



هيئة تنظيم الاتصالات TRA  
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

20

18

التقرير  
السنوي



# الفهرس

06

كلمة المدير العام

04

كلمة رئيس  
مجلس الإدارة

02

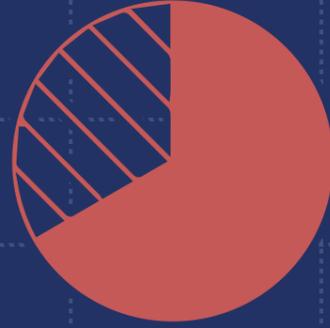
الرؤية، الرسالة،  
القيم المؤسسية

28

صندوق تطوير قطاع  
الاتصالات وتقنية  
المعلومات

08

أبرز الإنجازات المحلية  
والإقليمية والدولية  
عام 2018



16

العلاقات الحكومية

14

إدارة الشؤون  
التنظيمية

12

إدارة شؤون  
تطوير التكنولوجيا

20

إدارة السياسات  
والبرامج

18

إدارة التطوير -  
قطاع المعلومات  
والحكومة الذكية



71

قسم إسعاد  
المتعاملين

67

إدارة الموارد البشرية

62

إدارة الطيف الترددي



وشهد عام 2018 في بدايته انطلاقة أول هاكاثون من نوعه في المنطقة، متمثلاً في هاكاثون الإمارات، بيانات من أجل السعادة، الذي أقيم بالتزامن مع شهر الإمارات للابتكار وعلى امتداد محطات متعددة في إمارات الدولة كافة. وقد شكل الهاكاثون منصة للتنافس الإبداعي بين مئات الطلبة والموظفين وغيرهم لتحليل منظومات بيانات مفتوحة من أجل الوصول إلى حلول لمجموعة من التحديات. ولعل أهم ما حققه هاكاثون 2018 أنه أسس لمشروع مستدام يحمل الاسم نفسه، ولكنه في كل عام يواجه تحديات مختلفة، ويبتكر لها حلولاً متجددة.

وعلى صعيد المبادرات كانت جعبة الهيئة مليئة بها خلال 2018، فضمن فعاليات اليوم العالمي للسعادة، أطلقنا مبادرة مختبر تجربة المتعامل للمساعدة في تطوير الحضور الرقمي للجهات الحكومية سواء على الويب أو الهاتف الذكي أو على أكشاك الخدمة.

كما أطلقنا مبادرة باشر أعمالك في 15 دقيقة بالتعاون الوثيق والبناء مع كافة الدوائر والجهات الحكومية المحلية والاتحادية المعنية بترخيص الأنشطة الاقتصادية في الدولة، وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز تنافسية الدولة في مجال مزاولة الأعمال في الدولة من خلال السماح بمباشرة العمل ضمن إجراءات بسيطة وسريعة لا تتعدى ١٥ دقيقة.

وفي سياق جهود تعزيز سعادة المتعاملين، أطلقنا "مركز تغطية" والذي يتيح الكشف المبكر والمتطور على جودة تغطية شبكات الهاتف المتحرك في الدولة، ويتيح المركز إجراء مسح ميداني لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين.

وعلى صعيد المؤشرات العالمية، حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية (الذكية)، حيث احتلت المرتبة السادسة عالمياً في قراءة المؤشر، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII) على مستوى العالم بحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية للعام 2018، كما تقدمت الدولة للمركز الأول عالمياً في معدل الاشتراكات في النطاق العريض المتنقل، بالإضافة إلى تحقيق المركز الأول في نسبة السكان المستفيدين من تغطية شبكات الهاتف، وحققت دولة الإمارات مراكز متقدمة في عدد من المؤشرات المتضمنة في تقرير واسيدا للحكومات الإلكترونية الصادر عن معهد واسيدا الياباني للحكومة الإلكترونية، حيث بلغت دولة الإمارات المرتبة السادسة عالمياً في مؤشر المشاركة الإلكترونية، متفوقة على تايوان وفنلندا، ومتقدمة مرتبة واحدة عن العام السابق، حيث احتلت المركز السابع وفقاً لتقرير عام 2017. وباحتساب التكرار في نتائج الدول التي سبقت الإمارات.

إننا، ونحن نتطلع إلى تلك الإنجازات التي مضت، نتطلع بعيون متحفزة إلى العام ٢٠١٩، عاقدين العزم على أن يكون استمراراً لمسيرتنا المتألقة، معتمدين على كوادرات متميزة تعمل بروح العائلة الواحدة، ويجمعها الذكاء والعزيمة، واستشراف المستقبل، وحب الوطن.

**حمد عبيد المنصوري**  
المدير العام

لقد كان 2018 عاماً متميزاً في مسيرة الهيئة، جسدنا فيه روح الفريق الواحد المتآلف والمتجانس والمتفاني في خدمة وطننا الغالي وقيادتنا الرشيدة.

كثيرة هي المحطات التي يمكن تسليط الضوء عليها في ذلك العام، ولعل أبرزها استضافة مؤتمر المندوبين المفوضين؛ أعلى هيئات تقرير السياسة في الاتحاد الدولي للاتصالات، وهو الحدث الذي استمر لثلاثة أسابيع بمشاركة دول العالم كافة.

لقد نجحت فرق الهيئة باقتدار تام في وضع دولة الإمارات في قلب خريطة العالم باحتضانها ذلك المؤتمر الضخم، وترؤسها له ممثلة بسعادة ماجد المسمار، نائب مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. لقد جاء هذا المؤتمر نتوجاً لمسيرة ممتدة من الانفتاح على العالم، والتأثير في صنع السياسات التي تخدم الإنسانية جمعاء. وقد حازت الدولة تقديراً الاتحاد الدولي للاتصالات على جهودها في ذلك المؤتمر، الأمر الذي تجلّى بتصريح أمينها العام هولن زهاو بأن دورة دبي هي من أكثر الدورات تميزاً في تاريخ مؤتمر المندوبين المفوضين. كما تجلّى التقدير أيضاً بتوقيع اتفاقية بين دولة الإمارات والاتحاد الدولي للاتصالات لتسمية إحدى القاعات الرئيسية لمبنى الاتحاد الدولي للاتصالات بمدينة جيف في سويسرا باسم المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان.

# الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

## رؤية الهيئة

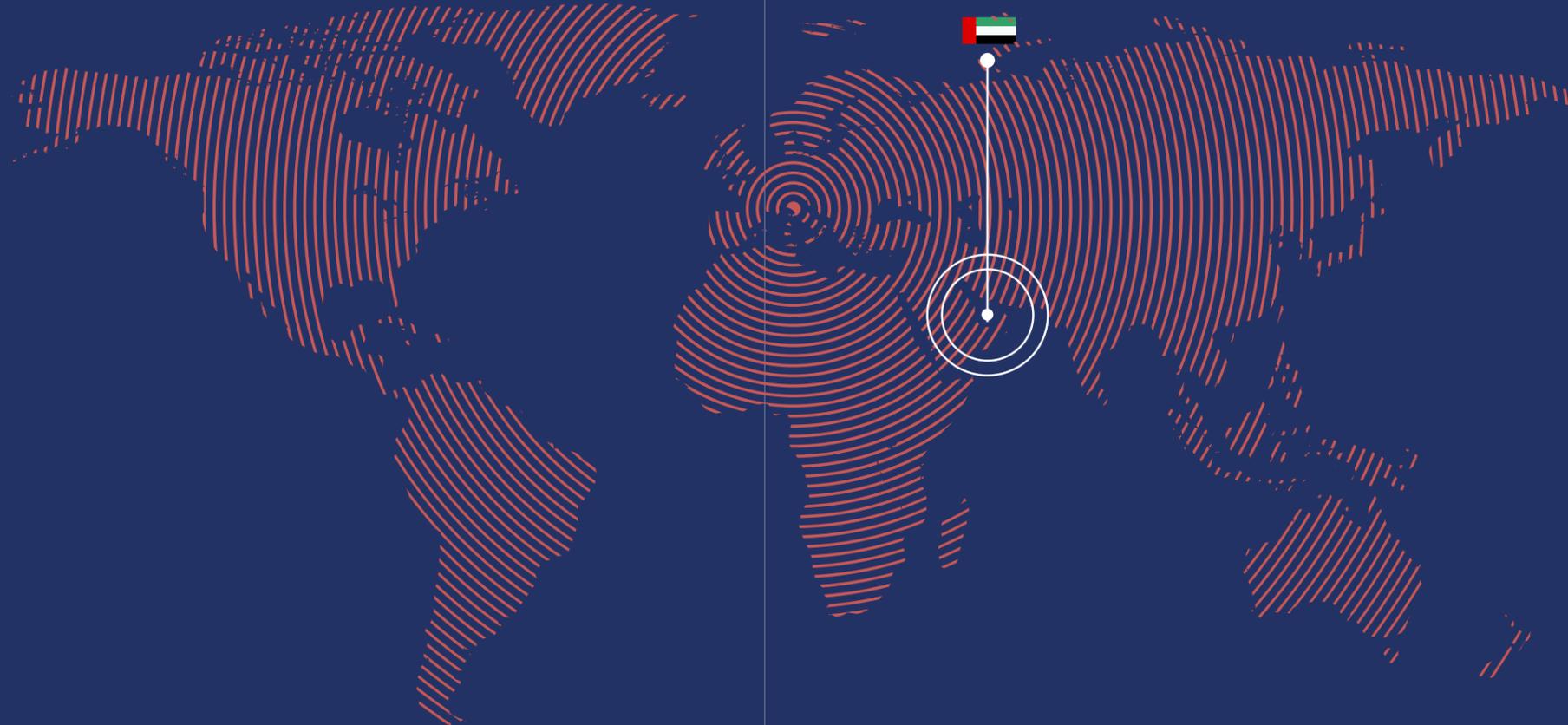
الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات.

## رسالة الهيئة

نسعى لتكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات، ونلتزم بالمحافظة على المنافسة الإيجابية لحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بالتصوّل 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** < نتبنى روح الابتكار والإبداع وأخذ زمام القيادة والتأثير الفعال في دعم وتطوير القطاع.
- إسعاد المتعاملين** < نركز دوماً على إسعاد متعاملينا من خلال التزامنا بالتحسين والتطوير المستمر لجودة خدماتنا.
- التمكين** < نسعى لتمكين موظفينا في اتخاذ القرارات والمشاركة في تحقيق الأهداف ضمن بيئة عمل محفزة.
- التعاون والتفاعل** < العمل مع المعنيين بشكل تشاركي وبناء لتطوير وتطبيق آليات العمل (داخلياً وخارجياً).
- الالتزام** < ملتزمون بمسؤولياتنا تجاه الدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع.



# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحقق مستهدف عدد أسماء النطاق المسجلة ضمن النطاق الوطني (.ae)



كشفت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن وصول عدد الأسماء المسجلة ضمن النطاق الوطني (.ae) إلى أكثر من 210 ألف اسم نطاق بحلول نهاية العام 2017 محققة المستهدف لعدد الأسماء المستهدفة لعام 2017، الأمر الذي يعني استمرارية الحفاظ على المكانة الأول عربياً في هذا المجال.

ويعكس نجاح النطاق الوطني المكانة المتميزة والموثوقية التي يتمتع بها النطاق في دولة الإمارات، وهو دلالة على مدى تطور البنية التحتية الرقمية التي تلبي متطلبات جميع أشكال الحضور الإلكتروني للشركات والمؤسسات والأفراد.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق مبادرة "هتاف" لدعم أصحاب الهمم من المكفوفين بالتعاون مع مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة.

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالتعاون مع مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة مبادرة "هتاف" لدعم أصحاب الهمم من المكفوفين، وتتيح مبادرة "هتاف" لعشاق ومتابعي الرياضة من أصحاب الهمم وتحديداً المكفوفين أو الذين يعانون من ضعف في النظر إمكانية حضور المباريات في الملعب والتفاعل مع مجرياتها.



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق تحدي "هاكاثون الإمارات" تحت شعار "بيانات من أجل السعادة"

## هاكاثون 2.0 الإمارات

بيانات للسعادة وجودة الحياة

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات "هاكاثون الإمارات"، التحدي الأكبر من نوعه على مستوى الدولة في مجال تحليل البيانات، والذي أقيم في جميع إمارات الدولة خلال فبراير 2018 بالتزامن مع شهر الابتكار.

أقيم الهاكاثون على أربع مراحل تضمنت ستة هاكاثونات شملت إمارات الدولة السبع وعلى نحو متوافق مع توزيع أنشطة الإمارات خلال شهر الابتكار.

وتقوم فكرة الهاكاثون على تكوين فرق عمل مصغرة مكونة من 3-5 أشخاص يمثلون مختلف فئات وشرائح المجتمع كافة من موظفين، وطلاب جامعات، وطلبة مدارس ثانوية، وموظفين، ورواد أعمال ومختصين في تكنولوجيا المعلومات وغيرهم، للعمل على تطوير حلول وأفكار في المجالات التي يحددها الهاكاثون، باستخدام البيانات الضخمة التي ستوفرها العديد من الجهات الحكومية في الدولة. ويترجى الهاكاثون الإمارات عدة تحديات تشمل المواصلات والازدحام المروري، والصحة، والتعليم، والتنمية المستدامة، والتوازن بين الجنسين والتي تعد من أولويات العمل الحكومي في دولة الإمارات من أجل تحقيق سعادة المتعاملين.



# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق مختبر تجربة المستخدمين UX Lab



ضمن مبادراتها في اليوم العالمي للسعادة، أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مختبر تجربة المستخدم، والذي يعتبر الأول من نوعه في حكومة الإمارات، للمساعدة في تطوير الحضور الرقمي للجهات الحكومية سواء على الويب أو الهاتف الذكي أو على أكشاك الخدمة. ويتم تطبيق منهجيات عالمية متطورة في مختبر تجربة المستخدم للتأكد من أن المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية تراعي خصائص المستخدمين وتلبي حاجات المؤسسات في الوصول بالخدمات إلى أفضل مستويات السهولة وسلاسة الاستخدام.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تشارك في أعمال القمة العالمية حول مجتمع المعلومات في مدينة جنيف السويسرية.



شاركت دولة الإمارات العربية المتحدة في أعمال منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات في جنيف، ممثلة بوفد رسمي برئاسة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. وضم وفد الدولة ممثلين عن ست جهات حكومية هي الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل، وزارة الداخلية، وزارة التربية والتعليم، والاتحاد النسائي العام والمجلس الوطني للإعلام.

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

كل هذه العوامل تضع الهيئة أمام استحقاقات كبرى في المستقبل القريب. ولقد أثبتت الهيئة من خلال عملها في السنوات السابقة، ولا سيما في العام الأخير ٢٠١٨، أنها على قدر التحديات والآمال، تؤكد على ذلك المحطات المهمة والبارزة التي مرت بها خلال العام الفائت، والتي كان أبرزها التنظيم الناجز والمتميز للنسخة العشرين من مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات، بمشاركة رفيعة من أكثر من ١٨٠ دولة، وهو الحدث الذي استمر لثلاثة أسابيع، واختتم أعماله باعتماد استراتيجية قطاع الاتصالات العالمية خلال السنوات الأربعة المقبلة.

لقد كان أداء الكوادر الإماراتية في ذلك الحدث متميزاً ومدعاة للفخر، حيث نجحت رئاسة المؤتمر متمثلة في الأخ ماجد المسمار نائب مدير عام الهيئة لقطاع الاتصالات في قيادة فعاليات المؤتمر باقتدار وصولاً إلى النتائج المرجوة. ولا يفوتني أيضاً الإشادة بباقي الأخوة الذين قادوا اللجان والفعاليات وشاركوا بنشاط ملحوظ في العديد من البرامج ضمن أجندة المؤتمر، وانتخب بعضهم لقيادة مناصب عليا في الاتحاد، فاستحقوا التقدير والشأن من قيادتنا الرشيدة.

