

تقرير الاستدامة

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

نوفمبر 2022



الفهرس

03	عن الهيئة
05	الرؤية، الرسالة والقيم المؤسسية
06	التوجهات الاستراتيجية
07	الأهداف الاستراتيجية
	الترابط الاستراتيجي للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الامارات
08	الشهادات العالمية
09	هيكل الحوكمة
10	الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة
11	إدارة المخاطر في الهيئة
11	سياسة الاستدامة في الهيئة
12	أهداف التنمية المستدامة والأجندة الوطنية لدولة الإمارات
12	مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية
13	الاستراتيجية الوطنية لتمكين الشباب
14	استراتيجية المهارات المتقدمة
14	مئوية الإمارات 2071
15	بيئة عمل مستدامة
15	الأداء المالي والاستدامة في ظل الأزمات العالمية
17	استدامة مباني الهيئة
28	الاستدامة في مجال المشتريات
29	إدارة الموارد البشرية
31	إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا
40	الطيف الترددي
41	الحكومة الرقمية
43	الشبكة الإلكترونية الاتحادية وخدمات البنية التحتية السحابية
44	تكامل مستدام للخدمات الرقمية الحكومية
45	استمرارية الخدمات
45	الأكاديمية الافتراضية
46	المخيم الافتراضي
46	هاكاثون الإمارات
46	منصة التحقق الرقمي
46	المحفظة الرقمية
46	الهوية الرقمية

عن الهيئة

تأسست هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 (قانون الاتصالات) في شأن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة. ومنذ تأسيسها، تخطت الهيئة التوقعات من خلال إنجاز الأهداف المرسومة لها في وقت قياسي.

يتمحور دور الهيئة في مجالين هما: تنظيم قطاع الاتصالات، وتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الذكي.

عهدت إلى الهيئة العديد من المسؤوليات المرتبطة بقطاع الاتصالات ونظم المعلومات داخل وخارج دولة الإمارات. كما أن الهيئة مسؤولة عن تمثيل الدولة في العديد من المحافل الدولية، حيث تم انتخابها لمقعد في مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات التابع لمنظمة امم المتحدة لأعوام 2006-2010، وهي عضو في الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات (آرنت)، والمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي، والمكتب الفني في مجلس التعاون لدول الخليج العربية. ومن الأهداف التي تسعى الهيئة لتحقيقها عند ممارسة الاختصاصات المقررة لها وفق أحكام القانون:

وضع السياسات والمعايير ذات العلاقة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بتلك المعايير.



تأمين وصول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.



إعداد بيئة إلكترونية حكومية جاذبة في الدولة.



الارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق مصالح المشتركين.



صياغة وتنفيذ خطة وطنية للحكومة الذكية.



قيد المرخص لهم بمعايير الجودة في الأداء والالتزام بالشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم.



تحقيق مستهدفات مؤشر الخدمات الحكومية الذكية، أحد مؤشرات الأجندة الوطنية المنبثقة من رؤية الإمارات 2021



تشجيع وتطوير وتنمية صناعة الاتصالات ونظم المعلومات في الدولة.



مساعدة الجهات الحكومية على تطوير برامجها للتحول الذكي.



العمل على تطوير وتحديث نظام الاتصالات في الدولة عن طريق التدريب والتأهيل وإنشاء مؤسسات التعليم ذات العلاقة، والحصول على أحدث الأجهزة والمعدات والتسهيلات التي توصلت إليها تقنية الاتصالات.



تعزيز الحضور الإلكتروني للحكومة في دولة الإمارات من خلال البوابات الرسمية.



تطوير وضمنان تنفيذ برامج مبادرات الحكومة الإلكترونية وتعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية.



تعزيز المشاركة الإلكترونية بالتنسيق مع الجهات الحكومية ذات الصلة.



الرؤية

الإمارات دولة رائدة عالمية في تقنية المعلومات والاتصالات.

الرسالة

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

القيم المؤسسية

الريادة: 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 (داخلي وخارجي).

الالتزام: ملتزمون نحو مسؤولياتنا للدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع.

الاستدامة: نسعى لخلق التأثير الإيجابي المطلوب على جميع المعنيين من خلال المحافظة على نموذج عمل مستدام.



التوجهات الاستراتيجية



الأهداف الاستراتيجية

تطوير بيئة تنظيمية عادلة لقطاع الاتصالات
والمعلومات في الدولة لتعزيز التنافسية
والاستدامة الفعالة

الترباط الاستراتيجي للهيئة مع
الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية
لدولة الامارات

الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة
في قطاع الاتصالات والمعلومات
في الدولة وبما يضمن مواكبة
التطور التكنولوجي لقطاع
الاتصالات

ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة
العمل المؤسسي

الريادة في البنية التحتية الرقمية
في دولة الإمارات العربية المتحدة

ضمان تقديم كافة الخدمات الادارية
وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية

تعزيز فأسلوب الحياة الذكي في
دولة الإمارات العربية المتحدة

الترايط الاستراتيجي

لهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الامارات

الهدف	تطوير بيئة تنظيمية عادلة لقطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة لتعزيز التنافسية والاستدامة الفعالة	الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة وبما يضمن مواكبة التطور التكنولوجي لقطاع الاتصالات	الريادة في البنية التحتية التقنية الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة	تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة	ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية	ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي
الترايط مع الاستراتيجيات						
استراتيجية الامارات 2021	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية استشراف المستقبل	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الابتكار	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية السعادة و جودة الحياة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الامن السيبراني	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الشباب	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الاستدامة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية المهارات المتقدمة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية 2021 (بلوك تشين)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية القوة الناعمة لدولة الإمارات	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الاستراتيجية الوطنية للقراءة		✓				
الاستراتيجية الوطنية لعام الخير		✓				
البرنامج الوطني للتسامح		✓				
الاستراتيجية الوطنية للتشغيل 2031		✓				
السياسة الوطنية لتمكين ذوي الإعاقة- أصحاب الهمم		✓				
الاستراتيجية الوطنية للابتكار المتقدم	✓	✓	✓	✓	✓	✓

الشهادات العالمية



نظام إدارة الجودة



نظام إدارة البيئة



الصحة والسلامة
المهنية أنظمة الإدارة



نظام إدارة استمرارية
الأعمال



نظام إدارة المخاطر



إدارة خدمات
تكنولوجيا المعلومات



نظام إدارة أمن
المعلومات



معالجة شكاوى رضا
العملاء



قواعد السلوك
الخاصة برضا العملاء



حل نزاعات رضا
العملاء



جهة اتصال العميل
المراكز



كفاءة إدارة وتنمية
الأفراد



القواعد الإرشادية
على التوظيف



مبادئ توجيهية حول
الحوكمة البشرية



القواعد الإرشادية
على الحوكمة البشرية



نظام إدارة الأصول



نظام إدارة الطاقة



نظام استدامة
المشتريات



نظام إدارة التفتيش



كفاءة معامل الفحص
والمعايرة



تقييم المطابقة



نظام إدارة المشاريع



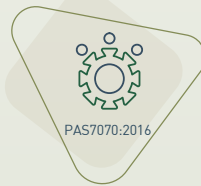
إيصال فعال حكم
المنظمات



نظام إدارة الابتكار



القطاع العام
مشتريات



نظام إدارة المقارنة
المعيارية



العمل الآمن أثناء
جائحة COVID-19



إدارة مستدامة تطور
المنظمات

هيكل الحوكمة

مجلس الإدارة	
رئيس مجلس الإدارة	
معالي / طلال حميد بالهول	
أعضاء مجلس الإدارة	
سعادة / أحمد النيادي	سعادة / أحمد النيادي
سعادة / محمد حمد الكويتي	سعادة / نوره محمد المزوقي
سعادة / رائد عبدالله مسلم الجنيبي	سعادة / شمسة جبر الفلاسي
سعادة / راشد محمد راشد المطوع	سعادة / سعيد بن عابد المهيري

