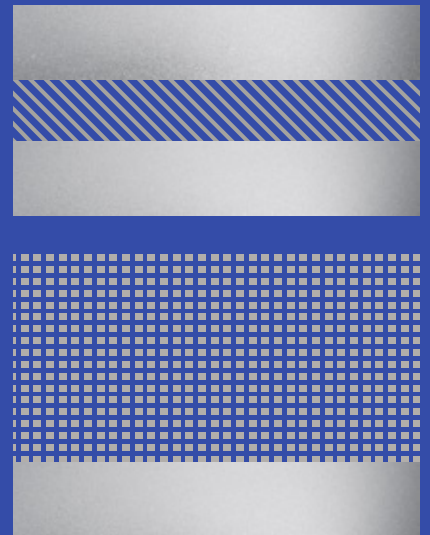
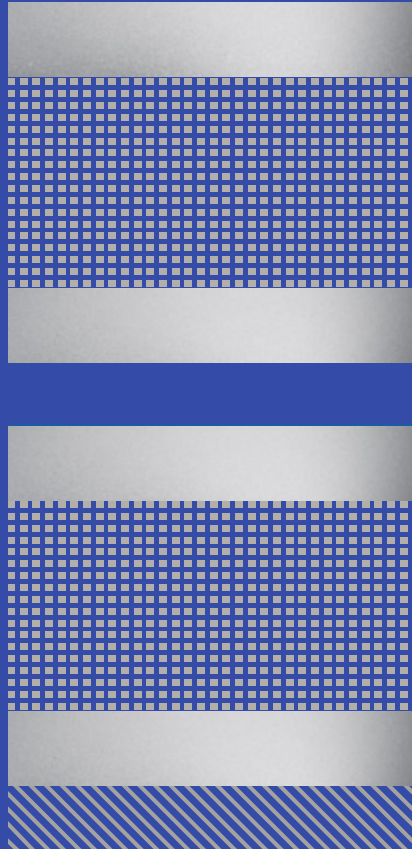
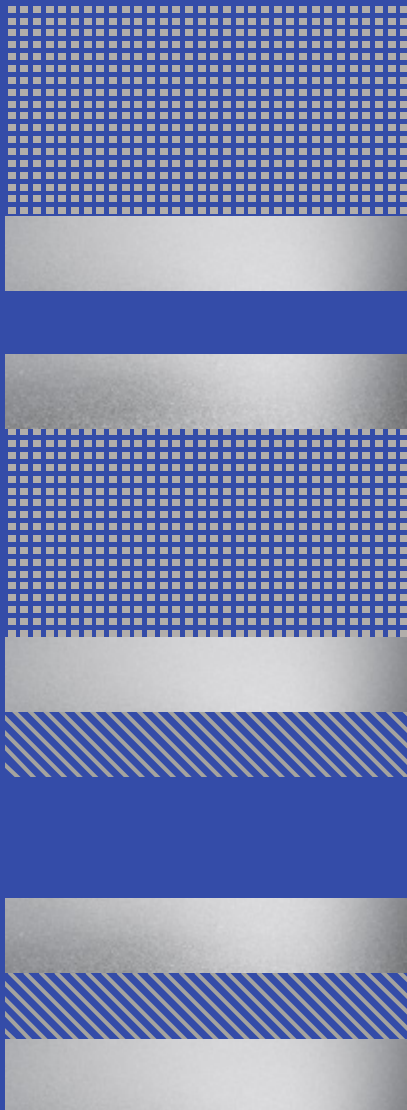


التقرير السنوي 2019



المحتويات

06

كلمة المدير العام

04

كلمة رئيس مجلس الإدارة

02

الرؤية، الرسالة القيم المؤسسية

17

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

16

إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

08

أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام 2018

31

قطاع الخدمات المساندة

20

قطاع المعلومات والحكومة الالكترونية

18

قطاع الاتصالات

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 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

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

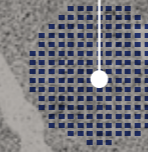
نسعى لتمكين موظفينا في اتخاذ القرارات والمشاركة في تحقيق الأهداف ضمن بيئة عمل محفزة.

التعاون والتفاعل

العمل مع المعنيين بشكل تشاركي وبناء لتطوير وتطبيق آليات العمل (داخلياً وخارجياً).

الالتزام

ملتزمون بمسؤولياتنا تجاه الدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع.



كلمة رئيس مجلس الإدارة

شعب لا يعرف المستحيل

”
بنهاية 2019، تفتتح دولة الإمارات العربية المتحدة عهداً جديداً من التخطيط للمستقبل المشرق بإذن الله، وذلك من خلال الإعلان عن 2020 عاماً للاستعداد للخمسين المقبلة. تكمن خصوصية هذه المرحلة في أننا اليوم نضع اللمسات الأخيرة على فصل من الإنجازات التي أدهشت العالم، ابتداءً من قيام الاتحاد على أيدي القادة المؤسسين رحمهم الله، ووصولاً إلى ما نشهده من تطور في كل المجالات مما جعل دولة الإمارات قصة عالمية تحكي ومثلاً إنسانياً في اختصار الزمن وتحقيق المعجزات.“

“

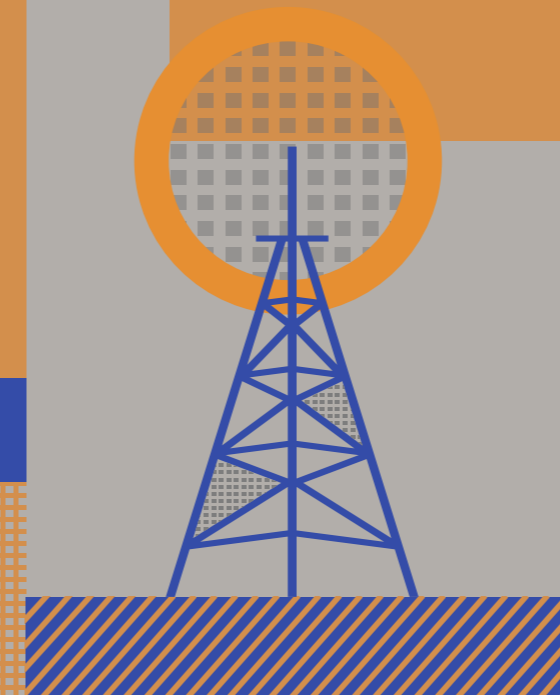
إن كل ما تحقق حتى الآن ما هو إلا تأسيس لما سيأتي. وهذا ينطبق على ما أنجزته الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في 2019 وما قبله. ونحن ندرك حجم التحديات والأعباء الملغاة على عاتقنا كهيئة حكومية عموماً، وكجهة مسؤولة عن قطاع الاتصالات والمعلومات بشكل أكثر خصوصية. فنحن نعيش مرحلة تاريخية أصبحت فيها تقنيات الاتصالات هي المحرك الرئيس لكل التطورات والإنجازات البشرية، وهذا هو جوهر ما يسمى بالثورة الصناعية الرابعة التي تمتاز باختراقاتها المذهلة في الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والروبوتات والطباعة ثلاثية الأبعاد والمواصلات الذكية غير المأهولة وغيرها.