إننا في الهيئة، وفي حكومة دولة الإمارات بشكل عام، ندرك أهمية الربط بين القول والعمل. ومن دواعي الفخر أن مشروع الحكومة الذكية، الذي أطلقه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله، قبل نحو ٥ سنوات، بهدف تحويل خدمات الحكومة إلى خدمات ذكية تقدّم عبر الهواتف المحمولة قد بلغ مرحلة متقدمة من النضج.

وهي دولة الإمارات اليوم تحقق المركز السادس عالمياً في الخدمات الإلكترونية/الذكية، وتستعد للمنافسة على المركز الأول في العام ٢٠٢١ بحسب مستهدفات المؤشر المندرج ضمن الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات ٢٠٢١. أما في جاهزية البنية التحتية (TII)، فحققنا بحمد الله المركز الثاني على مستوى العالم بحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية للعام ٢٠١٨، متقدمين على دول اعتادت أن تكون في الصدارة كإسبانيا، وكندا، وألمانيا، وهولندا وإستونيا والبرتغال وروسيا.

وعلى صعيد التميز المؤسسي، فبعدما شهد العام الفائت حصول الهيئة على جائزة الشيخ محمد بن راشد للجهة الحكومية المتميزة في فئتين مهمتين هما الأجندة الوطنية ومجال الممكنات، فإن العام ٢٠١٨ أرى أن يغادرنا إلا بتباشير جديدة تمثلت في حصول الهيئة على جائزة الشيخ محمد بن راشد - الجهة الاتحادية الرائدة ضمن فئة الهيئات أقل من ٥٠٠ موظف، لقد أكد حصول الهيئة على هذه الجائزة الغالية بأنها مصرة على الاستمرار في العمل، وبأن ما تحققه من نجاحات ما هو إلا دافع وحافز لتحقيق المزيد، فالهيئة عازمة على المضي قدماً بالتعاون والشراكة مع باقي الجهات الحكومية والاتحادية، ملتزمة مبدأ الريادة، ولن تتوقف عن العمل حتى تعتلي دولتنا الحبيبة مركز الصدارة في كافة المجالات العلمية والعملية والثقافية والإنسانية.

ختاماً، لا يفوتني أن أحيي كادر الهيئة من إداريين وموظفين على عظيم الإنجازات التي حققتها وهي العام الماضي، وأنا على يقين بأنكم أهل لتحقيق المزيد من النجاحات، وأهل لتحقيق وعد قيادتنا الرشيدة بأن يكون عام ٢٠١٩ هو العام الذي نبهر فيه العالم.

في مطلع عام ٢٠١٩، العام الذي أعلنته قيادتنا الرشيدة عاماً للتسامح، ننظر معاً بعين الفخر إلى ما حققناه في العام الفائت، فنزداد ثقة بالمستقبل، وأملأً بغد أكثر إشراقاً وازدهاراً بإذن الله. إن قيمة التسامح التي أصبحت عنواناً عالمياً لدولتنا الحبيبة، تجد صداها في مضمون شعار الأمم المتحدة لأهداف التنمية المستدامة (لن نترك أحداً في الخلف)، كما تجد صداها في الأهداف المعلنة للاتحاد الدولي للاتصالات والقيمة العالمية للمعلومات باعتبار أن قطاع الاتصالات اليوم هو من أكثر القطاعات دعماً لهذا الهدف الإنساني النبيل.

فالرهان اليوم على قطاع الاتصالات بات أقوى لتحقيق مبدأ المعرفة للجميع من خلال انتشار الهواتف الذكية المرتبطة بشبكة الإنترنت ووصولها إلى المناطق النائية في قارات العالم. وسيكون أقوى كذلك مع دخول البشرية عصر الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي.

طلال بالهول  
رئيس مجلس الإدارة

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

## الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات تستقبل وفداً من هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين الشقيقة

استقبلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وفداً من هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين الشقيقة برئاسة الشيخ محمد بن سلمان آل خليفة، مدير إدارة الشؤون المالية وتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، الذي قام بزيارة هدفها الاطلاع على أبرز الممارسات والاستراتيجيات ذات الصلة بموضوع إدارة الشؤون التنظيمية والتراخيص، والشؤون المالية، والطيف الترددي، والموارد البشرية، وإسعاد المتعاملين.



## الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تستضيف المنتدى الأول لاستشراف المستقبل لقطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة

استضافت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أعمال المنتدى الأول لاستشراف المستقبل لقطاع الاتصالات والذي يعد حدثاً بارزاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. يهدف المنتدى إلى بحث ومناقشة التحديات المستقبلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحلول المحتملة في هذا الإطار.



## الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق رسمياً مركز تغطية بهدف نقل جودة المكالمات إلى آفاق جديدة



ضمن حزمة مبادراتها الرامية إلى تحقيق سعادة المتعاملين، أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات اليوم "مركز تغطية" والذي يتيح الكشف المبكر والمتطور على جودة تغطية شبكات الهاتف المتحرك في الدولة، ويتيح المركز إجراء مسح ميداني لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين. ويعد إطلاق مشروع "تغطية" تجسيدا لاستراتيجية الهيئة الرامية إلى تحسين وتطوير خدمات الاتصالات وتحسين رضا العملاء من خلال الالتزام بالتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحصد شهادات "أيزو" في إدارة أمن المعلومات وخدمات تقنية المعلومات والطاقة

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تدشن المرحلة الأولى من مبادرة "باشر أعمالك" خلال 15 دقيقة"



حصلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على ثلاث شهادات من المنظمة الدولية للمعايير "أيزو"، وذلك في إدارة نظام أمن المعلومات وإدارة نظام خدمات تقنية المعلومات وإدارة الطاقة.

وجاء حصول الهيئة على شهادة أيزو في نظام إدارة أمن المعلومات (ISO 27001:2013) تأكيداً على جاهزية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في إدارة ومراقبة مخاطر أمن المعلومات والحماية والمحافظة على سرية وسلامة، وتوافر المعلومات. كما استطاعت الهيئة الحصول على شهادة الأيزو في إدارة نظام خدمات تقنية المعلومات (ISO 20000-2011:1).

لتميزها في مستوى إدارة خدمات تقنية المعلومات وذلك نتيجة التركيز على الخطط الاستراتيجية لتحسين أداء الخدمات المقدمة للعملاء ورفع مستوى تقنية المعلومات. وجاء حصول الهيئة على شهادة الأيزو في نظام إدارة الطاقة (ISO 50001:2011) تأكيداً على اتباعها الأساليب التي تكفل تحقيق التحسين المستمر لأداء الطاقة بما في ذلك كفاءة الطاقة وأمن الطاقة واستخدام الطاقة واستهلاكها.



دشنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات المرحلة الأولى من مبادرة "باشر أعمالك" خلال 15 دقيقة"، وهي إحدى أهم المبادرات الاستراتيجية التي تشرف على تنفيذها وتطويرها من خلال التعاون الوثيق والبناء مع كافة الدوائر والجهات الحكومية المحلية والاتحادية المعنية بترخيص الأنشطة الاقتصادية في الدولة. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز تنافسية الدولة في مجال مزاوله الأعمال في الدولة من خلال السماح بمباشرة العمل ضمن إجراءات بسيطة وسريعة لا تتعدى 15 دقيقة.

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تعقد ملتقى حكومي حول استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية

الإمارات السادسة عالمياً في المؤشر العالمي للخدمات الذكية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة الذي شمل 193 دولة



عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ورشة عمل بعنوان "المستجدات وأفضل الممارسات في استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2018" بحضور سعادة حميد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة، وسعادة عبد الله لوتاه، المدير العام للهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء، واشتمل الحدث على ورشتي عمل، تناولت إحداها المشاركة الإلكترونية، بينما تناولت الثانية البيانات المفتوحة والضخمة وأثرها في تعزيز التوجه نحو الحكومة الرقمية.

بعد 5 سنوات على إطلاق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله، لمشروع الحكومة الذكية واجتماعه مع 1000 مسؤول حكومي، لتحويل خدمات الحكومة على الهواتف الذكية خلال مهلة 24 شهراً، حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية (الذكية)، حيث احتلت المرتبة السادسة عالمياً، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII) على مستوى العالم بحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية للعام 2018.

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

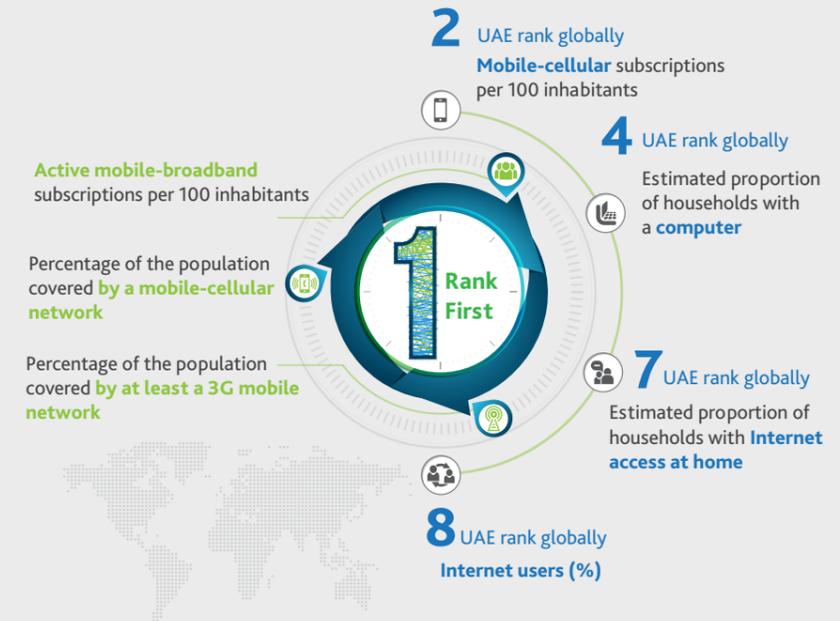
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تشارك في اجتماع لجنة النطاق العريض بنيويورك

الإمارات تتصدر مؤشرات التنافسية العالمية لقطاع الاتصالات



شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ممثلة بمديرها العام سعادة حمد عبيد المنصوري في الاجتماع الدوري للجنة النطاق العريض، الذي عقد في مدينة نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية وألقى سعادته كلمة في الاجتماع تطرق فيها إلى عدد من القضايا المهمة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات مثل تحديات تنظيم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والسياسات واللوائح المستقبلية، ودور دولة الإمارات العربية المتحدة في هذا المجال.

## UAE Leads the ICT Global Competitiveness Index



حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً في التنافسية العالمية في قطاع الاتصالات بتحقيقها مراكز متقدمة في مؤشرات التنافسية العالمية، وذلك حسب النتائج التي نشرها الاتحاد الدولي للاتصالات مؤخراً. وأظهرت النتائج تقدم الدولة للمركز الأول عالمياً في معدل الاشتراكات في النطاق العريض المتنقل، بالإضافة إلى تحقيق المركز الأول في نسبة السكان المستفيدين من تغطية شبكات الهاتف.

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

## الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تقدم أحدث خدماتها ومبادراتها لزوار معرض جيتكس



عرضت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات جديدها في أسبوع جيتكس للتقنية 2018 بدبي، والمتمثل في أحدث جهودها في تطوير الخدمات الحكومية الذكية وتقنيات الاتصالات والمعلومات المبتكرة وأبرز محطاتها في رحلة التحول إلى مجتمع رقمي متقدم وآمن في دولة الإمارات العربية المتحدة.

## دولة الإمارات تُسلم مملكة البحرين رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات

شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بسعادة حمد عبيد المنصوري المدير العام للهيئة، في الاجتماع السنوي السادس عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، والذي أقيم في مملكة البحرين بناءً على مقررات الاجتماع الخامس عشر للشبكة، الذي استضافته دولة الإمارات العربية المتحدة العربية المتحدة في العاصمة أبوظبي في سبتمبر 2017.



## الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات تشارك في منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية

شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في أعمال منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية، عرضت خلالها جانباً من مسيرة التحول نحو الخدمات الذكية التكاملية، مع تسليط الضوء على خدمة مبروك ما يك باعتبارها مثالاً على ذلك، حيث تختصر رحلة إنجاز وثائق المواليد المواطنين من سبع زيارات إلى زيارة واحدة.



# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

نصف مليون متابع لصفحة الحكومة الذكية على تويتر



أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن اجتياز صفحة حكومة الإمارات الذكية على موقع "تويتر" عتبة النصف مليون متابع، ويأتي هذا الإنجاز في سياق حرص حكومة الإمارات الذكية على التواصل الدائم والفعال مع كافة شرائح المجتمع، بما يخدم رؤية الإمارات 2021.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تستضيف مؤتمر المندوبين المفوضين 2018



نظمت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مؤتمر المندوبين المفوضين 2018 التابع للاتحاد الدولي للاتصالات الذي استضافته دولة الإمارات في الفترة من 29 أكتوبر إلى 6 نوفمبر 2018، والذي يعتبر أعلى هيئات تقرير السياسة في الاتحاد الدولي للاتصالات، وعبر تاريخ الاتحاد كان مؤتمر المندوبين المفوضين هو الهيئة الوحيدة التي لها سلطة تعديل الاتفاقية الدولية للبرق (اتفاقية الاتصالات فيما بعد)، والتي أصبحت الآن دستور الاتحاد واتفاقيته. وهذا المكان هما

الذان يمنحان الاتحاد شخصيته القانونية ويحددان هيكله ووظائفه.

ويحدد مؤتمر المندوبين المفوضين السياسات والتوجهات العامة للاتحاد، ويضع الخطة المالية والخطة الاستراتيجية للمنظمة، ويراجع - إذا استدعى الأمر - الدستور والاتفاقيات والقواعد العامة لمؤتمرات الاتحاد وجمعياته واجتماعاته. فضلاً عن البروتوكول الاختياري المتعلق بالتسوية الإلزامية للمنازعات.

ويتألف المؤتمر من وفود تمثل الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنظمات المعنية بالاتصالات.

والوفود المعتمدة من قبل الدول الأعضاء هي التي تمنح حق التصويت خلال الانتخابات والتوقيع على الوثائق الختامية للمؤتمر. ويقوم مؤتمر المندوبين المفوضين، والذي يُعقد كل أربع سنوات، بانتخاب فريق الإدارة العليا/المسؤولين المنتخبين (الأمين العام ونائب الأمين العام ومديري المكاتب الثلاثة)، إضافة إلى الدول الأعضاء بالمجلس وأعضاء لجنة لوائح الراديو (اللجنة الدولية لتسجيل الترددات سابقاً).

وينظر مؤتمر المندوبين المفوضين، في التقارير والاقتراحات المتصلة بمسائل السياسة العامة للاتحاد الدولي للاتصالات، الذي يُعدّ وكالة متخصصة في تقنية المعلومات والاتصالات تابعة للأمم المتحدة، وهو الذي يقوم بتحديد طيف موجات الراديو ومدارات الأقمار الصناعية، وتطوير المقاييس الفنية التي تضمن التداخل السلس بين الشبكات والتقنيات، وتسعى لتحسين إيصال تقنيات المعلومات والاتصالات إلى المجتمعات النامية في جميع أنحاء العالم.

# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

الإمارات تفوز بعضوية الاتحاد الدولي للاتصالات للمرة الرابعة على التوالي



فازت دولة الإمارات العربية المتحدة بعضوية مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات للمرة الرابعة على التوالي، وذلك عن منطقة آسيا وأستراليا والتي يرمز لها في الاتحاد الدولي بالمنطقة (E) والتي يخصص لها 13 مقعداً في المجلس، حيث حصلت الإمارات على 164 صوتاً، وقد أعلن فوز الإمارات عقب انتهاء الانتخابات التي أقيمت ضمن فعاليات مؤتمر المندوبين المفوضين 2018، الذي استضافته دولة الإمارات العربية المتحدة في دبي في الفترة من 29 أكتوبر ولغاية 16 نوفمبر 2018.

