستويين الإقليمي والعالمي.
- رصد وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكنات الحكومة الذكية بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية ومعايير الأمم المتحدة الخاصة بجودة المواقع الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للجمهور وذلك وفقاً لقائمة مؤشرات ممكنات الحكومة الذكية والتي تضم خمسة مؤشرات رئيسة هي: نسبة التحول الإلكتروني/ الذكي للخدمات الحكومية، ونسبة استخدام هذه الخدمات، ومعدل الرضا عنها من قبل الجمهور، ونسبة التوعية العامة بهذه الخدمات، ونسبة جودة الخدمات الإلكترونية/ الذكية، إلى جانب مؤشر جودة المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية. ومن خلال هذه المبادرة، تهدف إدارة التطوير إلى مساعدة الجهات الاتحادية في معرفة حجم العمل المنجز، ومدى إقبال المتعاملين على استخدام التطبيقات الذكية، فضلاً عن مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- تطوير منصة قياس مؤشر نضوج الخدمات الإلكترونية والنقالة، حيث تعمل هذه المنصة الذكية على قياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بممكنات الحكومة الذكية، وذلك من خلال تقييم ممكن أو أكثر من ممكنات الحكومة الذكية لجميع أو بعض الجهات، واستخراج تقارير حولها، كما توفر هذه المنصة إمكانية بناء وتحديث نماذج معايير القياس، وتحديث الأوزان لكل معيار، وكذلك معادلات الاحتساب بما يتيح للجهات الاتحادية إمكانية تقييم خدماتها ذاتياً للوقوف على الوضع الحالي ونقاط التحسين. وتوفر المنصة كذلك وحدة استخراج تقارير ولوحة متابعة ذكية (dashboard). وتهدف هذه المبادرة إلى توفير إمكانية التعرف على مستوى التقدم في ممكنات الحكومة الذكية من قبل متخذي القرار والجهات الحكومية وأصحاب المصلحة.
- إنتاج مجموعة من أفلام الفيديو حول الخدمات الحكومية ذات الأولوية، حيث يتم من خلال هذه المبادرة إنشاء أفلام فيديو تحتوي على شرح مفصل لخطوات كل خدمة باللغتين العربية والإنجليزية، ولجميع الخدمات ذات الأولوية في عملية التحول الإلكتروني وذلك لعرضها على البوابة الرسمية للدولة بما يتماشى مع أحدث التوجهات العالمية، وبما يلبي متطلبات استبيان الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز الوسائط المتعددة للخدمات الحكومية على الموقع الرسمي للدولة بهدف زيادة الاقبال على استخدام الخدمات الإلكترونية والتي ترتبط بشكل خاص مع المرحلة الثانية من المؤشر الوطني.
- بوابة وتطبيق استطلاعات الرأي الذكية، حيث يتم توفير هذه البوابة كخدمة مشتركة للجهات الاتحادية بحيث تمكنها من إنشاء بوابة ذات صلاحيات خاصة لكل جهة مع إضافة صلاحيات للأفراد، وتمكين كل جهة من إنشاء استبيان خاص بها، مع إضافة مميزات جديدة، ولغات جديدة، وأنواع جديدة من الأسئلة. وتهدف هذه المبادرة إلى توفير منصة إلكترونية/ ذكية لقياس رضا المتعاملين، وتطوير الأداء.
- التطبيق الموحد للحكومة الذكية وهو مخصص للأجهزة الذكية على مختلف المنصات، ويشمل جميع الخدمات الحكومية للأفراد. وتهدف المبادرة إلى ضمان توفير الخدمات الحكومية للأفراد في مكان واحد.
- إدارة حسابات حكومة الإمارات الذكية على مواقع التواصل الاجتماعي مثل "تويتر" و"فيسبوك" و"انستغرام". وتهدف هذه المبادرة إلى رفع مستوى وعي الجمهور، وإبقائه على اطّلاع دائم على أهم مبادرات، ومستجدات، وأخبار حكومة الإمارات الذكية، وتوفير فرص التواصل المباشر مع حكومة الإمارات الذكية.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية ٢٠٢١

تركز إدارة التطوير في عملها على المساهمة في تعزيز مكانة الدولة ضمن المؤشر الوطني "مؤشر الخدمات الحكومية الإلكترونية/الذكية"، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال المبادرات التالية:

رصد وقياس ممكنات الحكومة الذكية

قام مكتب رئاسة مجلس الوزراء بإطلاق مشروع ممكنات الحكومة الذكية ضمن الدورة الاستراتيجية ٢٠١٤-٢٠١٦، بالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية لتطوير مؤشرات الممكنات الحكومية واعتماد ٦ مؤشرات في محور الحكومة الذكية لدورة التخطيط الاستراتيجي ٢٠١٤-٢٠١٦. ويشمل نطاق قياس هذه المؤشرات جميع الجهات الاتحادية التي تقدم خدمات ذات أولوية للأفراد، وقطاع الأعمال، وقابلة للتحول الإلكتروني الذكي.

وخلال العام ٢٠١٥، عقد مكتب رئاسة مجلس الوزراء عدد من ورش العمل مع الجهات الاتحادية للتعاون معاً في تطبيق هذه المؤشرات، وشرح آليات ومعايير القياس في كل مؤشر، حيث تمت عملية قياس مدى التزام الجهات الاتحادية بممكنات الحكومة الذكية.

وخلال شهر مايو/أيار ٢٠١٥، اطّلع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، على نتائج تقرير التحول الحكومي للخدمات الذكية، حيث بلغت نسبة نجاح فرق العمل الحكومية في إنجاز مرحلة التحول نحو الخدمات الذكية إلى ٩٦,٣٪ في أهم ٣٣٧ خدمة حكومية رئيسة يستخدمها المتعاملون بشكل يومي. كما استطاعت أهم ٤١ جهة حكومية اتحادية تقديم خدمات للمتعاملين، وإنجاز عملية التحول بنجاح خلال ٧٣٠ يوماً.

البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات

تعكس هذه البوابة الحضور الرسمي لدولة الإمارات على شبكة الإنترنت، حيث تجمع خدمات الحكومة المحلية والاتحادية معاً، بالإضافة إلى تقديم معلومات عن الدولة. وتتوجه البوابة إلى مختلف شرائح المجتمع، حيث تعرض خدماتها بما يتلاءم مع الشريحة المستهدفة من الجمهور سواء الأفراد (مواطنين ومقيمين)، أو قطاع الأعمال، أو الزوار.

وقد أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، البوابة الإلكترونية لدولة الإمارات في ٢٤ مايو من العام ٢٠١١ لتكون بمثابة النافذة الموحدة للمعلومات، والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات للأفراد، والزوار، وأصحاب الأعمال.

مبادرات إدارة التطوير في مجال الابتكار

كرست إدارة التطوير عدداً خاصاً من مجلة "الحكومة الذكية" لتسليط الضوء على منجزات الدولة في مجال الابتكار، وفعاليات أسبوع الابتكار الذي أقيم في شهر نوفمبر/تشرين الثاني ٢٠١٥.

وأطلقت الإدارة كذلك عبر موقع "انستغرام" مسابقة لحث المتعاملين على التقاط الصور المعبرة عن فكرة الابتكار وتطبيقاتها في دولة الإمارات، وقدمت جوائز قيمة للصور الفائزة.

قائمة مؤشرات الممكنات الحكومية المعتمدة لدورة التخطيط الاستراتيجي ٢٠١٤-٢٠١٦

الجهة الممكنة: هيئة تنظيم الاتصالات	محور الحكومة الذكية
مصدر البيانات	مؤشرات الممكنات الحكومية المعتمدة ضمن الدورة الاستراتيجية ٢٠١٤-٢٠١٦
نسبة التحول الإلكتروني/ الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية	منصة قياس ممكنات محور الحكومةالذكية
نسبة استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية/ الذكية	
مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية/الذكية	
مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية/الذكية	
نسبة التزام المواقع الإلكترونية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية	تقرير جودة المواقع الإلكترونية الاتحادية
نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية	تقرير جودة الخدمات الإلكترونية الاتحادية

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

مشاركات إدارة التطوير في الفعاليات المحلية

شاركت إدارة التطوير في العديد من الفعاليات المحلية مثل المنتدى الثالث للمحتوى الرقمي العربي، حيث أشرفت الإدارة على استضافة دولة الإمارات للدورة الثالثة من هذا المنتدى، الذي أقيم في شهر أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٥ في دبي تحت عنوان "المحتوى العربي في عصر التحولات الرقمية الكبرى". ويهدف هذا المؤتمر إلى تعزيز المحتوى الرقمي العربي، ويقام بدعم وتعاون كل من المكتب الإقليمي للاتحاد الدولي للاتصالات ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الاسكوا".

كما شاركت إدارة التطوير في معرض جيتكس ٢٠١٥ وذلك تحت مظلة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، حيث عرضت خلال مشاركتها البوابة الرسمية لحكومة الدولة في حلتها الجديدة والتي اشتملت على مجموعة من التحديثات.

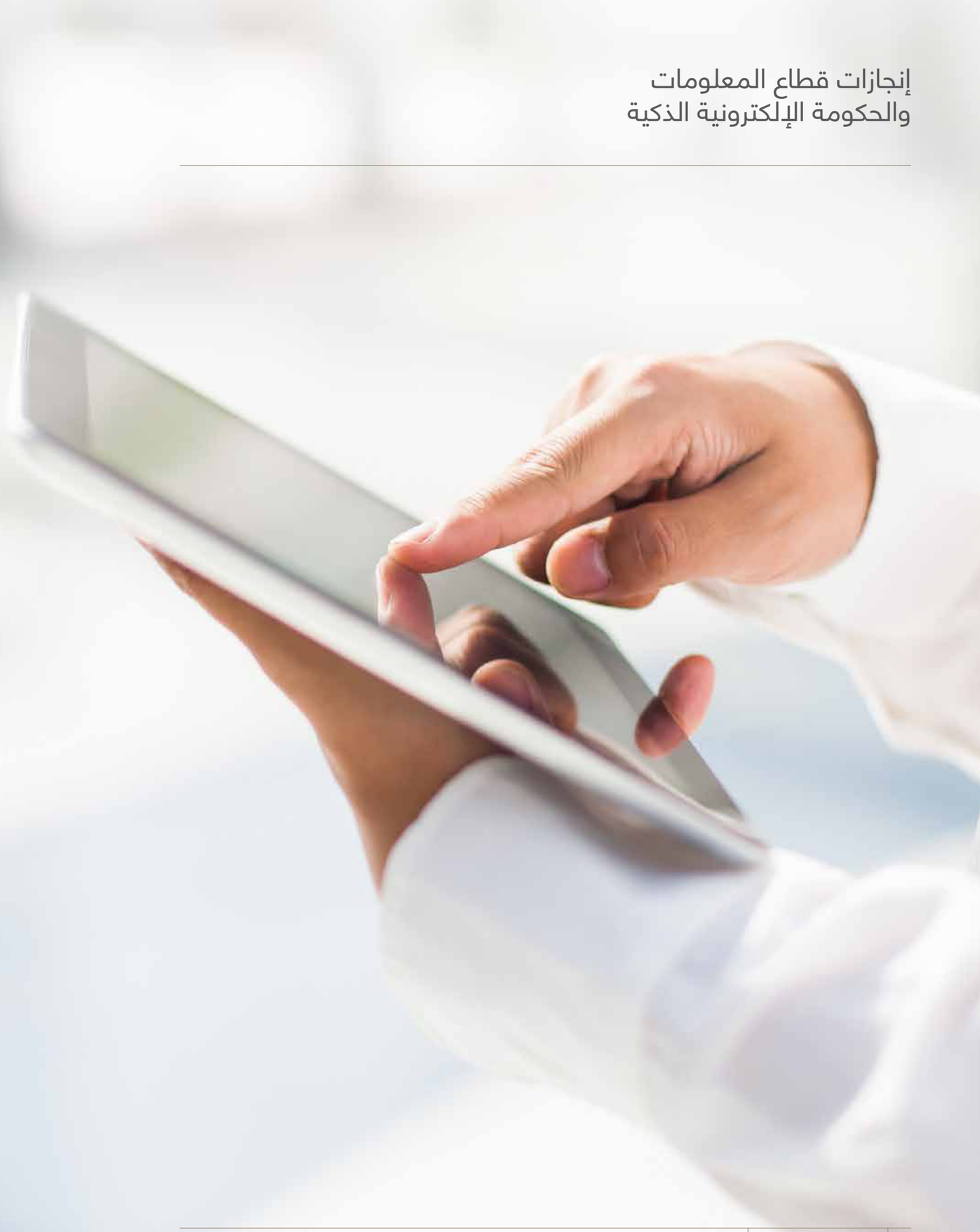
ورش عمل موسوعة الإمارات

عقدت إدارة التطوير مجموعة من ورش العمل الخاصة بموسوعة الإمارات، وقدمت من خلالها التدريب لشبكة سفراء المعرفة ممن ينتمون إلى جهات حكومية عدة مكلفة بإثراء المحتوى المتعلق بمواضيع الموسوعة.

وفيما يلي قائمة بأقسام الموسوعة، والجهات المشرفة عليها والتي انبثقت منها شبكة سفراء المعرفة:

ثقافة وفنون	وزارة الثقافة وتنمية المعرفة
جغرافيا	الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء
شخصيات	المجلس الوطني للإعلام
سياحة	المجلس الوطني للسياحة والآثار
رياضة وترفيه	الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة
مسيرة الاتحاد	الأرشيف الوطني
حياة وناس	وزارة الثقافة وتنمية المعرفة
صحة	وزارة الصحة ووقاية المجتمع
نظم وقوانين	وزارة العدل
الإسلام	الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف
الاتصالات	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
اقتصاد	وزارة الاقتصاد
اللغة والأدب	جامعة الإمارات العربية المتحدة
بيئة	وزارة التغير المناخي والبيئة
تاريخ	الأرشيف الوطني
تراث	وزارة الثقافة وتنمية المعرفة
تعليم	وزارة التربية والتعليم
مواصلات	الهيئة العامة للمواصلات

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية



إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

مشاركات إدارة التطوير على المستوى الإقليمي

شاركت إدارة التطوير في عدة فعاليات إقليمية مثل منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية ٢٠١٥، والذي جمع أبرز المفكرين في مجال الحكومة الإلكترونية من أنحاء العالم. وتم في هذا الحدث طرح أحدث الحلول والاتجاهات في إطار تبادل الخبرات والتجارب. وأشرفت إدارة التطوير على مشاركة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في هذا المنتدى الهام، حيث استعرض السيد سالم الحوسني، مدير إدارة التطوير، تجربة دولة الإمارات في دعم ورصد التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

كما شاركت إدارة التطوير في جائزة الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ٢٠١٥، وذلك ضمن وفد دولة الإمارات برئاسة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. واستعرض وفد الإمارات المشارك في الدورة الرابعة من هذا الحدث، الذي افتتحت أعماله في ٢٥ نوفمبر/تشرين الثاني ٢٠١٥ في العاصمة البحرينية المنامة، مجموعة من أوراق العمل والعروض التقديمية مثل: مشروع سحابة الإمارات الذكية، الذي يوفر بنية تحتية تتميز بتقنية ذات مواصفات عالمية متطورة تتيح التمكين الفعلي والدعم الكامل لحكومة الإمارات الذكية، ومبادرة دبي للتدريب الذكي، وهي واحدة من عدة مبادرات أطلقها برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز بهدف تدريب جميع موظفي حكومة دبي من خلال الأجهزة الذكية. وحصدت دولة الإمارات خلال هذا الحدث على خمس جوائز ضمن فعالية جائزة الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي عكس مستوى التقدم الذي تحققه الدولة على صعيدي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل عام، وفي مجال الحكومتين الإلكترونية والذكية بشكل خاص.