وحيث أن هذه المحاور جميعاً تعتمد على البنية التحتية للاتصالات، فإن دور الهيئة سيكون أكثر أهمية خلال المرحلة المقبلة. من هنا حرصت الهيئة على إطلاق أول استراتيجية وطنية للجيل الخامس على مستوى المنطقة. وكما هو معلوم فإن الجيل الخامس هو الحاضنة الطبيعية للاتصالات في عصر المدينة الذكية، حيث تتواصل ملايين الأجهزة فيما بينها لخدمة الإنسان.

إننا نختمم فصلاً جديداً من عمر اتحادنا الشامخ، لنفتح فصلاً جديداً بالاستعداد لخمسين عاماً قادمة. ورهاننا في ذلك يبقى على كوادرننا الوطنية الشابة التي نهلت من تراث الآباء، وتمتلك قدراً عالياً من التفاعل مع العصر وأدواته، وتدرك أهمية التفكير الخلاق والمبدع خارج الأطر الجامدة. فكما قال صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله: ما كان يصلح في الماضي، قد لا يصلح للمستقبل، وما نفعنا في العشرين سنة السابقة، قد لا يكون الأنفع لنا في العشرين القادمة.“

إنني على ثقة بأن إدارة الهيئة وكوادرها سيكونون على قدر المسؤولية في هذه المرحلة، كما كانوا على الدوام. أشكرهم على جهودهم وتفانيهم، وأتمنى لهم المزيد من التقدم في خدمة وطننا الغالي.

سعادة/ طلال حميد بو الهول
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات



كلمة المدير العام



”بدأنا عام 2019 بالحماسة نفسها التي ندشن فيها محطاتنا الجديدة على الدرب، تدفعنا رغبة عارمة لتحقيق أهداف الهيئة التي تمثل أغصاناً في شجرة الأهداف الوطنية الكبرى لدولتنا. غايتنا على الدوام هي المساهمة في رفع اسم الإمارات عالياً وتعزيز مكانتها العالمية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. وهنا نحن اليوم نطوي الصفحة الأخيرة من هذا العام وفي جعبتنا الكثير من الإنجازات التي تحققت، والمشاريع التي وصلنا فيها إلى مراحل متقدمة.“

سعادة/ حمد عبيد المنصوري
المدير العام

لقد استطاعت الهيئة وبجهود أبنائها المباركة أن تضيف إلى رصيدها المزيد من الإنجازات في عام 2019، حيث أطلقت أقصر نطاق حكومي في العالم للبوابة الرسمية للدولة، وهو مؤلف من حرف واحد u.ae، ليجسد معنى الابتكار المتمثل في السهل الممتنع، وهو يمثل عنصر البساطة وسهولة التذكر، كما أنه يعبر عن محورية الإنسان في اهتمامات الحكومة بمختلف مشاريعها وبرامجها وخططها المستقبلية.

وخلال هذا العام أطلقنا الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، والتي نهدف من خلالها إلى خلق فضاء سيبراني آمن، يتيح لكل أفراد المجتمع العمل والتعلم، ويفتح أبواب الاستثمار في هذا القطاع الحيوي. كما عقدنا مؤتمر الإمارات للجيل الخامس حيث اجتمع أكثر من 400 خبير ومختص للنقاش حول مستقبل هذه التكنولوجيا وتأثيرها النوعي على مختلف مناحي الحياة، ونحن اليوم نعزز بأن الإمارات تعد واحدة من 14 دولة أدخلت تطبيقات الجيل الخامس في منظومة اتصالاتها، ونفتخر بأن الجيل الخامس وحتى نهاية عام 2019 يغطي نحو 30% من المناطق المأهولة في دولة الإمارات. وتزيد نسبة التغطية في مدينة أبوظبي لتصل إلى 60%.

لقد أظهر موظفو الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في هذا العام تفانياً كبيراً انعكس جلياً على النتائج التي حققناها، فقد حققت الدولة المركز الإمارات الأول عربياً في مؤشر التنافسية الرقمية لعام 2019، وجاءت الإمارات أولى عالمياً في مؤشر (المنافسة في قطاعي الإنترنت والاتصالات الهاتفية)، وفق تقرير مؤشر المعرفة العالمي، كما حققت المركز الأول بالمنطقة في سرعة اتصال النطاق العريض الثابت.

اليوم ونحن نضع خطوة أولى في عامنا الجديد، عام الاستعداد للخمسين، وضعنا على عاتقنا أن نكون في مقدمة الصفوف للعمل على ما تفتضيه المرحلة من استعدادات، مستنديين إلى ثقافة الابتكار التي ترسخت على مدى الزمن. وإني في هذه المناسبة أدعوا الأخوة والأخوات في الهيئة إلى أن يثبتوا، وقد أثبتوا على الدوام، أنهم أهل للثقة الغالية التي منحتهم إياها قيادتنا الرشيدة وأبناء شعبنا الغالي. اليوم نفتح صفحة جديدة شعارها الاستعداد للخمسين عاماً القادمة، متسلحين بأحدث الوسائل العلمية والعملية المركزة على استشراق المستقبل، ومنطلقين في آفاق المستقبل الرحب نحو المجد الذي يليق باسم الإمارات.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحصل على شهادة المواصفة الأوروبية في نظام إدارة الابتكار



حصلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على شهادة المواصفة الأوروبية في نظام إدارة الابتكار، وقد استلمت سعادة حمد عبيد المنصوري، مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الشهادة من كولين راشميري، مدير عام المطابقة والمخاطر في المعهد البريطاني للمعايير في الشرق الأوسط وإدارة أفريقيا.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق المختبر التفاعلي للشباب



أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بمجلس الشباب بالهيئة مبادرة "المختبر التفاعلي للشباب"، وهي إحدى المبادرات الابتكارية التي تهدف لتفعيل دور الشباب واستثمار قدراتهم وطاقاتهم الإبداعية في اكتشاف وإيجاد حلول وأفكار تساهم في تطوير المبادرات الحكومية وعمل قطاع الحكومة الذكية.

أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام

2019

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق تحدي "هاكاثون الإمارات" تحت شعار "بيانات للسعادة وجودة الحياة"



أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات النسخة الثالثة من "هاكاثون الإمارات"، التحدي الأكبر من نوعه على مستوى الدولة في مجال تحليل البيانات، والذي أقيم في جميع إمارات الدولة خلال فبراير 2019 بالتزامن مع شهر الابتكار.

هاكاثون 3.0
الإمارات
بيانات من أجل السعادة

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

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تعرض تجربة الإمارات الرقمية في المنتدى الإفريقي للاتصالات وتقنية المعلومات بساحل العاج



استعرض سعادة حمد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تجربة دولة الإمارات الناجحة في توظيف قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات لتحقيق التحول الرقمي، باعتبارها نموذجاً يمكن تعميمه والبناء عليه في دول أخرى من العالم. جاء ذلك خلال مشاركة سعادته في جلسة نقاش جمعت عدد من كبار المسؤولين والخبراء ضمن فعاليات المنتدى الإفريقي للاتصالات وتقنية المعلومات، والذي استضافته مدينة أبيدجان في ساحل العاج.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني



أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني وذلك خلال مؤتمر صحفي عقده في مكتبها في أبوظبي ودعي بحضور سعادة حمد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ونخبة من المسؤولين والمدراء العاملين في مجال الأمن السيبراني بالهيئة، وممثلي وسائل الإعلام.