كما فاز بعضوية المنطقة E إلى جانب الإمارات كل من المملكة العربية السعودية، الكويت، أستراليا، الصين، الهند، أندونيسيا، إيران، اليابان، كوريا الجنوبية، باكستان، الفلبين، تايلند.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات توقع مذكرة تفاهم مع الوكالة الوطنية لخدمات الاتصالات العالمية في ساحل العاج

وقّعت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مذكرة تفاهم مع الوكالة الوطنية لخدمات الاتصالات العالمية (ANSUT) في جمهورية ساحل العاج تقوم على تعزيز العلاقات الودية القائمة بين البلدين، وتشجيع التعاون المشترك بينهما في المجالات التي تدعم التطوير الرقمي لقطاعي الاتصالات على أساس المنفعة المتبادلة.



"الشيخ زايد" اسماً لقاعة رئيسة بالمبنى الجديد للاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف

وقّعت دولة الإمارات والاتحاد الدولي للاتصالات اتفاقية لتسمية إحدى القاعات الرئيسية لمبنى الاتحاد الدولي للاتصالات بمدينة جنيف في سويسرا باسم المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، ووقع الاتفاقية كل من سعادة حمد عبيد المنصوري المدير العام لهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وسعادة هولن زهاو الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات، وذلك على هامش فعاليات مؤتمر المندوبين المفوضين 2018 الذي استضافته دولة الإمارات في دبي في الفترة من 29 أكتوبر ولغاية 16 نوفمبر 2016.



## المشاريع الوطنية

- تم تحديد مهام وواجبات رائد الفضاء
- تشكيل الفريق
- الموقع الإلكتروني للتقديم على برنامج الإمارات لرواد الفضاء
- حملة التواصل مع الفئة المستهدفة
- تم تنفيذ اختيار رائد الفضاء
- تم التعاقد و البدء في تدريب الرواد
- تم التعاقد مع وكالة الفضاء الروسية لأرسال الرواد للفضاء.

## برنامج المريخ 2117

- المستجدات:
- اعداد مشروع سري سيتم اعلان عنه من قبل صاحب السمو لشيخ محمد
  - النقاش مع مجلس الوزراء بما يخص المخصصات المالية لمدينة المريخ.

## التعلم الذكي

- المستجدات 18 - 19 :
- تركيب 545 سبوره ذكية G4 الى G12
  - توزيع اكثر من ٢٤ الف جهاز لطلاب و المدرسين
  - تم طلب 750 projector لمرحلة 1,2 , 3
  - تم طلب 4136 جهاز حاسوب للمختبرات
  - يتم نقل مركز البيانات من اتصالات الى عنكبوت
  - العمل على جهيز 918 مدرسة في دبي و الامارات الشمالية

## عنكبوت

- المستجدات:
- تم اعتماد الصيغة النهائية للعقد و التوقيع عليها
  - في انتظار تسليم التقرير مع فواتير الدفعات الأولى

## براءة اختراع

- المستجدات:
- تم تنسيق برنامج تكامل - بدائرة التنمية الاقتصادية بأبوظبي بإدارة وأبرام عقود مع مكاتب وكلاء تسجيل براءات الاختراع المعتمدين لدي الوزارة للتسهيل على المتعاملين مع الوزارة للحصول على خدمات مميزة لتسجيل براءتهم، وذلك بالإشراف المباشر من المختصين من وزارة الاقتصاد و تم انجاز الاتي:
  - المجموعة الأولى :
  - الدعم الفني والمالي لتسجيل عدد ( 34 طلب ) براءة اختراع للمخترعين
  - المجموعة الثانية :
  - الدعم الفني والمالي لتسجيل عدد ( 7 طلبات ) براءة اختراع

## برنامج الملكية الفكرية

- المستجدات
- تم اطلاق البرنامج للاستخدام العام على منصة الوزارة
  - يخض البرنامج لفترة الصيانة و مراجعة الأداء.

## برنامج الملكية الفكرية

- المستجدات
- تم استلام طلب رسمي لإسفاده من الأصول من قبل:
- مركز محمد بن راشد للفضاء
  - جامعة الامارات
  - تم اعداد مذكرة تفاهم لنقل الأصول و حكومة الاستخدام
  - قيد الاعتماد النهائي من الطرف المستفيد

## مبادرة سهولة الأعمال

- المستجدات
- تم الإطلاق في راس الخيمة و عجمان و الفجيرة
  - الاختبار النهائي في دبي للإطلاق الرسمي
  - تحدي الدرهم الإلكتروني في ابوظبي و الشارقة
  - تحت الدراسة في ام القيوين

## المركز الوطني لتكنولوجيا وعلوم الفضاء بجامعة الإمارات

### مختبر إنترنت الأشياء في جامعة روتشستر

السنة الأولى:

- 1- تهيئة البنية التحتية وتجهيزات المختبر.
- 2- شراء المعدات وبرامج الحوسبة المرتبطة بميزانية السنة الأولى
- 3- تهيئة الكادر الفني لإداره المختبر الأجهزة

المستجدات:

- تم التواصل مع مزودين الأجهزة لتقديم العروض و طلب الاجهزه
- تم عقد العديد من الاجتماعات مع مزودي التكنولوجيا والطلول في مجال التحويل الرقمي مثل IBM و SoftwareAG و Alcatel-Lucent و NXN و Subex وغيرهم لمحاولة دمج وجهات نظر الصناعة فالتطبيقات وحالات الاستخدام و الاستفادة من الخبرات.

## مركز تطبيقات IOS في كليات التقنية في دبي

المستجدات:

- تم توسيع نطاق المشروع تحت خطة التقنيات HCT 2.0
- تم اطلاق مركز فضاء الابتكار في سبتمبر 2018 فرع دبي ( سيتم استنساخه في باقي الأفرع)
- تم تطوير منهج لتطوير البرمجيات و انترنت الأشياء
- تم تجهيز مراكز تدريب لطلاب بالتعاون مع apple , IBM , Sas oracle
- توجد كذلك مبادرات تحت الإنجاز:
- إعداد دورات في تطوير برمجيات blockchain
- تدريب و اعتماد الكادر التدريسي في blockchain
- تدريب الطلاب على الذكاء الاصطناعي
- تود التقنية باستخدام المبلغ المتبقي من التمويل لعمل نسخة أخرى في مبنى اخر

## المشاريع البحثية في جامعة الإمارات المشاريع البحثية

- Health Monitoring System R&D Project
- Narrow Band Interference Cancellation in MIMO–OFDM Systems using Compressed Sensing
- Semantic Web for Healthcare and Life Sciences
- Green Self–Powered Low Power Circuit
- المخرجات
- جميع المشاريع تم تنفيذها
- مشروع واحد قائم

## مركز أبتك في جامعة خليفة

المستجدات:

- المشروع حقق المؤشرات المتفق عليها
- تم تشكيل مجلس اشراري بدلا من ادخال ممثلين عن الهيئة في مجلس إدارة المركز
- تعيين مديرا مواطنا بالإناية مؤخرا ومساعد مدير لسنتين
- أخر دفعة مستحقة 2018

## برنامج بعثة

- تم استحداث نظام إدارة الطلبة في البرنامج (CRM) من جميع النواحي الأكاديمية والمالية والشخصية
- تم استحداث نظام تحويل مالي مباشر للطلبة (Payroll) مع فتح حسابات مالية توفير
- تم الربط مع نظام الدخول الذكي الاتحادي (SmartPass) للتسجيل في البرنامج والموافقة على شروط المنحة
- تم تنفيذ بنود اللائحة وسيتم مراقبة أثر الأداء بعد سنة أكاديمية
- تم توحيد العقود مع الجامعات وقد تم التفاوض مع الجامعات للحصول على خصومات تصل إلى 20 % على الرسوم الدراسية.

## كلية الهندسة في جامعة دبي

- مخرجات التمويل:
- عدد الطلبة في كلية الهندسة 58
- المختبرات
- تم انشاء 6 مختبرات
- Physics Lab (NI Equipment + 11 PCs)
- Computer Lab (11PCs plus site license for Matlab)
- Networking Lab (Cisco equipment +11 PCs)
- Electrical and Electronic Circuits Lab (NI Equipment +11 PCs)
- Electronic Workshop
- NI Equipment for Signal Processing and Communications
- اعتماد منهج هندسة كهربائية من قبل الوزارة
- الكادر التعليمي
- 2 أساتذة (د. حسين الأحمد - عميد الكلية + د. واثق منصور)
- 2 مساعدي هيئة التدريس (من جامعة خليفة)
- تم توقيع اتفاقيات مع مركز محمد بن راشد للفضاء لبناء تقنيات أقمار صناعية

## مركز ICONET في الجامعة الأمريكية في رأس الخيمة

- تغيير المختبرات من
- Embedded Systems & FPGA Lab
- Electronics & Communications Engineering Lab
- Advanced Communications Lab
- Advanced Networking Lab
- إلى
- 3D Printers + Innovation Lab = Robotics + VR
- Space Lab = PLC + Arduino & Raspberry + Sensor + PCB
- Advanced Design Lab = Ground Station + Cleanroom + Test Equipment

## البحث والتطوير المشاريع البحثية في جامعة خليفة

- عدد المشاريع 10
- إشكاليات
- شروط التمويل وجود كادر بحثي مواطن حيث استقال أغلب الكادر المواطن
- لا توجد مصروفات مالية في المشاريع البحثية وفق خطط البحث
- لا توجد ردود حول خطط بديلة لجلب كادر بحثي مواطن
- الإجراء الحالي
- حجز الأموال وفق بنود العقد
- الخطوات القادمة
- إعطاء مهلة أخيرة لتصحيح الوضع
- سحب المنحة كإجراء أخير.

# صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

الحاضنات وريادة الأعمال

مسابقة بذور المستقبل:

الإجازات

5 جامعات	25% جنسيات أخرى 75% مواطنين	31% ذكور 69% إناث	أكثر من 150 طالب	أكثر من 50 مشروع	2017-2016 العام الماضي
14 جامعات	20% جنسيات أخرى 80% مواطنين	35% ذكور 65% إناث	أكثر من 350 طالب	أكثر من 120 مشروع	2018-2017 العام الماضي

المخيم الصيفي

National Projects

Preparing for Human Exploration of Our Solar System Beyond Low Earth Orbit

C: Human Life Support

B: Sustainable Source of Water

A: Food Security and Sustainability

F: Planetary Contamination Management

E: Advancing Material Science

D: Energy and Power Management

## Mars 2117 project

Funding value: 50 million yearly

Payments: 50 million

Years : ?

Updates :

1. Prepared a classified project to be announced by HH Sheikh Mohammed.
2. Discussion with the Cabinet regarding funds for Mars City.

## التعلم الذكي

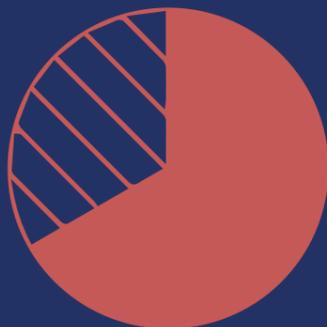
Funding value: 150 million

Payments: 148 million

Years: 1 year

Updates 19 - 18 :

1. Installation of 545 smart boards G4 to G12.
2. Distribution of more than 24,000 devices to students and teachers
3. Ordered 750 projectors for stages 3 ,1,2
4. Ordered 4136 lab computers
5. Data center being moved from Etisalat to Ankabut
6. Preparing 918 schools in Dubai and the Northern Emirates



# صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

## Patents

Funding value: 8.6 million

Payments: 856,000

Updates:

1. Coordinated 'Takumul' program - Department of Economic Development in Abu Dhabi Department
2. Contracted with patent registration offices approved by the Ministry to make it easier for customers to get distinguished services to register their patents, by the direct supervision of experts from the Ministry of Economy, and accomplished the following:

First group:

Technical and financial support to register (34) inventor patent applications.

Second group:

Technical and financial support to register (7) patent applications.

## Intellectual Property Program

Funding value: 18,730,000

Payments: 13,230,00

Years: 2

Updates:

1. Program launched for public use on the ministry's platform
2. Program undergoes maintenance and performance review.

## Transfer of assets

Updates:

A formal request to utilize assets has been received from:

1. Mohammed Bin Rashid Space Centre
2. UAE University
3. MoU prepared for the transfer of assets and governance of use
4. Pending final approval by the beneficiary

2018 - 2017	2017 - 2016	2016 - 2015	2015 - 2014	2014 - 2013	2013 - 2012
المرحلة 5 مدرسة 380 فصل دراسي 4,040 معلم 13,120 طالب 97,957 الصف: 4-12	المرحلة 4 مدرسة 341 فصل دراسي 2,742 معلم 11,165 طالب 46,579 الصف: 7,8,9,10,11	المرحلة 3 مدرسة 202 فصل دراسي 1,759 معلم 7,834 طالب 34,733 الصف: 7,8,9,10	المرحلة 2 مدرسة 145 فصل دراسي 1,239 معلم 3,643 طالب 24,548 الصف: 7,8,9	المرحلة 1 مدرسة 132 فصل دراسي 440 معلم 1,343 طالب 11,548 الصف: 7,8	المرحلة التجريبية مدرسة 14 فصل دراسي 7

## 2019 - 2018

97 مدرسة تستخدم التعلم الذكي  
نظام من الصف 9-11

## 2019 - 2018

37,899 جهاز للصفوف من 9 إلى 11 في أبوظبي وطلاب الصف 9 في دبي

19,000\* جهاز للصفوف من 9 إلى 11 للمعلمين في أبوظبي، طلاب الصف 9 في دبي، أجهزة الف، أجهزة معلمي إدارة EMI، استبدال أجهزة Dell، طلاب ASP في كافة إمارات الدولة. (بحلول نهاية أكتوبر)

9,000\* جهاز لبقية المعلمين في أبوظبي. (بحلول نهاية ديسمبر)

1,356 لوحة ذكية للصفوف 9 و 10 و 11 في أبوظبي، مدارس ألف (تم تزويد الصفين 10/9 وألف، الصف 11 قيد الإجراء - المستهدف: 20 أكتوبر

2,016\* جهاز عرض تفاعلي بالليزر للصفوف 1 و 2 و 3 في دبي والإمارات الشمالية والصف 12 في أبوظبي. (المستهدف: نهاية ديسمبر 2018)

قيد الإجراء - للتوزيع قبل ديسمبر 2018

## الإجمالي 2019-2012

## Overall 2012-2019

الفصول المجهزة بشاشة تفاعلية	الطلاب الذين لديهم أجهزة	المعلمون الذين لديهم أجهزة	المدراس
7,412 (40,040 + 1,356 + 2,016)	176,976 97,957 + 29,467 (أبوظبي - الصفوف من 9 إلى 11) + مبادرة ألف + ASP الصف 9 في دبي	26,013 (13,120 + 12,893 أبوظبي)	477 (أبوظبي) (380 + 97)

## إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر:

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

ويشمل نطاق عمل إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر:

التدقيق الداخلي:

- معاينة وتقييم مستوى ملاءمة وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية للهيئة
- مراجعة قابلية تطبيق إجراءات إدارة المخاطر ومنهجيات تقييم المخاطر ومدى فعاليتها في الهيئة
- مساندة الإدارة في تحديد مخاطر العمل وتقييم ملاءمة عملية إدارة المخاطر
- مراجعة موثوقية وسلامة وجدوى المعلومات المالية والفنية والتشغيلية والإدارية والوسائل المستخدمة (تشمل أنظمة المعلومات الإلكترونية) لتحديد هذه المعلومات وقياسها وتصنيفها والإبلاغ عنها
- مراجعة دقة ومصداقية السجلات المحاسبية والتقارير المالية للهيئة
- تقييم مدى الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والسياسات والإجراءات المعتمدة
- تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية وطرح توصيات للتحسين
- تحديد فرص توفير التكاليف وطرح توصيات لتحسين فعالية التكلفة
- تقييم مدى الكفاءة الاقتصادية لموارد الموظفين وفعاليتهم وجودة أدائهم في تنفيذ المسؤوليات المسندة إليهم
- التأكد من أن الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة لتصحيح نتائج التدقيق يتم تطبيقها بشكل مرض وكما ينبغي. وفي حال كانت الإجراءات المطبقة لا ترقى إلى المستوى المطلوب، فيجب تنفيذ عمليات متابعة على مستوى مناسب

## صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

### Ankabut

- Funding value: 42,593,820
- Payments: In the process of releasing receivables for 2017 and 2018
- Years: Five years
- Updates:
  1. Final contract draft approved and signed
  2. Pending delivery of the report with first payment invoices

### 'Ease of Doing Business' initiative

- Funding value: 41,800,000
- Payments and liabilities 16,340,967 :2018
- Years: 2
- Updates:
  1. Launched in Ras Al Khaimah, Ajman and Fujairah
  2. Final trial in Dubai for official launch
  3. E-Dirham Challenge in Abu Dhabi and Sharjah
  4. Under consideration in Umm Al Quwain



## إدارة المخاطر:

- يقوم قسم إدارة المخاطر بقياس أداء إدارة المخاطر وفقاً لمؤشرات أداء رئيسية محددة تتلاءم مع استراتيجية الهيئة وأهدافها. يتم مراجعة هذه المؤشرات باستمرار للتحقق من مدى ملاءمتها.
- يقوم قسم إدارة المخاطر بمراقبة مدى الالتزام بإطار إدارة المخاطر المؤسسية وفقاً لمؤشرات أداء رئيسية محددة. يتألف نطاق الالتزام بإطار إدارة المخاطر المؤسسية من شقين يتم تقييمهما بشكل منفصل ومن ثم جمعهما معاً وهما كما يلي:

- الالتزام بعمليات إدارة المخاطر المؤسسية - تعد الأطر الزمنية العامة والمقررة للجهود المبذولة أحد الأبعاد الواجب تقييمها. كما تضم هذه الأبعاد اكتمال وجودة تقييم المخاطر وجودة خطط عمل معالجة المخاطر ومستوى طبيعة التعاون والفاعلية في التفاعل مع دائرة إدارة المخاطر.
- تنفيذ خطط عمل معالجة المخاطر المحددة - يقوم كل من مدير المخاطر والإدارة التنفيذية بتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية لتقرير فعالية إدارة المخاطر المؤسسية بكل سهولة.

- يقوم قسم إدارة المخاطر بتجميع آخر مستجدات سجل المخاطر والمعلومات الأولية حول المخاطر الناشئة وتحديث سجل مخاطر المنشأة عند اللزوم.

## 1. مشاركات الإدارة محلياً

- عضوية مجلس إدارة جمعية الإمارات للمدققين الداخليين.
- رئاسة لجنة الموارد البشرية في جمعية المدققين الداخليين.
- المشاركة في برنامج حصاد لتأهيل كوادر وطنية في مجال التدقيق الداخلي. حيث يرتبط بمبادرة أبشر التي أطلقها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد رئيس الدولة.
- العضو المنتدب لائتلاف ميثاق الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.
- العضو والمستشار المالي للجنة تراخيص الأندية.

## 2. قوانين تنظيمية

- دليل سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي.
- ميثاق لجنة التدقيق وإدارة المخاطر.
- ميثاق التدقيق الداخلي.
- سياسة إدارة المخاطر.
- دليل إجراءات إدارة المخاطر.
- دليل نظام استمرارية الأعمال.
- سياسة استمرارية الأعمال.

## 3. أهم الشهادات التي تم الحصول عليها

- الحصول على شهادة الأيزو 22301:2014 لنظام إدارة استمرارية الأعمال.
- شهادة الأيزو 31000:2009 لنظام إدارة المخاطر.
- شهادة BS 13500:2013 لنظام إدارة الحوكمة

## إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

تشكل إدارة الشؤون التنظيمية جزءاً فعالاً من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتلعب دوراً جوهرياً في العمل على تحقيق رؤية الهيئة الهادفة إلى إيجاد بيئة مثالية لازدهار قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة كقطاع رائد في السوق العالمية. وتعدّ الشؤون التنظيمية إدارة أساسية في تنفيذ رسالة الهيئة، حيث تعمل الإدارة على حماية المنافسة من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة سياسات الترخيص لتأمين بيئة تنافسية يتعدد فيها المرخص لهم، وتعمل على ضمان تعزيز قطاع الاتصالات في الدولة بالارتكاز على إطار حماية المنافسة على مستوى عالي. كما تعمل الإدارة على حماية مصالح المشتركين من خلال تلبية الطلب العام على خدمات الاتصالات المقدمة من قبل المرخص لهم، وإتاحة خيارات متعددة للمشاركين من مزودي الخدمة، محافظة المرخص على توفير إجراءات فعالة للتعامل مع شكاوى المشتركين. كما أن الإدارة مسؤولة أيضاً عن التأكد من تنفيذ الإطار التنظيمي بالشكل الصحيح وأنه يتطور وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

وقد خولت الصلاحيات المعطاة للإدارة إصدار القرارات واللوائح التنظيمية التي تساهم في التوازن بين الحفاظ على حقوق المستهلك والمرخص لهم والتنافسية بين مزودي خدمات الاتصالات في الدولة، ساهمت إدارة الشؤون التنظيمية في تحقيق دولة الإمارات المركز الأول عالمياً في مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكفاءة الحكومية من خلال إنفاذ إطار تنظيمي لكل الممارسات في القطاع من ناحية تقوية لوائح حماية المستهلكين وحماية المنافسة في القطاع.

## مشاركات الإدارة

### عالمياً

- ترأس مدير إدارة الشؤون التنظيمية الندوة العالمية السادسة عشر للاتحاد الدولي للاتصالات المعنية بالمؤشرات العالمية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات -سويسرا
- المشاركة في اجتماع فريق الخبراء المعني بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-سويسرا
- المشاركة في ورشة عمل مؤشر الجاهزية الشبكية-سويسرا

## إقليمياً

- المشاركة في ورشة العمل الإقليمية بشأن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات-البحرين.
- المشاركة في الاجتماع العربي للتقييس-الكويت.
- المشاركة بورقة عمل في اجتماع لجنة الدراسات الثالثة التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات-الكويت والرياض.

## محلياً

- إطلاق المنتدى الأول لاستشراف مستقبل قطاع الاتصالات.
- المشاركة في GOV Games الألعاب الحكومية.
- المشاركة في القمة العالمية للاقتصاد الأخضر 2018.
- المشاركة في "هاكاثون الإمارات".

## القرارات والأدوات التنظيمية لعام 2018

- إصدار الإجراءات التنظيمية المتعلقة بزيادة نقاط الربط البيني، وإصدار التعليمات الخاصة بإعداد العروض المرجعية المتعلقة بها.
- مراجعة وتحديث الإجراءات التنظيمية الخاصة بالاستشارات.
- مراجعة وتحديث سياسة الحوكمة الداخلية في الهيئة.
- مراجعة وتحديث إجراءات حل النزاعات المتعلقة بالربط البيني والوصول إلى الشبكة.
- إصدار تعليمات للمرخص لهم (اتصالات ودو) لاستكمال إطلاق خدمة الاختيار المسبق.
- إصدار تعليمات للمرخص لهم (اتصالات ودو) لوضع اللمسات الأخيرة على اختبار وتفعيل خدمة السيل الرقمي للشركات.
- إصدار القرار رقم 2018/2 لتوحيد اتفاقية الربط البيني.
- إصدار تعليمات تلزم مزودي خدمات الاتصالات في الدولة بأخذ التدابير اللازمة لتفعيل اشتراكات الباقات التلفزيونية وشراء الأفلام عبر باقات الخدمات الثلاثية، وذلك بوضع آلية واضحة لعملية الاشتراك، حيث يتطلب الاشتراك من المستهلك تأكيد اشتراكه بكلمة مرور خاصة به.
- إصدار تعليمات تلزم مزودي خدمات الاتصالات في الدولة بأخذ التدابير اللازمة لتفعيل وإيقاف تطبيقات الطرف الثالث، بوضع آلية واضحة لعملية الاشتراك بتطبيقات الطرف الثالث، بحيث يتطلب الاشتراك في أي منتج أو خدمة أو لعبة أو نغمة مرحلتين على الأقل، وبشكل يتطلب من المستهلك تأكيد اشتراكه بكلمة مرور، وإلغاء الاشتراك بنقرة واحدة.

- إصدار تعليمات لمزودي الخدمة بالتوقف عن إلزام المشتركين استخدام أجهزة الراوتر (router) الخاص بمزود خدمة إنترنت النطاق العريض الثابت.
- إلزام مزودي الخدمة بتحسين الرسالة النصية المتعلقة باستهلاك البيانات من خلال تزويد المستهلكين بالمعلومات المتعلقة باستهلاك مجموع بياناتهم من خلال رسالة نصية واحدة واضحة بدلا من رسائل متعددة تؤدي إلى تضليل المستهلك.
- إرشادات رسوم إنهاء العقد وتخفيضها لتكون شهر واحد فقط.
- رسوم خدمة وصلات الربط البيني الممتدة إلى موقع الجهة المراد ربطها.
- قرار رسوم لمشاركة مواقع الهاتف المتحرك.

## التدقيق على مدى التزام المرخص لهم بأنظمة حماية المستهلك

استحدثت الهيئة آلية التدقيق على المرخص لهم عام 2017 لمراقبة مدى التزامهم بأنظمة حماية المستهلك، مما يساهم بشكل مباشر في تعزيز وتحسين رضا المستهلكين وثقتهم بالخدمات المقدمة لهم من قبل المرخص لهم بشكل عام، والمساهمة في تقليل شكاوى ونزاعات المستهلكين المتكررة، وذلك عبر تشخيص حالات عدم امتثال المرخص لهم للشروط والأحكام، وأخذ الإجراءات المناسبة قبل وقوع كثير من المستهلكين في الخطأ.

وقد أجرت الهيئة 629 عملية تدقيق على أنظمة حماية المستهلك بين ايناير 2017 إلى 31 ديسمبر 2018، نتج عنها رصد 144 ملاحظة، جرى تصحيح 144 ملاحظة بنسبة إغلاق تصل الى 100% بين تم التصحيح وجاري التصحيح.

ترى الهيئة أن نتائج التدقيق جيدة في المرحلة الأولى من تطبيق العملية حيث تشير الدراسة إلى أن نسبة التزام المرخصين بأنظمة حماية المستهلك دون تدخل الهيئة كانت 78%، وبلغت بعد تدخل الهيئة 100%، الأمر الذي يعكس اهتمام المرخصين بالالتزام وتعاونهم في عملية إغلاق الملاحظات.

في عام 2018 ساهمت الهيئة في زيادة وعي المتعاملين بحقوقهم ومسؤولياتهم عن طريق:

- تطوير كتيبات توعوية للمستهلكين، ونشرها عبر مراكز الخدمة وفي الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة، كدليل حماية المستهلكين الذي يتضمن حقوق المستهلكين، ومسؤولياتهم، والأسئلة الأكثر تكراراً، وكتيب خدمة فض نزاعات المستهلكين.
- وسائل التواصل الاجتماعي
- فعالية "سعادتكم سعادتنا" التي استهدفت ترويج رقم الهيئة لتشجيع استقبال الشكاوى
- التواصل المباشر مع المستهلكين عبر مجلس المتعاملين
- انتشار سمعة الهيئة وتداول خدماتها (Word of mouth)

تعد إدارة الشؤون التنظيمية مساهم رئيسي في مبادرات تحسين مركز الدولة في مؤشر الجاهزية الشبكية، حيث تقوم بتحليل المؤشرات الفرعية لهذا المؤشر وتحديد الأولويات ذات الأثر الكبير على المؤشر من خلال نموذج المحاكاة للتنبؤ بترتيب الدولة المتوقع، وتقوم بالعمل والتنسيق مع أصحاب المصلحة (اتصالات، دو، الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء والاتحاد الدولي للاتصالات) في جمع وتسليم البيانات المطلوبة لهذا المؤشر المهم.

كما عملت الهيئة على تحسين الأداء لرفع مؤشرات تنافسية عالمية منوط بها جهات حكومية أخرى مثال لذلك مبادرة سباق التنافسية 50x50 الذي أطلقتها الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء حيث أحرزت الإدارة المركز الأول.

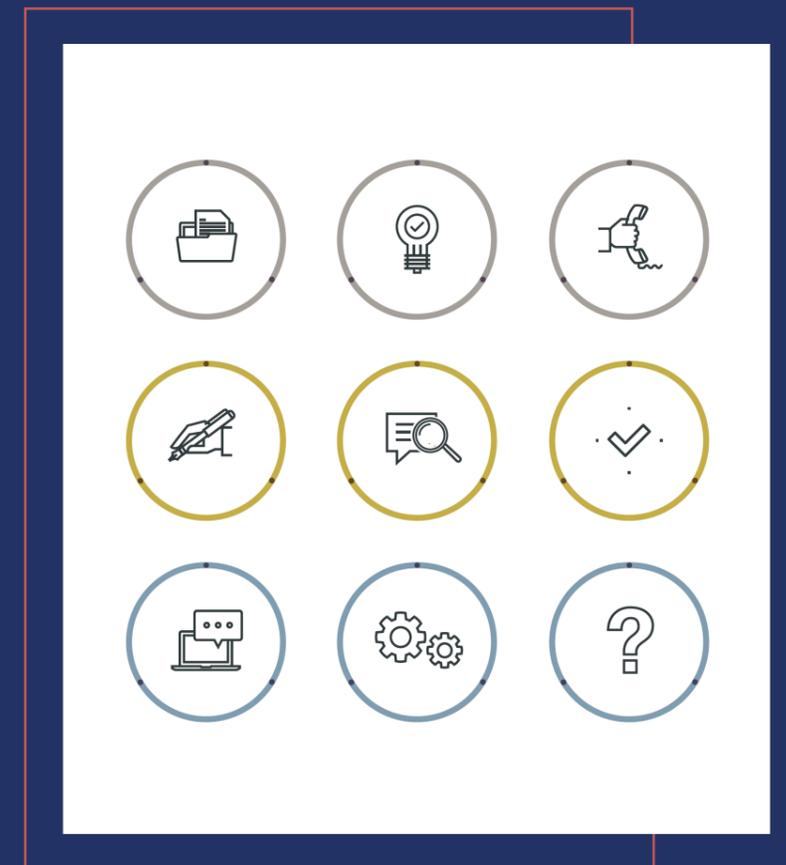
## رفع ترتيب الدولة في مؤشرات التنافسية العالمية

### تقرير التنافسية العالمي

### المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي

ترتيب الدولة 2018	ترتيب الدولة 2017	ترتيب الدولة 2016	المبادرات	المؤشر
1	2	9	المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك عملية ضبط الأسعار أسعار الربط البيئي أنظمة حماية المنافسة أنظمة حماية المستهلك ومتابعة الشكاوى	اشتراكات النطاق العريض المتنقل لكل 100 من السكان اشتراكات الهاتف المتنقل لكل 100 من السكان
2	3	4	عملية ضبط الأسعار مشروع السيل الرقمي المشاركة في البنية التحتية السالبة سياسة الخدمة الشاملة	عدد اشتراكات خطوط الإنترنت الثابت لكل 100 من السكان
21	60	64	جميع المبادرات أعلاه ترفع من نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت

استناداً إلى بيانات  
الاتحاد الدولي للاتصالات



# رفع ترتيب الدولة في مؤشرات التنافسية العالمية

## مبادرة سباق التنافسية 50x50 حيث أحرزت الإدارة المركز الأول

### مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

### مشروع التدقيق على استهلاك البيانات

أطلقت الإدارة عملية تدقيق ابتكارية لاحتساب نسبة استهلاك تطبيقات المكالمات الصوتية والمرئية للبيانات بهدف حماية المستهلك وضمان تماشي كمية البيانات المستهلكة مع معدلات استهلاك البيانات في الدول الأخرى



ترتيب الدولة 2018 ترتيب الدولة 2017 ترتيب الدولة 2016

أفضل  
10

36

32

المبادرات

المؤشر

يعمل المشغلون على زيادة عرض نطاق الإنترنت للدولة إلى (183) كيلو بايت لكل مستخدم

عرض النطاق الدولي للإنترنت (كيلوبايت لكل مستخدم)

المؤشر غير تنافسي حيث يقل المعدل في الدول المتقدمة، وقد قام الاتحاد الدولي للاتصالات باستبعاد هذا المؤشر من تقرير IDI، وتمت التوصية بالتنسيق مع WEF من أجل استبعاد المؤشر

معدل نفاذ الهاتف الثابت لكل 100 من السكان

يقيس هذا المؤشر كفاءة وتطور قطاع الاتصالات ويحتوي فقط على مؤشرات قطاع الاتصالات، وبالتالي تأثر بشكل كبير بنتائج المبادرات أعلاه وارتفع ترتيب الدولة من المركز (25) إلى المركز (2) على مستوى العالم.