الاتفاقيات ومذكرات التفاهم

في إطار السعي لتعزيز مكانة دولة الإمارات في المؤشر السابع من الأجندة الوطنية، وهو المؤشر الذي تقوم إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية برصده كل سنتين، أبرمت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات اتفاقية الصندوق الائتماني للتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، وذلك بهدف تمكين حكومة الإمارات الإلكترونية من الاستفادة من خبرات ومعارف الهيئة الدولية بما يساعد على تحسين تنافسية الدولة وصولاً للمركز الأول، وفقاً لهذا المؤشر العالمي في عام ٢٠٢١.

وتنص الاتفاقية على:

- تقديم الدعم الفني للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فيما يتعلق بإعادة تصميم وتطوير البوابة الرسمية للدولة (حكومة.امارات)، والبوابات الفرعية التابعة لها كبوابة المشاركة الإلكترونية، وبوابة البيانات الحكومية، وبوابة الممارسات البيئية.
- تقديم الدعم الفني للبوابات الإلكترونية للجهات ذات الشراكة الاستراتيجية والمعنية بالتقييم الدولي ضمن مؤشر الخدمات الإلكترونية والتي تضم: وزارة التربية والتعليم، وزارة الموارد البشرية والتوطين، وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وزارة تنمية المجتمع، وزارة المالية، وزارة التغير المناخي والبيئة، وذلك بغرض تحضير هذه البوابات والمواقع الإلكترونية لعملية التقييم القادمة التي ستجريها الأمم المتحدة.
- تقديم الاستشارة والخبرة الفنية للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات حول كيفية تنفيذ البرامج والفعاليات المختلفة الواردة ضمن استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وبما يتوافق مع أفضل الممارسات الموصي بها من قبل الأمم المتحدة والمعتمدة في عملية تقييم جاهزية الدول في الحكومة الإلكترونية وتصنيفها على هذا الأساس.
- توفير المساعدة للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات حول كيفية تبني الاتجاهات الحديثة في مجال الحكومة الإلكترونية بما يناسب السياق المحلي في الدولة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الإعلام الاجتماعي، المشاركة الإلكترونية، والبيانات المفتوحة.
- كما تم توقيع مذكرة تفاهم بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، المنسق الرئيسي للمؤشر الوطني "مؤشر الخدمات الالكترونية/ الذكية"، ووزارة التربية والتعليم، الجهة المساهمة في تحقيق المؤشر الوطني، وذلك في إطار السعي لتعزيز مكانة الدولة ضمن المؤشر الوطني الخاص بالخدمات الحكومية.

إدارة الطيف الترددي

١. نبذة عن الإدارة:
تتولى إدارة الطيف الترددي في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مسؤولية إدارة وتنظيم الطيف الترددي في الدولة، طبقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم ٣ لسنة ٢٠٠٣م (قانون الاتصالات) بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته ليشمل ما يلي:

- توزيع وتخصيص الطيف الترددي لجميع خدمات الاتصالات الراديوية.
- تنسيق وحماية الطيف الترددي من خلال القيام بالمراقبة والرصد، وذلك باستخدام أحدث الأجهزة والمعدات.
- تمثيل الدولة في جميع المحافل الدولية والإقليمية ذات الصلة بقطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية.

تتكون الإدارة من أقسام عديدة تنصب جميع مهامها في الوفاء بالالتزامات والمسؤوليات المنوطة بها، لتشمل قسم خدمات الطيف الترددي وقسم مراقبة الطيف الترددي وقسم تخطيط وتخصيص الطيف الترددي.

٢. المشاركات المحلية

٢,١ جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان:
ساهم فريق من الإدارة يضم موظفين من مختلف الأقسام مع مكتب مجلس الوزراء في الإعداد لإطلاق فعاليات "جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان"، والذي نظم في الفترة من ٥ إلى ٧ فبراير ٢٠١٥، حيث عمل الفريق على إجراء المسوحات الميدانية الضرورية، للتأكد من خلو النطاقات الترددية التي استخدمتها الفرق المشاركة من أي تداخلات ضارة، وعدم قيام الأجهزة المشاركة في الجائزة بالتأثير سلباً على شبكات الاتصالات العاملة أثناء قيام أصحابها بإجراء تجارب تشغيل حية لمشاريعهم، وعرض التصاميم المتعلقة بابتكاراتهم أمام لجنة التحكيم.

٢,٢ معرض ومؤتمر الدفاع الدولي – ايدكس ٢٠١٥:
شاركت الإدارة ضمن فعاليات معرض ومؤتمر الدفاع الدولي "آيدكس ٢٠١٥"، والذي عقد في الفترة من ٢٢ إلى ٢٦ فبراير ٢٠١٥ في مركز أبوظبي الوطني للمعارض، حيث عرضت منصة الهيئة محطة رصد الطيف الترددي المتنقلة الجديدة، والتي تتميز بمواصفات حديثة ومتقدمة قادرة على مواكبة التطور في تكنولوجيا وسائل الاتصال اللاسلكي في الدولة، مما سيساهم في رفع كفاءة نظام رصد الطيف الترددي وقدرته على توفير الدعم اللازم لمختلف الجهات خلال الفعاليات المهمة في الدولة، كما تم أيضاً تقديم الشروحات حول الإجراءات الخاصة بتقديم طلبات تصاريح استخدام خدمات الطيف الترددي عن طريق الخدمات الإلكترونية، إضافةً إلى الرد على الاستفسارات والأسئلة العامة للحضور.

٢,٣ سباق الجائزة الكبرى للفورميولا ١:
شاركت إدارة الطيف الترددي للعام السابع على التوالي في سباق جائزة الاتحاد للطيران الكبرى للفورميولا ١ لعام ٢٠١٥، والتي أقيمت في حلبة مرسى ياس بإمارة أبوظبي في الفترة من ٢٧ إلى ٢٩ فبراير ٢٠١٥، وعمل موظفو الإدارة على التأكد من تخصيص ترددات نظيفة خالية من أي تداخلات ضارة، وذلك بعد إجراء مسوحات ميدانية دورية قبل بدء السباق بفترة زمنية، بالإضافة إلى التحقق من الاستخدام الصحيح للترددات المخصصة للمشاركين أثناء الفعاليات المختلفة في الحلبة.

٣. المشاركات الإقليمية

٣,١ الاجتماع الإقليمي الثالث للاتحاد الدولي للاتصالات وفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي لتنسيق قنوات الخدمة التلفزيونية الرقمية الأرضية:
شارك وفد من إدارة الطيف الترددي في الدورة الثالثة للاجتماع الإقليمي لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي، من أجل تنسيق القنوات الخاصة بالخدمة التلفزيونية الرقمية الأرضية برعايةٍ من الاتحاد الدولي للاتصالات، والتي أقيمت في مدينة مراكش المغربية في الفترة من ١٣ إلى ١٦ إبريل ٢٠١٥، حيث كان الهدف الرئيس من هذا الاجتماع هو مساعدة الدول العربية الأعضاء بالاتحاد على تنسيق عملية التعديلات التي تجريها على الخطة الرقمية المصاحبة لاتفاقية جنيف ٢٠٠٦ (GE٠٦) للخدمة التلفزيونية الرقمية الأرضية، بحيث يضمن إتاحة الترددات اللازمة على أساس عادل لكل دولة لتوفير تغطية وطنية لشبكة المحطات التلفزيونية الأرضية، ليشمل أيضاً التخصيصات والتعيينات المسجلة بالفعل في الخطة في نطاق (٦٩٤-٤٧٠) ميغاهرتز.

٣,٢ الاجتماع الخامس لفريق دول المجلس المكلف بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٥ (WRC-١٥):
شاركت الهيئة ممثلة بوفد من إدارة الطيف الترددي في الاجتماع الخامس لفريق دول المجلس المكلف بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٥

(WRC-١٥)، والذي عقد في مقر المكتب الفني للاتصالات التابع للأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية في مملكة البحرين في الفترة من ٢٦ إلى ٣٠ يوليو ٢٠١٥، وذلك رغبة في مواصلة التنسيق بين دول المجلس لإعداد الأوراق النهائية التي تمثل وجهة نظر دول المجلس في المواضيع المطروحة على المؤتمر، حيث حضر الاجتماع وفود من جميع الدول الأعضاء بالإضافة إلى المكتب الفني للاتصالات.

٣,٣ الاجتماع السادس والعشرون للجنة وكلاء وزارات البريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بدول المجلس:
شاركت الإدارة ضمن وفد الدولة التي ترأسها سعادة السيد (حمد عبيد المنصوري)، مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في الاجتماع السادس والعشرين للجنة وكلاء وزارات البريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دول مجلس التعاون الخليجي، الذي عقد بدولة قطر في الفترة من ١٣ إلى ١٤ مايو ٢٠١٥، وأتت هذه المشاركة تلبية لدعوة من الأمانة العامة للجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر، وتضمن جدول أعمال الاجتماع بنوداً عدة من أهمها بحث ورقة عمل بشأن إعادة هيكلة

اللجان وفرق العمل المنبثقة عن اللجنة الوزارية التي كلفت بها الأمانة العامة في الاجتماع الثالث والعشرين، والذي انعقد في الكويت في يونيو ٢٠١٤.

٣,٤ الاجتماع الاستثنائي للجنة الفنية للاتصالات ٢١-٢٣ ديسمبر ٢٠١٥:
شاركت إدارة الطيف الترددي ضمن وفد الهيئة المشارك في أعمال الاجتماع الاستثنائي للجنة الفنية للاتصالات، والذي عقد في مقر المكتب الفني للاتصالات في مملكة البحرين في الفترة من ٢١ إلى ٢٣ ديسمبر ٢٠١٥، حيث تضمن جدول أعمال الاجتماع مناقشة موضوعين أساسيين وإيجاد الحل المناسب لهما:

١. التداخلات المتبادلة على شبكات الـ (Wimax) بين المملكة العربية السعودية ومملكة البحرين.
٢. تنسيق القنوات الإذاعية الـ (FM) بين دول المجلس وإيران.

٤. المشاركات العالمية

٤,١ مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات واليوم العالمي للاتصالات ٢٠١٥:
شاركت دولة الإمارات ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دورة مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، والتي عقدت في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات بمدينة جنيف وذلك في الفترة من ١٢ إلى ٢٢ مايو ٢٠١٥، وتطرق الاجتماع إلى العديد من القضايا المطروحة على جدول الأعمال، منها ميزانية الاتحاد الدولي للاتصالات للعامين القادمين، والخطة الاستراتيجية والمالية للاتحاد وقطاعاته الثلاثة، والأمن الإلكتروني وتغير المناخ والصحة الإلكترونية.

٤,٢ اجتماع جمعية الاتصالات الراديوية ٢٠١٥ (RA-١٥):
شاركت دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في أعمال اجتماعات جمعية الاتصالات الراديوية، والتي انعقدت في الفترة من ٢٦ إلى ٣٠ أكتوبر بمدينة جنيف. وتقوم مجموعات الدراسة بالعمل على إجراء الدراسات التقنية والتنظيمية في سبيل الوصول إلى حلول على بنود جدول أعمال المؤتمر، كما تقوم مجموعات الدراسة أيضا بمناقشة المسائل التي ترد إليها من قبل جمعية الراديو.

واعتمدت جمعية الاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٥ التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات عدداً من التوصيات المهمة المتعلقة باستخدامات الخدمة المتنقلة في النطاق الترددي (٧٠٠) ميغاهرتز، طبقا للمقترحات التي تقدمت بها دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

٤,٣ المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٥:
شاركت دولة الإمارات ممثلة في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في فعاليات المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٥، والذي عقد في مدينة جنيف السويسرية في الفترة من ٢ إلى ٢٧ نوفمبر ٢٠١٥، ترأس الوفد سعادة السيد (حمد عبيد المنصوري) مدير عام الهيئة، وضم وفد الدولة ممثلين عن وزارات وجهات عدة منها وزارة الداخلية والقوات المسلحة ومؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)، وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو)، ومركز محمد بن راشد للفضاء، وشركة الياه سات للاتصالات الفضائية، وشركة الثريا للاتصالات، إلى جانب حضور سعادة السفير عبيد سالم الزعابي، المندوب الدائم لدولة الإمارات لدى الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى في جنيف لحفل افتتاح المؤتمر.

ويعقد هذا المؤتمر مرةً كل أربع سنوات، حيث يجري خلاله استعراض ومراجعة لوائح الراديو والمعاهدات الدولية التي تحكم استخدام الطيف الترددي الراديوي، ومدارات السواتل المستقرة، والسواتل غير المستقرة بالنسبة إلى الأرض، كما تتم المراجعات وفق جدول أعمال يقرره مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات، الذي يراعي التوصيات الصادرة عن المؤتمرات العالمية السابقة للاتصالات الراديوية.

جديرٌ بالذكر أن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات لعبت دوراً محورياً في أعمال المؤتمر وذلك بترأسها لأعمال اللجنة الخامسة، حيث تم خلال الترشيحات قبيل افتتاح المؤتمر اختيار المهندس خالد العوضي – مدير المنظمات الدولية للمنصب، بالإضافة إلى تكريم عدد من ممثلي الدولة من قبل رئيس الاتحاد الدولي للاتصالات لمساهماتهم الكبيرة، ومساندتهم للاتحاد في مجالات الطيف الراديوي.

كما قدمت الهيئة أكثر من ٦٠ وثيقة مشتركة مع المجموعة العربية، تتضمن حلولا لمختلف بنود جدول أعمال المؤتمر، حيث يجسد هذا العمل التعاون المثمر والبناء بين الهيئة وشركاءها في الدولة والدول العربية، وذلك في إطار الجهود الرامية إلى تنمية قطاع الاتصالات الراديوية في المنطقة.

٤,٤ الدورة الأولى للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩:
ترأست الدولة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الجلسة الأولى من أعمال الاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩ (CPM١٩-١)، والتي انعقدت خلال يوميّ ٣٠ نوفمبر و١ ديسمبر ٢٠١٥ في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في مدينة جنيف.