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات توقع اتفاقية (البوابة والتطبيق الموحد)



وقعت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مذكرة تفاهم جماعية مع عدد من الجهات الحكومية والمحلية، وكذلك مؤسسات من القطاع الخاص، بهدف تنفيذ مشروع (البوابة والتطبيق الموحد) بالتعاون مع الجهات الموقعة.



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحصل على شهادة أبطال منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات



حصلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على شهادة أبطال منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات وذلك عن مشروع (مخيم الهيئة الصيفي للابتكار)، وجاء هذه الإنجاز ضمن فعاليات الدورة العاشرة للمنتدى التي عقدت مؤخراً في مدينة جنيف السويسرية بحضور وفود الدول المشاركة وخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مركز إبداع الحكومة الذكية يحصل على شهادة الاعتماد الدولي من معهد الابتكار العالمي



حصل مركز إبداع الحكومة الذكية في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على شهادة الاعتماد من معهد الابتكار العالمي، كأول مركز من نوعه يحصل على هذا الاعتماد في منطقة الشرق الأوسط، ويعكس هذا الإنجاز نجاح الأساليب والمنهجيات والاستراتيجيات الحديثة التي تتبعها مركز إبداع الحكومة الذكية في تطبيق مفاهيم الابتكار في قطاع الحكومة الذكية.

مؤتمر الإمارات للجيل الخامس ينطلق اليوم في دولة الإمارات العربية المتحدة

نظمت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فعاليات مؤتمر الإمارات للجيل الخامس، بمشاركة أبرز المسؤولين والخبراء في هذا المجال لمناقشة الواقع والآفاق والتحديات والفرص المتعلقة بالجيل الخامس، وذلك في منتجع ومارينا ويستين دبي شاطئ الميناء السياحي، حيث جمع المؤتمر أكثر من 400 خبير ومسؤول من مختلف دول العالم، وشهد عدد من الجلسات التي ناقشت أهم القضايا المتعلقة بتقنيات الجيل الخامس وأثرها المحتمل على مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والتجارية.



الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق النسخة الخامسة من مخيم الابتكار



أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فعاليات "مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار" بنسخته الخامسة يوم الأحد 7 يوليو 2019، والتي استمرت إلى 8 أغسطس 2019.

حكومة الإمارات الأولى عالمياً في إطلاق نطاق إلكتروني من حرف واحد لبوابتها الرسمية



أطلقت حكومة دولة الإمارات النطاق الإلكتروني الجديد لبوابتها الرسمية ليكون أول نطاق حكومي في العالم مكون من حرف واحد (U)، بهدف تسهيل وصول جمهور المتعاملين إلى المعلومات والخدمات والمشاريع والاستراتيجيات والقوانين في الدولة.

الإمارات الأولى عالمياً في اشتراكات النطاق العريض وتغطية شبكات الهاتف المحمول

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عالمياً في اشتراكات النطاق العريض للهواتف المحمولة، والمركز الأول عالمياً في تغطية شبكات الهاتف المحمول، والمركز الثاني عالمياً في نسبة اشتراكات الهاتف المحمول، وذلك بحسب نتائج تقرير السياحة والسفر 2019 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي للسياحة والسفر.

الإمارات الأولى إقليمياً في التحول إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت

حققت دولة الإمارات المركز الأول في منطقة الشرق الأوسط في مجال التحول إلى الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) وذلك بحسب الإحصائيات الصادرة عن كل من منظمة راب ان سي سي، شركة أكاماي للتكنولوجيا، وشركة جوجل، ويأتي هذا الإنجاز بعد أقل من عامين على تدشين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مرحلة الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) للمرة الأولى في الدولة.

الإمارات الأولى عربياً في مؤشر التنافسية الرقمية لعام 2019

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عربياً و12 عالمياً ضمن أكثر الدول تنافسية في مؤشر التنافسية الرقمية لعام 2019 والصادر عن مركز التنافسية العالمي التابع للمعهد الدولي للتنمية الإدارية بمدينة لوزان السويسرية، واحدة من أهم الكليات المتخصصة على مستوى العالم في هذا المجال.

الإمارات الأولى عربياً والرابعة عالمياً في إطلاق شبكات الجيل الخامس

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عربياً والرابع عالمياً في (إطلاق واستخدام شبكات 5G) وذلك بحسب مؤشر الاتصال العالمي (The Connectivity Index) الصادر عن (Carphone Warehouse) المتخصصة في المقارنات التكنولوجية، كما حققت الدولة المركز الثالث عالمياً في الترتيب العام في المؤشر الذي يقيس مستوى الاتصال في الدول (Most Connected Countries) من خلال أربعة محاور هي البنية التحتية للتنقل، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصال العالمي، والاتصال الاجتماعي.

بحسب مؤشر المعرفة العالمي 2019 الإمارات تحافظ على ريادتها في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

حافظت دولة الإمارات العربية المتحدة على موقعها في مقدمة الدول في العالم ضمن مؤشرات التنافسية العالمية المتعلقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وذلك بحسب "مؤشر المعرفة العالمي 2019" الذي أعدته مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة بالشراكة مع المكتب الإقليمي للدول العربية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والذي استهدف 134 دولة في نسخة العام 2019، وأظهر التقرير محافظة الدولة على ريادتها في عدد من مؤشرات التنافسية العالمية، بالإضافة إلى تحقيقها تقدم كبير في المؤشرات الأخرى.

دولة الإمارات رائدة بامتلاكها أسرع شبكة إنترنت على مستوى المنطقة

حققت دولة الإمارات مستويات متقدمة في أداء شبكات الاتصالات وسرعة الإنترنت في خطوط النطاق العريض على مستوى المنطقة، وذلك وفقاً لأحداث البيانات الصادرة عن شركة "أوكلا"، إحدى الشركات الرائدة على مستوى العالم في اختبار سرعة الإنترنت وتحليل البيانات



الإمارات المركز الأول عالمياً في مؤشر المنافسة في قطاعي الإنترنت والاتصالات الهاتفية

حققت دولة الإمارات تقدماً كبيراً في مؤشر (المنافسة في قطاعي الإنترنت والاتصالات الهاتفية)، حيث ارتقت الدولة من المركز (104) إلى المركز الأول عالمياً، وذلك بحسب بيانات المؤشرات التي تم نشرها مؤخراً في تقرير مؤشر المعرفة العالمي الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة.

كما ارتقت الدولة من المركز (61) إلى المركز (5) عالمياً في مؤشر (التنافسية في قطاع الاتصالات والمعلومات بشكل عام) والذي يقيس التنافسية في سلة الأسعار وقطاع الإنترنت وقطاع الاتصالات الهاتفية والقوانين ذات العلاقة بقطاع الاتصالات.

الإمارات الأولى في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

حققت دولة الإمارات المركز الأول عربياً في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، وذلك بحسب التقرير الصادر عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، حيث يعتبر هذا المؤشر أداة تسمح بقياس التقدم الحاصل على المستوى الوطني في إنجاز التحول نحو الخدمات الرقمية.