مؤشر البنية التحتية للاتصالات

47

41

45

2

لا يوجد

25

### تحسين أداء دولة الإمارات في المؤشرات الوطنية

مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)



المرتبة 2018 17 المرتبة 2016 32

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)



المرتبة 2018 21 المرتبة 2016 29

مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية 2018



المرتبة 2018 6 المرتبة 2016 8

مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية



المرتبة 2018 102 المرتبة 2016 107

مؤشر رأس المال البشري (HCI)



المرتبة 2018 2 المرتبة 2016 25

# رفع ترتيب الدولة في مؤشرات التنافسية العالمية

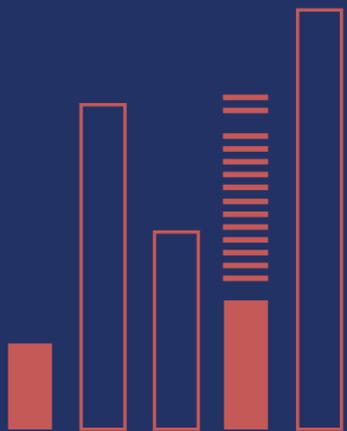
## نظام محاكاة مؤشرات قطاع الاتصالات

### إحصائيات

- مسح مؤشرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
- تقرير المراجعة السنوي لقطاع الاتصالات
- التقارير الدورية لقطاع الاتصالات (شهرية وربعية)

## إنجازات أخرى

- إعداد كتيب دليل الإطار التنظيمي للتراخيص في الدولة، وهو كتيب يساهم في الرد على استفسارات العامة عن الأنشطة المنظمة في الدولة وآلية الحصول على ترخيص
- مراجعة وإعداد وتضمين بيانات التقارير الشهرية عن خدمة السيل الرقمي في النشرة الشهرية التي يتم استعراضها للإدارة العليا
- إعداد دراسة حول وضع إطار تنظيمي للتجوال الدائم في الدولة
- مراجعة الحسابات التنظيمية لشركة اتصالات
- استكمال استبيانات الاتحاد الدولي للاتصالات
- تحديث مؤشرات الإسعاد والجودة



## المنتدى الأول لاستشراف مستقبل قطاع الاتصالات

- عقد فريق استشراف المستقبل المنتدى الأول لاستشراف قطاع الاتصالات مع الشركاء الاستراتيجيين لتحديد أبرز التحديات والسيناريوهات المستقبلية والحلول المبتكرة. وخلصت دراسة فريق استشراف المستقبل إلى ما يلي:
- تطوير قانون الاتصالات بما يتناسب مع تطورات 2030
  - تأسيس منتدى ل تطبيقات OTT مع الشركاء الاستراتيجيين
  - تطوير إطار تنظيمي لتمكين الدولة لتكون مركزاً ريادياً للبيانات (IXP)
  - مراجعة وتطوير الإطار التنظيمي للتراخيص بما يتناسب مع تطورات 2030
  - دراسة فتح تطبيقات الاتصال عبر بروتوكول الإنترنت VOIP



## مشروع أتمتة عملية ضبط الأسعار

استخدام آلية الذكاء الاصطناعي لأتمتة عملية مراجعة طلبات تغيير وضبط الأسعار لتسريع العملية وأخذ القرار بصورة أدق.

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021

بعدما طورت إدارة التطوير عدداً من الأدلة الإرشادية التي تساعد الجهات الحكومية على التقدم في مسار التحول الرقمي، واصلت الإدارة عملية تحديث تلك الأدلة وفقاً للمستجدات العالمية والمتطلبات المحلية. وتتخلص تلك الأدلة فيما يلي:

- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية.
- سياسة الاستخدام والردود وإدارة التعليقات.
- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات.
- الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية.

## مبادرات الإدارة في شهر الابتكار

### هاكاثون الإمارات: بيانات من أجل السعادة

ضمن فعاليات شهر الابتكار أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أول سلسلة هاكاثونات تغطي إمارات الدولة السبع تحت عنوان: "هاكاثون الإمارات: بيانات من أجل السعادة". وتهدف هذه الهاكاثونات إلى منح الفرصة للشباب والفتيات لإظهار مهاراتهم الابتكارية وتوفير حلول للقضايا التي تشغل الناس في وقتنا الحاضر. وقد وفرت الهيئة الأدوات اللازمة للخروج بحلول لتلك التحديات، حيث قدمت التدريب والمتابعة ووفرت البيانات من خلال بوابة البيانات المفتوحة (بيانات.امارات)، التي كانت مصدراً لبيانات غطت جميع موضوعات الهاكاثون. ويُعد كل هاكاثون بمثابة فعالية تنافسية قصيرة تتوفر فيها الأدوات والبيانات، ويطلق فيها العنان للابتكار والإبداع وتمكين المشاركين للخروج بحلول مبتكرة للتحديات المجتمعية القائمة.

ولتنظيم تلك الفعاليات، تعاونت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مع سبع حكومات إلكترونية محلية هي: أبوظبي، ودبي، والشارقة، وعجمان، والفجيرة، ورأس الخيمة، وأم القيوين، بالإضافة إلى الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء. وقد نسقت الهيئة أيضاً مع ست جامعات هي: جامعة خليفة، والجامعة الأمريكية في رأس الخيمة، وجامعة الشارقة، وجامعة عجمان (فرعي عجمان والفجيرة)، وجامعة زايد. كما ساهم شركاء القطاع الخاص كذلك في تنظيم وتنفيذ فعاليات الهاكاثون، ومن بينهم شركة ريتشارد كيربي، ومنظمة تعاونية البيانات المفتوحة، بالإضافة إلى شركات دولية ومحلية أخرى.

كما وفرت الهيئة في كل هاكاثون التدريب اللازم لتطوير التطبيقات الذكية والخدمات والمواقع الإلكترونية والحلول المبتكرة. كما وفرت الهيئة بالشراكة مع القطاع الخاص والجامعات مراقبين لمتابعة جميع المشاركين وضمان تطوير أفكارهم ووضعها قيد التنفيذ.

يمثل هاكاثون الإمارات التجربة الأولى لمعظم المشاركين، كما أنهم لم يختبروا بشكل كبير استخدام البيانات الحكومية أو تطوير تطبيقات ذكية أو مواقع إلكترونية أو حلول إلكترونية. ومع ذلك كان عدد الحلول المبتكرة التي خرج بها المشاركون خلال الأيام الثلاثة لكل هاكاثون كبيراً جداً. وتتنوع الأفكار المبتكرة بين إيجاد حلول لمشاكل الضباب والازدحام المروري إلى توفير رعاية صحية أفضل وتحسين جودة التعليم وتحسين البيئة. وخلال مدة الهاكاثون فقط استطاع المشاركون تطوير تطبيقات ذكية ومواقع إلكترونية، بالرغم من عدم امتلاكهم تلك المهارات من قبل. واستطاعوا أيضاً استخدام أدوات جديدة لتحليل البيانات بطريقة مبتكرة وإيجاد حلول إبداعية. وقد تم تطبيق عدد لا بأس به من مفاهيم وأدوات الذكاء الاصطناعي لجمع البيانات وتقديم حلول للمشاكل.

تلعب إدارة التطوير دوراً محورياً في تطبيق الأجندة الوطنية لتحقيق رؤية الإمارات 2021 واستراتيجية الحكومة الذكية عبر تنفيذ عدد من مبادرات الخطة التشغيلية، والتي تساهم في تحقيق الريادة في البنية التحتية التقنية الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعزيز أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة

وتعمل الإدارة على وضع خطة تحقيق تنافسية الدولة في المؤشر الوطني "مؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية" والإشراف على تنفيذها، كما تساهم بدور فعال في إعداد وتنفيذ استراتيجية وخطط التحول الإلكتروني للجهات الاتحادية، تماشياً مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية، من أجل ضمان التحول المطلوب الذي يدعم تنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية.

وتصيغ الإدارة السياسات والأدلة الخاصة بإدارة البوابة الرسمية لحكومة الإمارات، والبوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية على المستوى الاتحادي، والإشراف على تطبيق تلك السياسات.

وتعمل على صياغة ومتابعة تنفيذ الأدلة الإرشادية للمحتوى والتواصل الاجتماعي والبيانات المفتوحة، وإدارة المواقع الإلكترونية التالية: البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (حكومة.امارات)، بوابة البيانات (بيانات.امارات)، بوابة المشاركة الإلكترونية (شارك.امارات)، بوابة الإمارات لأهداف التنمية المستدامة، وذلك بالتعاون مع الأطراف المعنية، ومساعدة الجهات الحكومية الاتحادية على تطوير مواقعها وإدارتها بما يساهم في تعزيز التحول الإلكتروني وإيصال رسالة الحكومة إلى الجمهور عبر القنوات الإلكترونية وغيرها. كما تعمل الإدارة على تطوير منصات العمل الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الذكية المساعدة في تقديم الخدمات وأدوات قياس إمكانات الحكومة الإلكترونية / الذكية.

## مشاركات الإدارة محلياً

شاركت الإدارة في العديد من الفعاليات الداخلية وورش العمل الحكومية، وذلك في سياق عملها لتنسيق جهود التحول الرقمي للخدمات الحكومية والمواقع الإلكترونية. وقد عقدت الإدارة مجموعة ورش عمل حول تطوير المحتوى للمواقع الإلكترونية الحكومية، ووفرت الاستشارات للجهات الحكومية في مجال المشاركة الإلكترونية والمحتوى والبيانات المفتوحة.

من جانب آخر عقدت الإدارة ورشاً توعوية بمؤشرات إمكانات الحكومة الذكية، وأخرى لتنفيذ المؤشر الوطني مع الجهات ذات العلاقة بتحقيق مؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية. كما أقامت الإدارة عدداً من الحلقات الاستشارية للجهات الاتحادية الخاصة بمؤشرات إمكانات الحكومة الذكية.

ويتولى مدير إدارة التطوير رئاسة الفريق التنفيذي لمؤشر الخدمات الإلكترونية والذكية، وهو الفريق الذي تشكل من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء بموجب الكتاب رقم ( ص/651/2016 ) بتاريخ 27 ديسمبر 2016 ، تماشياً مع قرار مجلس الوزراء رقم ( 9/10 ) بتاريخ 16 أكتوبر 2016 بشأن إطلاق الفرق التنفيذية والمسرع الحكومية لتسريع تحقيق الأجندة الوطنية 2021.

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## إنجازات أخرى:

### تطوير منصة "ديره"

تطوير منصة وطنية ذكية تحت اسم "ديره" تدعم إدارة ومتابعة الخطط التشغيلية للفرق التنفيذية لتسريع تحقيق الأجندة الوطنية بحيث توفر هذه المنصة لوحة مراقبة تسمح لمؤيدي القرار بمتابعة مستوى التقدم في تحقيق مستهدفات المؤشرات الوطنية على مدار الوقت. وتهدف المنصة إلى توفير منصة ذكية لمتابعة أداء الفرق التنفيذية، وأتمتة مراحل تطبيق الدليل الإرشادي للجهات المنسقة للمؤشرات الوطنية والفرق التنفيذية وفقاً لتوجيهات مكتب رئاسة مجلس الوزراء، وتوفير سجلات لتوثيق التجارب السابقة ذات الصلة للاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلاً، وتعزيز التعاون بين أعضاء الفرق التنفيذية، وتوفير نتائج واقعية وشمولية لمستوى أداء الفرق التنفيذية، والتوفير في الموارد البشرية والمالية من خلال توحيد الجهود والموارد والالتزام برزمة الفريق، وضمان توحيد ودقة المعلومات وتقديمها في الوقت المحدد، ودعم الفرق التنفيذية من خلال توفير المنهجيات والمعلومات المتعلقة بالفرق التنفيذية، ونشر رزمة الفريق التنفيذي ودمج الخطط التحضيرية المرتبطة ضمنها.

### قسم السياسات والبرامج

يساهم قسم السياسات والبرامج في تعزيز وتطوير السياسات والمبادرات والمشاريع لدراسة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمان مسيرة التحول الرقمية للحكومة الذكية بما يتماشى مع رؤية والأهداف الاستراتيجية لدولة الإمارات.

يقوم القسم بمراقبة آليات التوافق في سياسات حوكمة الإنترنت وإدارة الوصول إليه، وإدارة أسماء النطاق في الدولة، بالإضافة إلى تنفيذ مبادرة الحكومة الذكية يعمل القسم التطوير الاقتصادي الرقمي في الدولة عن طريق تقوية المصداقية بالمعاملات والتجارة الإلكترونية لتعزيز الثقة في سلامة وصحة المعاملات والمراسلات والسجلات الإلكترونية والرقمية، وتطوير واستحداث أطر تنظيمية بما يكفل شفافية التبادلات وحماية المستهلك الإلكتروني.

من الجدير بالذكر سعي القسم في تعزيز ثقافة التميز الحكومي ووضع برامج لرفع كفاءة الأداء الحكومي عن طريق مختبر الابتكار (CODI) وهو بيئة محفزة للابتكار والبحث واستكشاف الأساليب الجديدة لتطوير وتقديم خدمات الحكومة الرقمية الذكية، ويتضمن المركز مختبراً شاملاً لضمان جودة خدمات الحكومة الرقمية الذكية ومساعدة الجهات الحكومية والأوساط الأكاديمية على تحقيق مستوى مشترك من الأداء والأمان والجودة على قنوات الوصول الجديدة والناشئة. ويهدف المركز إلى تطوير ونشر أفضل الممارسات من خلال إقامة الندوات وعقد البرامج التدريبية والشراكات مع المؤسسات التعليمية، لتطبيق تلك الممارسات في تصميم وتسليم الخدمات الحكومية الذكية، وبالإضافة إلى ذلك، يقدم المركز خدمات استشارية لدفع عملية التحول إلى الحكومة الرقمية الذكية.

بالإضافة إلى فريق الاستجابة الوطني لطوارئ الحاسب الآلي (aeCERT)، والذي أطلق العديد من المبادرات الهادفة إلى نشر التوعية بخصوص الأمن الإلكتروني وتفعيل كافة المبادرات التي من شأنها نشر الوعي بين مختلف شرائح المجتمع تجاه أهمية الأمن الإلكتروني، كما يهدف إلى تحسين معايير وممارسات

أمن المعلومات، وحماية ودعم البنى التحتية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات من مخاطر واختراقات الإنترنت، وبناء ثقافة أمانة ومحمية من جرائم تقنية المعلومات. بالإضافة إلى الدور الفعال في تعزيز قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات والمساعدة في استحداث قوانين جديدة، وتعزيز الوعي حول أمن المعلومات على مستوى الدولة، وبناء خبرات وطنية في مجال أمن المعلومات، وإدارة الطوارئ وتحري الأدلة في الحاسبات. كما يقدم القسم خدمة الاستشارات للهيئات الحكومية فيما يتعلق بإدارة ومعايير تكنولوجيا المعلومات.