مجلس الإدارة ومجلس اللجان

حوكمة الشركات

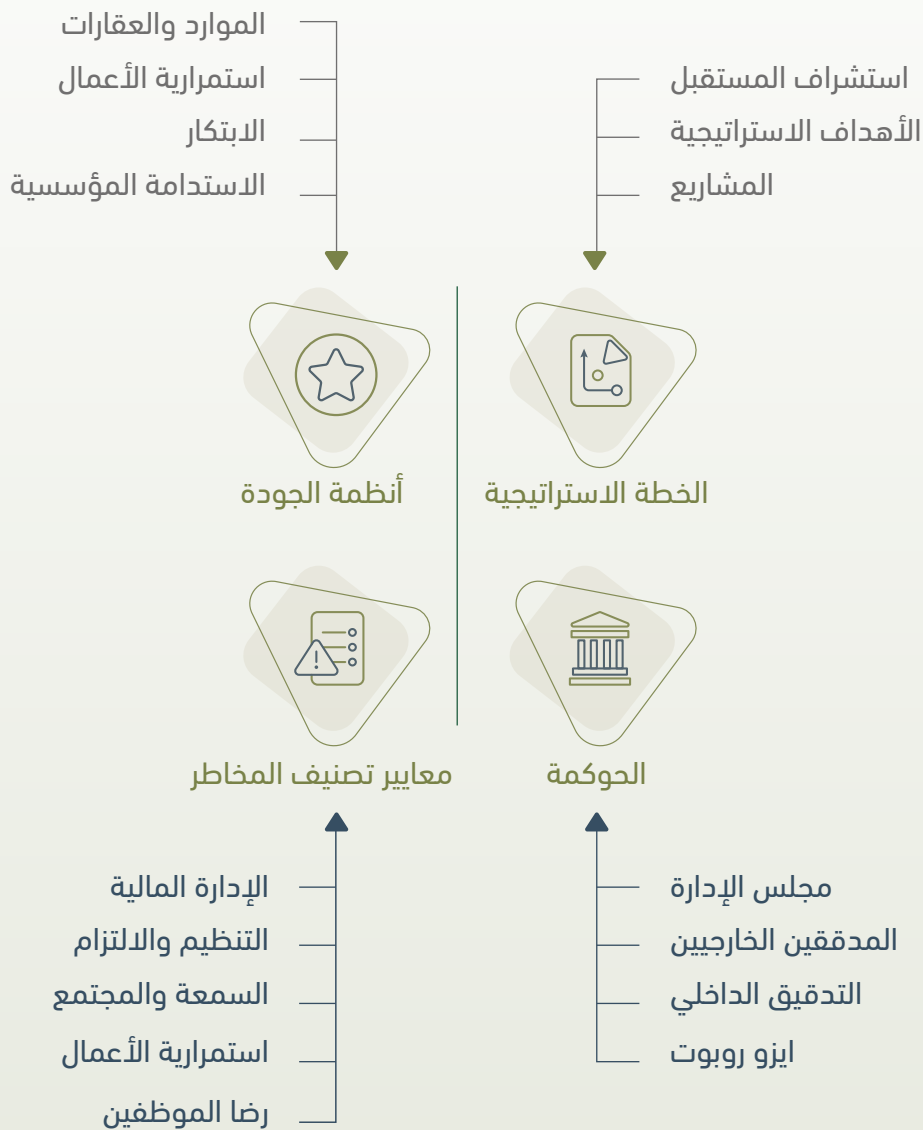
عمليات المجلس، السياسات والبنية التحتية	الهيكل التنظيمي والعمليات	صنع القرار والتخطيط	إشراك أصحاب المصلحة	السلوك والأخلاق
	الاستدامة	الإفصاح والشفافية	خطوط الدفاع	بناء القدرات
تدريب الحوكمة		السياسات والإجراءات وملكية العملية	نموذج إدارة المخاطر	بيان المهمة والاستراتيجية
المسؤولية الاجتماعية للشركات		سلطة التفويض	مدونة لقواعد السلوك	القيم الجوهرية

إعلام صنع القرار لتحقيق أهداف العمل

الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة

الاستدامة في الهيئة هي جزء من ثقافة عملنا، حيث نسعى وبشكل دؤوب إلى إحداث تأثير إيجابي على المجتمع من خلال المحافظة على بيئة عمل مستدامة تحث على الابتكار والإبداع في جميع أقسام وإدارات الهيئة، وإطلاق مبادرات عدة من منطلق المسؤولية المجتمعية.

إدارة المخاطر في الهيئة



سياسة الاستدامة في الهيئة

تركز سياسة الاستدامة لدينا على تعزيز التنمية المستدامة من خلال مشاريعنا وخدماتنا التي نسعى لتحقيقها من خلال:

- تطوير القوانين والتشريعات واللوائح حسب الحاجة لضمان استدامة قطاعات الاتصالات، المعلومات والحكومة الذكية والأمن السيبراني في دولة الإمارات.
- ضمان المشاركة المستمرة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين الذين يتأثرون بأعمال الهيئة.
- تقديم خدمات استباقية وسهلة وفعالة والتركيز على سعادة المتعامل بالخدمات الذي يقدمها المرخص لهم.
- الحفاظ على بيئة عمل محترمة وآمنة وصحية لموظفيها.
- تمكين وتطوير الموظفين نحو استخدام طرق مبتكرة لدعم أنشطة الهيئة بطريقة اقتصادية واجتماعية وبيئية.

أهداف التنمية المستدامة والأجندة الوطنية لدولة الإمارات

أهداف التنمية المستدامة هي مجموعة من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي التزم المجتمع الدولي بتحقيقها بحلول عام 2030. ويتكون إطار أهداف التنمية المستدامة من 17 هدفاً، وتساهم الهيئة في 10 من هذه الأهداف من خلال مبادرات مختلفة وتم تحليل تأثيرنا على الأهداف من خلال مصفوفة توضح مجال إسهامنا الرئيسي:

- نحرص على صحة وسلامة أصحاب المصلحة من خلال وضع السياسات والإجراءات بما يتماشى مع أفضل الممارسات.
- نعزز الصحة والرفاهية من خلال مبادرات لموظفينا ومتعاملينا.
- أطلق صندوق تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع للهيئة برنامج بعثة والذي يهدف إلى تعزيز قطاع التعليم الوطني من خلال دعم كوادرات الدولة المتميزة أكاديمياً لتطوير التعليم في التخصصات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة سنوياً للقطاع والطلب المتزايد على الموارد البشرية الوطنية المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تشكل النساء 41% من الكوادرات العاملة في الهيئة، ونحن نعمل باستمرار من أجل زيادة النسبة المئوية وفقاً لإرشادات القيادة الرشيدة.
- تدعم قوانين ولوائح هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية المساواة وتمنح المرأة جميع حقوقها.
- تسعى الهيئة إلى استخدام الطاقة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والمسؤولية البيئية. نحن ملتزمون بتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال تقليل استهلاك الطاقة بشكل نسبي، بالإضافة إلى الالتزام بتحقيق البنية التحتية المستدامة من خلال استخدام الأحمال الفعالة وأنظمة المراقبة الذكية، واستغلال أقصى أداء الطاقة وتقليل مصاريف التشغيل، وزيادة قيمة المساهمين من خلال إدارة استهلاك الطاقة بكفاءة وبشكل فعال ومسؤول.

مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية

الأولوية بالنسبة للهيئة



الأولوية بالنسبة لأصحاب المصلحة

بهدف تحديد وتقييم البيئة والاجتماعية وقضايا الحوكمة المحتملة التي يمكن أن تؤثر على الهيئة وأصحاب المصلحة فيها، قمنا بإجراء دراسة أهمية للتعرف على آراء الهيئة وأصحاب المصلحة بناءً على الصلة.

ملاحظة:

المحور الرأسي يظهر أولوية أصحاب المصلحة والمحور الأفقي يطر أولوية الهيئة.

الاستراتيجية الوطنية لتمكين الشباب

الاستراتيجية الوطنية لتمكين الشباب هي نهج ذو شقين يهدف إلى: تحديد الأولويات الاستراتيجية الشاملة لقطاع الشباب، والدخول في شراكة مع الوزارات الحكومية ذات الصلة لتحديد وتلبية الاحتياجات والتحديات والفرص التي تواجه الشباب.

استراتيجية المهارات المتقدمة

تستهدف هذه الاستراتيجية ثلاث فئات من الجمهور: الطلاب في المدارس والجامعات، وخريجي التعليم العالي والموظفين ذوي الخبرة.

مئوية الإمارات 2071

تهدف الخطة إلى الاستثمار في الأجيال القادمة، من خلال إعدادهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لمواجهة التغيرات السريعة وجعل الإمارات أفضل دولة في العالم بحلول مئوية القامة عام 2071.