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

استطاعت إدارة الاستراتيجية والمستقبل ومن خلال تطبيقها أفضل المعايير والممارسات أن تحصل على العديد من شهادات الأيزو خلال عام 2019، حيث حصلت الإدارة على شهادات الأيزو التالية:

- نظام إدارة مركز الاتصال ISO 18295
- نظام الاستدامة المؤسسية BS 8900-1
- نظام الصحة والسلامة المهنية ISO 45001
- نظام إدارة المخاطر ISO 31000
- نظام إدارة ميثاق المتعاملين ISO 10001
- نظام إدارة شكاوى المتعاملين ISO 10002
- نظام فض النزاعات ISO 10003
- نظام إدارة الطاقة ISO 50001
- نظام إدارة الأصول ISO 55001
- نظام إدارة التدريب ISO 10015
- نظام إدارة التوظيف ISO 30405
- نظام حوكمة الموارد البشرية ISO 30408
- نظام الاستدامة المؤسسية ISO 8900-1
- نظام إدارة المشاريع ISO 21500

وخلال عام 2019 نفذت الإدارة دراسات حول رضا العملاء، كما قامت بتطوير سياسة الاستدامة وذلك انسجاماً مع السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات 2021، هذا واستطاعت الإدارة خلال عام 2019 من تحقيق المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية والخدمات كما قامت بتطبيق نظام الأيزو روبوت المعني بإدارة ومراقبة وتنظيم المواصفات الإدارية على مستوى الهيئة.

إدارة التدقيق الداخلي

تعمل إدارة التدقيق الداخلي على مراجعة وتقييم مدى ملاءمة إطار عمل عمليات الحوكمة والرقابة وإدارة المخاطر وأدائه الوظيفي، كما تقدم المشورة والتوصيات للإدارة العليا حول جوانب تحسين أنظمة إدارة المخاطر والرقابة الداخلية والحوكمة.

نطاق عمل إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر:

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 والمستشار المالي للجنة تراخيص الأندية لدوري المحترفين الإماراتي.
- عضوية لجنة التدقيق والمخاطر في الهيئة الوطنية للمؤهلات.

2. قوانين تنظيمية

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

وخلال عام 2019 حصلت إدارة التدقيق الداخلي على شهادة الأيزو 22301:2014 لنظام إدارة استمرارية الأعمال، وشهادة الأيزو 31000:2009 لنظام إدارة المخاطر، وشهادة BS 13500:2013 لنظام إدارة الحوكمة.

قطاع الاتصالات

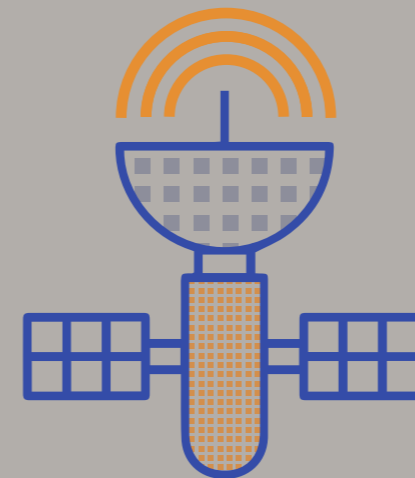
إدارة تطوير شؤون التكنولوجيا

المشاركات المحلية

- المشاركة في مؤتمر القادة لحروب القرن الواحد وعشرين كسب الحرب الرقمية.
- المشاركة في منتدى التقييس الإقليمي والذي ينظمه الاتحاد الدولي للاتصالات.
- المشاركة في ورشة العمل التفاعلية لسد الفجوة التقييسية في قطاع الاتصالات.
- المشاركة في المنتدى العربي السنوي لإنترنت الأشياء والمدن الذكية.

المشاركات الدولية

- المشاركة في الاجتماعات التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات (سويسرا)
- المشاركة في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS)
- المشاركة في منتدى الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU Telecom World)
- المشاركة في مؤتمر Huawei Connect
- المشاركة في مؤتمر إنترنت الأشياء
- المشاركة في الاجتماع التحضيري للمؤتمر التابع لجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA)
- المشاركة في أعمال الاجتماع السنوي لمجلس الاتحاد الدولي للاتصالات

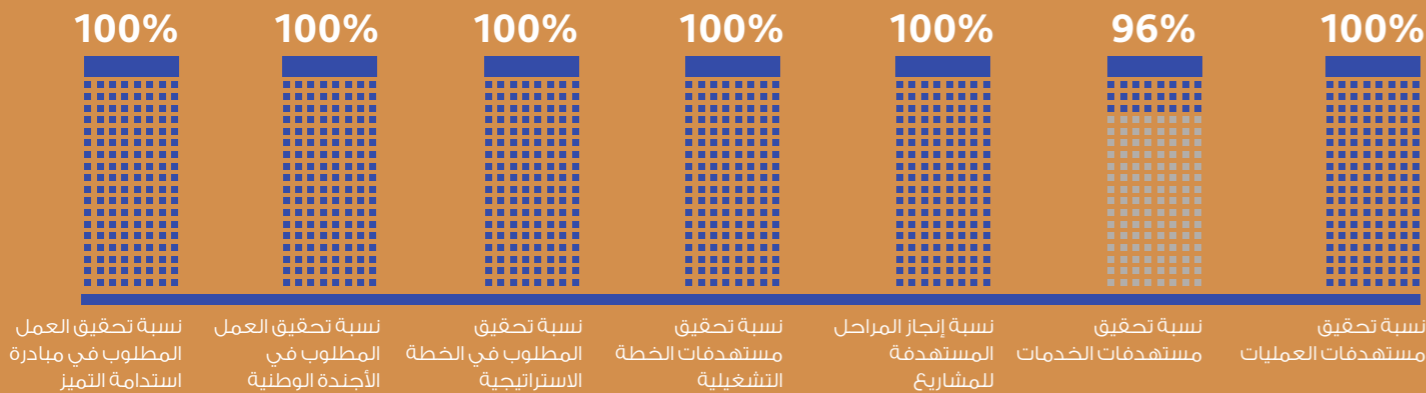


السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات 2020

- إطلاق المختبر المفتوح لتجربة وإبتكار والتحقق من أحدث تطبيقات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء في الإمارات.
- حصول مركز طوارئ شرطة أبوظبي على الاعتماد الدولي من شركة TUV Rheinland العالمية الرائدة في حلول السلامة والأمان ضمن مبادرة "فزعة" للاتصال الآلي في حالات حوادث السير.
- اتمام الدورة الثانية لتقييم مراكز خدمة عملاء المرخص لهم.
- الانتهاء من تقييم جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع المواصلات والمطارات.
- تنفيذ تمرين الطوارئ الوهمي (صدى البرق) في نسخته السابعة.
- إطلاق خدمة تسجيل خدمات إنترنت الأشياء.
- انجاز المسوحات الميدانية المتعلقة بجودة شبكات الهواتف المتحركة وخدمات الهواتف الذكية.
- العمل على تحقيق التكامل الشامل بين متطلبات تسجيل مشركي الهواتف المتحرك ومنافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك.
- مراجعة وتحديث النسخة الثانية من النسخة الثانية من دليل المواصفات المشترك لغرف اتصالات في المباني.
- مراجعة وتحديث السياسات التابعة لاعتماد النوعية والعمليات ذات العلاقة.
- إجراء تحسينات على أنظمة الأتمتة الخاصة بخدمات الإدارة.