## أهم إنجازات 2018:

يعمل قسم السياسات والبرامج على ربط الخدمات الذكية اتحادياً ومحلياً وتعزيز جودة الخدمات المقدمة وزيادة معدلات الاستخدام وزيادة مستويات الرضا عن الخدمات الحكومية الذكية، عبر مجموعة من المشاريع والمبادرات المدرجة من قبل الهيئة، بالإضافة على الإشراف على المبادرات والمشاريع التي أدرجت ضمن المسرعات الحكومية وهي آلية عمل حكومية جديدة، تهدف على إبراز حلول مبتكرة وتحقيق نتائج طموحة وملموسة في 100 يوم أو أقل، بالإضافة إلى تسريع الخطط، واقتراح توصيات قابلة للتنفيذ مرتبطة بمدد زمنية قصيرة. من ضمن هذه المبادرات مبادرة مبروك ما يك ومنصة الأعمال.

## من أهم المبادرات لعام 2018 ما يلي:

### مبروك ما يك

مبادرة "مبروك ما يك" هي مبادرة من هيئة تنظيم الاتصالات تسمح للآباء بإجراء جميع الإجراءات الحكومية في تسجيل مولودهم الجديد من خلال منصة موحدة. تم تقديم المبادرة بسبب الوقت المستغرق من قبل المستخدمين في إجراء العملية، الأوراق المطلوبة والوقت الذي يقضيه موظفو الخدمات العامة في إنهاء كل هذه الأوراق. تهدف المبادرة إلى زيادة السعادة بين العائلات، والحد من أوقات التشغيل من قبل الموظفين العموميين وبالتالي زيادة الإنتاجية وخفض الانبعاثات الكربونية بمقدار 7.5 طن سنوياً. وتتمثل الخدمة في تقليص رحلة المتعامل من سبع زيارات إلى زيارة واحدة فقط يتم فيها تسلم جميع الوثائق الرسمية للمولود الجديد. ويتم ذلك إلكترونياً بخطوات بسيطة وسهلة باستخدام خدمة الرابط المؤسسي للخدمات الحكومية

### مبادرة تطوير نظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين

بناء وإطلاق مركز اتصال وطني يقوم بتقديم الخدمات لجميع المتعاملين من المواطنين والمقيمين وسيتم توفير العديد من القنوات للتعامل مع الجمهور وتقديم الخدمات عبر قاعدة وطنية لإدارة علاقات العملاء لزيادة وصول الحكومة للمعلومات المركزية مما يفضله المواطنون والمقيمون وشكاويهم والمعلومات السابقة الكاملة عن تفاعلاتهم. وبشكل هذا مصدراً غنياً للجهات الحكومية لغهم أفضل طريقة لتقديم الخدمات واتخاذ أفضل القرارات بالإضافة إلى توفير الموارد المالية للجهات الحكومية

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## مبادرة منصة الأعمال

قامت المبادرة بتسهيل إجراءات تأسيس الأعمال والشركات الجديدة عبر توفير منصة وطنية ذكية تعمل بنظام تكنولوجي متطور، يتيح للمتعامل إنهاء إجراءات تأسيس وتسجيل الشركات إلكترونياً من أي مكان وفي إمارات الدولة كافة. أدى المشروع إلى تعزيز النشاط الاقتصادي، وترسيخ مكانة الدولة كمركز جذب للاستثمار على المستويين الإقليمي والعالمي، النتائج: تقليل عدد الزيارة من 10 إلى 0 ، عدد الوثائق من 30 إلى 0 و المدة الزمنية للحصول على المستندات الالكترونية ٨ إلى ٥ دقيقة، زيادة عدد الاستعلام بالسجل الاقتصادي الوطني

## أنظمة الهوية الرقمية (الدخول الذكي والهوية الرقمية)

استخدام تعريف واحد فقط موثوق وأمن مرتبط برقم الهوية يتيح للمتعامل الوصول إلى الخدمات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام حساب موحد. يحتاج المستخدمون فقط إلى المصادقة لمرة واحدة للوصول للعديد من خدمات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت. ويقوم الفريق المعني بربط كافة الجهات الاتحادية والمحلية إلى الخدمة والتي توفر الوقت المستنفذ في التعريف عن المتعامل والجهد على المتعامل الذي بدوره يبرز لكل جهة معلوماته الأساسية فضلاً عن التقليل من نسيان المتعامل لاسم المستخدم وكلمة المرور. والذي يهدف إلى الاستغناء عن تقديم المتعاملين للأوراق الثبوتية بشكل كامل مما يؤدي إلى رفع نسبة رضى المتعاملين وسهولة تقديم الخدمات لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتقليل الوقت المستغرق في طلب الخدمة تقليل المستندات المطلوبة معايير الأمن والسلامة الرقمية. كما وتم إطلاق الهوية الرقمية والتي توفر خدمات التوقيع الرقمي، وستقوم حكومة الامارات باستخدام العملي لخدمات الشهادات الرقمية والتوقيع الرقمي، وتعتبر مبادرة "الهوية الرقمية" أحد المبادرات المعتمدة في مسارة (الخدمات الذكية والبنية التحتية الرقمية) أحد مسارات الاجتماعات السنوية لحكومة المارات في دورتها الثانية 2018-2019.

## تطوير معايير لنشر وتبادل البيانات الحكومية

تم تطوير المعايير بهدف دفع التحول الرقمي قدماً في الجهات الحكومية، وتعزيز الجاهزية الرقمية للبيانات، لتحقيق المزيد من الإنتاجية من خلال المشاركة بالبيانات ويستمد أهميته من التوجهات الاستراتيجية للدولة، ولا سيما تلك المتعلقة باستراتيجية الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي والمدينة الذكية. هذه البيانات هي مورد وطني يقوم بتعزيز عمليات التعاون والتبادل المعلوماتي بين الجهات الحكومية، نتوقع التأثير الاقتصادي من تبادل البيانات المشتركة للخدمات ذات الأولوية أن يخدم العمل الانتاجي السنوي بما يعادل 1 مليار دولار سنوياً

## المشاركة في برامج تنافسية دولة الامارات بما يخص المجتمع المعلوماتي

تطوير وتحسين وانجاح مشاركة الامارات في منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات بهدف تعزيز التعاون مع المنظمات الدولية في مجال الاتصالات ونظم المعلومات. وتشجيع الجهات الحكومية

والخاصة للإسهام والمشاركة في المنتدى بغرض تسليط الضوء على أفضل الأعمال في مجال الاتصالات ونظم المعلومات وتبادل الخبرات على المستوى العالمي. مما يؤكد تضامن الدولة مع الأهداف العالمية "اهداف القمة العالمية حول مجتمع المعلومات واهداف التنمية المستدامة" والاستفادة من قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسريع وتيرة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

## تطوير وتحسين سياسات وإجراءات النفاذ إلى الانترنت

تحديث وتطوير سياسة وإجراءات النفاذ إلى الانترنت لمواكبة تطورات استخدامات الانترنت والقضايا المستجدة فيه. بالإضافة إلى تطوير الأنظمة المستخدمة للعمليات اليومية في إدارة النفاذ إلى الانترنت وتطبيق السياسة بالتنسيق مع مزودي خدمات الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة. تحديث سياسة وإجراءات IAM وتطبيقها عبر مزودي خدمات الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة. تعزيز وظائف نظام IAM لدعم التحسينات الجديدة في سياسة IAM وإجراءاتها. تحسين القدرات الداخلية التي تساعد في إنفاذ سياسة IAM، وعلى وجه التحديد، اختبار التطبيقات والبرمجيات

## جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول

إدارة الجائزة بالتنسيق مع مكتب مجلس رئاسة الوزراء، وهي جائزة سنوية ذات نطاق عالمي، تطلقها دولة الإمارات العربية المتحدة، تهدف الجائزة إلى تحفيز الجهات الحكومية، وتشجيعها على تقديم حلول إبداعية مبتكرة في مجال تطبيقات الهواتف الذكية، بما يضمن الحصول على الخدمات الحكومية على مدار الساعة، بإجراءات سهلة وبمبسطة وكفاءة عالية، وشفافية تلبى احتياجات المتعاملين بما يفوق توقعاتهم. تشمل جائزة "أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول" كافة الجهات الحكومية على مستوى العالم وهي إحدى مسابقات "جائزة تكنولوجيا الحكومات"، كما يُعقد حفل توزيع الجوائز في القمة العالمية للحكومات

## برامج مخيم الابتكار

يهدف المخيم إلى توجيه ميول ومدارك الجيل الناشئ نحو آفاق التقنية المستقبلية، ودعم ملكات الاستكشاف والابتكار واستشراف المستقبل والتطوير الذاتي للمهارات التقنية لدى اليافعين بما يتوافق مع توجه الدولة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات. يقام "مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار" في مختلف إمارات الدولة لضمان أكبر عدد من المشاركين من سن 6 وحتى 17 عاماً من البنين والبنات لمدة المخيم 5 أيام لكل مجموعة، من الثامنة صباحاً وحتى الثانية والنصف ظهراً. وتنظم الهيئة خلال المخيم 24 نشاطاً متنوعاً تركز من خلالها على بناء مهارات أساسية تساعد الطلبة في تطوير وصقل مواهبهم ومهاراتهم، وتشجيعهم على تبني فكر ريادة الأعمال بشكل عام، ولا سيما في العالم الرقمي. ينسجم المخيم مع توجهات الدولة في تعزيز ثقافة الابتكار. ويعبر عن التزام الهيئة بدعم المبادرات المجتمعية، خاصة التي تخدم أبناءنا الطلبة في الإجازة الصيفية. ومنذ إنطلاقه في عام 2015، نجح المخيم في تدريب أكثر من 10,000 طالب إماراتي من جميع الإمارات السبع.

## مشروع مستقبلنا المرحلة الثانية

مستقبلنا" هو نظام مصمم خصيصاً للتغلب على التحدي الذي يواجهه الطلاب عندما يصلون إلى مرحلة تحديد المهنة التي سيتبعونها بعد تخرجهم من المدرسة الثانوية، ويهدف إلى توجيه الطلاب وتحفيزهم من خلال اتباع المنهجيات العلمية لتحديد شخصية الطالب واهتماماته ويتم تحقيق ذلك من خلال الجمع بين العديد من النظريات والتقنيات المثبتة على الطالب باستخدام تجربة الواقع الافتراضي المغمورة.

بعد مرحلة التقييم، يوصي النظام للطلاب بالمهن الأكثر ملاءمة لنتائج الاختبار والوظيفة الحكومية الحالية والمستقبلية. من هناك، يحصل الطالب على تجربة يوم في حياة هذه المهنة، واستكشاف البيئة، وتدفق العمل، والمهام الرئيسية، وأخيراً، يترك "مستقبلنا" للطلاب خارطة طريق مفصلة الجامعات التي قد ينضم إليها لبدء العمل في مجال المهنة المرشحة، بالإضافة إلى الأماكن التي يمكن للطلاب العمل بها الجناح تخرجه. إن المرحلة الثانية من طور مستقبلنا هي استمرار لما كنا نعمل عليه فيما يتعلق بمستقبلنا والذي يهدف إلى تحسين النتائج وإضافة المزيد من المهن وتطوير الموقع.

## إتاحة المعلومات الشخصية للأفراد

تسهيل عمليات طلب المعلومات الشخصية من الجهات الحكومية كافة، وذلك لإتاحة فرصة اطلاع المؤسسات المعنية على المعلومات الشخصية للأفراد ومشاركتها بين الجهات الحكومية على قدر الحاجة مع مراعاة خصوصيتها، بالإضافة إلى تحسين جودة المعلومات والبيانات المتوافرة لدى الدوائر والبلديات كافة، وإتاحة فرصة لتقديم الخدمات الإلكترونية بناء على بيانات ذات جودة عالية

## تفعيل نظام الدخول الموحدة لمستخدمي الانترنت في الأماكن العامة

سعى المشروع إلى نشر الوصول الدولي عبر WiFi لتعزيز بيئة أمنه لمستخدمي الانترنت في الأماكن العامة. حيث تم تطبيق المرحلة الأولى بنجاح حيث شملت المناطق العامة المدارة من شركتي اتصالات ودو. وستشمل المرحلة الثانية تطبيق النظام على المناطق الغير مدارة من اتصالات ودو. وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الفنادق والمطاعم والمقاهي والمطارات

## مشروع تطوير ختم الكتروني لتسجيل الانشطة عبر الانترنت

بتزايد التجارة الإلكترونية (البيع عبر المواقع الالكترونية) والتي يصاحبها تزايد في حالات النصب والاحتيال تأتي حاجة تطوير ختم ضمان لاعتماد موثوقية الأنشطة التجارية عبر الإنترنت. يهدف المشروع الى تطوير إطار عمل ونظام يمكن الهيئة (بالتعاون مع الدوائر الاقتصادية) من التحقق من وجود النشاط وتطبيقه لمعايير يأتي هذا المشروع امتداد لخدمة (رسالة عدم ممانعة) التي توفرها الهيئة للشركات التي تتقدم بطلب رخصه تشمل وجود الالكتروني من الدوائر الاقتصادية

## قمة الابتكار وريادة الأعمال الرقمية- مبادرة 100X

ضمن جهود الهيئة في تعزيز ريادة الأعمال الرقمية أطلقت الهيئة مبادرة 100 X، والتي تهدف الى تجميع المعلومات المتعلقة بالشركات التي ستنطبق عليها المعايير واختيار أفضل 100 شركة ناشئة تقنية بالدولة وسيتم التركيز على اختيار شركات التي تطبق معايير الابتكار والبعد الريادي الرقمي، وتبني الشركات المرشحة للعمل من خلال مختبر الابتكار الحكومي للاستفادة من الحلول التقنية المقدمة من الشركات العالمية في المختبر

## مشاركات الإدارة عالمياً

تحرص دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على المشاركة القوية في مختلف فعاليات الاتحاد الدولي للاتصالات بما فيها منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات وينسجم حضور الدولة في هذه المحافل العالمية مع رؤية القيادة الرشيدة حول أهمية تعزيز تنافسية دولة الإمارات، ومساهماتها الفاعلة في الشؤون الدولية ومن بينها الجهود المبذولة لخدمة أهداف التنمية المستدامة التي يسعى المنتدى لتحقيقه في جميع أنحاء العالم. ويعكس حضور الدولة في هذه القمة أيضاً مدى اهتمامها بقطاع الاتصالات والمعلومات ودوره في التحول الرقمي وصناعة مستقبل قائم على التنمية المستدامة، والذكاء الاصطناعي والمعرفة.

## اتفاقيات ومذكرات تفاهم

■ أكتوبر 2018، اتفاقية الشراكة والتعاون هوية الإمارات الرقمية الوطنية بين دبي الذكية، و الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات، وهيئة الأنظمة والخدمات الذكية في أبوظبي، التي تتيح للمؤسسات والأفراد إتمام معاملاتهم عن بُعد في أي مكان وأي وقت، من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، كما تسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، إضافة إلى مزودي الخدمات الآخرين، عبر الهواتف الذكية.

■ يوليو 2018، توقيع مذكرات التفاهم مع أكثر من 30 جهة اتحادية ومحلية للتعاون في مبادرة بأشر حيث تستهدف مبادرة بأشر» 20% من إجمالي تسجيل الرخص التجارية الجديدة في الدولة، وتوفر إجراء 6 معاملات تجارية، و 8 خدمات بصورة إلكترونية كاملة.

## السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021

تنفيذ مشروع الهوية الرقمية بالشراكة مع حكومة دبي الذكية وحكومة أبوظبي لتطوير هوية رقمية موحدة بالإمارات، بما يواكب استراتيجية الإمارات بتنفيذ مشاريع موحدة على مستوى الدولة لتحقيق مستهدفات مئوية الإمارات 2071.