بيئة عمل مستدامة

الأداء المالي والاستدامة في ظل الأزمات العالمية

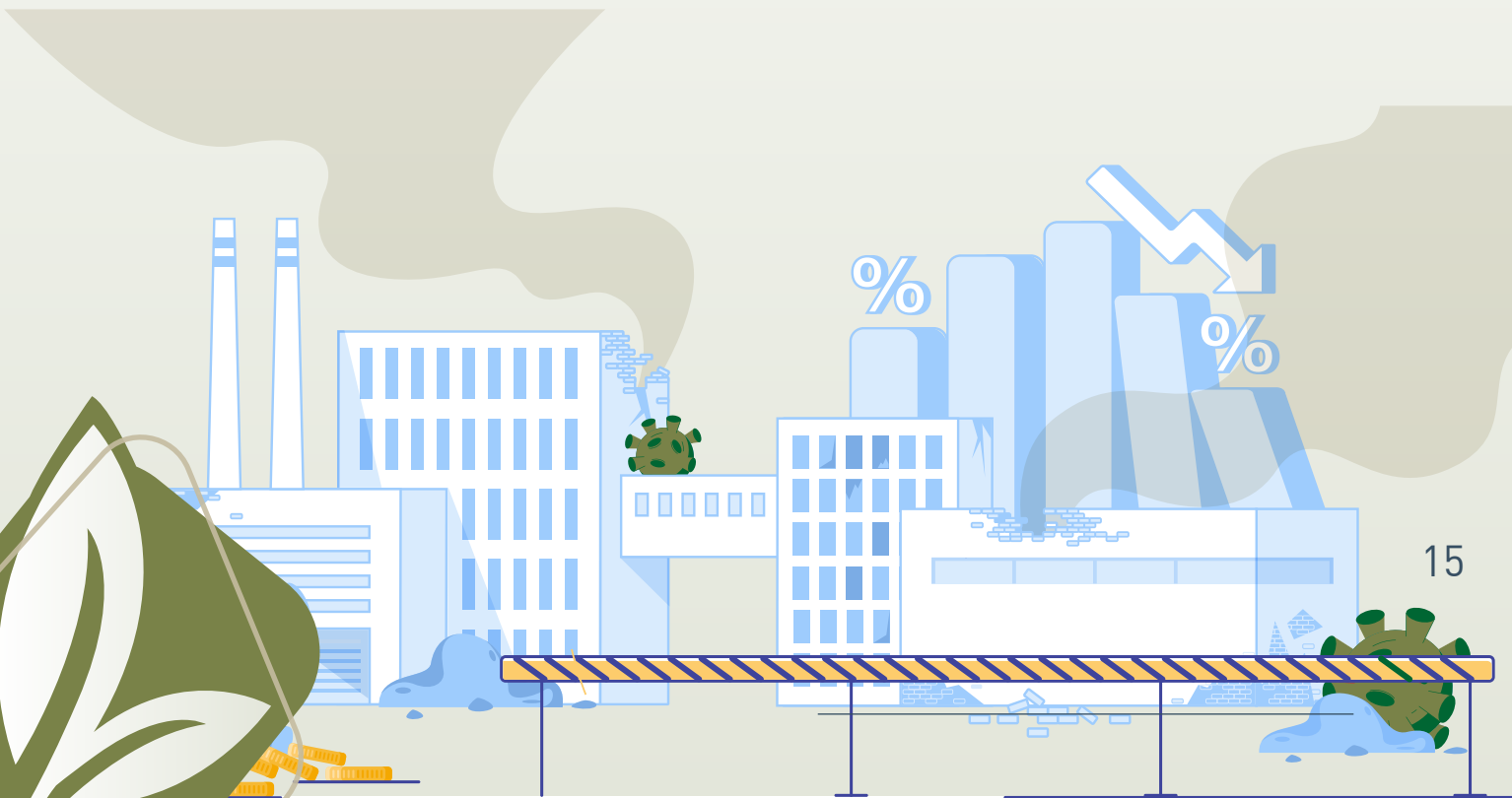
ساهمت الأزمات العالمية خلال سنة 2022 في تعميق جراح الاقتصاد العالمي المتأثر من تداعيات كوفيد 19، حيث حلت أزمات جديدة ساهمت في انهيارات كبرى خلال سنة 2022 م، وبالأخص الحرب الروسية الأوكرانية، والتي كان لها أثر على أسعار النفط والحبوب والمواد الأولية علوة على ذلك تأثر سلاسل التوريد العالمية، بالإضافة إلى رفع الفائدة من قبل الفدرالي الأمريكي والذي لم يتوقف حتى الآن، مما أدى الى حدوث موجة تضخم أثرت على أسعار المواد.

وخلال السنوات الماضية، عكفت الهيئة على الاستثمار في المشاريع الوطنية الرأسمالية والتشغيلية، وذلك من خلال تنفيذ أفضل الممارسات العالمية لإدارة الموازنات على أساس القيمة المضافة، والتركيز على نتائج تنفيذ المبادرات الوطنية، حيث تم إعادة النظر في العديد من الاستثمارات والمصاريف التشغيلية، وتقييمها على المدى القصير والبعيد، وتحقيق نسبة الالتزام المشاريع بالموازنات المعتمدة ب 99% للسنة المالية 2022م.

وفي إطار جعل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية من الجهات الرائدة في مجال الإنفاق المتعقل، فقد دأبت على الالتزام بأفضل الممارسات العالمية المتعلقة بالإدارة الفعالة للموارد المالية، ومن ضمنها تطوير وتطبيق مبادرات الاستغلال الأمثل للموارد المالية والإنفاق المتعقل، وذلك عن طريق ترسيخ ثقافة الترشيد ونشر الوعي على مستوى الهيئة وضبط النفقات وإدارتها بكفاءة وفعالية، مما يضمن الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

كما تقوم الهيئة بتقييم الأداء المالي من خلال التركيز على الأولويات الخاصة بزيادة المركز النقدي، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتمكين العمل عن بعد، مع التركيز على إدارة البيانات وتفعيل الذكاء الاصطناعي، ودمج العمليات المالية مع مراعاة الامتثال لأنظمة الحوكمة المعتمدة، وتقييم أداء العمليات الحرجة في الإدارة المالية.

كما عملت الهيئة خلال سنة 2022 على متابعة أداء الموردين والأسعار وتحليل التدفقات النقدية من خلال مراجعة إيرادات الهيئة ومقارنتها مع إيرادات توقعات التحصيل، وتحليل الإيرادات مع مقدمي خدمات الطيف الترددي، ودراسة الفرص والمخاطر حيث نتج عن ذلك تحصيل 97% من إيرادات الهيئة خلال الربع الأول من كل سنة، كما يتم حصر المصاريف الأساسية وتحديد الالتزامات الحتمية حتى نهاية العام، وتحليل التكاليف وتقييم مخاطر سلاسل التوريد والبحث عن الحلول البديلة التي تضمن استمرارية الأعمال.



استدامة مباني الهيئة

المحور الأول



الهدف الاستراتيجي الخامس والسادس

ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية وترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي.

الركائز التمكينية الثلاث - قسم المباني				
ثالثاً: الابتكار		ثانياً: التحول الذكي		أولاً: النمو في الاستدامة
دعم تقنيات البحث والتطوير (R&D)	تحديث إدارة وحدات التبريد وتقليل استهلاك مصادر الطاقة باستخدام تقنيات التعلم الآلي "Machine Learning"	تشغيل مباني ذكي "Smart Buildings"	تكامل أنظمة العمل مع إنترنت الأشياء "IOT" بالتنسيق مع قسم تقنية المعلومات.	مكان عمل صحي وآمن ومستدام "Healthy, Safe & Sustainable Workplace"
التخطيط والتشغيل المستدام				
الأهداف والنتائج			المشاريع والمبادرات	

أهم جوائز وشهادات التميز التي حصلت عليها مباني الهيئة



شهادة LEED EB:O&M
الريادة في العمليات والصيانة
للمباني القائمة - الفئة الذهبية -
المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء



شهادة LEED
الريادة في تصميمات والبيئة
لمباني الهيئة - الفئة الذهبية -
المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء



اعتماد معهد الابتكار العالمي
مركز الابداع الرقمي CODI (افضل
3 جهات ابتكار في منطقة الشرق
الأوسط)



شهادة الايزو 2018: 50001
نظام إدارة الطاقة



شهادة الايزو 2018: 50001
نظام إدارة الطاقة



شهادة الايزو 2018: 55001
نظام إدارة الأصول



شهادة الايزو 2018: 45001
نظام إدارة الصحة والسلامة
المهنية



شهادة الايزو 2018: 45005
نظام الصحة والسلامة المهنية
(خلال جائحة كوفيد-19)



شهادة الايزو 2018: 45005
نظام الصحة والسلامة المهنية
(خلال جائحة كوفيد-19)



شهادة الايزو 2015: 14001
نظام الإدارة البيئية



شهادة الايزو 18001
نظام الصحة والسلامة-المعيار
البريطاني



شهادة الايزو 2015: 9001
نظام إدارة الجودة



شهادة اوشاد
نظام إمارة أبوظبي للسلامة
والصحة المهنية



شهادة الايزو 223001
نظام إدارة استمرارية العمل



شهادة الايزو 31000
نظام إدارة المخاطر



جائزة التميز في التصميم المعماري
AIA التميز في الهندسة المعمارية
لمباني الهيئة-المعهد الأمريكي
للعمارة

يُعد نظام تصنيف المباني الخضراء الأكثر استخداماً في العالم، وذلك تقديراً للجهود المتميزة في إدارة مباني مستدامة وصحية وصديقة للبيئة لتطبيقها معايير الاستدامة في منشأتها.

تمت شهادة "لييد" مباني الهيئة بـ "إطار المباني الخضراء والصحية وذات الكفاءة العالية والموفرة للكلفة"، والتي توفر بدورها مزايا بيئية واجتماعية وحوكمة مستدامة.



ممت مباني الهيئة وفقاً لمعايير الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة "ليد" (LEED) والتي يضعها المجلس الأمريكي للمباني الخضراء، (USGBC).

حصلت مباني الهيئة في دبي - الممزر (القائم والجديد) والمبنى الرئيسي في أبوظبي - شارع السلام على شهادة "لييد" بتصنيفها الذهبي (LEED Gold) لكل واحدة منهم، وذلك لاعتمادهم **معايير الريادة في التصميم وتطبيق أنظمة الطاقة وحماية البيئة**. وقد أشاد المجلس الأمريكي للمباني الخضراء بالهيئة لإدارتها المستدامة للمرافق وريادتها في مجال الطاقة والتصميم البيئي.



تتوافق شهادة "لييد" مع الأولوية الاستراتيجية للهيئة في "الريادة في الاستدامة البيئية المؤسسية"، والتي تهدف إلى الحد من البصمة البيئية للهيئة، وتعزيز الكفاءة، وزيادة الوعي حول الاستدامة.

لنظام "لييد اييوم" منظور واستراتيجيات أداء مستدامة تدعم توفير مزايا تشغيلية وعمر أطول للمباني. فمن خلال الحفاظ على هذه الاستراتيجيات، يمكن للمبنى الحفاظ على أدائه بل وتحسينه بمرور الوقت.