إدارة الطيف الترددي

بلغت نسبة الأداء العام لإدارة الطيف الترددي 99% خلال عام 2019، وذلك وفق الآتي:



وخلال هذا العام أصدرت الإدارة 9814 تصريحاً للطيف الترددي، كما أجرت 75 دراسة تقنية، و20 مقارنة معيارية، بالإضافة إلى إصدار 6 لوائح تنظيمية. هذا وقامت الإدارة بالتعامل مع جميع التدخلات الضارة والبالغ عددها 117 تدخلاً ضاراً، وأجرت 213 مسحاً ميدانياً، شملت هذه المسوحات 38277 تردداً، ووصلت عدد ساعات العمل الميداني إلى 2057 ساعة. كما أجرت الإدارة 38 عملية تحقيق شملت 18 نشاطاً، وقامت بالرد على جميع الاستفسارات والشكاوى وإغلاقها بنسبة 100%.

مشاركات الإدارة

شاركت الإدارة في 11 فعالية مهمة و17 فعالية دولية.

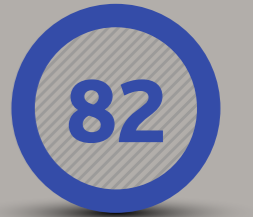
قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية الحكومية الذكية

إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية

تعد إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الإدارة المسؤولة عن إدارة المبادرات الاستراتيجية للحكومة الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتلعب المبادرات دوراً أساسياً في تطوير خدمات الحكومة الاتحادية ضمن ثلاثة مجالات رئيسية هي: التكامل والتمكين وأمن الخدمات الحكومية الذكية.

الشبكة الاتحادية (FEDnet)

إجمالي عدد الجهات الحكومية المرتبطة بالشبكة الاتحادية



جهة اتحادية ومحلية

إجمالي عدد الجهات الحكومية التي تستخدم خدمة حكومة من الشبكة الاتحادية



جهة

إجمالي عدد الجهات الحكومية التي تستخدم خدمة الإنترنت من الشبكة الاتحادية



جهة اتحادية ومحلية

إجمالي عدد التفاعلات التي تلغها مكتب خدمة الشبكة الاتحادية خلال 2019



تذكرة

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



تذكرة

إجمالي عدد الطلبات المتصاعدة إلى L2 خلال 2019



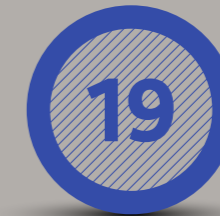
طلب

إجمالي عدد طلبات خدمة حكومة لحكومة التي تم تلقيها على FEDnet خلال 2019 SD



طلب

إجمالي عدد التقارير التي تم إنشاؤها بواسطة مكتب خدمة الشبكة الاتحادية خلال 2019



تقرير

إجمالي عدد مكالمات المتعاملين الواردة إلى مكتب خدمة الشبكة الاتحادية خلال عام 2019



في السنة (تقريباً)

الرابط الحكومي للخدمات:

إجمالي عدد الخدمات المدمجة على منصة الرابط الحكومي للخدمات



خدمة مباشرة

إجمالي عدد الجهات التي تستخدم خدمة الرابط الحكومي للخدمات



جهة

إجمالي عدد الاستخدامات على منصة الرابط الحكومي للخدمات يتجاوز



مليون معاملة

مجموع الجهات المرتبطة إلكترونياً خدمة الدخول الموحد



جهة

إجمالي التطبيقات المرتبطة إلكترونياً مع خدمة الدخول الموحد



تطبيق

عدد الجهات التي تستخدم



LaaS

عدد الكيانات التي تستخدم



EaaS

كانت المدة التي تستغرقها الجهات لإدراج الخدمة، 7 أيام عمل (49 ساعة) لإرسال الطلب بينما يمكن الآن إكمال الطلب خلال عدة ساعات (تقريباً 5 ساعات) وحيث أننا نهتم كثيراً باحتياجات متعاملينا وواثقون جداً من أن التحديث الجديد إلى FEDnet 2.0 سيزود المتعاملين بالدعم اللازم في أعمالهم، فقد أنشأنا عروض freemium لجميع الكيانات الحكومية المشاركة في ورشة العمل التي توضح إمكانات وميزات الخدمة.

بناءً على الابتكار وعملية استشراف المستقبل في الهيئة، أجريت دراسة لاستكشاف إمكانية توزيع سحابة FEDnet 2.0 جغرافياً عبر عدة مراكز بيانات. لن يؤدي هذا إلى تقليل مخاطر الكوارث بشكل كبير فحسب، ولكنه سيقبل أيضاً من تكلفة وجود معدات مخصصة لغرض التعافي من الكوارث، كما أنه سيساعد على توفير التكلفة بنسبة 50% على معدات DR. يتم دعم هذه البنية حالياً بواسطة FEDnet 2.0 وسيتم تنفيذها بمجرد تحديد مركز البيانات الثالث.

بالإضافة إلى ذلك، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بتنفيذ بروتوكول الإنترنت متعدد الاتجاهات، مما يمكن استخدام الإنترنت من قبل عدة مزودي خدمة الإنترنت.

سحابة الشبكة الاتحادية هي أول سحابة حكومية في الإمارات تنفذ هذه البنية، ولن يؤدي ذلك إلى تحسين تكلفة الخدمة فحسب، بل سيساهم أيضاً في القدرة على مواجهة الكوارث. تصل قيمة توفير المحقق نتيجة لذلك 2.440.000 سنوياً.

في جميع الجهات الحكومية، يعد الاستعداد للكوارث على مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تحدياً كبيراً ومكلفاً للغاية. تستند خدمة التعافي من الكوارث كخدمة (DRaaS) التي تقدمها هيئة تنظيم الاتصالات إلى نظام VMware. يمكن تشغيل أكثر من 40 جهة حكومية في دقائق مع خدمة DR كاملة ومختبرة على مستوى المؤسسات، بالإضافة إلى الادخار الهائل الذي يمكن أن يتحقق في الحكومة ككل، تعمل الخدمة على تعزيز توفر الخدمات الحكومية.

إن HCS هو مشروع تم عرضه على جميع الجهات الحكومية، وهو إطار لدمج مختلف أدوات الاتصال الآنية غير المتزامنة، بهدف تعزيز التواصل التجاري والتعاون والإنتاجية. تتيح خدمة الاتصالات الموحدة للمؤسسات عقد اجتماعات فيديو عالية الجودة مع إمكانية مشاركة الشاشة، كما يوفر الاتصال الصوتي ومكالمات الفيديو والرسائل الموحدة والمحادثة باستخدام أي جهاز. كما يوفر ميزة خادم تبادل الهاتف، بحيث يمكن التحكم في أجهزة المستخدمين في الجهة نفسها، والاستغناء عن مساحة الخادم والصيانة الدورية للتبادل ووحدة الشبكة الاتحادية من خلال توفير الخدمة الشاملة مع الصيانة الدورية لمدة خمس سنوات.

إدارة السياسات والبرامج

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

تشمل الإدارة ثلاثة أقسام وهي قسم المعايير والتخطيط والسياسات، وقسم الأمن السيبراني وقسم إدارة أسماء نطاق الإنترنت. بالإضافة إلى الإشراف على مركز إيداع الحكومة الذكية وبرنامج التحول الرقمي في الدولة.