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## إحصائيات الإدارة

- ربط 25 جهة اتحادية و31 جهة محلية تتوزع على كل من ابوظبي والفجيرة والشارقة وعجمان ورأس الخيمة
- إطلاق خدمة الدخول الذكي على 73 موقع الكتروني و21 تطبيق هاتف ذكي
- عدد الأفراد المسجلين المعرفين بالبطاقة والبصمة في نظام الدخول الذكي (verified users) بلغ 125,000 مسجل جديد
- زيادة عدد الجهات الحكومية التي تستفيد من خدمه خاصية التحقق من صحة هوية المسجلين عبر خدمة التسجيل الذكي مما يعزز دقة بيانات مستخدمي الخدمات الالكترونية وبالتالي تحسين نوعية وقنوات تقديم الخدمة
- ربط 38 جهة اتحادية ومحلية على الرابط المؤسسي وتوفير 88 خدمة عبر المنصة
- 31.30 مليون عملية تمت على الرابط المؤسسي لتاريخ ديسمبر 2018
- مبادرة مبروك ما ياك تمت بتكامل خدمات 11 جهة محلية واتحادية وتم ربط 28 مستشفى وتسجيل 6815 طفل لغاية ديسمبر 2018
- 2303 عدد طلبات حجب أو رفع الحجب عن المواقع الإلكترونية وفقاً لسياسات النفاذ للإنترنت
- تم قياس سعادة المتعاملين عن عملية ترخيص مسجلين النطاقات المعتمدين حيث أن المستهدف هي 87% مما يعكس زيادة بالرضا عن السنة السابقة ب 40%
- 460435 عدد المستفيدين من محاضرات إرشادية عن أمن المعلومات
- 243 منشورات التوعية الأمنية عبر وسائل الإعلام
- 13 تقرير أمني
- 293 طلب الاستجابة للحوادث الإلكترونية
- 40 برنامج تدريبي في مختبر الابتكار
- تم تدريب 3485 طالب وطالبة في المخيم الصيفي 2018

## قائمة بالمشاريع الابتكارية:

مركز إبداع الحكومة الرقمية	فحص الخدمات الحكومية
	الطباعة ثلاثية الأبعاد
	بناء القدرات في الواقع الافتراضي
	مشروع اللعبة الافتراضية للخدمة الوطنية
	الدراسة البحثية للمهارات والخبرات المواطنة
	مشروع الابتكار من خلال المصدر المفتوح للمجتمع
	مشروع منصة التدريب الابتكارية تدريب
	دراسة الروبوتات في دعم خدمات الهيئة
	العملة العربية الرقمية
	مستقبلنا
إدارة السياسات والبرامج	تحليل البيانات الكبيرة
	الرابط الحكومي للخدمات
	الدخول الذكي SmartPass
	الهوية الرقمية UAE Pass
	نقطة النفاذ للإنترنت
	مبادرة صندوق المتعامل
	مشروع مبروك ما ياك
	مشروع باشر اعمالك في 15 دقيقة
	منصة تحليل البيانات الذكية Cloud Analytics
	X100
	منصة تحليل البيانات الذكية Cloud Analytics
	مشروع استراتيجية ونظام البيانات الذكية الوطني
متجر الإمارات للتطبيقات الذكية «UAE APPS»	
النظام الوطني لإدارة العلاقة مع المتعاملين NCRM	

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## إنجازات أخرى

- اعتمادا على استراتيجية الذكاء الاصطناعي وبهدف ربط تقنيات الذكاء الاصطناعي بتطوير التحول الرقمي في الدولة نفذت الهيئة ومن خلال مركز الابتكار الحكومي عدة مشاريع كالمسرح التفاعلي بتقنية الابعاد الثلاثية (120 درجة) و الشاشة التفاعلية الثابتة، ومختبر الطباعة ثلاثية الابعاد وسخرتها لخدمة العديد من الاغراض التعليمية واعداد الدراسات ومحاكاة الواقع الافتراضي.
- إطلاق المختبر الرقمي كمرشد لمتجر تطبيقات الحكومة من خلال بيئة وأدوات ذكية قادرة على اختبار التطبيقات في المناطق الحيوية، لتساعد الجهات الحكومية على تحديد مجالات التحسين قبل إطلاق التطبيقات الخاصة بها من خلال عدة اختبارات كاختبار التوافق و التحليل الثنائي وتحليل التعليمات البرمجية، و التحليل الديناميكي واختبار الاختراق على مستوى تشغيل التطبيقات والتحقق من الثغرات الامنية التي يمكن استغلالها، اختبار المحاكاة من خلال محاكاة الاستخدام الواقعي للتطبيق وغيرها ورفع تقارير مفصلة للجهات عقب الانتهاء من عملية الاختبار ليكون كمرجع لها.
- توفير الاستشارات التقنية من خلال مركز الابتكار الحكومي وبالتعاون مع بيوت الخبرة العالمية بهدف انجاز خطط التحول الرقمي في الدولة من خلال الجهات الحكومية حيث عمل المركز على تقديم الدعم الفني والاستشاري للجهات من حيث تقييم التطبيقات الذكية وفحص الية البنية التركيبية للتطبيقات ذات العلاقة بالخدمات الحكومية
- بهدف تطوير القدرات المؤسسية للهيئة من خلال مختبر الابداع الحكومي كقناه لتطوير الخدمات الحكومية وفق تقنيات الثورة الصناعية الرابع قامت الهيئة بتنفيذ حزمة من المشاريع مثل مشروع العمليات والتشريح البشري الافتراضي و مشروع المساعد الافتراضي للهيئة من خلال الذكاء الاصطناعي ومشروع مختبر التشفير وتعددين العملات الرقمية و الدراسة البحثية لاستشراف المستقبل والذكاء الاصطناعي و مشروع تحديد غرف الاجتماعات من خلال إنترنت الأشياء
- تماشيا" مع رؤية الدولة بضمن التكامل مع محاور الثورة الصناعية الرابعة لدراسة كفاءة وقدرات مواطني الدولة في مجال الاتصالات و المعلومات للاعوام القادمة و الربط مع احتياجات السوق و التطورات العالمية تسعى الهيئة الى انفاذ العديد من المشاريع الابتكارية مثل مشروع اللعبة الافتراضية – الخدمة الوطنية و مشروع منصة التدريب الالكترونية من خلال اليوتيوب و مشروع منصة التدريب الابتكارية (تدريب) و مشروع الابتكار من خلال المصدر المفتوح للمجتمع و الدراسة البحثية للمهارات والخبرات المواطنه مشروع منصة التعلم الرقمي لإيجاد حلول للتحديات العالمية (بلا كتب وكليات تقليدية).

- ضمن الاطار التشغيلي للخطة الوطنية للحكومة الذكية والتزاما مع الاستعداد لمستقبل الامارات 2030 والموائمة مع استراتيجية الذكاء الاصطناعي والاستراتيجية الوطنية للابتكار حددت الهيئة ابرز المبادرات ذات الأولوية لتنفيذها ضمن عدة محاور منها: بناء وتطوير البنية التحتية الذكية smart infrastructure الهوية الرقمية UAE Pass، تحليل البيانات الذكية، تطوير الخدمات الحكومية الذكية مع الاخذ بعين الاعتبار بناء وتطبيق اطار تنظيمي للحكومة الذكية يشمل السياسات والتشريعات الناظمة و ادارة حوكمة اعمال الحكومة الذكية.
- اعتمادا على استراتيجية الذكاء الاصطناعي وبهدف ربط تقنيات الذكاء الاصطناعي بتطوير التحول الرقمي في الدولة نفذت الهيئة ومن خلال مركز الابتكار الحكومي عدة مشاريع كالمسرح التفاعلي بتقنية الابعاد الثلاثية (120 درجة) والشاشة التفاعلية الثابتة، ومختبر الطباعة ثلاثية الابعاد وسخرتها لخدمة العديد من الاغراض التعليمية واعداد الدراسات ومحاكاة الواقع الافتراضي.
- تسعى الهيئة وبالتنسيق مع المرخص لهم إلى إبراز جانب مهم من جوانب ريادةتهما ومساهمتهما الفاعلة في تنمية قطاع الاتصالات والانترنت من خلال تأكيد دورهما الفعال في دعم انتشار واستعمال الإصدار السادس لبروتوكول الانترنت IPv6 على شبكاتهم في الدولة، وقد قامت الهيئة ممثلة بإدارة أسماء النطاق (aeDA.) بتأسيس بنية تحتية لإدارة نطاق المستوى العلوي لرمز دولة الإمارات للتوافق مع النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، ويوفر نظام السجل لاسم النطاق ae. واسم النطاق العربي. امارات إمكانية إضافة عناوين النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت (IPv6) لمشغلين نظام اسم النطاق (DNS) لمساعدة عملائهم الذي يريدون تقديم خدماتهم عبر سحابة بروتوكول الإنترنت (IPv6).
- لضمان تنفيذ مشاريع الخدمات الذكية وفق منظور المتعامل والمستخدم حددت الهيئة مشروع مختبر تجربة المستخدم الوطني (UX) وذلك من خلال بناء ادلة تجربة المستخدم وبناء الأدوات التقنية وبناء المساعد الافتراضي Virtual Assistant Services التي تضمن تلبية متطلبات المتعاملين وفق رحلة المتعامل للخدمات حيث نفذت الهيئة المشروع من خلال وحدة البحث والتطوير في مركز الابتكار الحكومي
- تم تطوير مساعد رقمي افتراضي Virtual Assistant مبني على أساس الذكاء الاصطناعي. يعتبر قناة التواصل الأولى مع متعاملي الهيئة، يستطيع المساعد الافتراضي التواصل بالمحادثة الصوتية والنصية مع المتعاملين. يستطيع المستخدم من خلاله الاستعلام والتقديم على خدمات الهيئة مستخدما الـ "Ambient Intelligence". وبشكل مستمر يتم تغذيته وتدريب المساعد الافتراضي لرفع مستوى دقة اجاباته عن طريق تحليل المكالمات المسجلة بين مركز الاتصال والمتعاملين وتغذيتها للذكاء الاصطناعي مستخدما الـ "Machine Learning"، ويستهدف المشروع ٣٤ خدمة قابلة للتطبيق دون الرجوع للموظفين

# إدارة التطوير قطاع المعلومات والحكومة الذكية

## انجازات أخرى

المبادرة 4	المبادرة 3	المبادرة 2	المبادرة 1	عنوان المبادرة
حملة الأسبوع الوطني للوقاية من التمر	مبادرة حماية	برنامج نحميك يا وطن	سفراء الإمارات للأمن الإلكتروني	عنوان المبادرة
أطلقت وزارة التربية والتعليم بالتعاون مع المجلس الأعلى للأهوية والطفولة وبمشاركة أكثر من ٢٠ جهة محلية واتحادية "حملة الأسبوع الوطني للوقاية من التمر" بهدف رفع مستوى الوعي حول ظاهرة التمر في جميع أنحاء الإمارات	تأسست "مبادرة حماية" إحدى مبادرات وزارة تنمية المجتمع والتي تشمل على "برنامج لا أقبل" بهدف نشر ثقافة حقوق الطفل في المجتمع.	تأسس "برنامج نحميك يا وطن" إحدى مبادرات شرطة أم القيوين كمبادرة مجتمعية لتعزيز المواصلة الصالحة وإشراك كافة المواطنين والمقيمين في الحفاظ على أمن المجتمع وتشجيع روح المبادرة الفردية لإيصال المعلومات الأمنية أو الظواهر السلبية أو الإجرامية لجهاز الشرطة وجعل أفراد المجتمع هم العون لرجال الشرطة وتوعية المجتمع بأهمية المعلومات وعدم التقليل من شأن أي ملاحظة أو معلومة صغيرة.	تأسست "مبادرة سفراء الإمارات للأمن الإلكتروني" إحدى مبادرات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات لتدريب نخبة من الطلبة في الإمارات ليمثلوا الفريق كسفراء في تعزيز ونشر الوعي الأمني الإلكتروني في جميع أنحاء دولة الإمارات	نبرة:
مكافحة ظاهرة التمر والوقاية منها في مدارس الدولة	نشر ثقافة حقوق الطفل في المجتمع الإماراتي	مشاركة مجتمعية فاعلة للحفاظ على أمن إمارة أم القيوين	بناء ثقافة إلكترونية آمنة في دولة الإمارات العربية المتحدة	الرؤية:
ضمان حق الطفل في التعليم والحماية من أشكال العنف كافة	توعية وتثقيف الطفل بحقوقه وواجباته والوسائل الكفيلة بعدم قبول الإساءة	تقديم خدمة إلكترونية ذكية تساهم في الحفاظ على أمن إمارة أم القيوين عبر المشاركة المجتمعية	تمكين الطلبة الإماراتيين ليمثلوا الفريق كسفراء الإمارات للأمن الإلكتروني ويساهموا في تعزيز الوعي الأمني الإلكتروني في جميع أنحاء الدولة	الرسالة:

## انجازات أخرى

المبادرة 4	المبادرة 3	المبادرة 2	المبادرة 1	عنوان المبادرة
حملة الأسبوع الوطني للوقاية من التمر	مبادرة حماية	برنامج نحميك يا وطن	سفراء الإمارات للأمن الإلكتروني	عنوان المبادرة
زيارة المدارس الحكومية والخاصة لإلقاء الضوء على شتى المسائل المتعلقة بالتمر ماهية التمر وأشكاله المختلفة ما هو التمر عبر الإنترنت؟ ما هي خصائص الشخص المتمر وتأثير التمر على الأطفال؟ كيف يمكن أن يؤثر التمر سلباً على حياتهم وصحتهم العقلية؟ ماذا يتصرف المتمرون بالطريقة التي ينصرفون بها؟	حماية الأطفال من الإساءة إلكترونياً حماية حقوق الأطفال إلكترونياً نشر ثقافة التوعية والتعليم بالمخاطر الإلكترونية بين الطلبة في مدارس الدولة	تعميق الشعور بالأمن والأمان في المجتمع عامة والتجمعات في الأحياء السكنية بصفة خاصة حماية مكتسبات الوطن مسؤولة مجتمعية تعزيز المواصلة الصالحة ورسد الممارسات السلبية مسؤولة مجتمعية نحميك يا وطن تشمل خمسة مجالات رئيسية: الطوارئ، الأمن، المجالات الإنساني والاجتماعي	تدريب نخبة من الطلبة تتراوح أعمارهم بين ١٤ إلى ١٨ في مدارس مختارة في الدولة تحسين مهارات التقديم والعرض بين الطلبة في الدولة رفع مستوى الوعي عن أفضل الممارسات الأمنية بين العامة	الأهداف:



## يعد الطيف الترددي ثروة وطنية طبيعية نادرة الوجود ومحدودة، متاحة للاستخدام لجميع الدول

- عملية إدارة الطيف بفاعلية في أي دولة يحسن من كفاءة استخدام الترددات بفاعلية أكبر والذي ينتج عنه جودة الخدمات المقدمة من قبل المستخدمين.
- يعتبر الطيف الترددي مرن الموارد الطبيعية المحدودة في دولة الإمارات، وتعمل الهيئة من خلال إدارة الطيف الترددي على حماية هذا المورد الطبيعي النادر، والاستفادة القصوى منه عن طريق استخدام أحدث التكنولوجيا المتخصصة في إدارة الطيف الترددي، كما تقوم الهيئة بإعداد ونشر خطة وطنية للطيف الترددي متخصصة لتقديم خدمات الاتصالات عملاً بالمادة ٤٦ من القانون، وتختص الهيئة بتوزيع الطيف الترددي المخصص لتقديم خدمات الاتصالات عملاً بالمادة ٤٨ من القانون، كما تقوم الهيئة بتحصيل الرسوم التي تفرضها اللجنة العليا بشأن التراخيص وأي مبالغ أخرى بشأن الطيف الترددي عملاً بالمادة رقم ١٨ من القانون.