لتحسين استدامة مباني الهيئة، قام قسم المباني بتطبيق معايير نظام "لييد اييوم"، وهو نظام يعتمد على تحسين استدامة المباني القائمة مع مراعاة العمليات اليومية. حصلت مباني الهيئة الأربع على التصنيف الذهبي LEED Gold EB. (O+M)



TDRA EXISTING BUILDING
LEED-GOLD CERTIFICATE



TDRA NEW BUILDING
LEED-GOLD CERTIFICATE



TDRA JABEL ALI BUILDING
LEED-GOLD CERTIFICATE



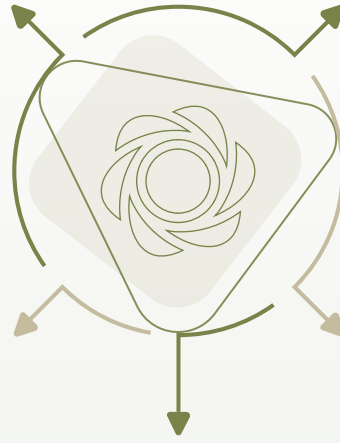
TDRA ABU DHABI HQ LEED-
GOLD CERTIFICATE

أهم مميزات نظام "لييد" للاستدامة

"لييد" هو نظام شامل لا يركز فقط على عنصر واحد في المبنى كالطاقة أو الماء أو الصحة، بل إنه ينظر إلى الصورة الكلية للمبنى، مع الأخذ بعين الاعتبار جميع العناصر المهمة التي تعمل معاً لإنشاء أفضل مبنى مستدام ممكن ومنهما:

تعزيز دورات المواد المستدامة والمتجددة.

المساهمة في تقليل البصمة الكربونية والتغير المناخي العالمي من خلال تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.



حماية وتعزيز التنوع البيولوجي وخدمات النظام البيئي.

حماية استهلاك مصادر الطاقة مثل الكهرباء والماء.

تعزيز صحة الإنسان الفردية ونوعية حياة المجتمع.

رحلة مباني الهيئة مع "لييد" حتى الآن

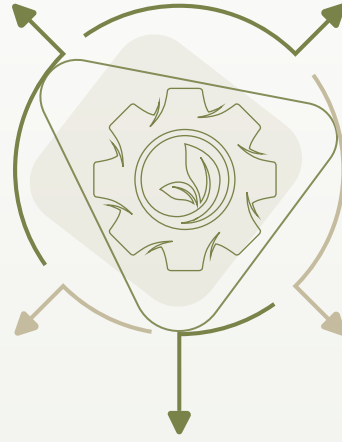


ثقافة الاستدامة في تشغيل مباني الهيئة

لقسم مباني الهيئة - خطة تشغيل سنوية معتمدة في إدارة وتشغيل وصيانة المباني ومعدات ومواردها، والتي تضمن تحقيق استراتيجيات الهيئة وتقديم أفضل الخدمات لكافة شاغلي المباني من خلال:

زيادة كفاءة الأصول من خلال الابتكار أو التحسين/التطوير للوحدات والأنظمة لتواكب المباني الذكية واستخدام الذكاء الاصطناعي.

ضمان صيانة الأصول والمحافظة على استخدامها بشكل مستمر وأمثل من خلال توفير صيانة وقائية (تصحيحية) وصيانة مجدولة على أسس دورية.



توفير بيئة عمل صحية وآمنة لكافة شاغلي مباني الهيئة.

تقليل انبعاثات البصمة الكربونية لتشغيل مباني الهيئة القائمة من خلال الامتثال لمعايير LEED EB-O+M USGBC.

التركيز على توفير أموال الصيانة، من خلال الامتثال للمقاييس الدولية والتقييم المعياري للأصول التشغيلية OPEX VS APEX، وتقييم خدمات الموردين ومقدمي الخدمات طبقاً للمعايير والأنظمة الدولية ومنها: ISO 50001, ISO 20400, ISO 9001, ISO 55001.



النتائج السنوية للمؤشرات التشغيلية

النتائج					المقياس	مؤشرات الأداء الرئيسية
2022	2021	2020	2019	2018		
19.14%	29.78%	23.33%	20.93%	18.00%	%	وفورات كلف الصيانة السنوية
8,067,881.25	9,977,165.29	7,383,858.20	5,840,906.00	4,733,762.00	درهم إماراتي	
4.25%	16.24%	11.15%	22.00%	6.86%	%	
49,702.04**	845,507.00*	607,286.00*	1,091,424.0*	388,539.00*	كيلو واط ساعي	خفض استهلاك مصادر الطاقة السنوي
22,250.99**	388,933.22*	279,351.56*	502,055.04*	178,727.94*	درهم إماراتي	
100%	100%	100%	100%	100%	صفر حالة	"صفر" حالات/حوادث مميتة خلال العمل
100%	100%	100%	100%	100%	% (نسبة تقييم مستوى الضجيج ضمن المعايير المطلوبة لبلدية دبي ومعايير أوشا)	مطابقة مستويات الضجيج للمباني - سنوي
100%	100%	100%	100%	100%	% (نسبة تقييم جودة الهواء ضمن المعايير المطلوبة لبلدية دبي ومعايير أوشا)	جودة الهواء في مساحات العمل - سنوي

*قراءات استهلاك الطاقة: تم الاحتساب بموجب بيانات فواتير هيئة كهرباء ومياه دبي وشركة أبوظبي للتوزيع - سجل EnMS ENPI 50001 ISO (يوليو 17 - يونيو 2021).

** قراءات استهلاك الطاقة: تم الاحتساب بموجب عدادات الطاقة المعيارية في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية / استهلاك الطاقة الفعلي للتكييف + الإنارة + الطاقة + الميكانيك + المصاعد (يوليو 21 - ديسمبر 22).



النتائج السنوية للمؤشرات التشغيلية

النتائج					المقياس	مؤشرات الأداء الرئيسية
2022	2021	2020	2019	2018		
100%	100%	100%	100%	100%	%	صيانة ثابتة مجدولة للأصول التشغيلية
100%	100%	100%	99.91%	100%	%	"صفر" وقت تعطل مركز البيانات
96.60%	93.10%	92.60%	84.80%	78.50%	CAFM %	أداء إنجاز العمل/المهام - السنوي
2.76%	2.26%	2.9%	3.41%	2.08%	% أقل من 5% سنوياً	كفاءة الأصول التشغيلية
72.67%	56.65%	42.2%	14.2%	--	% حمولة لا تقل عن 2% سنوياً	خفض النفايات الصلبة - سنوي
2.31%	5.09%	2.31%	2.05%	--	% حمولة لا تقل عن 2% سنوياً	إعادة تدوير النفايات - سنوي

المحور الثاني:

المبادرة الاستراتيجية للحياد المناخي

المحرك الوطني: خفض انبعاثات البصمة الكربونية

(الإمارات أول دولة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تعلن عن هدفها لتحقيق الحياد المناخي)

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

السياق الاستراتيجي لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة في مباني الهيئة

رفع إنتاجية مصادر الطاقة النظيفة المتجددة للمباني	تنفيذ مبادرات الحيادية المناخية ومشاريع تحقق	اعتماد وتطبيق أفضل ممارسات التكنولوجيا المبتكرة، تطوير حلول مستدامة تدعم التحول الأخضر
---	--	--

انبعاثات الغازات الدفيئة في المباني العامة مقابل مباني لييد

قدمت منصة ARC طريقة منهجية لقياس وتتبع مستوى الانبعاثات للمباني والتشغيل ذات الصلة للمباني الخضراء حسب الجدول المبين أدناه:



تعد انبعاثات غازات الاحتباس الحراري أحد أهم مقاييس الأداء لأي مبنى أخضر (مستدام)، وهو الهدف الأساسي لنظام تصنيف LEED منذ عام 2009.

التغيير عن معتمد/الفرق عن المعتمد	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة	مستوى شهادة لييد
%	الطن المترى من ثاني أكسيد الكربون لكل قدم مربع	
0%	<td/0.009	مرخص
22% -	0.007	فضي
33% -	0.006	ذهبي
55% -	0.004	بلاتيني



حساب انبعاثات الكربون في مباني الهيئة

اسم المبنى	إجمالي المساحة الأرضية (قدم مربع)	البصمة الكربونية (المبنى التقليدي، الأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)*	البصمة الكربونية (مبنى معتمد من LEED، الأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)**	البصمة الكربونية لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (المبنى) الحصول على تصنيف ذهبي من LEED، الأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون***	خفض هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لانبعاثات الكربون (المبنى) الحصول على تصنيف ذهبي من LEED، الأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)*	العدد المعادل من شتلات الأشجار المزروعة لمدة 10 سنوات	العدد المعادل من الهواتف الذكية المشحونة على مدى عام كامل
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - مبنى دبي (A)	121,936	1,317	1,097	732	585	9,673	71,160,948
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - مبنى دبي (B)	134,769	1,456	1,213	809	647	10,698	78,702,792
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - مبنى جبل علي (C)	54,304	586	489	326	261	4,316	31,748,731
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - مبنى أبوظبي (D)	109,136	1,179	982	655	524	8,664	63,740,747
				الإجمالي =	2017	33,351	245,353,218