أهم إنجازات 2019:

تعمل إدارة 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، 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 ياك ومنصة الأعمال.

كما أن الهيئة تقود مسار عمل الخدمات الذكية والبنية التحتية الرقمية ضمن الاجتماعات السنوية.

مبادرات التشريعات والاستراتيجيات:

مسودة قانون التوقيع الإلكتروني

قامت الإدارة بقيادة فريق تشريعي من 22 جهة لتطوير مسودة القانون الجديد للتوقيع الإلكتروني وخدمات الثقة يعد بمثابة نقلة نوعية جديدة للمعاملات الإلكترونية والرقمية الذكية في الدولة.

الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني

تم إطلاق النسخة المحدثة من الإستراتيجية في عام 2019 من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وهي الجهة المعنية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والمسؤولة عن التحول الإلكتروني والذكي في الدولة. تهدف الاستراتيجية إلى دعم معايير الأمن الإلكتروني بالدولة عبر آليات ومحاوَر مختلفة مع تحفيز إيجاد شركات محلية ناشئة في القطاع، وتطوير بيئة الأمن السيبراني.

إصدار مسودة إرشادات حماية المستهلك الإلكتروني

تهدف المبادرة إلى نشر الوعي بالطريقة الأمثل للتعامل مع مواقع التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك عن طريق إعداد مسودة إرشادات حماية المستهلك الإلكتروني.

استثناء خاصية الاتصال الصوتي عبر الانترنت

تم وضع آلية لمراجعة والموافقة على طلبات استثناء خاصية الاتصال الصوتي عبر الانترنت تشجيع الشركات والجهات الحكومية لتوفير خدمات جديدة في الدولة معتمدة على خاصية الاتصال الصوتي عبر الانترنت بغرض تحسين تجربة المستخدمين.

إدارة التطوير

تقوم إدارة التطوير بتنفيذ العديد من المبادرات كجزء من دورها المحوري في تطبيق الأجندة الوطنية الهادفة إلى تحقيق رؤية الإمارات 2021، 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.

المشاركات المحلية:

- المشاركة مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء لعرض أفضل الممارسات في الحكومة الذكية للوفود (أذربيجان، مصر، الأردن).
- المشاركة في الفريق التنفيذي لمؤشر الهوية الوطنية.

المشاركات الإقليمية:

- ترشيح ممثل من الإدارة في الفريق التنفيذي لمؤشر الهوية الوطنية
- ترشيح ممثل الإمارات في جائزة الشيخ سالم الصباح المعلوماتية - دولة الكويت.

السياسات والممارسات الخاصة بتحقيق رؤية الإمارات 2020:

- تصميم مبادرة OSIX
- إطلاق نطاق U.ae أول نطاق عربي مكون من حرف واحد.
- تطوير منصة المشاركة الرقمية.

مبادرات الإدارة في شهر الابتكار:

- هاكاثون الإمارات (بيانات للسعادة وجودة الحياة)
- المختبر التفاعلي
- منصة الحكومة الرقمية للطفل
- رنين الاستدامة

إنجازات أخرى:

- حصول الهيئة على جائزة أفضل تطبيق للأجندة الوطنية لمؤشر الخدمات الذكية.
- إصدار تقرير الإمارات رقمياً.
- إصدار النسخة العربية من تقرير استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2018.
- إصدار تقرير إمكانات الحكومة الذكية.

الدليل الإرشادي للجهات الحكومية لطلبات الحجب ورفع الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي
توضيح آليات العمل والتنسيق التي توفرها الهيئة لطلبات الحجب ورفع الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي.

مسودة سياسة الحوسبة السحابية أولاً
وضع الأطر التنظيمية لتبني الحوسبة السحابية في الجهات الحكومية الاتحادية

ومن أهم المبادرات لعام 2019 ما يلي:

منصة التعاملات الرقمية

قامت الهيئة ببناء منصة التعاملات الرقمية، الهادفة لتحقيق أهداف استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية 2020.

تحديد الامتداد الآمن (DNSSEC) في منظومة أسماء النطاقات الوطنية

تمكين ميزة تحديد الامتداد الامن (DNSSEC) في منظومة أسماء النطاقات الوطنية لدولة الامارات لتأمين وحماية البيانات التي يوفرها نظام أسماء النطاقات (DNS) ولاستخدام الاكثر أماناً.

مبروك ما ياك

مبادرة "مبروك ما ياك" هي مبادرة من هيئة تنظيم الاتصالات تسمح للآباء بإجراء جميع الإجراءات الحكومية في تسجيل مولودهم الجديد من خلال منصة موحدة.

مبادرة تطوير نظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين

أطلقت مبادرة النظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين (تواصل 171) وهي منصة مركزية واتصال وطني بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية والتوطين لاستقطاب آراء وملاحظات المتعاملين من المواطنين والمقيمين.

مبادرة منصة الأعمال

قامت المبادرة بتسهيل إجراءات تأسيس الأعمال والشركات الجديدة عبر توفير منصة وطنية ذكية تعمل بنظام تكنولوجي متطور.

الهوية الرقمية UAE Pass

تعد الهوية الرقمية أول هوية وطنية رقمية لجميع المواطنين والمقيمين والزوار، وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، ومزودي الخدمات الآخرين.

تطوير معايير لنشر وتبادل البيانات الحكومية

تم تطوير المعايير بهدف دفع التحول الرقمي قديماً في الجهات الحكومية، وتعزيز الجاهزية الرقمية للبيانات، لتحقيق المزيد من الإنتاجية من خلال المشاركة بالبيانات.

تطوير وتحسين سياسات وإجراءات النفاذ إلى الانترنت

تقوم الإدارة بتحديث وتطوير سياسة وإجراءات النفاذ إلى الانترنت لمواكبة تطورات استخدامات الانترنت و القضايا المستجدة فيه.

اختبار تطبيقات الهاتف الذكي عن طريق الروبوت

تطوير وإطلاق نظام ذكي للقيام بتجارب المستخدم النهائي على أجهزة الهاتف الذكية والأجهزة اللوحية باستخدام روبوت محاكاة الواقع.

تطوير نظام رصد انتهاكات الانترنت

تطوير وإطلاق نظام لرصد الانتهاكات التي يتم الإبلاغ عنها لمختلف جرائم الانترنت وذلك بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة وذلك لحماية المجتمع من هذه الانتهاكات والتعاون مع الجهات ذات العلاقة لصدّها.

مخيم الابتكار

تجسيد للالتزام الهيئة بمسؤولياتها المجتمعية تجاه الطلبة الإماراتيين، من خلال إكسابهم المهارات الضرورية المتعلقة بالمدينة الذكية، الاستخدام الآمن للتكنولوجيا والتواصل الاجتماعي، التصميم والفنون، الإبداع وصناعة المستقبل، بناء المهارات الإيجابية، والتطوع وخدمة المجتمع، وغيرها من الأنشطة.

مشروع تطوير ختم الكتروني لتسجيل الأنشطة عبر الانترنت

يأتي تطوير ختم ضمان لاعتماد موثوقية الأنشطة التجارية عبر الإنترنت.