## قسم مراقبة الطيف الترددي

يقوم فريق قسم مراقبة الطيف الترددي بعدد من المهام التحليلية و الميدانية التي تختلف حسب طبيعتها، ويمكن تصنيفها على النحو التالي:

- الفعاليات: تأمين الترددات قبل وأثناء الفعاليات.
- الصيانة: الصيانة الوقائية والتصحيحية لأنظمة رصد الطيف الترددي.
- المراقبة: مراقبة الطيف الترددي وحل التداخلات.
- التغطية المتجاوزة للحدود: تنفيذ الاتفاقيات الموقعة بين دولة الإمارات والدول المجاورة.
- القياسات الميدانية: التأكد من شاعرية الطيف الترددي.
- أخرى: وتشمل أعمال إنجاز المشاريع والزيارات والمشاركات الأخرى.

## قسم مراقبة الطيف الترددي

يقوم الفريق بالمشاركة في الفعاليات مثل الفورميلا ١ وجوائز الطائرات بدون طيار، حيث يتم فحص أكثر من 30 ألف تردد اجمالي هذه الفعاليات، والتعامل مع التداخلات بصورة فورية.



## أتمته نظام إدارة الطيف الترددي

- مع بداية 2017 تمت ترقية النظام ليصبح إلكترونيًا:
- لا يتطلب تدخل المهندسين في إجراء الدراسات الفنية
- يقوم بعملية التجديد الذكي (Smart Renewal)
- تحسينات جذرية على نظام التقديم الإلكتروني:
- تتيح للمستخدم عملية التغذية الاسترجاعية في أي وقت
- مواثمة الرؤية لذوي الاحتياجات الخاصة المصابين بعمى الألوان
- يسهل تصفحه بغض النظر عن حجم الشاشة المستخدمة (Responsive)

## ترؤس المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC12

فازت دولة الإمارات برئاسة المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية WRC12 ممثلة بالمهندس/ طارق العوضي، المدير التنفيذي لإدارة شؤون الطيف الترددي. مما عزز ريادة الدولة على مستوى العالم في مجال الاتصالات الراديوية.



### رئاسة اجتماع CPM1-19 في الاتحاد الدولي للاتصالات



كما فازت دولة الإمارات برئاسة اجتماع CPM19-1 في الاتحاد الدولي للاتصالات ممثلة بالسيد خالد العوضي، مدير قسم البث الإذاعي وخدمات الفضاء بإدارة شؤون الطيف الترددي.

### رئاسة الفريق العربي الدائم للطيف الترددي



نجحت الإدارة في فوز دولة الإمارات برئاسة الدول العربية من خلال قيادة الفريق العربي الدائم للطيف الترددي، وبالتالي قيادة المجموعة العربية في الاتحاد الدولي للاتصالات.

### التحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2019

تم تشكيل فريق وطني للتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2019 برئاسة هيئة تنظيم الاتصالات ممثلة بإدارة الطيف الترددي.

تشارك إدارة الطيف الترددي في مجموعات العمل ولجان الدراسات بالاتحاد الدولي للاتصالات، وتم تقديم أوراق عمل من الإدارة في هذه الاجتماعات وبالتالي القدرة على الدفاع عن مصالح الدولة من خلال المشاركة في هذه الاجتماعات.

### مبادرات ومشاريع أقسام الموارد البشرية:

#### قسم تخطيط الموارد البشرية:

- تمشيا مع الأجندة الوطنية ورؤية الإمارات 2021 في تعزيز سياسات توظيف الوظائف في كافة الجوانب وتقديم الحوافز لرفع معدلات المواطنين العاملين في القطاعات المختلفة، شاركت الهيئة محلياً نخبة الجامعات والكليات في معارض التوظيف والفعاليات التي تدعم توظيف وتأهيل الكوادر الوطنية الشابة وعددها بهدف استقطاب المواهب الإماراتية والترويج الإيجابي لدور الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وما يمكنها تقديمه للطلبة والخريجين.
- تحرص الهيئة على رفع نسبة التوظيف في كافة قطاعاتها من خلال توظيف الكوادر الوطنية المؤهلة على الشواغر بفئاتها والمبادرة بالإحلال بحيث يتم تأهيل المواطنين للشغل وظائف يشغلها غير مواطنين، وبلغت نسبة التوظيف 86.49% في 2018 بزيادة نسبتها 1.87% عن العام الذي سبقه.

#### قسم إدارة المواهب:

- بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب لكل موظف ما يعادل 38 ساعة في عام 2018 وبلغ إجمالي نسبة المتدربين 88.5% من مختلف الفئات الوظيفية وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والندوات وورش العمل داخل الدولة وخارجها.
- تم عقد (43) ورش تدريبية في مجال الابتكار وذلك بحضور 148 موظف من فئات مختلفة والتي ترتب عليها الخروج بعض مبادرات ابتكارية.
- وساهمت الهيئة وبالتعاون مع مختلف الجهات الأكاديمية بتدريب عدد 20 طالب وطالبة ضمن متطلبات التدريب العملي كلاً حسب تخصصه العلمي.

#### قسم شؤون الموظفين:

- تحرص إدارة الموارد البشرية على تحسين وتقديم أفضل الخدمات لموظفيها، حيث تعمل على متابعة وتطوير أنظمة الموارد البشرية بشكل مستمر، حيث قامت الإدارة بقياس رضا الموظفين عن الخدمات الداخلية ومدى سهولة استخدام النظام المعمول به في الهيئة وتم استجابة 155 موظف حيث كانت نسبة رضا الموظفين عن استخدام خدمات الموارد البشرية والخدمة الذاتية بنسبة 69% من مجموع عدد الموظفين الذين قاموا بتعبئة الاستبيان.

## مشاركات الإدارة محلياً

قامت إدارة الموارد البشرية باستقبال عددا من المؤسسات الحكومية التي ترغب بعمل مقارنات معيارية باعتبار الهيئة نموذجا يحتذى به.

كم قام موظفو إدارة الموارد البشرية بعدد من المشاركات ذات الصلة بالمسؤولية المجتمعية كالمشاركة في فعاليات المرأة "يوم المرأة العالمي والإماراتي" ومشاركة الموظفين الشباب وتمكينهم في فعاليات التحدي الرياضي للحكومات.

## قرارات

بادرت إدارة الموارد البشرية في شهر فبراير 2019 بتطبيق اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وذلك تنفيذاً لقرار مجلس الوزراء رقم (1) لسنة 2018، ونتج عن تطبيق اللائحة تحديث للسياسات والقرارات المعنية بموظفي الهيئة.

## مبادرات الادارة في أسبوع الابتكار

لقد قامت إدارة الموارد البشرية بالمشاركة في أسبوع الابتكار لسنة 2018 من خلال عقد ورشات خاصة بالابتكار كصناعة الابتكار التي تم عقدها في مبنى الهيئة في دبي وأبو ظبي وتهدف هذه الدورة الى نشر مفاهيم وأدوات الابتكار وكيفية تحفيز وتوليد الأفكار الابتكارية التي يمكن أن تظهر بشكل مشروع أو منتج يساهم في تقليص وقت أو رفع جودة الإجراءات أو المنتجات الخاصة بالهيئة. وقد تم تدريب الموظفين أيضاً على القبعات الست التي تصقل مهارات الموظفين بطريقة مبتكرة في الحوارات وترفع من فهم الموظفين للأطراف الأخرى خلال الاجتماعات والحوارات.

## الاحصائيات

### الدوران الوظيفي

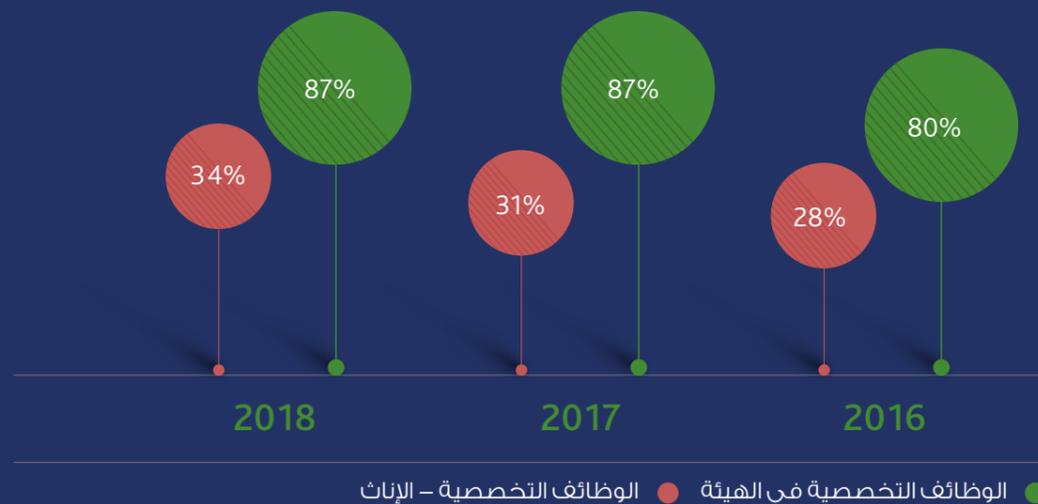
من منطلق حرص الهيئة بتهيئة موظفيها المواطنين، قامت بوضع خطة للإحلال والتوظيف مما أدى إلى ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي بين الموظفين الوافدين إلى 23% في عام 2018.

### الدوران الوظيفي - للموظفين الوافدين



### الوظائف التخصصية - الإناث

المرأة تشغل 34% من وظائف الفئة التخصصية بالهيئة، وهذا يدل أن للمرأة دور محوري في كافة الوظائف والأخص التخصصية.



## الساعات التدريبية (2016-2017-2018)

بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب لكل موظف ما يعادل 38 ساعة في عام 2018 وبلغ إجمالي نسبة المتدربين 88.5% من مختلف الفئات الوظيفية وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والندوات وورش العمل داخل الدولة وخارجها.



كما يعمل القسم على توفير وتزويد كافة المتعاملين بالهيئة بالمعلومات والارشادات اللازمة والتجاوب مع مقترحاتهم وشكواهم وتطلعاتهم بمستوى متميز من الدقة والضمان التواصل مع كافة المتعاملين وتعريفهم على خدمات الهيئة المقدمة والتجاوب مع متطلباتهم وتوقعاتهم، وتنظيم ومتابعة تطبيق وتنفيذ اتفاقيات مستوى اتفاقيات الخدمات المبرمة مع المعنيين سواء كان داخلياً أو خارجياً.

ويقوم القسم بإعداد برامج تدريبية لموظفي إسعاد المتعاملين لضمان استمرار تقديم الخدمات بالمستوى الأفضل أو بحسب ما يتم تطويره من الخدمات، ومراقبة وتقييم جودة التعامل مع المتعاملين عبر جميع القنوات وتقييم دقة المعلومات وجودة اللغة المستخدمة بشكل دوري والعمل على تحسينها بشكل مستمر، والتأكد من تطبيق معايير برنامج الامارات للخدمة الحكومية المتميزة بجميع محاور إطار تطوير الخدمات ودليل سعادة المتعاملين.

وتنشط بالقسم مهمة التنسيق مع الإدارات الخدمية من أجل القيام بدراسات ومشاريع تضمن تطوير الخدمات وطرق تقديمها، ومتابعة تحسين وتطوير عمليات نظام إدارة علاقات المتعاملين والتأكد من دقة البيانات والمعلومات المدخلة، وإدارة وتشغيل نظام CRM وإعطاء الصلاحيات للمستخدمين وتدريبهم على النظام ومتابعة أداء الموظفين على النظام ورفع التقارير الدورية الخاصة بسير العمل.

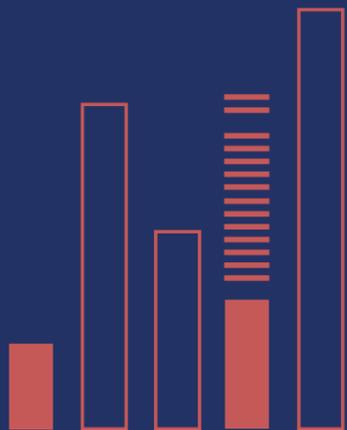
كما يدرس القسم ويحلل احتياجات وتوقعات المتعاملين والعمل على تبني المجدي منها وما يؤثر إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة ومستوى الرضا المحقق، ويرسم ويوثق عمليات قسم إسعاد المتعاملين بالتعاون مع إدارة التطوير المؤسسي مع رفع النتائج بشكل دوري على نظام أداء.

## قسم إسعاد المتعاملين

يتولى قسم إسعاد المتعاملين مسؤولية ضمان تامين مستوى خدمات متميز موحد لكافة عملاء الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر قنوات الاتصال والعناية بالمتعاملين ومراكز إسعاد المتعاملين من خلال تأمين بيئة ووسائل عمل ذات مستوى عالي من السهولة واليسر والدقة والتميز وفق أحدث وسائل التكنولوجيا العالمية. كما يعمل على وضع مؤشرات لمراقبة أداء الخدمات المقدمة بالتنسيق مع إدارة التطوير المؤسسي للاعتماد والتطبيق، والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية لضمان تقديم خدمات الهيئة بدرجة عالية من الكفاءة والجودة، وجمع البيانات والاحصائيات المتعلقة بمجالات خدمة عملاء الهيئة عبر قنوات تقديم الخدمات وتحليل المعلومات الواردة من الدراسات ومسوحات رضا المتعاملين ومن اقتراحات وشكاوى المتعاملين واستخدام النتائج في صياغة خطط وبرامج وإجراءات تحسينية لرفع مستوى الخدمات المقدمة أو اقتراح خدمات جديدة.

## احصائيات عام ٢٠١٨ :

- عدد متعاملي مراكز إسعاد المتعاملين 14358
- عدد المكالمات المستلمة 93271
- عدد الرسائل البريدية 42202
- عدد الاستفسارات 11413
- عدد الشكاوى 843
- عدد الاقتراحات 122
- عدد طلبات فض النزاعات 29187



# أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

## الإمارات تترأس الندوة العالمية السادسة عشرة للمؤتمرات العالمية للاتصالات



ترأست دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الندوة العالمية السادسة عشرة للاتحاد الدولي للاتصالات المعنية بالمؤتمرات العالمية للاتصالات والتكنولوجيا، والتي اختتمت أعمالها في العاصمة السويسرية جنيف في 13 من ديسمبر 2018، بحضور 350 شخصية من 85 دولة.

## الإمارات تترأس اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي



ترأست دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الاجتماع الرابع والعشرين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي، والذي عقد في العاصمة الأردنية عمان بمشاركة 14 دولة عربية. وناقش الاجتماع عدد من المواضيع المهمة المتعلقة بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية، بالإضافة إلى مواضيع أخرى مهمة مثل تقارير رؤساء مجموعات العمل حول بنود جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية (WRC-19)، ومواقف المجموعة العربية والوثائق العربية المقترحة للاجتماع التحضيري للمؤتمر (CPM19-2).

## تقرير "واسيدا" الياباني: الإمارات السادسة عالمياً في المشاركة الإلكترونية

### تقرير "واسيدا" الياباني

الإمارات السادسة عالمياً

في المشاركة الإلكترونية



حققت دولة الإمارات مراكز متقدمة في عدد من المؤشرات المتضمنة في تقرير واسيدا للحكومات الإلكترونية الصادر عن معهد واسيدا الياباني للحكومة الإلكترونية، حيث بلغت دولة الإمارات المرتبة السادسة عالمياً في مؤشر المشاركة الإلكترونية، متفوقة على تايبان وفنلندا، ومتقدمة مرتبة واحدة عن العام السابق، حيث احتلت المركز السابع وفقاً لتقرير عام 2017. وباحتساب التكرار في نتائج الدول التي سبقت الإمارات، فإن مركزها الفعلي هو الثالث عالمياً في قراءة مؤشر المشاركة الإلكترونية بتسجيل بلغ 8.5 على سلم مكون من 10 نقاط.