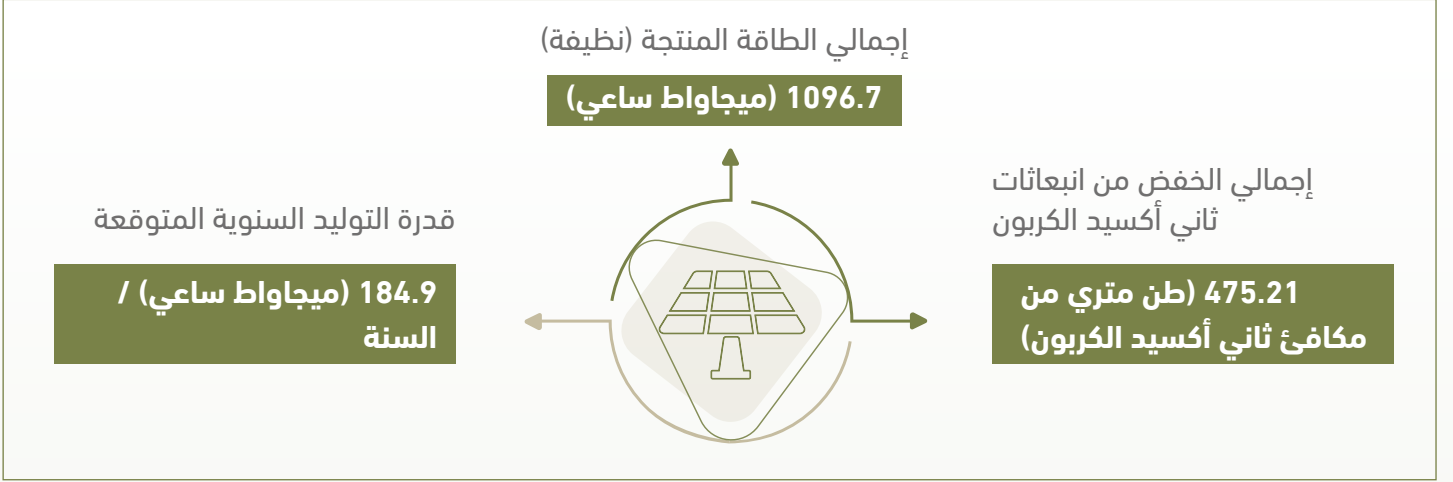
* يمكننا أن نفترض أن المبنى التقليدي يحتوي على بصمة كربونية أعلى بنسبة 20% مقارنة بالمبنى المعتمد من LEED

** 0.009 مكافئ ثاني أكسيد الكربون / قدم مربع
*** 0.006 مكافئ ثاني أكسيد الكربون / قدم مربع

مؤشرات خفض انبعاثات الغازات الدفيئة في مباني الهيئة



إنتاج مبنى الهيئة في جبل علي (C) من نظام الألواح الشمسية: (أغسطس 18 ~ مارس 23)



إنتاج مبنى الهيئة الجديد في دبي (B) من نظام الألواح الشمسية: (أغسطس 21 ~ مارس 23)



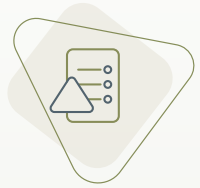
إنتاج مبنى الهيئة الحالي في دبي من نظام الألواح الشمسية: الربع الثالث من عام 2023 بحسب التقديرات



الاستدامة في مجال المشتريات

كأحد الأقسام الرئيسية لإدارة الشؤون الإدارية، التي لها دور محوري في تعزيز ممارسات الاستدامة على مستوى الهيئة، حرص قسم المشتريات خلال العام 2022، على اتخاذ المزيد من الخطوات التي تبني استدامة البيئة. ومن هذا المنطلق، قام القسم بالعديد من الدراسات المعنية بتقييم الأثر الدقيق لقرارات الشراء على البيئة، إلى جانب عقد المزيد من الشراكات الاستراتيجية المتمثلة بإعطاء الأولوية للموردين الذين يتبعون سياسة مبيعات صديقة للبيئة، ومتوافقة مع مبادئ المبادرات الخضراء، والتوريد المسؤول.

السياسات التي قام قسم المشتريات باتباعها من أجل تعزيز أهداف الاستدامة، ومنها:



استشراف المستقبل، والتخطيط والعمل على التغيير التدريجي لاستيعاب الاضطرابات المفاجئة والتكيف معها؛ لتحقيق النجاح والازدهار والاستمرار في تقديم الخدمات، مع الحفاظ على سلامة الموظفين والعملاء.

تعزيز المبادرات التي تهدف إلى توفير بيئة عمل مستدامة، وتحسين وتعزيز التعاون مع الموردين؛ بهدف تسهيل إجراءات التوريد.

بناء علاقة استراتيجية مستدامة مع الموردين، وتسريع عمليات التوريد، من خلال مراجعة استراتيجية الشراء، والتفاوض مع الموردين على العقود الاستراتيجية، وتوحيد العقود للحصول على أسعار منافسة.

تطوير الكوادر البشرية في مجال المشتريات، والتوريد وأنظمة المشتريات الإلكترونية.

رفع أداء سلسلة التوريد من خلال تحسين المقاييس الأساسية للنجاح، والذي تتضمن الكفاءة في تكلفة النفقات التشغيلية، والسرعة في تسليم الطلبات، ودقة التنبؤ في التسليم.

الالتزام بتنفيذ الاستراتيجية والسياسة الخاصة بالاستدامة في المشتريات من خلال دمج الهيئة للاستدامة في ممارسات مشترياتها، بما يضمن أمن سلسلة التوريد وتفاذي المخاطر المالية والبيئية، إضافة إلى تعزيز ثقة المستثمرين والمتعاملين.

وكنتيجة لهذه الممارسات، حصدت الهيئة العديد من الجوائز المحلية والعالمية، التي منحت تقديراً للجهود التي بذلها القسم على مستوى إدارة المشتريات خلال العام 2022.

قائمة الجوائز والشهادات		
الجهة المقدم لها	أبرز الجوائز والإنجازات	ترتيب الهيئة
international resilience award for agility & sustainability	متأهل للتصفيات النهائية لفئة المرونة	الأولى عالمياً
international resilience award for agility & sustainability	متأهل للتصفيات النهائية لفئة الاستدامة	الأولى عالمياً
international resilience award for supply chain, quality & performance	متأهل للتصفيات النهائية لسلسلة التوريد، والجودة والأداء	الأولى عالمياً
BSI	المشتريات المستدامة	الأولى كمنظمة اتحادية
BSI	المشتريات للقطاع العام	الأولى كمنظمة اتحادية



الموارد البشرية

تسعى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بصورة مستمرة لتوفير بيئة عمل إيجابية لموظفيها تشجعهم وتمكنهم من أداء مهامهم بطريقة سلسة ومبتكرة، وتحفز الموظفين على التطوير وتحقيق تطلعاتهم من خلال إشراكهم بالدورات التدريبية التي تمكنهم من أداء مهامهم الوظيفية بأعلى جودة، وتحرص دائماً على التواصل مع أفضل المواهب الوطنية والدولية.

كما تدعم الهيئة مبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة عبر ضمان حصول الكوادر الوطنية على التطور المطلوب بشكل مستمر من خلال تعزيز وتحسين قدرات العاملين، وتأهيلهم لشغل الوظائف، وتحمل مسؤوليات العمل، وتعيينهم في مختلف الفئات الوظيفية. ومن الجدير بالذكر في هذا الشأن أن نسبة التوطين في الهيئة بلغت عام 2022 = 88.3%، مما يؤكد دعم والتزام الهيئة بمبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات.

تعزيز سعادة الموظفين:



نؤمن في الهيئة بأهمية إسعاد الموظفين ونضع ذلك على رأس أولوياتنا، وذلك لأنهم يساهمون في ضمان نجاح الهيئة وكفاءتها وتميزها على الدوام. كما تحرص الهيئة بشكل دائم على تعزيز سعادة موظفيها عبر خلق جو إيجابي في بيئة العمل من خلال التعاون والثقة والمحبة، مما يسهم في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتنمية أهتمامهم بشؤون بعضهم البعض، وتحفيزهم على التفوق في عملهم، وبالتالي زيادة فرصهم في الارتقاء بمسيرتهم الوظيفية.

تعمل الهيئة على تنفيذ المفاهيم والممارسات المتعلقة بسعادة المتعاملين، والموظفين وتلبية رؤية الدولة كما هو موضح في مؤشر السعادة الوطني.

امتيازات الموظفين:



تحرص الهيئة دائماً على تمييز موظفيها من خلال تبني أعلى معايير السعادة والرضا الوظيفي، حيث تحرص الهيئة على مكافأة الموظفين المجتهدين بعدل وسخاء، كل بحسب أدائه. ولتحقيق ذلك، يتم تقييم أداء الموظفين في نهاية كل عام بحسب الأهداف التي توضع بداية العام ويتم مكافأتهم بحسب درجة تقييم الأداء، بالإضافة إلى أنه تم تشكيل لجنة للاطلاع على تقييم الأداء للحاصلين على تقييم يفوق التوقعات (4) واستثنائي (5) وذلك لتحقيق العدل والمساواة. بالإضافة إلى امتيازات عديدة تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وللحفاظ على الكوادر الوطنية في الهيئة.

صحة الموظفين وسلامتهم:



تعد ثقافة الصحة والسلامة والبيئة في الهيئة نهجاً نموذجياً لدمج معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة في الأنظمة الإدارية المتكاملة، بما يتماشى مع مواصفة الآيزو 9001 ، والآيزو 14001، ومواصفة (OHSAS 18001) لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية، بالإضافة إلى BSI flex 45004.

وتم إصدار دليل الصحة والسلامة في الهيئة استناداً للدليل الاسترشادي للصحة والسلامة المهنية في الحكومة الاتحادية، كما قامت الهيئة بتطبيق نهج معتمد لإدارة المخاطر على مستوى الهيئة وقطاعاتها وإدارتها، مع الأخذ بعين الاعتبار دمج نتائج هذا النهج في نظامها لإدارة الصحة والسلامة المهنية، كما تم العمل بنظام إدارة الجودة ISOROBOT المتضمن تحديد المخاطر وتقييمها.