قمة الابتكار وريادة الأعمال الرقمية- مبادرة 100X

أطلقت الهيئة مبادرة X 100، والتي تهدف إلى تجميع المعلومات المتعلقة بالشركات التي ستطبق عليها المعايير واختيار أفضل 100 شركة ناشئة تقنية بالدولة.

مبادرة OpenUAE

منصة لمناقشة مستجدات التكنولوجيات و بيئة جاذبة للطلبة المواطنين لاكتساب المهارة و الخبرة مما يؤدي إلى دعم القطاع.

تأسيس منظومة البحث و التطوير Research and Development

تم تأسيس منظومة البحث والتطوير في مركز إبداع الحكومة الذكية بالتعاون مع شبكة من المراكز والجامعات في الدولة.

نظام الخليج الأمن (SecureGCC)

نظام تم تطويره لفرق السيرت لدول الخليج العربي بالخصائص والإمكانيات التالية:

- طريقة آمنة لمشاركة التنبيهات، المخاطر، والمعلومات الأمنية.
- مكتبة لإجراءات وعمليات الأمن السيبراني
- نظام للتحكم بتسريب المعلومات.

نظام رمز الثقة (Trustae)

نظام تم تطويره لأتمتة عملية تقييم جوانب الضعف للأنظمة والمواقع الإلكترونية دون التدخل البشري من قبل أعضاء الفريق.

نظام مختبر الأمن السيبراني (M-Lab)

مبادرة من الفريق الوطني للإستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT لتمكين الجهات من اختبار التطبيقات الذكية بشكل سريع آمن ومؤتمت.

مبادرة المراجعة والتدقيق على رموز تطوير الأنظمة (Source Code Review)

مبادرة من الفريق الوطني للإستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT تهدف لتمكين المبرمجين ومطوري الأنظمة من اختبار رموز تطوير الأنظمة للتأكد من خلوها من الثغرات الأمنية.

استضافة مؤتمر الطاولة المستديرة

"دور الحكومات العربية في تنمية قطاع الاتصالات" بمشاركة وزراء الاتصالات في الدول العربية وبالتعاون مع منظمة (رايب إن سي سي)

التعاون مع هيئة الاحصاء لتبني مفهوم الاقتصاد الرقمي مع السعودية.

عضو في منظمة فيرست FIRST.

اتفاقيات ومذكرات تفاهم

ديسمبر 2019:

توقيع اتفاقية الشراكة بشأن تنفيذ مبادرات الهوية الرقمية والمحفظة الرقمية بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ودبي الذكية، وهيئة أبوظبي الرقمية.

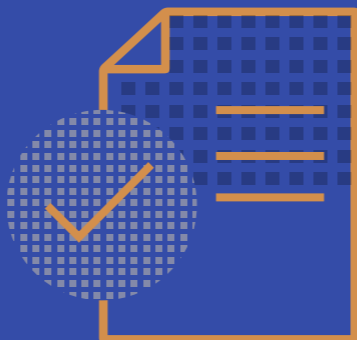
ديسمبر 2019:

وقعت جهات حكومية وخاصة عدد من مذكرات التفاهم لتطبيق وتفعيل الهوية الرقمية، وذلك ضمن ملتقى نظمه الهيئة العامة لتنظيم قطاعات الاتصالات بالشراكة مع هيئة أبوظبي الرقمية ودبي الذكية.

مارس 2019:

تم توقيع عدد من مذكرات التفاهم مع عدد من الجهات الحكومية والمحلية، وكذلك مؤسسات من القطاع الخاص بشأن التعاون بمشروع البوابة والتطبيق الموحد وهي منصة عصرية توفر العديد من الخدمات الحكومية والخاصة.

تمثلت الهيئة بمركز إبداع الحكومة الذكية في توقيع اتفاقية مع مركز الإمارات للابتكار EBTIC للتعاون في مجالات البحث والتطوير



مبادرة إعداد تقارير الثغرات الإلكترونية VDR

مبادرة من الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT تهدف لتوفير تقارير استباقية للثغرات الأمنية في المواقع الإلكترونية التابعة للحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

مبادرة اختبارات التصيد عبر البريد الإلكتروني (Phishing Assessment)

تهدف المبادرة إلى تمكين الجهات من اختبار نسبة الوعي الأمني لدى الموظفين العاملين في الجهة من خلال التصيد عبر رسائل البريد الإلكتروني.

مبادرة نظام التوعية الإلكتروني

تهدف المبادرة المذكورة إلى تغيير آلية تقديم ورش التوعية السيبرانية وتغيير الطريقة التقليدية إلى طريقة إلكترونية يمكن للمستفيدين من الخدمة الحصول عليها من خلال النظام الإلكتروني للفريق.

سفراء الأمن السيبراني

تهدف المبادرة إلى تدريب عدد من الطلاب بحيث يقوم المتدرب بدور السفير للأمن السيبراني على أن يقوم السفير بتدريب زملائه على مبادئ الأمن السيبراني.

مبادرة خبراء الأمن السيبراني

تهدف المبادرة إلى تطوير مهارات الموظفين في الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT.

نظام جيرا لإدارة المهام

نظام إلكتروني تقني يهدف لتطوير عملية متابعة المهام والمسؤوليات في الفريق بالإضافة لتوفير نظرة شاملة للإدارة بالمهام المنجزة والحالية للفريق.

نظام الفريق الوطني لمشاركة المعرفة aeCERT WIKI

نظام إلكتروني يعمل كمكتبة للإجراءات والعمليات وأفضل الممارسات المتبعة في الفريق الوطني للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT.

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، حيث شارك فريق المختبر بأكثر من 500 فعالية محلية وعالمية.

استضافة مؤتمر نطاقات الانترنت للشرق الأوسط

قامت مؤسسة الأيكان والمنظمة الآسيوية لنطاقات الانترنت باختيار دولة الإمارات العربية المتحدة لعقد (المؤتمر السنوي لنظام أسماء الانترنت) لمنطقة الشرق الأوسط والاجتماع 75 للمنظمة الآسيوية لنطاقات الانترنت في فندق روتانا بمدينة دبي للإعلام خلال الفترة من 17 الى 21 فبراير 2019.

المشاركة في الاجتماعات مع أبرز شركات التقنية في الولايات المتحدة الأمريكية

حيث تم التباحث والتعاون مع شركات التقنية الكبرى مثل جوجل و تويتر و فيسبوك و آبل و مايكروسوفت وأمازون.

السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021

- تنفيذ مشروع الهوية الرقمية بالشراكة مع حكومة أبو ظبي الرقمية وحكومة دبي الذكية لتطوير هوية رقمية موحدة بالإمارات، بما يواكب استراتيجية الإمارات بتنفيذ مشاريع موحدة على مستوى الدولة لتحقيق مستهدفات مئوية الإمارات 2071.
- تشكيل فرق وطني للاقتصاد الرقم جعل الدولة مركز عالمي في الاقتصاد الرقمي من خلال العمل على مبادرات ومشاريع تعزز من تنافسية الدولة في هذا المجال واستقطاب الاستثمارات.
- تطوير وإعداد الاستراتيجية القطاع الرقمية لعام 2020-2030 بالتعاون مع إدارة التطوير وإدارة عمليات الحكومة الذكية.
- تعمل الهيئة مع وزارة اللامستحيل، على تطوير الباقات لإحداث تغيير شامل في منظومة العمل الحكومي، وتطوير حلول للتحديات عبر تبني نماذج عمل مبتكرة.