وترأس الاجتماع المهندس طارق العوضي المدير التنفيذي لإدارة الطيف الترددي بالهيئة، الذي يعقد عادة على مدار جلستين وفقاً للقرار ٢-٦ لقطاع الراديو، وذلك في الفترة ما بين مؤتمرين عالميين للاتصالات الراديوية، حيث تنظر الجلسة الأولى في توزيع بنود جدول أعمال المؤتمر للاتصالات الراديوية القادم ٢٠١٩ على لجان الدراسة وفرق العمل في قطاع الراديو في الاتحاد الدولي للاتصالات، ووضع شروط وأحكام على بعض فرق العمل المستحدثة، فضلاً عن إعداد هيكل تقرير الاجتماع التحضيري للمؤتمر، وسيعمل الاجتماع التحضيري في جلسته الثانية التي من المقرر أن تعقد قبل ستة أشهر من انعقاد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩ على جمع تقرير موحد يعتبر أساساً ترتكز عليه مقترحات الدول ومواقفها النهائية للمؤتمر القادم.

٥. الاتفاقيات

٥,١ شركة أبو ظبي لإدارة رياضة السيارات:
وقعت الهيئة ممثلة بإدارة الطيف الترددي مذكرة تفاهم مع شركة أبوظبي لإدارة رياضة السيارات، حول تسهيل إجراءات استخدام الطيف الترددي ودخول الأجهزة اللاسلكية إلى الدولة أثناء الفعاليات المقامة بحلبة مرسى ياس، يأتي توقيع هذه الاتفاقية نظراً لما يوليه الطرفان من عناية واهتمام بتحقيق المصلحة العامة في مجال إدارة قطاع الاتصالات ونشاط رياضة السيارات، وذلك بما يتوافق مع السياسات والأُطر والأنظمة المتبعة عالمياً ليعود بالنفع على الدولة، وبما يحقق الازدهار والرخاء، مواكبةً لرؤية دولة الإمارات.

٥,٢ وزارة الخارجية:
وقعت الهيئة ممثلة بإدارة الطيف الترددي وبرعاية كريمة من ديوان ولي عهد أبوظبي مذكرة تفاهم مع وزارة الخارجية حول معالجة طلبات إصدار تصاريح الطيف الترددي للبعثات الدبلوماسية والوفود الرسمية القادمة إلى الدولة، حيث تم استحداث وتطوير نظام أطلق عليه اسم (إلمام)، يقوم من خلاله الطرفان بعملية تبادل الرسائل والطلبات الرسمية إلكترونياً، من دون الاعتماد على المراسلات الورقية، مما ساهم في تقليص الخطوات والوقت المستغرق لإنجاز المعاملات المشتركة.

٦. اللوائح التنظيمية

٦,١ اللائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي:
جاءت الحاجة إلى مراجعة رسوم الطيف الترددي نتيجةً للتغيرات والتطورات التي طرأت على قطاع الاتصالات في الدولة من النواحي الاقتصادية والتكنولوجية وزيادة عدد السكان وغيرها من العوامل الأخرى، حيث انتهت الإدارة من صياغة المسودة النهائية للائحة التنظيمية لرسوم الطيف الترددي، وذلك من خلال الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية لإعداد دراسة شاملة حول الموضوع، بالإضافة إلى تجربتها في التعامل مع تلك الرسوم خلال السنوات الخمس الماضية في إصدار تصاريح الطيف الترددي، فضلاً عن المقترحات والتوصيات من الجهات والمؤسسات الحكومية والخاصة ذات العلاقة بالدولة بعد مناقشتها معهم.

تجدر الإشارة إلى أن الدراسة اشتملت على مقارنة معيارية لرسوم الطيف الترددي المطبقة في عشر دول أخرى.

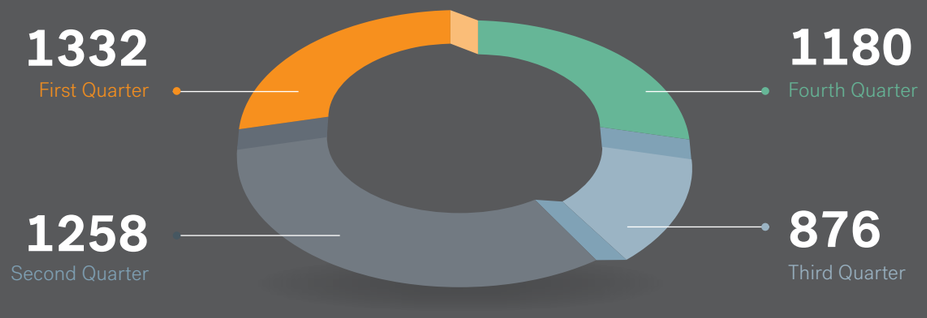
٦,٢ الخطة الوطنية للطيف الترددي:
انتهت الإدارة من إعداد المسودة النهائية من النسخة الثانية للخطة الوطنية للطيف الترددي، وذلك بغرض تحديثها وفقاً لنتائج المؤتمرات العالمية للاتصالات الراديوية لعامي ٢٠١٢ و٢٠١٥، بما يتماشى مع المعطيات والتطورات الجديدة التي تشهدها تكنولوجيا قطاع الاتصالات العالمي من جهة، واحتياجات النمو المتوقعة لهذا القطاع على المستوى الوطني من جهة أخرى، فضلا عن كيفية توزيع نطاقات البث الترددية بالتنسيق مع الدول المجاورة على مختلف الخدمات الراديوية، ليشمل البث الإذاعي وشبكات الهاتف المحمول وغيرها من الخدمات الأخرى.

٦,٣ اللوائح التنظيمية الأخرى:
أدخلت الإدارة التحديثات اللازمة على النسخة الأولى لأربع لوائح تنظيمية لخدمات الاتصالات الراديوية، لتشمل خدمة راديو الطيران وخدمة الراديو البحري وخدمة المحطات الأرضية وخدمة أنظمة الراديو المتنقل الخاص، ليتم إصدار النسخة الثانية منها، وذلك مواكبةً للتطورات التكنولوجية، وتلبيةً لاحتياجات قطاع الاتصالات في الدولة، لتتوافق مع اللوائح الراديوية العالمية.

٧. الاحصائيات

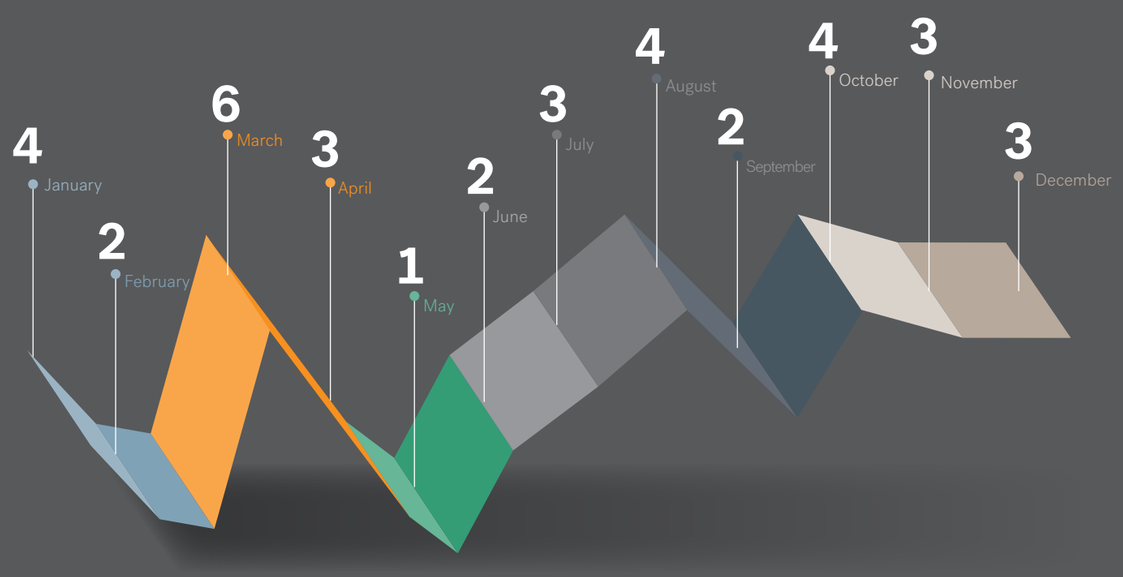
٧,١ قسم تخطيط وتخصيص الطيف الترددي:
يتولى قسم تخطيط وتخصيص الطيف الترددي مهمة إصدار تصاريح استخدام خدمات الطيف الترددي، حيث قام في العام ٢٠١٥ باستقبال ومعالجة العديد من الطلبات الخاصة بخدمات الاتصالات الراديوية وفيما يلي توضيح بأعداد الطلبات المستقبلة:

عدد الطلبات	نوع الطلب
جديد	١,٣٤٢
تجديد	٢,٥٧٥
تعديل	٦٣٦
إلغاء	٩٣
المجموع الكلي للطلبات:	٤,٦٤٦



٧,٢ قسم مراقبة الطيف الترددي:
استقبل قسم مراقبة الطيف الترددي في الإدارة (٣٧) شكوى لتداخلات ضارة من قبل المستخدمين لخدمات الطيف الترددي في الدولة خلال العام ٢٠١٥، ويوضح الرسم البياني أدناه أعداد الشكاوى المستقبلة حسب الشهور:

ارتفع متوسط نسبة الحفاظ على أنظمة مراقبة الطيف الترددي الشهري في حالة التشغيل من ٨٩٪ في عام ٢٠١٤م إلى ٩١٪ في عام ٢٠١٥، ليتجاوز بكثير النسبة المعتمدة في نظام إدارة الجودة، والذي يجب ألا يقل عن ٧٠٪ من أنظمة القسم شهرياً، مما يزيد من جاهزية هذه الأنظمة لإجراء عمليات الرصد والمسح الميداني في مختلف إمارات الدولة.



٨. السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية ٢٠٢١

٨,١ أتمتة إجراءات تقديم طلبات تصاريح استخدام خدمات الطيف الترددي:

أتمت الإدارة عملية تحديث نظام إدارة شؤون الطيف الترددي وأتمتة جميع الإجراءات الخاصة بتقديم طلبات تصاريح استخدام خدمات الطيف الترددي، حيث يمكن للراغبين الحصول على التصاريح، تقديم طلباتهم عن طريق الخدمات الإلكترونية.

٨,٢ البث التلفزيوني الرقمي الأرضي (DVB-T):

قامت الإدارة بوضع خطة لتوزيع الطيف الترددي لخدمة البث التلفزيوني الرقمي الأرضي (DVB-T) في الدولة، وتم تخصيص ترددات للمشغلين الإذاعيين من أجل البدء في تقديم الخدمة، بدأت مؤسسة الشارقة للإعلام أول بث للتلفزيون الرقمي الأرضي بالدولة، تغطي منطقة جغرافية تمتد من الساحل الشرقي في إمارة الفجيرة إلى حدود جبل علي في إمارة دبي، حيث تمتلك برجي إرسال قيد التشغيل تبث قنوات بتقنية الـ (HD) من إمارة الشارقة، وتعمل المؤسسة وبالتعاون مع الإدارة على توسيع شبكة محطاتها في المناطق التي لا تشملها التغطية حالياً.

٨,٣ البث التجريبي للخدمة الصوتية الرقمية الأرضية (T-DAB):

قامت الهيئة وبالتعاون مع مشغلي خدمات البث الإذاعي في الدولة والتي منها أبوظبي للإعلام وتلفزيون وراديو عجمان بإجراء بث تجريبي للخدمة الصوتية الرقمية الأرضية (T-DAB) في النطاق ١٧٤ - ٢٣٠ ميغاهرتز، وذلك للوقوف على الخصائص والمميزات الفنية للخدمة، ومدى إمكانية الاستفادة القصوى منها في حال تبني استخدامها، مما قد يساهم في الوفاء بالطلبات المتزايدة للحصول على الترددات الإذاعية.

٨,٤ كتيب المواصفات الفنية لأجهزة استقبال البث التلفزيوني الرقمي الأرضي:

تعتبر دولة الإمارات الأولى خليجياً وعربياً في استحداث كتيب المواصفات الفنية لأجهزة استقبال البث التلفزيوني الرقمي الأرضي، حيث انتهت الإدارة من إعداد الكتيب، وذلك بالتعاون مع هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس، ودخل حيز التنفيذ في أغسطس ٢٠١٥ بعد أن تم اعتمادها من قبل مجلس الوزراء، وتُلزم المصنعين والموردين للأجهزة بتطبيق هذه المواصفات على كل جهاز يتم بيعه داخل الدولة، كما تم أيضاً تبني هذه المواصفات من قبل هيئة المواصفات الخليجية واعتمادها، ليتم تطبيقها على مستوى دول الخليج العربي.

٨,٥ محطة متنقلة لرصد الطيف الترددي لخدمات البث الأرضي:

قامت الإدارة بشراء محطة متنقلة حديثة لرصد الطيف الترددي الخاص بخدمات البث الأرضي، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي في تقنيات الاتصالات اللاسلكية في الدولة، ستساهم المحطة في رصد التداخلات الضارة ومراقبة جودة وكفاءة الخدمة المقدمة من قبل المشغلين الإذاعيين، سواء للبث الإذاعي في نطاق الـ FM والبث التلفزيوني الرقمي الأرضي (DVB-T) والبث الصوتي الرقمي الأرضي (T-DAB).

٨,٦ الخدمات المساندة في الإنتاج الإذاعي والفعاليات الخاصة:

قامت إدارة الطيف الترددي بالاستعانة بإحدى بيوت الخبرة لإعداد دراسة عن إدارة وتخطيط وتخصيص الترددات للخدمات المساندة في الإنتاج الإذاعي والفعاليات الخاصة، وذلك من أجل تنظيم استخدامها واستيفاء الطلب المتزايد عليها، والوقوف على المتطلبات المستقبلية لها، نتيجة زيادة أعداد الفعاليات والأحداث والأنشطة التي تنظمها وتستضيفها الدولة مثل: سباق الفورميولا ١ و(اكسبو ٢٠٢٠).

٩. مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

٩,١ ورشة عصف ذهني:

نظمت إدارة الطيف الترددي ورشة عصف ذهني هدفت إلى رفع وعي الموظفين في مجال الابتكار وتشجيعهم ودعمهم على الإبداع، وذلك تنفيذاً للرؤية الحكيمة لقيادة الدولة الرشيدة في جعل الإمارات الأفضل عالمياً ضمن بيئة عمل متميزة، وتماشياً مع الاستراتيجية الوطنية للابتكار، التي تعد أولوية وطنية للتقدم، وأداة رئيسية لتحقيق رؤية ٢٠٢١.

٩,٢ ورشة عمل تعريفية:

في إطار حرصها على تعزيز منظومة الابتكار، عقدت إدارة الطيف الترددي ورشة عمل تعريفية للموظفين حول مخرجات اجتماعات فريق الابتكار على مستوى الهيئة، وتم خلالها حث الموظفين على المشاركة في المبادرات التي تطلقها الهيئة بخصوص الابتكار، حيث شهدت الورشة تفاعلاً كبيراً من قِبل الحضور، وتناولت العديد من الأفكار والمشروعات التي ستنفذها الهيئة على مدار العام للخروج بأفضل النتائج والتوصيات.