التوازن بين الجنسين وتمكين المرأة:



تسعى الهيئة دائماً إلى تمكين المرأة ومساواتها بالرجل، وإشراكها في جميع المجالات التي تمكنها من إظهار مواهبها وإبراز دورها في الهيئة، حيث تم إنشاء لجنة حواء المسؤولة عن تلبية احتياجات الموظفين وتزويدهم بالدعم المطلوب.

تبذل لجنة حواء جهوداً كبيرة لتعزيز دور المرأة في الهيئة، من خلال إطلاق مبادرات مختلفة وتنظيم العديد من ورش العمل التوعوية. كما تقدم لجنة حواء الدعم والمساندة لموظفات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية وتلبي احتياجاتهن، بالإضافة إلى تطوير مهاراتهن المهنية والثقافية والمجتمعية.

شؤون تطوير التكنولوجيا

وضعت إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا في الهيئة أهداف التنمية المستدامة كدليل إرشادي عند إطلاق مشاريعها واستراتيجياتها ومبادراتها، وتنسجم مشاريع الإدارة مع أهداف التنمية المستدامة:

الهدف الحادي عشر:

مدن ومجتمعات محلية مستدامة



الهدف التاسع:

الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

حيث انعكست هذه الأهداف في عمليات وخدمات قسم اعتماد النوعية، والتي شملت:

قسم اعتماد النوعية:



إدارة خدمات موردي أجهزة الاتصالات: تسجيل الموردين لأجهزة الاتصالات في الدولة ويتم طلبها قبل البدء بمزاولة النشاط التجاري.

إدارة ومراقبة سوق أجهزة الاتصالات: الرقابة والتفتيش على سوق الاتصالات والمرخص لهم لغاية الامتثال للسياسات التنظيمية، وضمان عدم التعامل بالأجهزة المقيدة والممنوعة.

إدارة عينات أجهزة الاتصالات: استلام عينات أجهزة الاتصالات لفحص مطابقتها مع المواصفات الفنية المعتمدة من الهيئة من المختبر الوطني لاعتماد النوعية أو عمليات التفتيش.

إدارة اعتماد النوعية لأجهزة الاتصالات: إصدار التصاريح لأجهزة الاتصالات وفقاً للمعايير الفنية والأنواع المصرح لها في الدولة.

إدارة فحص أجهزة الاتصالات: إجراء الفحوصات الفنية وفقاً للمعايير والأدلة المعتمدة في الهيئة اللازمة لاعتماد أجهزة الاتصالات في الدولة.

إدارة منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك: تتضمن الأنشطة المنظمة لبيع شرائح الهاتف المتحرك في الدولة.

إدارة الإفراج الجمركي عن أجهزة الاتصالات: إصدار التصاريح لأجهزة الاتصالات المستوردة إلى الدولة.



كما قام بالقسم العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:

- اجتياز التقييم الخارجي للأيزو 17020 والخاص بإجراءات التفتيش على سوق أجهزة الاتصالات من مركز الإمارات العالمي للاعتماد.
- اجتياز التقييم الخارجي للأيزو 17065 والخاص باعتماد أجهزة الاتصالات من مركز الإمارات العالمي للاعتماد.
- التعاون المشترك مع المواقع الإلكترونية الكبرى مثل (نون، أمازون، السوق الصيني، الخ) بهدف الحد من أجهزة الاتصالات الممنوعة والخطرة على المواقع الإلكترونية، حيث ساهم هذا التعاون في خفض نسبة المخالفات 40%.
- القيام بحملة توعوية طوال العام لعلامة المطابقة الخاصة باعتماد النوعية للشركات المسجلة (موردي أجهزة الاتصالات) في أنظمة الهيئة (أكثر من 13 ألف) شركة، والذي ساهم في رفع مستوى الوعي بسياسات اعتماد النوعية في الدولة وأهمية الالتزام بها.
- الانتهاء من أتمتة الفحوصات المتعلقة بالأجهزة الخلوية والذي سيساهم في تحسين جودة وأداء الخدمات المقدمة من حيث خفض الوقت اللازم لاعتماد هذه الأجهزة.
- تعزيز قدرات الكوادر الوطنية في المختبر الوطني لاعتماد النوعية لفحص أجهزة الجيل الخامس بحرفية وذلك من خلال تنفيذ برامج تدريبية تخصصية وفقاً للمعايير الفنية والتقنية العالمية.
- الانتهاء من جرد أجهزة الاتصالات للسنوات السابقة انتهت مدة صلاحية شهادات الاعتماد الخاصة بها.
- استحداث إجراء جديد لإعادة تدوير الأجهزة التي لم يتم اعتمادها في الدولة بسبب وجود تحديات مع المصانع المنتجة وذلك بهدف الحفاظ على البيئة وسلامتها.
- التعاون مع فريق اكسبو لإنجاز عمليات إعادة تصدير الأجهزة الخاصة بالدول المشاركة في المعرض.
- استكمال الجهود المتعلقة بمبادرة كاشف من خلال التنسيق مع المرخص لهم والذي أسفر عن تحديث الدليل الاسترشادي الخاص بالتفعيل وتطبيق المبادرة.
- التعاون مع دائرة التنمية الاقتصادية في دبي للعمل على خفض الشكاوى الخاصة بحماية المستهلك حول خدمات التسجيل المشتركة معهم.
- التعاون مع هيئة الكهرباء والمياه في دبي بشأن إجراءات فحص وتسجيل أجهزة إنترنت الأشياء بهدف دعم مشاريعهم المستقبلية.

قسم البنية التحتية والمعايير:

تشمل مهام ومسؤوليات القسم ما يلي:



- إدارة مرونة البنية التحتية لقطاع الاتصالات للأزمات والطوارئ: التحقق من توافق أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية مع المعايير والمواصفات القياسية المعتمدة للأمن والسلامة والجودة.
- التدقيق على كفاءة وجاهزية المرخص لهم للطوارئ والأزمات.
- إجراء تقييم المخاطر للاتصالات.
- اختبار نظام الاتصال بين مراكز العمليات الوطني ومركز التحكم والسيطرة الخاص بالبيئة.
- إدارة التمارين الوهمية .
- إدارة منتدى استمرارية الأعمال لقطاع الاتصالات.

كما عمل القسم على العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:



- تنفيذ تمرين صدى البرق بنسخته العاشرة وذلك بالتنسيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، حيث تم تصميم السيناريوهات والمعضلات بناءً على الخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات وبمشاركة الجهات الاتحادية المساندة والمرخص لهم.
- إجراء عدد 3 من تمارين سلسلة الشطحات على مستويات وطنية، محلية ومؤسسية لتعزيز الإجراءات وتنسيق الاستجابة لحالات الطوارئ والأزمات والكوارث.
- المشاركة الفعالة في عدد 9 تمارين وهمية على المستوى المحلي والوطني في الدولة لضمان الجاهزية العالية في أوقات الطوارئ والأزمات والكوارث.
- الانتهاء من التدقيق على مدى التزام المرخص لهم بالخطة الوطنية لإدارة طوارئ قطاع الاتصالات من خلال عدة معايير تضمن الكفاءة والفاعلية.

كما عمل القسم على العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:



المساهمة في تحديث الأدلة الإرشادية للبنية التحتية للخدمات في إمارة أبوظبي بهدف رفع مستوى جودة الخدمة وتكريم الهيئة كشريك استراتيجي رئيسي من قبل مجلس أبوظبي للجودة والمطابقة.

إجراء استشارة مغلقة مع المرخص لهم بهدف إتاحة الوصول إلى المرافق المادية والتي تشمل البنية التحتية للاتصالات وعناصر الشبكة غير الفعالة من قبل أحد المرخصين إلى المرخص الآخر وذلك بغرض توفير خدمات الاتصالات مع الحفاظ على الحقوق والالتزامات.

اختيار الهيئة لتمثيل كافة الجهات المدنية في الدولة نظير الجهود التي بذلتها في تطبيق وتطوير ورفع كفاءة الإطار العام للأمن ومرونة المنشآت الحيوية، لتكون ضمن فريق لجنة عليا لتحديث الإطار إلى جانب كل من الجهتين التاليتين: الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث ووزارة الداخلية.

إدارة الأحداث الطارئة وتقديم الإسناد اللازم للمرخص لهم والجهات الأخرى خلال شهر يوليو بهدف ضمان استمرارية عمل قطاع الاتصالات في الدولة ومعالجة المشكلات وتذليل الصعوبات التي تمت مواجهتها.

تشمل مهام ومسؤوليات القسم ما يلي:

إدارة موارد الأرقام:

تخصيص موارد الأرقام للمرضى لهم.



إدارة نقل الأرقام:

الإشراف على خدمات نقل الأرقام بين المرضى لهم ومتابعة التزام جميع الأطراف بتعليمات الهيئة.

كما عمل القسم على العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:

#

إطلاق خدمة الهاشتاغ المميزة المعروفة بـ #Tag والتي جرى تصميمها لمنح العملاء مستوى عال من التفرد والتميز، حيث إنها تسهل عملية الاتصال بالعملاء من خلال ربط أرقامهم الخاصة برقم هاشتاغ مميز خاص بهم.

إطلاق خدمة نقل أرقام الهاتف المجاني (800) من مزود خدمة إلى آخر مع ضمان بقاء الرقم كما هو من دون أي تغيير؛ وذلك بهدف تعزيز المنافسة بين مزودي الخدمة في قطاع الاتصالات وتوسيع دائرة الخيارات أمام العملاء.