إحصائيات الإدارة

- حصول مشروع مخيم هيئة تنظيم الاتصالات على جائزة WSIS Champions
- حصول مركز إبداع الحكومة الذكية على جائزة ITU Innovation Global Challenge
- حصول مركز إبداع الحكومة الذكية على اعتماد منظمة Gini العالمية كأول مختبر ابتكار معتمد في منطقة الشرق الأوسط.
- تم تدريب أكثر من 20000 متدرب من 55 دولة وعقد 200 ورشة ومسار تدريبي ضمن مبادرات مركز إبداع الحكومة الذكية.
- اشتراك وتدريب 2800 طالب وطالبة في مخيم الابتكار 2019
- تم تجميع وتركيب أكثر من 400 روبوت وأكثر من 70 برمجة عبر الذكاء الصناعي و65 فكرة أعمال ريادية، ضمن مبادرات مركز إبداع الحكومة الذكية.

- تم رفع الاستخدام للهوية الرقمية، والربط مع 110 من التطبيقات على مستوى الدولة، ارتفع عدد المسجلين بأبو ظبي 22689 وتستخدم الهوية لأكثر من 157 خدمة ضمن خدمات تم وأكثر من 150 خدمة ضمن خدمات دائرة العمراني والبلديات، وفي إمارة دبي إلى 21089، وتم الربط مع 33 تطبيق، كما تم تسجيل 5787 والربط مع 11 تطبيق في الشارقة، كما تعزز إمارة عجمان تعميم الهوية الرقمية كقناة أساسية في الربع الثاني من 2020، كما حققت ام القيوين 932 مسجل والربط مع النظام الموحد الذي يقدم 38 خدمة، وتم الربط في راس الخيمة بالنظام الموحد(300 خدمة) وتسجيل 3415 مستخدم، في الفجيرة 3476 والربط مع 10 تطبيقات متنوعة.

- عدد الأفراد المسجلين المعرفين في نظام الهوية الرقمية (verified users) بلغ 300,000 مسجل.

- قام فريق عمل الهوية الرقمية بعقد ورش عمل الشباب والهوية الرقمية في خمس إمارات لإشراك الشباب في تطوير الخدمة بمشاركة 165 مشارك وتم الحصول على 70 فكرة على مستوى 6 قطاعات أساسية.

- ربط 74 جهة اتحادية ومحلية على الرابط المؤسسي وتوفير 238 خدمة عبر المنصة.

- 79.1 مليون عملية تمت على الرابط المؤسسي لتاريخ نوفمبر 2019.

- مبادرة مبروك ما ياك تمت بتكامل خدمات 11 جهة محلية واتحادية وتم ربط 58 مستشفى في الإمارات السبعة وتسجيل 16,380 طفل لغاية نوفمبر 2019.

- 216,163-عدد أسماء النطاقات الوطنية المسجلة في 2019.

- تم رصد أكثر من 11,000 حساب منافي للأخلاق وأكثر من 1300 حساب مزيف وغير شخصي وتم حذفها على فيسبوك وتويتر وإنستغرام.

إحصائيات الفريق الوطني للإستجابة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT للعام 2019.

خدمات الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي:

- التعامل مع 343 حادث سيبراني.
- التصدي لأكثر من مليون تهديد إلكتروني.
- إصدار 69 مستند توعية سيبراني.

خدمات التوعية بالأمن السيبراني:



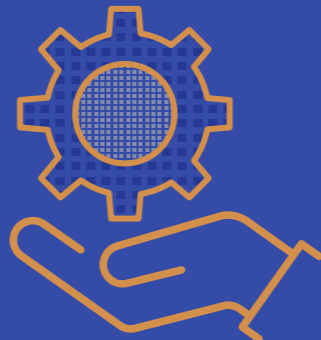
خدمات جودة المعلومات

- إعداد عدد 79 تقرير ثغرات أمنية.
- عدد 30 اختبار تقييم جوانب الضعف والامتثال.
- عدد 48 خدمة اختبار الاختراق.

قطاع الخدمات المساندة

إدارة الشؤون الادارية:

- نفذت الإدارة 28 مشروعاً جديداً ومبتكراً ومبادرة جديدة ذات قيمة مضافة للإدارة والقطاع والهيئة.
- طورت الإدارة أربع من عملياتها وهي الدليل الموحد لإجراءات المشتريات والعقود، وسياسة الأصول والممتلكات، وباقة السفر المحلية والخارجية، وسياسة الهدايا.
- أطلقت الهيئة مبادرتين لتمكين الموظفين وتدريبهم ورفع القدرات الوظيفية والفنية في الإدارة.
- أطلقت الإدارة 3 مبادرات لتطوير مهارات موظفي الصف الثاني والثالث والموظفين الجدد.
- تبنت الإدارة 7 أفكار مبتكرة.
- بالإضافة إلى ذلك كان للهيئة مساهماتها المجتمعية على المستوى العالمي حيث قامت برعاية مؤتمر الطاقة العالمي 2019.



السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021

- ضمن الاطار التشغيلي للخطة الوطنية للحكومة الذكية والتزاماً مع الاستعداد لمستقبل الإمارات 2030 والموائمة مع استراتيجية الذكاء الاصطناعي والاستراتيجية الوطنية للابتكار حددت الهيئة أبرز 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.
- تسعى الهيئة وبالتنسيق مع المرخص لهم إلى إبراز جانب مهم من جوانب ريادتهما ومساهمتهما الفاعلة في تنمية قطاع الاتصالات والإنترنت من خلال تأكيد دورهما الفعال في دعم انتشار واستعمال الإصدار السادس لبروتوكول الإنترنت IPV6 على شبكاتهم في الدولة.
- لضمان تنفيذ مشاريع الخدمات الذكية وفق منظور المتعامل والمستخدم حددت الهيئة مشروع مختبر تجربة المستخدم الوطني (UX) وذلك من خلال بناء أدلة تجربة المستخدم وبناء الأدوات التقنية وبناء المساعد الافتراضي Virtual Assistant Services .
- إطلاق المختبر الذكي كمرشد لمتجر تطبيقات الحكومة من خلال بيئة وأدوات ذكية قادرة على اختبار التطبيقات في المناطق الحيوية.
- توفير الاستشارات التقنية من خلال مركز الإبداع الرقمي وبالتعاون مع بيوت الخبرة العالمية بهدف انجاز خطط التحول الذكي في الدولة من خلال الجهات الحكومية.
- بهدف تطوير القدرات المؤسسية للهيئة من خلال مركز الإبداع الرقمي كقناة 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 و مشروع مختبر التشغيل وتعددين العملات الرقمية و الدراسة البحثية لاستشراف المستقبل والذكاء الاصطناعي و مشروع تحديد غرف الاجتماعات من خلال إنترنت الأشياء
- تسعى الهيئة إلى إنفاذ العديد من المشاريع الابتكارية مثل مشروع اللعبة الافتراضية - الخدمة الوطنية ومشروع 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).
- اختيار مدير مركز إبداع الحكومة الذكية كخبير وممثل عن المنطقة العربية في مجموعة بناء القدرات في الاتحاد الدولي للاتصالات.