١٠. إنجازات أخرى

١٠,١ استقبال وفد من الفنيين الفلسطينيين:

استقبلت إدارة الطيف الترددي في الفترة من ٥ إلى ٩ إبريل ٢٠١٥ وفداً من دولة فلسطين، حيث ضم أعضاء الوفد مهندسين وفنيين من وزارة الإعلام ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة الإذاعة والتلفزيون الفلسطينية، تم تقديم مساعدة فنية للوفد الفلسطيني يختص بتخطيط شبكة الترددات لتقديم خدمة البث التلفزيوني الرقمي الأرضي، مستفيدين من أحدث أدوات وبرامج التخطيط الحاسوبية التي تمتلكها الإدارة.

"الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" (aeCERT)

تأسس "الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" (aeCERT) وفق رؤية تهدف إلى إيجاد بيئة إلكترونية آمنة لجميع المستخدمين في الإمارات، تماشياً مع التوجه الاستراتيجي لـ "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات"

لضمان تعزيز أسلوب الحياة الإلكتروني في الدولة. ويتمحور نطاق عمل الفريق حول حماية ودعم البنى التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المحلي من مخاطر واختراقات الإنترنت، فضلاً عن تحسين معايير وممارسات أمن المعلومات ونشر ثقافة آمنة ومحمية من جرائم تكنولوجيا المعلومات.

ويلتزم "الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" بتوفير مجموعة متكاملة من خدمات جودة أمن المعلومات، استناداً إلى أحدث الابتكارات التقنية التي تساعد في الكشف عن الاختراقات والثغرات الأمنية ضمن الفضاء الإلكتروني وصولاً إلى أعلى مستويات الأمن الرقمي. ويُعنى الفريق أيضاً بتقديم خدمات المراقبة والاستجابة والتدقيق الأمني، إلى جانب الخدمات الاستشارية والتثقيفية والتوعوية التي تشتمل على تنظيم سلسلة من المحاضرات وورش العمل والحملات الموجهة لتعزيز وعي مختلف فئات المجتمع، من طلبة المدارس وصولاً إلى موظفي القطاع الحكومي ومجتمع الأعمال، حول القضايا ذات الصلة بأمن المعلومات.

"أسبوع الإمارات للابتكار ٢٠١٥"

شارك "الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" في "أسبوع الإمارات للابتكار ٢٠١٥"، والذي يعد أحد أبرز المبادرات الوطنية الرامية إلى ترسيخ ثقافة الابتكار والإبداع في دولة الإمارات. وقام الفريق على هامش مشاركته في الحدث، بإرسال اثنين من كوادره لحضور دورة تدريبية في مجال الابتكار، تماشياً مع مساعي "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" للمساهمة بفعالية في تحقيق أهداف "رؤية الإمارات ٢٠٢١" في بناء اقتصاد تنافسي بقيادة إماراتيين يتميزون بالمعرفة والابتكار. وتمحورت مشاركة الفريق أيضاً حول تقديم المقترحات والتوصيات القيّمة والتي أثمرت عن طرح فكرة تدشين مركز للبحث والتطوير في الهيئة، ليكون بمثابة نواة لدعم الابتكارات التكنولوجية التي تصب في خدمة مسيرة التحول الذكي التي تشهدها الدولة.

٢٠١٥.. أرقام وإحصائيات

أظهرت نتائج الإحصائيات الرسمية الصادرة عن "الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" ارتفاع عدد معاملات الخدمات خلال عام ٢٠١٥، حيث وصل عدد طلبات مراقبة البنية التحتية وجمع المعلومات الاستخبارية الذكية إلى ١٤ طلباً، في حين تم تسجيل ٦٤ طلباً لإجراء تجارب الاختراق والامتثال للمعايير الأمنية للمواقع الإلكترونية، أما عدد طلبات توفير محاضرات إرشادية عن أمن المعلومات فبلغ ١٦٦ طلباً، ليصل إجمالي عدد الطلبات المقدمة خلال العام الماضي إلى ٢٤٤ طلباً.

المشاركات المحلية والإقليمية

كان لـ "الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي" مساهمات فاعلة في إنجاح عدد من أبرز الحملات النوعية والمبادرات الوطنية خلال عام ٢٠١٥، أهمها عضويته في لجنة مبادرة المجلة الإلكترونية التفاعلية "أنا أقدر بذكاء" للتوعية الإلكترونية، ومشاركته في حملة "معاً ضد الابتزاز الإلكتروني"، التي انطلقت في "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" بالتعاون مع خدمة الأمين من "شرطة دبي". واستضاف الفريق أيضاً جلسات طاولة مستديرة مرتين خلال العام الماضي لقطاعي المصارف والطيران، كما شارك في ورقة عمل في ندوات متعددة مثل ندوة "الجرائم الإلكترونية" في عجمان وندوة "أمن الخيال الإلكتروني" في دبي، بالإضافة إلى ٢٤ حدثاً تنوع بين المحاضرات والندوات والمقابلات الإذاعية والتلفزيونية. وركز الفريق جهوده خلال العام الفائت على توسيع شبكة شراكاته الاستراتيجية في دولة الإمارات، حيث عقد ٧ مذكرات تفاهم مع جهات محلية ليصل العدد الإجمالي لاتفاقيات التعاون المشترك إلى ١٣٧ اتفاقية.

وعلى صعيد منطقة الخليج العربي، انضم الفريق إلى قائمة المشاركين في "المؤتمر الإقليمي للأمن السيبراني ٢٠١٥" الذي استضافته سلطنة عُمان، حيث قدم ورقة عمل حول السبل المثلى لتعزيز الأمن الرقمي.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

قسم المعايير والتخطيط والسياسات

١. نبذة عن القسم

تتمحور مهام "قسم المعايير والتخطيط والسياسات"، الذي ينضوي تحت مظلة "إدارة السياسات والبرامج"، حول تطوير ودعم السياسات والجهود المعنية بدراسة وبحث وتطوير وتعزيز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة، بالإضافة إلى متابعة آليات التوافق والمواءمة بين سياسات حوكمة الإنترنت، وإدارة النفاذ، وإدارة موارد الإنترنت وأسماء النطاقات وحماية البيانات وإدارة سياسات الخصوصية. فضلا عن متابعة تنفيذ برنامج الخطة الوطنية للحكومة الذكية.

٢. مشاركات القسم

على المستوى المحلي

يولي القسم أهمية كبيرة للمشاركة الفاعلة في الفعاليات والمبادرات المحلية التي تخدم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات. من أهم هذه الفعاليات التي شارك فيها القسم خلال العام ٢٠١٥:

المؤتمر الإقليمي الخامس لمكافحة الجرائم الماسة بالملكية الفكرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، الذي أقيم تحت شعار "الابتكار نهج إماراتي" ونظّمته "جمعية الإمارات للملكية الفكرية" بالتعاون مع "منظمة الإنتربول" وبالشراكة مع كل من "شرطة دبي" و"جمارك دبي" و"أندرايترز لابوراتوريز" و"معهد التدريب والدراسات القضائية"

ورشة عمل تدريبية حول آليات وسبل حماية الملكية الفكرية، برعاية "جمعية الإمارات للملكية الفكرية".

ورشة عمل برعاية كل من شركة "أوربت" و"أو إس إن" لمناقشة أهم المشاكل والتحديات الناجمة عن انتهاكات الملكية الفكرية التي تواجهها شركات بث القنوات المشفرة في دولة الإمارات.

على المستوى الإقليمي

كان لـ "قسم سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتخطيط والتكنولوجيا" مشاركات ناجحة في عدد من الفعاليات الإقليمية التي أقيمت على مدار عام ٢٠١٥، في مقدّمتها:

اجتماع حوكمة الإنترنت: يعد "اجتماع حوكمة الإنترنت" من أهم المنتديات المخصّصة للوقوف على آخر القضايا والمسائل المتعلّقة بالسياسة العامة لحوكمة الإنترنت. ولقد شاركت الهيئة في دورة العام ٢٠١٥ من الحدث، لاستعراض أهم الإنجازات والمبادرات التي حقّقتها دولة الإمارات في هذا الميدان.

جائزة الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي عيّنت "هيئة تنظيم الاتصالات" فريق عمل مخصّص من موظفيها لتنظيم سلسلة من ورش العمل التعريفية التي استهدفت إطلاع الجهات الحكومية والاتحادية في دولة الإمارات على ملامح وتفاصيل "جائزة الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي" والفئات والمتطلّبات التي تضمّها. ولاقت هذه الورش إقبالاً واسعاً بين أوساط الجهات المحلية والاتحادية التي أكّدت اهتمامها بالمشاركة في الدورة الرابعة من الجائزة، كما قام الفريق بتحديث نظام متطوّر لتسهيل عملية تقديم وتقييم المشاريع المرشحة على مستوى الدولة وضمان امتثالها لمعايير ومتطلبات الجائزة.

وفي سياق متصل، تم أيضاً تشكيل فريق من المقيّمين الداخليين لتولي مهام مراجعة وتقييم واختيار وصياغة طلبات تقديم الجهات المحلية والاتحادية إلى المسابقة، وذلك بهدف ضمان تمثيل الدولة بأفضل صورة وتحقيق أعلى مستويات التفوّق والريادة والتميّز ضمن الفئات الثمانية للجائزة.

على المستوى الدولي

منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات ٢٠١٥

شاركت دولة الإمارات، ممثلةً بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (قسم سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتخطيط والتكنولوجيا)، بصفة الراعي البلاتيني لدورة عام ٢٠١٥ من "منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات" الذي أقيم تحت إشراف الاتحاد الدولي للاتصالات خلال شهر مايو ٢٠١٥ في مدينة جنيف السويسرية. وتمثّلت مشاركة الوفد الإماراتي، برئاسة سعادة المهندس (ماجد المسمار)، نائب المدير العام لقطاع الاتصالات، في باستعراض أبرز الجهود والمبادرات المحلية التي شهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، تنفيذاً لأهداف المجتمع المعلوماتي والتوصيات الصادرة عن القمة العالمية خلال العامين ٢٠٠٣ و٢٠٠٥.

وفي هذا السياق، عكفت الهيئة أيضاً على التواصل الفعّال مع مختلف الجهات المحلية والاتحادية لتشجيعها على المشاركة في "جائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات" التي تشهد إقبالاً كبيراً بين أوساط الجهات المختصة من مختلف أنحاء العالم، وذلك في خطوة لحثّها على الامتثال لأرقى المعايير والممارسات العالمية، وبالتالي المساهمة الفاعلة في ترسيخ المكانة الريادية لدولة الإمارات في المحافل الدولية.

مسابقة جائزة القمة العالمية للمحتوى الإلكتروني:
أدت "هيئة تنظيم الاتصالات" دوراً محورياً على مدار السنوات الماضية في تطوير ورسم ملامح "جائزة القمة العالمية للمحتوى الإلكتروني" التي تهدف إلى الكشف عن آخر الابتكارات والإبداعات العالمية في مجال المحتوى الرقمي. وبصفتها الجهة الوطنية المسؤولة عن عمليات الترشيح لجميع الجهات المختصة في الدولة، قامت الهيئة في شهر يونيو ٢٠١٥ بالإعلان عن فتح باب الترشيح للمسابقة عبر موقعها الإلكتروني، والترويج لها عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام، وذلك في مبادرة منها لتشجيع جميع مطوّري المحتوى الرقمي من الجهات الحكومية والخاصة والأفراد في دولة الإمارات على المشاركة في الجائزة واستعراض ابتكاراتهم المتميّزة ذات الصلة. وفي إطار عملية الفرز الأولية على الصعيد الوطني، شارك وفد من موظفي الهيئة ضمن لجنة التقييم الموكلة في دولة الإمارات وذلك لتقييم الطلبات واختيار المرشحين ضمن الفئات الثمانية للجائزة.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

٣. الاتّفاقيات المبرمة
قامت الهيئة، ممثلةً بـ "قسم سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتخطيط والتكنولوجيا"، بتوقيع اتفاقية استراتيجية مع مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات (ADSIC) في نوفمبر ٢٠١٥، والتي تقوم بموجبها بتوفير خدمات تشغيل النطاقات العليا ".abudhabi".

٤. الإحصائيات
شهد "قسم سياسات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتخطيط والتكنولوجيا" خلال عام ٢٠١٥ تنفيذ سلسلة من التدابير الأمنية التي تمثّلت في حجب عدد من المواقع الإلكترونية التي لا ينسجم محتواها مع النسيج الاجتماعي والأخلاقي والأمني لدولة الإمارات. ويبيّن الجدول أدناه نسبة المواقع المحظورة بين عاميّ ٢٠١٢ و٢٠١٥، وذلك بحسب المحتوى المحظور الذي تنشره كل منها.

وصف المواقع المحظورة	يناير – ديسمبر (٢٠١٢)	يناير – ديسمبر (٢٠١٣)	يناير – ديسمبر (٢٠١٤)	يناير – أكتوبر (٢٠١٥)
محتوى الإنترنت الذي يتعارض مع القيم والأخلاق التي تقوم عليها دولة الإمارات العربية المتّحدة، بما في ذلك التعرّي والمواعدة	٨٣٪	٩٠٪	٧٩٪	٧٦٪
محتوى الإنترنت الذي يضم مواداً تعبّر عن الكراهية للأديان	٥٪	١٪	١٪	٠٪
محتوى الإنترنت الذي لا يتوافق مع قوانين دولة الإمارات العربية المتّحدة	٢٪	٤٪	١١٪	١٢٪
محتوى الإنترنت الذي يسمح أو يساعد المستخدمين على الوصول إلى المحتوى المحظور	٠٪	٠٪	١٪	١٪
محتوى الإنترنت الذي يشكّل، بشكل مباشر أو غير مباشر، خطراً على مستخدمي الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة، مثل مواقع التصيد والقرصنة وبرامج التجسّس	٩٪	٥٪	٧٪	٩٪
محتوى الإنترنت ذات الصلة بالميسر والقمار والذي يوضح كيفية المقامرة ويروّج له	٠٪	٠٪	٠٪	٠٪
محتوى الإنترنت الذي يوفّر معلومات حول شراء أو تصنيع أو ترويج أو استخدام الأدوية غير المشروعة	١٪	٠٪	١٪	٢٪

٥. المشاريع/ المبادرات:

٥,١ تحديث سياسة النفاذ للإنترنت
قامت الهيئة بمراجعة سياسة وإجراء النفاذ للإنترنت وتحديثها وفقاً لآخر التطوّرات والاتجاهات الناشئة في العالم الرقمي، كما تم إعادة تشكيل "اللجنة الوطنية لتصنيف محتوى الإنترنت"، التي قامت بدورها بعقد سلسلةٍ من الاجتماعات المستفيضة لمناقشة القوانين التي يجب مراجعتها لتحديث "سياسة النفاذ للإنترنت"، والجهات التي يجب استشارتها في هذا الإطار، والتغييرات المقترحة على فئات المحتوى المحظور وصلاحيات الجهات المعنية. وتمخّضت هذه الاجتماعات عن صياغة مسوّدة مستحدثة للسياسة والإجراءات والفئات الجديدة للمحتوى المحظور، والتي من المقرّر أن يتم مراجعتها والموافقة عليها من قبل الجهات الحكومية المعنية.