الإعلان الرسمي للجمهور عن توفر خدمة نقل أرقام الهاتف الثابت لدى المرضى لهم في الدولة.

أتمتة نقل أرقام الهاتف المتحرك لقطاع الأعمال بنجاح؛ وذلك بهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة من قبل قطاع الاتصالات ورفع وسعادة المتعاملين.

إجراء الفحوصات السنوية على المكالمات الاحتيالية بتغيير رقم المتصل ودراسة العمليات التي يتم من خلالها التلاعب بالأرقام، حيث تم الخروج بنتائج وتوصيات لمواجهة هذه الظاهرة والتصدي لها.

الانتهاء من إجراء عمليات تدقيق موسعة على الطلبات المرفوضة لنقل أرقام الهاتف المتحرك والعمل على معالجة المشكلات المرصودة لتحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع كفاءتها.

قسم الشبكات والخدمات اللاسلكية

تشمل مهام ومسؤوليات القسم ما يلي:



إدارة خدمات مزودي خدمات الاتصالات: إجراءات تنسيقية لتنظيم مجموعة من خدمات المرخص لهم وتشمل الإجراءات التنظيمية بشأن الدخول إلى الأراضي العامة لأغراض بناء مواقع شبكات الهاتف المتحرك، والإجراءات التنظيمية للرسائل النصية التسويقية الاقترامية عبر الهاتف المتحرك.

إدارة خدمات إنترنت الأشياء: تنظيم خدمات إنترنت الأشياء في الدولة لتطوير النظام الحيوي المتكامل لخدمات إنترنت الأشياء بطريقة منسقة ومتناسكة وأمنة وفقاً لمتطلبات ومعايير صادرة من الهيئة.

تدقيق الالتزام بالسياسات: التحقق من التزام المرخص لهم بمتطلبات التسجيل الخاصة بمشركي الهاتف المتحرك وفقاً للسياسات والتعليمات الصادرة من الهيئة.

التغطية الشبكية: إجراء مسح ميداني لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات الاتصالات في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين، وبالتالي تحديد جوانب التحسين في الشبكات والتغطية بالتنسيق مع مشغلي خدمات الاتصالات في الدولة.

كما عمل القسم على العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:



إطلاق الورقة البيضاء الخاصة بالاستخدام الصناعي لشبكات الجيل الخامس خلال فعاليات معرض جيتكس 2022، حيث تعد هذه الورقة دليل استرشادي يحدد رؤى وأهداف تبني تقنيات الجيل الخامس، ودور شبكات الجيل الخامس في تطوير بيئات العمل والصناعات والأعمال التجارية، وتوجهات التكنولوجيا وحقوق الملكية الفكرية والاستدامة.

إطلاق خدمة تجديد تسجيل مشركي الهاتف المتحرك باستخدام الهوية الرقمية (UAE Pass) من خلال التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني للمرخص لهم.

إجراء المسوحات الميدانية لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة وجودة الهواتف الذكية ومحاكاة تجربة المستخدمين بهدف تحسين وتطوير خدمات الاتصالات في الدولة.

إضافة أجهزة الجيل الخامس إلى المسوحات الميدانية التي تقوم الهيئة بإجرائها لاختبار وقياس وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف المتحركة في الدولة ومحاكاة تجربة المستخدمين لرفع مستويات أدائها والرضا عنها.

كما عمل القسم على العديد من المبادرات الرائدة والمبتكرة ومنها:



النجاح في زيادة حوكمة إجراءات تسجيل شرائح الهاتف المتحرك لفئة المنشآت الاقتصادية من خلال تفعيل المرخص لهم لبصمة الشخص المخول من قبل الجهة.

الانتهاء من عملية موثمة وتسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك لما يقارب (4,600) منفذ، وذلك حسب متطلبات السياسة التنظيمية ذات العلاقة.

تحديث السياسة التنظيمية للرسائل النصية التسويقية للاقتحامية عبر الهاتف المتحرك وإعطاء الخيار للمشارك لحجب أو استقبال رسائل التبرعات من الجمعيات الخيرية.



دعم أصحاب الهمم وكبار المواطنين:

امتيازات خاصة لأصحاب الهمم:



تعمل الإدارة على التعاون مع المرخص لهم لتوفير تخفيضات على مجموعة من الباقات والخدمات لدعم دمج شريحة أصحاب الهمم على نحو فعال في المجتمع:

اتصالات: تقدم مؤسسة اتصالات خصماً بنسبة 50% على ما يلي:



الإيجار الشهري لباقة eLife Family والإنترنت والهاتف.

الإيجار الشهري لباقة خدمة الهاتف المنزلي الثابت.

الإيجار الشهري لباقات الإنترنت المنزلي.

الباقات المدفوعة مقدماً.

باقات خط الفاتورة .



دو: تقدم شركة دو خصماً بنسبة 50% على:



الباقة الذكية Smart Plan بنظام الدفع الآجل.

الباقة الذكية Emirati Plan بنظام الدفع الآجل.

باقات إماراتي الجديدة بنظام الدفع الآجل.

باقات الدفع الآجل Power Plan.

كما تتعاون الإدارة مع مؤسسة التنمية الأسرية لتوفير تسهيلات وخصومات لكبار المواطنين من قطاع الاتصالات لتحسين جودة حياتهم:



اتصالات: تقدم مؤسسة اتصالات التسهيلات التالية:

خصم 50% على قيمة الاشتراك لجميع باقات بيانات الهاتف المتحرك.

إعطاء الأولوية لإنجاز معاملاتهم في مراكز تقديم الخدمات.

إعطاء الأولوية عند الاتصال بمراكز خدمة المتعاملين.

دو: تقدم شركة دو التسهيلات التالية:



خصم 50% على مبلغ الاشتراك الشهري لباقات الدفع الآجل.

باقات الدفع المسبق 100% رصيد إضافي على كل تعبئة رصيد، بحد أقصى 200 درهم شهرياً.

مدى صلاحية الرصيد الإضافي 50 يوماً.

العرض يتوفر لرقم واحد لكل عميل ضمن باقات الدفع الفوري.

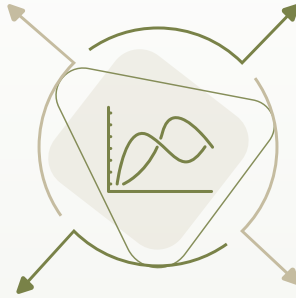
الطيف الترددي

أثر مركز عمليات رصد الترددات اللاسلكية في الاستدامة بنهاية عام 2022 يرتبط مركز عمليات رصد الترددات اللاسلكية بعدد من المحطات الثابتة المنتشرة في جميع أنحاء الدولة.

توفير 1,588 ساعة عمل من وقت الموظفين

تقليل استخدام المحطات المتنقلة

وفير مبلغ 655,227 درهم من التكلفة التشغيلية لعمليات الرصد والمراقبة



خفض انبعاثات الكربون بمقدار 37 طن

أثر تطوير نظام تصاريح الترددات اللاسلكية بنهاية عام 2022

خفض الوقت المستغرق لتقديم الخدمة

ترتيب الهيئة	قبل	بعد
تصريح جديد	8.7 يوم	4.6 يوم
تجديد التصريح	5.2 يوم	0.9 يوم
تعديل التصريح	9.2 يوم	2.3 يوم
إلغاء التصريح	1.2 يوم	0 يوم

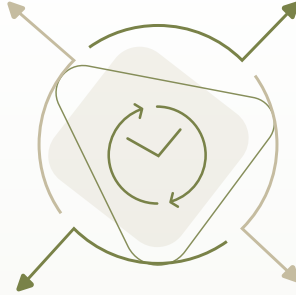
خفض الوقت المستغرق لتقديم الخدمة:

تحسينات أخرى:

تم أتمتة الخدمة

خفض ساعات العمل: توفير

13,136 ساعة عمل في عام 2022



يستطيع المتعامل أن يقدم طلب الحصول على الخدمة في أي وقت ومن أي مكان

خفض تكلفة العملية: انخفاض التكلفة التشغيلية للخدمة بمقدار 4.7 مليون درهم في عام 2022

استدامة البنية التحتية للاتصالات في الدولة



الطيف الترددي مورد طبيعي ونادر وتم تكليف الهيئة بإدارته بهدف استدامة هذا المورد لتغطية الاحتياجات الوطنية من الترددات اللاسلكية بما في ذلك الاحتفاظ بترددات كافية لتغطية احتياجات التكنولوجيا المستقبلية المتوقع دخولها إلى الدولة.

استمرارية أعمال إدارة الطيف الترددي



حافظت إدارة الطيف الترددي على استمرارية أعمالها بنسبة 100% خلال عام 2022

إصدار 10,440 تصريح خدمات لاسلكية لمختلف القطاعات في الدولة خلال عام 2022.

الترددات التي تم تخصيصها ساهمت في استدامة واستمرارية أعمال القطاعات الحيوية في الدولة.

القدرة على تغطية جميع المتطلبات الإضافية المستلمة من الجهات الحكومية والشركات والمتعاملين بنسبة 100%.

حل 206 تداخل ضار تسبب في تشويش أو إيقاف أعمال بعض قطاعات الدولة، مما ساهم في استمرارية أعمال هذه القطاعات والحفاظ على جودة الحياة في الدولة.

الحكومة الرقمية

تتلخص أهداف الحكومة الرقمية في تعزيز جودة الحياة الرقمية من خلال تقديم خدمات شخصية واستباقية، عبر تسخير التقنيات الحديثة لتمكين التحوّل الرقمي في جميع القطاعات.