٥,٢ تقديم خدمات تشغيل النطاقات العليا لكل من "مركز الأنظمة الإلكترونية والمعلومات" و"حكومة دبي الذكية"
قامت الهيئة بالتعاون مع كل من "مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات" و"حكومة دبي الذكية" بهدف إطلاق نطاقي الإنترنت العلويين ".dubai" و".abudhabi"، حيث تمثّل دور الهيئة في تعريف الجهتين بالإجراءات والمتطلبات التي تفرضها مؤسّسة الإنترنت للأسماء والأرقام المسجلة (آيكان) لتقديم طلبات الحصول على النطاقات العليا، ومساعدتهما على الإيفاء بالشروط اللازمة. وعقب اجتيازهما جميع المراحل المطلوبة، قامت الهيئة بإبرام عقد توفير خدمات تشغيل النطاقات العليا مع "مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات"، على أن يتم استكمال إجراءات إبرام عقد مماثل مع "حكومة دبي الذكية" في المستقبل القريب.

٥,٣ إعداد دراسة تقييمية لمراكز حفظ البيانات في دولة الإمارات
جرى إعداد دراسة مبدئية شاملة لتحديد المعايير الرئيسة لتقييم مراكز حفظ البيانات التابعة للجهات الحكومية في دولة الإمارات. وتم مناقشة هذه الدراسة مع "الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني" والحصول على موافقتها إزاء إصدار دليل إرشادي للجهات الحكومية حول آليات وإجراءات تقييم مراكز حفظ البيانات التابعة لها.

٥,٤ مراجعة وتحسين الإجراءات المعمول بها للتصدّي لخدمات الشبكات الافتراضية الخاصة غير القانونية
عقدت "هيئة تنظيم الاتصالات" سلسلةً من جلسات النقاش الداخلية مع الأقسام المعنية، بالإضافة إلى الاجتماعات المكثّفة مع مزوّدي خدمات الإنترنت في دولة الإمارات، للوقوف على الإجراءات المتّبعة على الصعيد المحلي لحجب التطبيقات ذات الصلة بتوفير خدمات "الشبكات الافتراضية الخاصة" غير القانونية، التي تمكّن المستخدمين من تجاوز أنظمة الفلترة والولوج إلى شبكة الإنترنت بطريقة غير مشروعة، وأثمرت هذه الجهود عن إنشاء آلية جديدة وأكثر فعالية لحجب هذه التطبيقات.

٥,٥ تحسين نظام النفاذ للإنترنت
تم تطوير نظام النفاذ للإنترنت وتحديثه ليواكب آخر التطوّرات والعمليات الداعمة لمسيرة التحوّل الذكي في دولة الإمارات، بما في ذلك خدمات أتمتة طلبات حجب التطبيقات غير القانونية، وأرشفة طلبات حذف حسابات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى تزويد النظام بمحفظة جديدة من المزايا والخصائص المتطوّرة التي من شأنها الارتقاء بتجربة المستخدمين وزيادة رضا المتعاملين.

٥,٦ مشروع "الدخول الموحّد"
تعمل الهيئة، بالتعاون مع الجهات المختصة في دولة الإمارات، على مشروع "الدخول الموحّد" الذي من شأنه أن يتيح لأفراد المجتمع من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال في الدولة استخدام بيانات دخول موحّدة عند إجراء المعاملات الحكومية عبر الإنترنت، بحيث يكون لكل شخص رقم تعريفي موحّد يمكن استخدامه لتسهيل إجراءات إتمام التعاملات الإلكترونية عبر جميع الجهات الحكومية المحلية والاتحادية، والوصول السهل إلى جميع الخدمات التي تقدّمها. ويأتي هذا المشروع في سياق المساعي الوطنية الرامية إلى تحقيق ركائز "الحكومة الشاملة"، والارتقاء بأداء الحكومة الإلكترونية والذكية بما ينسجم مع مفهوم "الحكومة المترابطة" التي تصبو إليها دولة الإمارات.

وفي هذا الإطار، تم أيضاً مناقشة إمكانية تحقيق التكامل والمواءمة التامة بين خدمة "الدخول الموحّد" وجميع الأنظمة القائمة ذات الصلة في دولة الإمارات، مثل نظام حكومة أبوظبي (MyAbduDhabi) وبوابة "هويتي الإلكترونية" (MyID) التابعة لحكومة دبي الذكية. وتهدف هذه الخطوة إلى تمكين المستخدم من الدخول إلى الأنظمة المذكورة دون الحاجة إلى تسجيل الدخول مرّة أخرى في حال تسجيله مسبقاً.

وقد قطعت الهيئة شوطاً كبيراً في تنفيذ هذا مشروع "الدخول الموحّد"، حيث سبق وتم الانتهاء من المراحل الثلاثة الأولى للمشروع، والتي تمثّلت في إتمام عملية المناقصة وجمع المتطلبات ودراسة الاحتياجات وتصميم هندسة النظام، بما في ذلك تركيب وتثبيت الأجهزة والبرامج المطلوبة في الشبكة الاتحادية، وإعداد البنية التحتية للاختبار ودمج النظام في الشبكة الاتحادية، والربط مع بوابة التحقّق لهيئة الإمارات للهوية، وإنشاء واجهة المستخدم للنظام، كما تم عقد ١٨ ورشة تعريفية مع الجهات الاتحادية لوضع الجدول الزمني للربط، بالإضافة إلى إجراء عدد من الدراسات والتقارير التحليلية بالاستناد إلى ٣٥ استبياناً تم توزيعه على الجهات المحلية والاتحادية.

٠,٧ مشروع الرابط المؤسّسي للخدمات الحكومية (GSB)
بدأت الهيئة العمل على تطوير مشروع "الرابط المؤسّسي للخدمات الحكومية" الذي يهدف إلى دعم المواءمة والتنسيق والتكامل بين جميع الجهات الحكومية، من خلال تفعيل الربط الإلكتروني بين خدماتها المتنوّعة وتعزيز تبادل المعلومات والبيانات فيما بينها وفق أعلى معايير الأمن والسلامة الرقمية. ومن شأن هذا المشروع أن يعود بالمنفعة الكبيرة من حيث تعزيز تجربة المستخدمين، وفي الوقت نفسه تمكين الجهات الحكومية من الوصول السهل إلى البيانات متعدّدة المصادر، وبالتالي توفير خدمات حكومية قائمة على أفضل المصادر الموثوقة والمحدّثة. ويعد هذا المشروع استكمالاً لمشروع إطلاق السحابة الذكية لحكومة الإمارات ضمن الشبكة الإلكترونية الاتحادية، وذلك في خطوة لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز الترابط الحكومي الإلكتروني، في سبيل تسهيل العمليات الحكومية وتبسيط الإجراءات فيما بينها.

٠,٨ مشروع استراتيجية البيانات الذكية (البيانات الضخمة)
يشكّل مشروع "استراتيجية البيانات الذكية" دعامةً رئيسة لمسيرة التحوّل الذكي التي تقودها دولة الإمارات، كونه يهدف في المقام الأوّل إلى تحقيق التكامل الحكومي والارتقاء بالخدمات الحكومية من حيث الكفاءة وسرعة الإنجاز وسهولة الإجراءات، وذلك من خلال إرساء استراتيجية متكاملة لتمكين الجهات الحكومية من الاستفادة من البيانات الذكية والضخمة وتحليلها وتوظيفها بالشكل الأمثل لمعالجة شتى التحدّيات أو القضايا التي تشهدها القطاعات الحيوية في الدولة.

وتمثّلت مراحل إنجاز المشروع في إعداد خطة استراتيجية لإدارة البيانات الحكومية المفتوحة والمشتركة، ووضع إطار متكامل لنشرها، وصياغة مسوّدة قانون اتحادي بشأن تبادل وإتاحة البيانات الحكومية (يرجى الاطلاع على الخانة رقم ١٠ أدناه)، بالإضافة إلى وضع بنية تقنية متطوّرة لتصميم نموذج حوكمة وهيكلية البيانات الذكية المفتوحة ورسم خارطة الطريق لتنفيذ المشروع على المستوى الاتحادي.

٠,٩ زيادة الوعي العام حول استخدام الإصدار السادس من برتوكول الإنترنت
تدرك الهيئة أهمية الإصدار السادس لبرتوكول الإنترنت، الذي يشكّل نقلة نوعية في العالم الرقمي، وحلاً جذرياً لمواجهة التحديات الناجمة عن استنزاف الإصدار الرابع للبرتوكول، وبالتالي التمكّن من مواكبة سباق الحراك التكنولوجي في إطار المساعي الطموحة للتحوّل من الحكومة الإلكترونية إلى الذكية.

وفي هذا السياق، تم تنظيم ثلاث ورش عمل تدريبية، بالتعاون مع منظمة "رايب إن. سي. سي" (RIPE NCC)، حول التقنيات المتخصّصة في استخدامات وإعدادات الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت. وتضمّنت الورش تبادل المعلومات والبيانات مع مزوّدي خدمات الإنترنت في دولة الإمارات، بهدف دراسة أفضل السبل للوصول إلى سياسات واستراتيجيات للانتقال إلى الإصدار السادس، وضمان مستقبل أفضل لقطاع الإنترنت والأعمال في الدولة، كما أضافت الهيئة صفحة خاصة عبر موقعها الإلكتروني لزيادة الوعي العام حول الدور المحوري للإصدار السادس وخصائصه وأهمية استخدامه.

٠,١٠ مشروع قانون اتحادي بشأن البيانات الحكومية
جرى تطوير مسوّدة القانون الاتحادي لنشر وتبادل البيانات الحكومية، ورفعها للاستشارة العامة لمدراء الإدارات في الهيئة وكذلك للجهات الاتحادية والحكومات الإلكترونية المحلية للموافقة عليها واعتماد المسوّدة النهائية.

ويحظى القانون الاتحادي لنشر وتبادل البيانات الحكومية بأهمية استراتيجية كونه يشكّل ركناً أساسياً من الأركان التي يقوم عليها تطبيق "استراتيجية البيانات الذكية" المذكورة أعلاه، وذلك بالنظر إلى دوره الكبير في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز آليات تبادل البيانات وإعادة استخدامها بين الجهات الحكومية، وتنظيم عملية استخدام تحليلات البيانات لتسهيل آليات اتخاذ القرارات الحكومية ومساعدة الجهات الحكومية على تنفيذ خططها الاستراتيجية والقيام بالمهام المنوطة بها على أكمل وجه، كما يهدف القانون المقترح إلى الحد من ازدواجية البيانات بما يضمن أعلى مستويات الدقة والشفافية والسرية والخصوصية في تبادل البيانات الحكومية، بالإضافة إلى تشجيع الإبداع والابتكار الحكومي من خلال دعم تحويل البيانات الحكومية إلى بيانات مفتوحة يمكن لجميع أفراد المجتمع الوصول إليها. وتأتي هذه الخطوة تماشياً مع المساعي الوطنية الدؤوبة لتحديث القوانين والأنظمة المعمول بها في الدولة لتتوافق مع متطلّبات التحوّل الذكي وآخر التطوّرات والاتّجاهات الناشئة حول العالم.

٠,١١ إنجازات "إدارة الخدمات الوطنية الآمنة"
بالنظر إلى التحوّلات الذكية للخدمات في شتى القطاعات الحيوية في دولة الإمارات العربية المتّحدة، وعلى رأسها خدمات الدفع الإلكتروني التي باتت تعد أجزءاً أساسياً لتقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية المتكاملة، شهدت مبادرة "إدارة الخدمات الوطنية الآمنة" تحقيق العديد من الإنجازات والمبادرات النوعية التي هدفت إلى مواكبة التغييرات المتلاحقة، أهمّها:

- تنظيم ورش عمل تفاعلية حول دمج خدمات الدفع الإلكتروني في المنظومة الحكومية، والتي تخلّلها تبادل المعلومات والآراء مع أصحاب المصالح حول التطوّرات الحالية والتطلّعات المستقبلية للقطاع.
- إعداد مقترح توصيات بالتعاون مع اللجنة الاستشارية، والذي تمت الموافقة عليه من قبل اللجنة الوطنية.
- موافقة مجلس الوزراء على التوصيات وإصداره قراراً رسمياً للمضي قدماً في تنفيذ مهام "إدارة الخدمات الوطنية الآمنة" وفقاً للتوصيات المتّفق عليها، والتي تضم تمكين الخدمات المتعدّدة بما في ذلك خدمات الدفع الإلكتروني، ودعم التقنيات الجديدة كالخدمات السحابية والترميز، وتوفير خدمات هوية الهواتف المتحركة عبر البوابة الوطنية، والموافقة على إعداد إطار عمل للقواعد واللوائح التنظيمية الخاصة بخدمات الهواتف المتحركة، وتشكيل جهة تنظيمية لتولي إدارة وضمان الامتثال.
- تنظيم سلسلة من ورش العمل على مدار ١٠ أيام متتالية لمناقشة التوصيات مع اللجنة الاستشارية، والتي أثمرت عن الخروج بعدد من الخطط والمتطلبات ذات الصلة.

٠,١٢ الإنجازات /العمليات

١١,٢٧٧
طلبات حجب المواقع

٩٩١
طلبات رفع الحجب عن المواقع

١٠
طلبات الاستثناء من سياسة النفاذ للإنترنت

٢٧٥
طلبات حذف الحسابات على مواقع التواصل الاجتماعي

٠,١٣ إنجازات أخرى
تمت إعادة تشكيل اللجنة الوطنية لتصنيف محتوى الإنترنت، وذلك بهدف مواكبة التطوّرات المتلاحقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك تأسيس كل من الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني، ومركز دبي للأمن الإلكتروني. وتضمّنت عملية إعادة التشكيل تغيير عدد من الأعضاء الممثلين لمؤسّساتهم، وتعديل ومراجعة مهام اللجنة وأبرزها تحديث سياسة النفاذ للإنترنت.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

إدارة أسماء نطاق الإنترنت (aeDA)

تأسست إدارة أسماء نطاق الإنترنت (aeDA) من قبل "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات" في سبيل إدارة وتطوير نطاق المستوى العلوي لرمز دولة الإمارات والمتمثل في (ae.)، وتعتبر الإدارة مساهماً رئيساً في ترسيخ ريادة الإمارات باعتبارها الأولى في منطقة الشرق الأوسط من حيث نسبة أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت مقارنة بعدد السكان.

وتتمحور مسؤوليات الإدارة في تطوير وتنفيذ سياسات إدارة نطاق (ae.) والإشراف على تشغيل نظام التسجيل وتنمية وتطوير وتعزيز وتسويق مساحات اسم النطاق. وتضع الإدارة على عاتقها مسؤولية تسهيل سياسة فض النزاعات ذات الصلة وتثقيف وتوعية الجمهور، فضلاً عن تمثيل اسم النطاق الوطني محلياً وإقليمياً ودولياً. وعملت إدارة أسماء نطاق الإنترنت، منذ تأسيسها، على إنشاء إطار عمل القطاع الجديد، والذي يتألف من الهيكل الإداري لتوضيح الأدوار ضمن القطاع بشكل أفضل، ولضمان نمو مستمر لمساحة الأسماء وتعزيز المنافسة من خلال اعتماد المسجلين.

١. ٢٠١٥.. النطاق الوطني (ae.) الأول إقليمياً في نسبة المسجلين بزيادة ٤٠٪

شكّل العام ٢٠١٥ محطة هامة شهدت تحقيق إنجازات ملموسة على صعيد زيادة حجم الإقبال على النطاق الوطني (ae.)، الذي بات الأول إقليمياً في نسبة المسجلين، الأمر الذي يعكس نجاح "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات" في توفير نطاق وطني يشجع على تطوير مواقع ذات محتوى محلي بلغة الضاد، تماشياً مع توجيهات القيادة الرشيدة في جعل الإمارات عاصمة للمحتوى والثقافة والمعرفة.

وسجل عام ٢٠١٥ ارتفاعاً لافتاً في عدد أسماء النطاق المسجلة ضمن النطاق الوطني (ae.)، حيث أشارت الإحصائيات المتخصصة الصادرة عن إدارة أسماء نطاق الإنترنت، إلى أنّه تم تسجيل أكثر من ١٧٥ ألف اسم نطاق بحلول نهاية شهر تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، فيما بلغ عدد المسجلين المعتمدين لأسماء النطاق ٢٢ مسجِلاً معتمداً يقدمون خدمات تسجيل اسم النطاق على المستوى المحلي والعالمي. وشهد عدد المسجّلين نمواً ملحوظاً بمعدل تجاوز ٤٠٪ في نهاية شهر تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥، مقارنة بالفترة ذاتها من العام الماضي.

وتأتي الأرقام الرسمية لتؤكد الإقبال الكبير والثقة العالية التي يوليها المتعاملون من الأفراد والشركات للنطاق الوطني (.ae)، الذي بات دعامة أساسية للحفاظ على حقوق الملكية الفكرية. ويعكس أيضاً نجاح الجهود الحثيثة التي تبذلها الهيئة في سبيل خدمة وتطوير مجتمع الإنترنت المحلي، وتعزيز الهوية الإلكترونية لدولة الإمارات على مستوى مجتمع المعلومات والاتصالات العالمي، خاصة وأنّ اسم النطاق الوطني بات اليوم رمزاً عالمياً معروفاً.

آلية تحسين العمليات:

تبنّت "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات" آلية الحيود السداسي لتطوير العمليات والإجراءات، حيث تم تنظيم برامج تدريبية موجهة لتأهيل الموظفين بالشكل الأمثل لاستخدامها في تنفيذ خطط تحسين العمليات وفق أولوياتها الاستراتيجية. وشاركت إدارة أسماء نطاق الإنترنت في تنفيذ العديد من البرامج والدورات التي تُعنى بتطبيق مهارات الحيود السداسي، منها مشروع تحسين وتطوير عملية "الدعم الفني للمسجلين المعتمدين"، والذي يهدف إلى تقليل التباين في عملية معالجة الاستفسارات الفنية، إلى جانب الاستماع إلى المسجلين المعتمدين وتعزيز القدرة على تلبية توقعاتهم وإدخال نظام مراقبة سير العمليات.

إنجازات قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الذكية

الهدف	المبادرة/ البرنامج / الخدمة الرئيسة	مقاييس الأداء التشغيلية	تكرار القياس	المستوى الحالي	المستوى المُستهدف ٢٠١٥	
					مستهدف	نتيجة
السعي لضمان توفير الموارد المطلوبة وبشكل عادل لتطوير أفضل الخدمات في قطاع الاتصالات والمعلومات	خدمات نظام السجل للنطاقات العليا	نسبة توافر الخدمة على مدار الساعة	سنوي	٪١٠٠	٪٩٨	٪١٠٠
		نسبة توافر الخدمة على مدار الساعة	سنوي	٪١٠٠	٪٩٨	٪١٠٠
		نسبة توافر الخدمة على مدار الساعة	سنوي	٪١٠٠	٪٩٨	٪١٠٠
		نسبة توافر الخدمة على مدار الساعة	سنوي	٪١٠٠	٪٩٨	٪١٠٠
	خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات	نسبة المعاملات المنجزة في الوقت المستهدف	سنوي	٪٨٠	٪٨١	٪١٠٠
		نسبة المعاملات المنجزة في الوقت المستهدف	سنوي	٪١٠٠	٪٨١	٪١٠٠
		نسبة طلبات الدعم المنجزة في الوقت المستهدف	سنوي	٪٧٨	٪٨١	٪٩١
		عدد قنوات تحصيل الرسوم	سنوي	٣	٣	٣

نتائج خطة العمليات لعام ٢٠١٥:

تحقيقاً للهدف الاستراتيجي المتمثل في ضمان توفير الموارد المطلوبة بشكل عادل لتطوير أفضل الخدمات في قطاع الاتصالات والمعلومات، قامت إدارة أسماء نطاق الإنترنت بتنفيذ مبادرتي "خدمات نظام السجل للنطاقات العليا" و"خدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات"، واللتين حققتا نتائج استثنائية فاقت المستوى المستهدف خلال العام ٢٠١٥.

وأظهرت نتائج "خطة العمليات لعام ٢٠١٥" نجاح فريق إدارة أسماء نطاق الإنترنت في تحقيق المُستهدفات الاستراتيجية لعام ٢٠١٥. إذ تم تسجيل مستويات مرتفعة في مقاييس الأداء التشغيلية، وذلك بنسب وصلت إلى ١٠٠٪ كما في خدمات نظام السجل للنطاقات العليا من حيث نسبة توافر الخدمة على مدار الساعة، وخدمات المسجلين المعتمدين للنطاقات من جهة نسبة المعاملات المنجزة في الوقت المستهدف.

١. النطاق الوطني (ae.)

يعد اسم النطاق الوطني (ae.) عامل جذب للعديد من الشركات الراغبة في الاستفادة من الفرص التجارية والفعاليات والمعارض التي تستضيفها دولة الإمارات، إذ يضمن استخدام اسم النطاق الوطني الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية والتجارية لأصحاب العلامات التجارية المعروفة على مستوى العالم. وتمتاز عملية التسجيل في النطاق الوطني بالكفاءة والسهولة، خاصة وأنها تتم خلال مدة زمنية لا تتجاوز ٣ دقائق، في ظل حرص المسجلين المعتمدين على تقديم الخدمات وفق أعلى المعايير العالمية، بما فيها التطبيقات الذكية والتسجيل الإلكتروني.

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

١. نبذة عن الإدارة:
تعد إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا الإدارة المسؤولة عن تسهيل الوصول العادل إلى البنى التحتية والموارد الخاصة بخدمات الاتصالات وإدارتها. بالإضافة إلى ضمان تحقيق التطوير والتحسين المستمر للارتقاء بقطاع الاتصالات في الدولة، حيث توفر الإدارة الدعم بشأن القضايا والمسائل المتعلقة بالاتصالات، وذلك عن طريق وضع مبادئ توجيهية وسياسات تنظيمية للتكنولوجيا الجديدة، إلى جانب إدارة معايير جودة شبكات وخدمات المرخص لهم، بهدف تعزيز التنمية الوطنية والاستدامة واستمرارية أعمال قطاع الاتصالات.

وتشمل الإدارة على الأقسام التالية:
- المعايير والبنية التحتية
- الشبكات والخدمات اللاسلكية
- التخطيط والتكنولوجيا
- اعتماد النوعية

٢. مشاركات الإدارة محلياً:
- المنتدى السنوي الخامس لاستمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ: الإمارات (أبوظبي) – ٩ – ١١ فبراير ٢٠١٥.
- ورشة عمل منظومة التميز للجيل الرابع: الإمارات (دبي) – ١٦ مارس ٢٠١٥.
- التحكيم لجائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول: الإمارات (دبي) – ١١ إلى ١٧ مارس ٢٠١٥.
- قمة الشرق الأوسط الرابعة لاستمرارية الأعمال ومرونة تكنولوجيا المعلومات: الإمارات (دبي) – ١٦ إلى ١٧ مارس ٢٠١٥.
- قمة الشرق الأوسط للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: الإمارات (دبي) – ٢٩ إلى ٣٠ سبتمبر ٢٠١٥.
- معرض جيتكس: الإمارات (دبي) – ١٨ إلى ٢٢ أكتوبر ٢٠١٥.
- ملتقى أوسمة رئيس مجلس الوزراء: الإمارات (دبي) – ١٢ ديسمبر ٢٠١٥.
- مؤتمر (RSA): الإمارات (أبوظبي) – ٤ إلى ٥ نوفمبر ٢٠١٥.

٣. مشاركات الإدارة إقليمياً:
- المؤتمر والمعرض الدولي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لذوي الإعاقة: جمهورية مصر العربية (القاهرة) – ٢٠-٢١ إبريل ٢٠١٥.

٤. مشاركات الإدارة عالميا:
- المؤتمر العالمي للجوال: إسبانيا (برشلونة) – ٢ إلى ٥ مارس ٢٠١٥.
- منتدى المدن الذكية والمستدامة: المملكة المتحدة (ردينغ) – ٢ إلى ٦ مارس ٢٠١٥.
- المؤتمر العالمي (M2M): المملكة المتحدة (لندن) – ٢٨ إلى ٢٩ إبريل ٢٠١٥.
- ندوة شبكات الجيل القادم: المملكة المتحدة (لندن) – ٨ إلى ١٢ يونيو ٢٠١٥.
- مؤتمر eCall Days: ألمانيا (برلين) – ٢٣ إلى ٢٤ سبتمبر ٢٠١٥.
- سلسلة جي اس ام اي موبايل ٣٦٠ الشرق الأوسط: الإمارات (دبي) – ٢٠ إلى ٢١ أكتوبر ٢٠١٥.
- تليكوم العالمي للاتحاد: هنغاريا (بودابيست) – ١٢ إلى ١٥ أكتوبر ٢٠١٥.
- مؤتمر الجاهزية للطوارئ واستمرارية الأعمال ٢٠١٥: كندا (تورينتو) – ١٧ – ١٩ نوفمبر ٢٠١٥.
- المؤتمر والمعرض الدولي الـ ٢١ لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات: أذربيجان (باكو) – ٢ إلى ٥ ديسمبر ٢٠١٥.

٥. اتفاقيات:
- توقيع مذكرة تفاهم مع الإدارة العامة لجمارك أبوظبي بتاريخ ١٦ يونيو ٢٠١٥ في مجال اعتماد النوعية.
- توقيع مذكرة تفاهم مع دائرة التنمية الاقتصادية برأس الخيمة بتاريخ ٢ نوفمبر ٢٠١٥ في مجال اعتماد النوعية.

٦. لوائح تنظيمية:
- تحديث خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات.
- تحديث سياسة الخطة الوطنية للأرقام.
- تحديث سياسة رسوم تخصيص واستخدام موارد الأرقام.
- تعليمات نقل أرقام الهاتف المجاني.
- إصدار الخطة الإعلامية للطوارئ والأزمات في قطاع الاتصالات.
- إصدار خطة الكيبل.

٧. إنجازات أخرى
- تنفيذ النسخة الرابعة من تمرين صدى البرق بهدف تقييم واختبار جاهزية وفاعلية خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات.
- الانتهاء من المرحلة الأولى من أتمتة برامج استمرارية الأعمال لتعزيز التحول الإلكتروني بهدف تسريع الإجراءات وضمان صحتها.
- عقد ورش عمل توعية في مجال إدارة الطوارئ والأزمات بهدف بناء ركيزة فعالة لنشر الوعي حول أفضل الممارسات المتعبة.
- عقد منتدى استمرارية أعمال قطاع الاتصالات (الدورة الـ ١١) لتبادل المعرفة وتطوير منظومة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.
- المشاركة في إعداد مسودة دليل مواقع شبكات الهاتف المتحرك، ومسودة دليل مواقع الاتصالات الداخلية مع مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة.
- عقد ورشة توعوية عن الأشخاص ذوي الإعاقة والتعامل مع هذه الفئة من المتعاملين بالتنسيق مع وزارة الشؤون الاجتماعية.
- عقد منتدى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإطلاق آليات العمل المشترك لتذليل التحديات، واستشراف المستقبل بما فيه من تقنيات وتوجهات.
- الانتهاء من المرحلة الأولى من إنشاء المختبر الوطني لاعتماد النوعية، حيث تم شراء الأجهزة وتدريب الموظفين على استخدامها.
- عقد ورش عمل توعوية لموظفي تفتيش جمارك أبوظبي وجمارك دبي حول أجهزة الاتصالات الممنوعة والمقلدة ودور الهيئة في التصدي لها.
- القيام بمسوحات ميدانية في مختلف أرجاء إمارات الدولة لقياس جودة شبكات وخدمات الهواتف الذكية والمتحركة.
- الحصول على شهادة بجاهزية الشبكات في الدولة لاستقبال خدمة eCall من TÜV Rheinland كجهة رسمية عالمية لعمل الاختبارات اللازمة والتصديق على جاهزية شبكات الدولة.
- الانتهاء من أتمتة خدمات تخصيص موارد الأرقام للمرخص لهم بهدف تسريع الإجراءات.
- كشف الستار عن مشروع "تغطية" لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين.

مدخلات الشؤون التنظيمية
شهد قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتّحدة تطوّرات ملحوظة خلال العام ٢٠١٥، والتي تكلّلت في تصنيف الإمارات في المرتبة الأولى عربياً والـ ٢٣ عالمياً في مؤشّرالجاهزية الشبكية والذي يصدره المنتدى الإقتصادي العالمي سنويا ضمن التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات، وتحرص "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" على المتابعة المستمرة للشؤون التنظيمية للقطاع من خلال إعداد التقرير السنوي لتقييم ودراسة جميع الجوانب المتعلّقة بشؤون المستهلكين والاقتصاد والمنافسة والسياسات التنظيمية المتّبعة.

ويشير التقرير للعام ٢٠١٥ إلى ارتفاع عدد الخطوط الثابتة المسجلة لدى كل من "اتصالات" و"دو" إلى ٢,٢١٥,١١٤ خطاً، لتصل بذلك نسبة نفاذ الخطوط الثابتة إلى ٢٥,٩٪. وفي المقابل، بلغ إجمالي عدد اشتراكات الهاتف المتحرّك في الدولة ١٧,٩٤٢,٥٧١ اشتراكاً، بزيادة إجمالية وقدرها ٦,٧٪ موزعةً بين ٠,٥٪ نمو في مؤشّر الهواتف المتحركة ذات خدمة الدفع المسبق، و١٣,٥٪ نمو في مؤشّر الهواتف المتحرّكة ذات الدفع الآجل. وعلى صعيد خدمات الإنترنت، واصل مؤشّر اشتراكات الإنترنت عريض النطاق بالارتفاع ليصل إلى ١,٣٣٢,٠٢٣ مشتركاً بنسبة نفاذ وقدرها ١٤,٤٪.

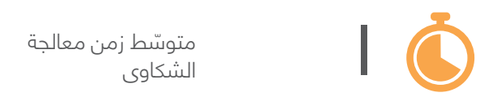
شؤون المستهلكين
شهد عام ٢٠١٥ محفظةً واسعةً من المشاريع والأنشطة النوعية الرامية إلى الارتقاء بتجربة وخدمة المستهلكين في قطاع الاتصالات.

مجموع عدد الشكاوى المستلمة

شكاوى الفواتير

شكاوى نقل أرقام الهاتف المتحرّك

شكاوى التغطية



متوسّط زمن معالجة الشكاوى

١. شكاوى المستهلك
يهدف هذا المشروع إلى توفير منصة متكاملة لحل النزاعات التي يواجهها المستهلكون مع مزودي في الدولة (اتصالات ودو). وكما هو مبيّن في الجدول أدناه، سجّل قسم شؤون المستهلكين التابع لإدارة الشؤون التنظيمية في الهيئة زيادةً ملحوظةً في عدد الشكاوى المقدّمة من قبل المتعاملين على مدار العام.

٢. مراجعة تقارير تدقيق الفواتير للعام ٢٠١٥ فيما يتعلّق بالقرار التوجيهي رقم (٣) لسنة ٢٠١١
بالرجوع للقرار التوجيهي رقم (٣) لسنة ٢٠١١ الصادر عن الهيئة بشأن التدقيق في أنظمة الفواتير التابعة للمشغلين المعتمدين في الدولة، استلمت الهيئة تقارير التدقيق الخاصة بكل من "دو" و"اتصالات" لسنة ٢٠١٤ في نهاية الربع الثاني من العام ٢٠١٥ وتم مراجعتها وتقييمها وإعادة إرسالها إلى المشغلين بمرئيات الهيئة عن الإجراءات التصحيحية التي يجب تنفيذها في دورة التدقيق المقبلة. وتهدف هذه المبادرة إلى ضمان أعلى مستويات الدقة والشفافية في إدارة أنظمة الفواتير لدى مزوّدي الخدمات المرخّص لهم في الدولة.

٣. التعديلات على أنظمة حماية المستهلك
عملاً برسالتها الهادفة الي حماية مصالح المستهلكين في الدولة وضمن الإطار العام لثقافة التميز والتحسين المستمر المعمول بها في الهيئة، قامت الهيئة بإجراء بعض التعديلات على اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك.

هدفت التعديلات الى تعزيز وتحسين رضا المستهلكين بشكل عام، وعلى وجه الخصوص التقليل من عدد الشكاوى بشكل عام وتقليص عدد الأيام التي يستغرقها المرخص لهم في معالجة نزاعات المستهلكين المستلمة من قبل الهيئة (انظر أدناه).

وتماشياً مع مبدأ الهيئة للشفافية، قامت الهيئة باستشارة المرخص لهم وفق إجراءاتها فيما يتعلق بالاستشارات بخصوص التعديلات حيث قدم كل من اتصالات ودو ملاحظاتهما الي الهيئة.

أصدرت الهيئة اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك نسخة رقم ١,٢ في ٢٤ ديسمبر ٢٠١٥

١ يناير ٢٠١٦ – ٥ أيام عمل

١ يوليو ٢٠١٦ – ٤ أيام عمل

٣١ ديسمبر ٢٠١٦ – ٣ أيام عمل

٤. إعداد ونشر كتيب توعوي حول خدمة فض نزاعات
المستهلكين والتعاون مع إدارة الاتصال المؤسسي في نشر فيديوهات توعوية قصيرة حول وسائل التواصل الاجتماعي (مثل فيديو توعوي حول خدمات التجوال الدولي، وفيديو توعوي حول فض نزاعات المستهلكين وفيديو حول حقوق ومسؤوليات المستهلك)

٥. الانتقال إلى نظام إدارة علاقات المشتركين (CRM)
يتمثّل هذا المشروع في التحوّل الكامل من نظام RAD.pop - وهوعبارة عن برنامج تستخدمه إدارة الشؤون التنظيمية لإدارة شكاوى المستهلكين وإرسالها عبر البريد الالكتروني إلى الفرق المختصة لدى المشغلين المعتمدين في الدولة - واستبداله بنظام "إدارة علاقات المشتركين" (CRM) الذي يستند إلى أحدث التقنيات والحلول المتطوّرة التي من شأنها أن تسهم بفعالية في تسيير إنجاز العمليات الداخلية للهيئة وخاصةً العمليات المتعلّقة بمعالجة شكاوى المستهلكين.

ولقد واجه المشروع عدداً من التحديات في ظل عدم جاهزية البوابات الخاصة بالمشغلين، والتي تمت معالجتها عن طريق الربط المؤقّت بين النظامين لضمان استمرارية العمل بالشكل المطلوب، وذلك بالتعاون مع الجهة المطوّرة لنظام "إدارة علاقات المشتركين".

٦. التطبيق ومراقبة التزام المشغلين بالإطار التنظيمي
تتولّى الهيئة معالجة الشكاوى المتعلّقة بالممارسات التسويقية والإعلانية الخاصة بالمشغلين المعتمدين في الدولة، وذلك في إطار مسؤوليتها تجاه ضمان تطبيق لوائح حماية المستهلك المعتمدة محلياً. وتقوم الهيئة بدراسة الشكاوى المستلمة ومناقشتها مع الأطراف المعنيّة من أجل الوصول إلى القرار المناسب واتخاذ الإجراءات اللازمة بما يتوافق مع الإطار التنظيمي، كما تحرص الهيئة على رصد مستويات امتثال المشغلين للوائح حماية المستهلك وذلك من خلال نظام الشكاوى ونشاط المتسوّق السري وكذلك التدخّل المباشر في حال وجود أي خرق للأطر التنظيمية واللوائح المتّبعة.

الاقتصاد والسياسات التنظيمية

١. مراجعة طلبات ضبط الأسعار
تتلقى الهيئة طلبات يومية من قبل المشغلين لضبط أسعار خدمات التجزئة التي يقدّمونها للمستهلكين، بحيث تتم دراسة هذه الطلبات بشكل دقيق ومتكامل عبر نظام خاص لعمليات ضبط الأسعار. والهدف من هذه الخدمة ضمان التطبيق الأمثل للأسعار والحد من الممارسات غير المتوافقة مع الأطر التنظيمية ولوائح حماية المستهلك. ويوضح الجدول أدناه إجمالي عدد الطلبات المستلمة والتي تم الموافقة عليها خلال عام ٢٠١٥ وحده.

٢٠١٥	طلبات ضبط الأسعار
٣٩١	مجموع طلبات ضبط الأسعار المستلمة
٣٤٧	مجموع طلبات ضبط الأسعار الموافقة عليها

٢. تحديث سياسة وإجراءات طلبات ضبط الأسعار
يتمثّل المشروع في تحديث سياسة وإجراءات طلبات ضبط الأسعار، وذلك بهدف ضمان أعلى مستويات المواءمة والتوافق بين مؤشرات الأداء الرئيسية والأطر الزمنية المحدّدة وإتمام عملية الانتقال من النظام الورقي لطلبات ضبط الأسعار إلى نظام آلي إلكتروني تماشياً مع بيئة العمل المحدّثة التي تنتهجها إدارة الشؤون التنظيمية لمعالجة طلبات ضبط الأسعار. وشمل المشروع تطوير بوابة إلكترونية متكاملة لتبادل المعلومات ذات الصلة بين الهيئة والمشغلين، في خطوة لتسريع إنجاز المعاملات والإجراءات والتقليل من أثر التعامل الورقي على البيئة.

٣. مشروع تسعير خدمات الربط
يهدف المشروع إلى تحديد الأسعار المناسبة لمجموعة من خدمات الربط المتوفّرة، بما فيها خدمات الوصول إلى البنية التحتية السالبة وخدمات التحويل متعدّد البروتوكولات (MPLS). ويشمل المشروع صياغة وثيقة استشارية حول آليات تسعير خدمات الربط ذات الصلة، وذلك بالاستناد إلى عدد من المعايير والاعتبارات المحلية والدولية.

٤. تسعير خدمات المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك
جاء إطلاق هذا المشروع بهدف التوصّل إلى اتفاق بين المُشغلين حول تحديد الرسوم المترتبة على خدمات المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك. ويتمثّل دور الهيئة في تحديث القرار الإلزامي ليشمل أسعار المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك الخارجية وكذلك المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك الداخلية، بما في ذلك رسوم الإيجار السنوي ورسوم خدمات المشاركة الأخرى ذات الصلة، كما يهدف المشروع أيضاً إلى تسوية النزاعات القائمة بين الشركتين حول فواتير المشاركة في المواقع، وذلك في سبيل ضمان التعامل مع المرخص لهم بشكل عادل.

٥. دراسة ومراقبة هوامش أسعار خدمة السيل الرقمي
قامت إدارة الشؤون التنظيمية في الهيئة بإعداد إطار عمل متكامل لضمان عدم التلاعب في أسعار خدمات النفاذ للسيل الرقمي. وقد نتج عن ذلك اتفاق المُشغلين المعتمدين على هيكل كامل لتسعير خدمات النفاذ للسيل الرقمي، حيث تهدف هذه الخدمات إلى تعزيز تجربة الحصول على الخدمات بغض النظر عن التكنولوجيا المستخدمة وفتح باب المنافسة بين المشغلين في خطوة لضمان حصول المتعاملين على خدمات عالية الجودة، بما في ذلك إمكانية نقل خدمة النطاق العريض وخدمة الهاتف الثابت من مشغل إلى آخر مما يؤدى الى زيادة حدة التنافس بين الشركات على الحصول على المستهلكين الشيء الذي يمهد الى ايجاد أرضية صلبة لانخفاض الأسعار خصوصا أسعار انترنت النطاق العريض الثابت.

٦. مراجعة اللائحة التنظيمية لسوق الهاتف المتحرّك
تم إطلاق مشروع مراجعة اللائحة التنظيمية الخاصة بالمنافسة في قطاع الهاتف المتحرّك بهدف ضمان استمرارية المنافسة بين المشغلين وفقاً للوائح التنظيمية المعتمدة. ويتضمّن المشروع تحديد أسواق الهواتف المتحرّكة ذات الصلة وتقييم المقوّمات التنافسية لتلك الأسواق وتحديد الحلول التنظيمية المناسبة بناءً على مخرجات التقييم.

٧. مشروع التجوال الخليجي
بدأت المرحلة الثانية من مشروع التجوال الخليجي الذي يتمثّل في تشكيل فريق عمل خليجي لمراجعة أسعار خدمات التجوال في دول مجلس التعاون الخليجي. وشملت المرحلة الثانية إعداد مسوّدة بالتوصيات النهائية والتي تمت الموافقة عليها من قبل جميع اللجان التوجيهية في دول مجلس التعاون الخليجي ليتم تطبيقها في بداية العام ٢٠١٦، كما جرى إعادة حساب التكاليف ذات الصلة والنفقات العامة للتجزئة وإدراج الضرائب، وذلك بالاستناد إلى دراسة تم إعدادها من قبل استشاري مكلّف لقياس مدى استفادة أو تضرّر اقتصادات دول الخليج العربي في حال تطبيق اللائحة التنظيمية الجديدة.

٨. مشاريع أخرى
قامت إدارة الشؤون التنظيمية بتنفيذ واستكمال العديد من المشاريع المبادرات الأخرى التي كان لها أثر كبير في تحسين جودة الخدمات والإجراءات والسياسات الداخلية والخارجية على حد سواء. ومن أهم هذه المشاريع تشكيل فريق استشاري من الخبراء لمساعدة الهيئة في المشاريع والمهام المخصّصة عند الحاجة؛ وإعداد مؤشّر خاص لمراقبة أسعار خدمات الاتصالات وآخر لمراقبة جودة الخدمات التي يقدّمها المشغّلون؛ بالإضافة إلى إجراء مسح واسع النطاق لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الأعمال بهدف دراسة أنماط الاستخدام وقياس رضا المتعاملين؛ ومشروع الوصول إلى خدمات السيل الرقمي والوصول إلى البنية التحتية السالبة؛ ومشروع تعديل رخص الاتصالات العامة الصادرة عن المشغلين.

كما تواصل إدارة الشؤون التنظيمية العمل على "مؤشر الجاهزية الشبكية" الذي تم إسناده إلى الهيئة بالإضافة إلى "مؤشر الخدمات الإلكترونية"، وذلك في إطار الركائز الأساسية التي تستند إليها "رؤية الإمارات ٢٠٢١" الرامية لأن تكون دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد.

قطاع الخدمات المساندة

الشؤون الإدارية

البيئة

تعتبر "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" جهة حكومية ذات تأثير بيئي منخفض نظراً لدورها التنظيمي بالمقارنة مع مؤسسات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأخرى، كما تعمل الهيئة بشكل مستمر على دعم قطاع الاتصالات في خفض بصمته الكربونية وتأثيره على البيئة وبما يعزز من جهود دولة الإمارات العربية المتحدة في تعزيز الاستدامة البيئية.

سياسة الصحة والسلامة والبيئة والجودة

تحرص "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" على تبني وتطبيق أعلى المعايير المتبعة في مجال الصحة والسلامة والبيئة والجودة، سواء على مستوى عملياتها الداخلية أو الخارجية، حيث تعتبر معايير السلامة والصحة المهنية ركيزة أساسية في سعيها لتحقيق التميز التشغيلي. وتبذل الهيئة جهوداً كبيرة في الحفاظ على البيئة من خلال ترشيد وإدارة استهلاك الطاقة والتحكم في توليد النفايات والوقاية من التلوث وتفادي الحوادث والأمراض كجزء من مسؤوليتها تجاه موظفيها والمجتمع، حيث تعمل الهيئة على تحقيق هذه الأهداف من خلال العمل الدائم على تطوير نظام إدارة قطاع الصحة والسلامة والبيئة والجودة.

وفيما يتعلق بعملياتها الداخلية، يعتبر مكتبها في دبي أول مبنى للهيئة يحصل على شهادة (LEED) وذلك لتبنيه نظام إدارة المبنى (BMS) ونظام التحكم في التبريد وأجهزة الاستشعار الضوئية الخفيفة واستعمال الإضاءة الموفرة للطاقة، ما ساهم في تقليل استخدام الكهرباء، كما يعتمد فريق إدارة المرافق لدى الهيئة منهجية الصيانة الوقائية ويحرص على ضمان عمل المعدات والبنية التحتية للمبنى بالكفاءة المثلى.

وتركز الهيئة جهودها على خفض انبعاثات الطاقة وتخفيض معدلات استخدام المياه، حيث خصصت لهذا الغرض مسؤولاً عن مراجعة الطاقة داخل الهيئة يشرف على تحسين كمية ونوعية البيانات التي يتم جمعها عن الطاقة والمياه.

وتسعى الهيئة إلى تبني هذا النهج في جميع المكاتب التابعة لها من خلال المراجعة الشاملة لمعدلات استهلاك الطاقة بهدف تحديد فرص توفير الطاقة، كما تسعى الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات إلى تخفيض حجم النفايات الناتجة من جميع مكاتبها وذلك من خلال توفير التدريب المناسب للموظفين في جميع المرافق، كما تعمل الهيئة على جمع النفايات وإعادة تدويرها من قبل طرف ثالث، بما في ذلك المعلبات والمعادن والورق والزجاج والبلاستيك.

وتؤمن الهيئة بأهمية رفع مستوى الوعي بمفهوم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الخضراء، حيث تقوم في هذا الإطار بعقد ورش العمل الهادفة إلى تشجيع التغيير السلوكي بما يدعم عملية تحسين البنية التحتية، بالإضافة إلى شرح مبادراتها في مجال الممارسات البيئية ومناقشة الأفكار وبحث سبل التعاون في هذا المجال مع الجهات المعنية مثل وزارة البيئة.

كما تقود الهيئة العديد من المبادرات الرامية إلى تقليل نسبة الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات من خلال تطوير وتفعيل السياسات والإجراءات والتوصيات ذات الصلة.

وعلى الصعيد الخارجي، قدمت الهيئة دراسة كانت قد أجرتها حول أفضل الممارسات المعتمدة من قبل جميع الجهات العاملة في مجال تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك في أحد المؤتمرات الدولية التي عقدت تحت رعاية الاتحاد الدولي للاتصالات.

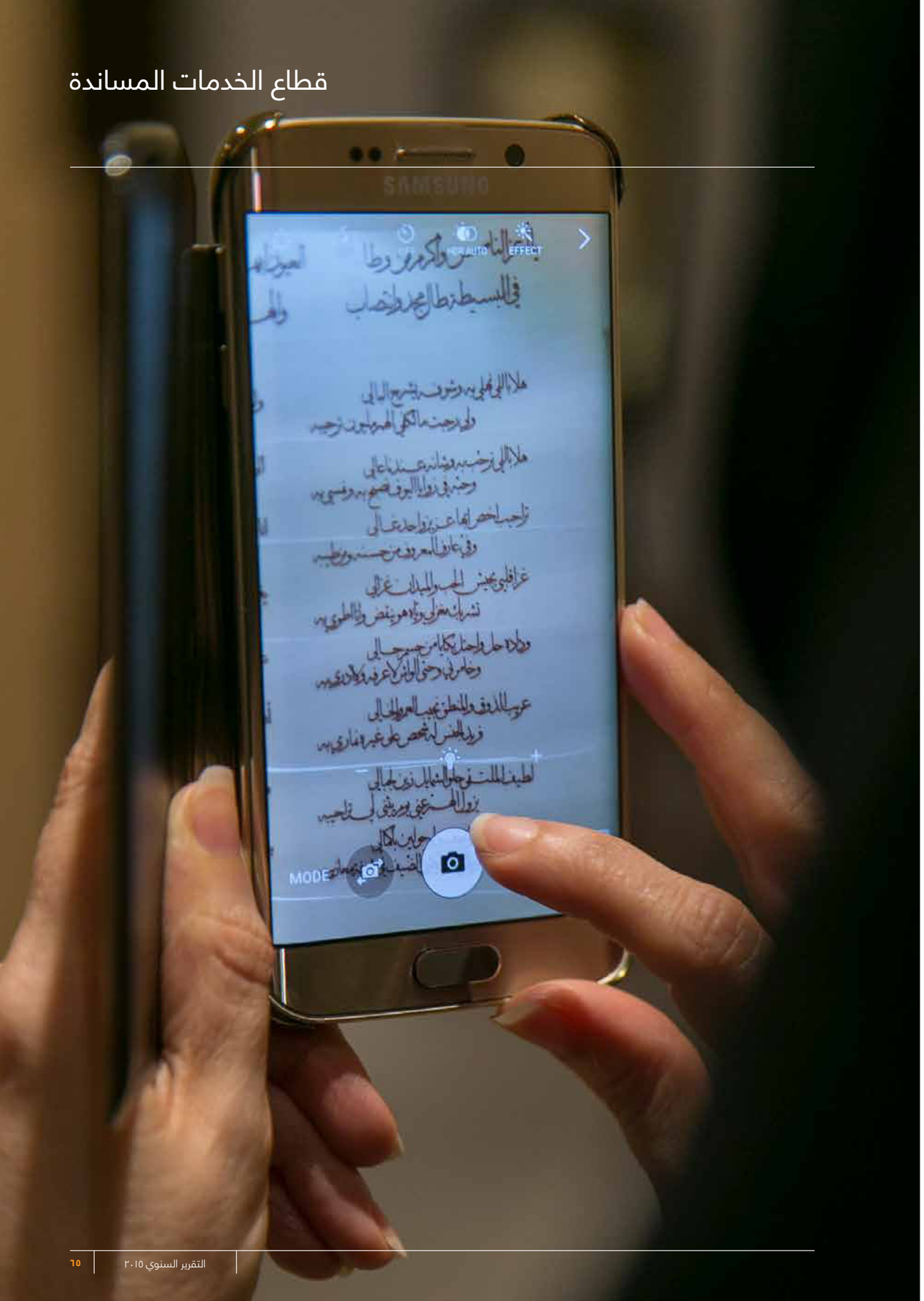
وفي دولة الإمارات، تحرص الهيئة على الاجتماع مع ممثلي قطاع الاتصالات من أجل بحث كيفية مشاركتهم في تقليل بصمة الكربون الناتجة من مواقع خدمات الهاتف المحمول الخاصة بهم، وكذلك الطلب منهم إعداد إحصائيات دقيقة حول كمية الأوراق المستهلكة في القطاع بهدف تحديد حجم الاستهلاك وتقليل الهدر.

الموارد البشرية

تدرك الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أهمية رأس المال البشري ودوره الكبير في تمكينها من أداء دورها كهيئة تنظيمية لأحد القطاعات الحيوية بالغة الأهمية. وتعمل الهيئة على إجراء مسوحات لتقييم مستوى رضا موظفيها، حيث يحرص مديرو الأقسام في الهيئة على التواصل مع موظفيهم للاطلاع على ملاحظاتهم ومعالجتها ووضع الخطط الكفيلة بتحسين ظروف وبيئة العمل.

وفي هذا الإطار، تنفذ الهيئة مشاريع تحسين أنظمة الموارد البشرية والخدمات الذاتية، بالإضافة إلى مشاريع تحسين نظم الأداء والتقييم والتدريب، ومشاريع تحسين عملية تهيئة وتوجيه الموظفين الجدد، فضلاً عن ورش العمل التوعوية حول خدمات رأس المال البشري والعمليات المتعلقة بهذه الخدمات.

وتشارك الهيئة في العديد من معارض التوظيف السنوية، حيث يأتي ذلك كجزء من مسؤوليتها تجاه عملية التوطين. وفي هذا السياق، تشارك الهيئة في فعاليات مثل "معرض أبوظبي للتوظيف" و"معرض دبي للتوظيف"، بالإضافة إلى معارض التوظيف الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة. وسجلت الهيئة نسبة توطين مرتفعة بلغت أكثر من ٨٠٪.



قطاع الخدمات المساندة

قطاع الخدمات المساندة

إسعاد المتعاملين
تضم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فريق عمل على درجة عالية من التدريب ويضم مجموعة من الكفاءات والخبرات القادرة على تقديم خدمات عالية الجودة للمتعاملين والإجابة على استفساراتهم وأسئلتهم في فترة زمنية قياسية، حيث تحرص الهيئة على التعامل بجدية مع شكاوى المتعاملين وبدقة ودرجة عالية من الاحترافية لضمان أعلى معدلات رضا وإسعاد المتعاملين. ويتعمد هذا الفريق في عمله على أحدث التقنيات التي تعينه على إتمام المهام المنوطة به، كما يتم بشكل دوري عقد ورش العمل والدورات التدريبية والتي تهدف إلى إطلاع الموظفين على حالات على درجة معينة من الصعوبة وذلك لتهيئتهم بشكل جيد للتعامل مع حالات مماثلة.

وتلتزم الهيئة باحترام المتعاملين والتعامل معهم بلباقة واهتمام والعمل على تزويدهم بالخدمات المميزة على مدار الساعة وذلك من خلال الميثاق خدمة المتعاملين الذي قامت بتطويره. وينطوي ذلك على تقديم المتطلبات الخاصة بكل خدمة، بالإضافة إلى المعلومات الدقيقة المتعلقة بها والوقت اللازم لإنجاز هذه الخدمة، فضلاً عن تبسيط الإجراءات من أجل تقديم خدمات سريعة وسليمة للمتعاملين. ويتضمن الميثاق أيضاً حث جمهور المتعاملين على الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة والأماكن المخصصة لهذا الغرض، بالإضافة إلى تقديم جميع الوثائق المطلوبة من قبل المتعامل، والإجابة على استفسارات فريق العمل بما يضمن الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد لها. وينص الميثاق كذلك على ضرورة الإبلاغ بأسرع وقت عن وجود أي خطأ أو في حال تم تعديل البيانات المتعلقة بإتمام الخدمة.

وتنوعت مواضيع الشكاوى خلال العام الماضي ما بين الشكاوى المتعلقة بانخفاض جودة الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمات المعتمدين في الدولة، وضعف تغطية الشبكات في بعض المناطق، وعدم قيام مزود الخدمة بتحديث بيانات العميل والشكاوى المتعلقة بتبادل الأرقام بين شركتي الاتصالات "دو" و"اتصالات"، كما شهد العام الماضي زيادة في عدد الشكاوى التي تلقاها القسم لتصل إلى ٤١٥٩ شكوى، حيث استطاع فريق العمل رغم هذه الزيادة من التعامل مع غالبية الشكاوى بكفاءة عالية ليغلق ما يصل إلى ٣٩٨٣ شكوى، وذلك وفقاً لنظام حل شكاوى ونزاعات المستهلكين المعتمد في الهيئة وعلى نحو يحقق رضا المستهلك. وتعود الزيادة في أعداد الشكاوى إلى سببين هما؛ زيادة عدد إجمالي المشتركين، ما أسهم في زيادة احتمالية تقديم شكاوى ضد المشغلين، فبالإضافة إلى زيادة الوعي بين المستهلكين فيما يتعلق بإجراءات الشكاوى المعمول بها وتنامي أنشطة الهيئة التي تكفل حماية مصالح المشتركين.

المسؤولية المجتمعية
واصلت "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" خلال عام ٢٠١٥ التزامها بمسؤولياتها الوطنية والاجتماعية والإنسانية، انطلاقاً من إيمانها بأنّ دورها لا يقتصر فقط على تطوير قطاع الاتصالات ونظم المعلومات فحسب، وإنما يشتمل أيضاً على توفير السبل اللازمة لتحقيق السعادة للناس والرفاهية للمجتمع، فضلاً عن المشاركة في دعم الجهود الرامية إلى بناء مجتمع متلاحم محافظ على هويته، تماشياً مع مؤشرات الأجندة الوطنية لـ "رؤية الإمارات ٢٠٢١".

المشاريع المجتمعية والتوعوية
قدّمت الهيئة مساهمات قيّمة على صعيد تعزيز الدمج الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث عملت على دعم مشاريع "مركز النور لرعاية المعاقين" و"مركز راشد للمعاقين" والمتمحورة حول تحديث وتجهيز فصول دراسية لذوي الإعاقة، تماشياً مع إيمانها بأهمية ترسيخ التكافل الاجتماعي والتعاضد الإنساني باعتبارها من القيم الجوهرية التي غرسها المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان "طيب الله ثراه" في نفوس أبناء وبنات الإمارات منذ تأسيس الدولة، التي باتت اليوم إحدى أبرز الدول المانحة على الصعيد العالمي. وتندرج الخطوة في إطار حرص الهيئة على تعزيز التعاون مع القطاعين العام والخاص والمجتمع الأهلي، في سبيل إيجاد بيئة مناسبة لرعاية وتنمية مهارات ذوي الإعاقة وإدماجهم بفعالية تحقيقاً لأهداف "رؤية الإمارات ٢٠٢١" في نسج مجتمع إماراتي متماسك ونابض.

وانضمت الهيئة أيضاً إلى قائمة الجهات الداعمة لـ "أسبوع التوحد ٢٠١٥"، الذي نظمه "مركز الإمارات للتوحد" في سبيل نشر التوعية حول أهمية دور المجتمع في مواجهة مرض التوحد، كما نظمت بالتعاون مع "مركز راشد للمعاقين" مبادرة إفطار صائم للأطفال والتي تعد الأضخم من نوعها، تماشياً مع استراتيجيتها الرامية إلى خدمة المجتمع وترسيخ قيم المسؤولية المجتمعية عبر التركيز المستمر على مفاهيم العطاء والتكافل والود والانفتاح تجاه الجميع.

يوم العَلَم
احتفت "الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات" بـ "يوم العَلَم" برفع علم الإمارات فوق مبانيها في كل من إمارتي أبوظبي ودبي، تعبيراً عن مشاعر الفخر والاعتزاز بالوطن وتأكيداً على الولاء للقيادة الرشيدة والانتماء للوطن الغالي. وجدّد مسؤولو وموظفو الهيئة خلال الاحتفالية العهد على بذل الغالي والنفيس لرفع راية الإمارات عالياً باعتباره رمزاً للوحدة والعزة والمجد، وتجسيداً للقيم الوطنية السامية التي قام عليها الاتحاد.

قطاع الخدمات المساندة

واختارت الهيئة "يوم العَلَم" لتكريم موظفيها ممّن لبوا نداء الوطن والتحقوا بالخدمة الوطنية، وسط مشاعر الفخر والاعتزاز بملاحم البطولة التي يسطرها شباب الإمارات دفاعاً عن العزة والكرامة. واستذكر المجتمعون أمجاد الشهداء الذين عاهدوا فصدقوا وبذلوا دماءهم وأرواحهم في سبيل الحفاظ على راية الإمارات خفاقة عالية.

المشاريع التنموية والإنسانية
لم تدّخر الهيئة جهداً خلال العام الفائت لدعم المبادرات النوعية التي تقودها دولة الإمارات على ساحة العطاء الإنساني والخيري والتنموي، التزاماً منها بالعمل وفق توجيهات القيادة الرشيدة في توفير حياة كريمة للجميع وضمان احترام الإنسان، استلهاماً من رؤية القائد الراحل مؤسس دولة الإمارات الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان "طيب الله ثراه"، الذي قال: "إذا كان الله عز وجل قد منّ علينا بالثروة، فإن أول ما نلتزم به أن نوّجه هذه الثروة لإصلاح البلاد، ولسوق الخير إلى شعبها". وأحيت الهيئة في العام الفائت ذكرى "يوم زايد للعمل الإنساني" عبر تنظيم سلسلة من المبادرات الخيرية والإنسانية التي تجسد نهج العطاء الذي أرسى دعائمه الوالد المؤسس "رحمه الله" وتعكس الثقافة الغنية والقيم الأصيلة لدولة الإمارات.