استراتيجية الحكومة الرقمية

تتلخص استراتيجية الحكومة الرقمية بمجموعة من المبادئ الأساسية التي تمثل جوهر التحول الرقمي المستدام، ومنها:

- ← جهوزية التشريعات لضمان تحوّل رقمي سلس وشامل
- ← رفع مستوى القدرات والمهارات الرقمية
- ← توفير بنية تحتية رقمية وممكنات رقمية مشتركة عالمية المستوى
- ← توفير منصة رقمية موحدة وتجربة سلسة
- ← تكامل الأنظمة الحكومية وأتمتة الخدمات
- ← تصميم تشاركي مع كافة فئات المجتمع

ملامح الحكومة الرقمية

- ← تطوير باقات متكاملة، شخصية، ورقمية بالكامل.
- ← تبني أدوات الذكاء الاصطناعي .
- ← الاستفادة من البنية التحتية السحابية لضمان توفير قدرات كفؤة لتشغيل التقنيات.
- ← تسخير بيئة تجريبية وأنظمة محاكاة لتعزيز مبدأ الثقة في الخدمات الرقمية.

الأولويات الاستراتيجية



- ← بنية رقمية ذات مستوى عالمي.
- ← منصة رقمية موحدة.
- ← أنظمة حكومية متكاملة.
- ← تعزيز القدرات والمهارات الرقمية.
- ← رقمية التصميم.
- ← دعم التحول الرقمي من خلال التشريعات القانونية.
- ← رفع كفاءة العمل الحكومي.

قياس التحول الرقمي

380	34	%98,93
خدمة حكومية يتم تقييمها	جهة مستفيدة من التقييم	نسبة التحول الرقمي لعام 2022

المُمكّنات الرقمية ومبادرات الابتكار

مبادرات الابتكار		المُمكّنات الرقمية
مخيم تدرا الافتراضي		الشبكة الاتحادية
هاكاثون الإمارات		التحقق الرقمي
أكاديمية تدرا الافتراضية		الهوية الرقمية
Bayanat.ae		الرابط الحكومي للخدمات
Sharik.ae		المحفظة الرقمية
السوق الافتراضي لواجهة البرمجيات		خدماتي رقمية
		النطاق الوطني (ae.)

الشبكة الإلكترونية الاتحادية وخدمات البنية التحتية السحابية

انطلاقاً من دورها في دعم الجهات الحكومية نحو التحول الذكي، عملت الهيئة على تجهيز البنية التحتية اللازمة لتحقيق تكامل مستدام للخدمات الحكومية من خلال شبكة إلكترونية على المستوى الاتحادي - الشبكة الإلكترونية الاتحادية - وذلك لربط أكثر من 50 جهة حكومية. توفر هذه الشبكة متطلبات الربط الشبكي الآمن بين الجهات الحكومية على المستويين الاتحادي والمحلي، بحيث تستطيع الجهة الحكومية المرتبطة بالشبكة الاتحادية نشر خدماتها للجهات الحكومية الأخرى، أو الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة من جهة حكومية أخرى مرتبطة بالشبكة. كذلك تم تجهيز البنية التحتية للتعامل مع الحالات الطارئة من خلال توفير المواقع الريفية للعمل بشكل تلقائي أو العمل بشكل متصل مع المواقع الأخرى، وذلك لضمان استمرارية التشغيل وتوافر الخدمات الحكومية على مدار الساعة. حيث وصل عدد الجهات المرتبطة بالشبكة الاتحادية 106 جهة حتى نهاية عام 2022.

ويعمل نظام "الرابط الحكومي للخدمات" كوسيط برمجي لتكامل الأنظمة بين الجهات الاتحادية، يتيح نقل البيانات بين الجهات الحكومية ويمكنها من تقديم خدمات متكاملة للمتعاملين، بصورة تساهم في تحسين جودة الحياة. حيث بلغ عدد الجهات المستفيدة من خدمة الرابط الحكومي لغرض تبادل البيانات حتى نهاية عام 2022 حوالي 193 جهة حكومية وخاصة، كما بلغ عدد الخدمات المتوفرة على منصة الرابط الحكومي 447 خدمة فريدة، عملت الجهات الاتحادية المرتبطة بالمنصة على بنائها ونشرها على المنصة بالتعاون مع الهيئة وتوفيرها للجهات الحكومية والخاصة للاستفادة منها.

وقد بلغ عدد المعاملات على المنصة 346.4 مليون معاملة خلال 2021، و528.4 مليون معاملة في عام 2022، ما يعني أن نسبة الزيادة في عدد المعاملات على الرابط الحكومي للخدمات خلال سنة 2022 قد بلغ 52.6% مقارنة بعام 2021.

ومن الجدير بالذكر أن الرابط الحكومي للخدمات قد ساهم، من خلال مبادرة "مبروك ما ياك"، في تقليل نسبة الانبعاثات الكربونية بأكثر من 437,229 كيلوجرام من ثاني أكسيد الكربون خلال سنة 2022، حيث بلغ عدد المعاملات على خدمة "مبروك ما ياك" 18,977 معاملة خلال سنة 2022. (بمتوسط 23.04 كيلوجرام من ثاني أكسيد الكربون لكل معاملة)

447 خدمة

عدد الخدمات على الرابط الحكومي



106 مؤسسة

عدد الجهات المرتبطة بمنصة الشبكة الاتحادية

تمكين الخدمات الحكومية نحو التحول الرقمي

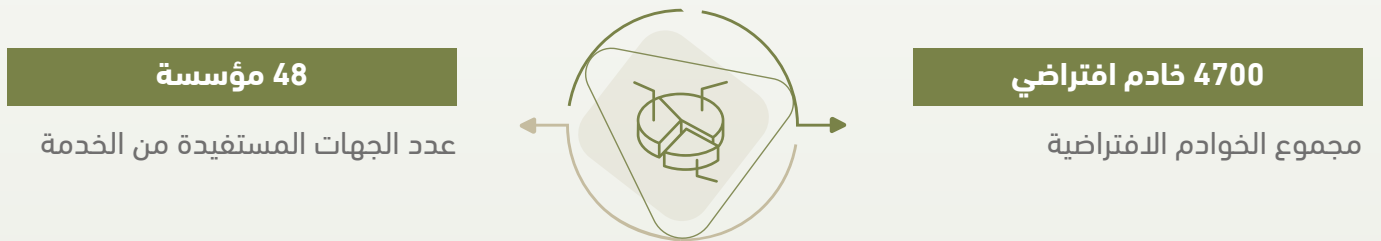
حوسبة سحابية بكفاءة عالية

فيما يتعلق بالبنية التحتية التقنية، قامت الهيئة بتوفير منصة آمنة، وعالية الأداء لخدمات البنية التحتية السحابية تحتوي على موارد حوسبة وتخزين جاهزة، وقابلة للنمو حسب الحاجة. فبالإضافة إلى تحقيق وفرة مالية كبيرة ناتجة عن الانخفاض في تكلفة وسعر الوحدة اعتماداً على مبدأ وفورات الحجم، فإن أتمتة الخدمة السحابية بحيث تكون جاهزة ومتوفرة عند الطلب، من شأنه دعم جهود المؤسسات الحكومية في مجال الابتكار من خلال سرعة إطلاق الخدمات التقنية المبتكرة، واللاحق بموعد التسليم دون الحاجة لإضاعة الوقت مع خدمات لوجستية متعلقة بأجهزة وعتاد، أو مساحات تخزين واستضافة.

وتشكل المنصة ممكّن رئيسي لتقديم الخدمات الحكومية وداعم للبنية التحتية الاتحادية من خلال توفير بنية تحتية افتراضية آمنة. فمن خلال هذه المنصة المؤتمتة، تستطيع الجهات الاتحادية المستهلكة للخدمة الوصول إلى مجموعة من موارد الحوسبة والتخزين الجاهزة حسب الطلب، واستكمال ضبطها وإعدادها لإطلاق التطبيقات في زمن قياسي. وقد كان لذلك أثر بالغ بالنسبة للجهات في تقليص زمن جهوزية البنية التحتية، - من عدة أشهر إلى بضعة ساعات - والفترة اللازمة لإطلاق التطبيقات.

وقد أسهمت جهود الهيئة - المتمثلة في دعم تبني الحوسبة الافتراضية من خلال تشغيل 4700 خادم افتراضي للجهات الاتحادية على 270 من الخوادم الفعلية، والتي تشكل السعة الحالية لمنصة البنية التحتية السحابية - في رفع فاعلية الحوسبة بنسبة 1800%.

كما ساهم تبني الحوسبة الافتراضية وتوفير المنصة الموحدة في تحقيق وفرة في استهلاك الطاقة بلغت أكثر من 365 كيلو واط في الساعة، وهو ما يعادل 725,697 درهم شهرياً؛ مما أدى إلى انخفاض انبعاث 271,000 كيلوجرام من ثاني أكسيد الكربون شهرياً، والذي كان سيتطلب زراعة 12,904 شجرة لاحتواء هذه الانبعاثات.



بوابة إنترنت موحدة عالية الأداء

لغرض مواكبة الاحتياجات المتزايدة على حزم بيانات الإنترنت اللازمة لتوفير خدمات حكومية بجودة عالية، تم تجهيز «البوابة الحكومية الموحدة للاتصال بالإنترنت عالي الأداء» بهدف توفير خدمة الإنترنت لأكثر من 38 جهة اتحادية. توفر هذه الخدمة مستويات خدمة قياسية عالية الأداء لجميع خدمات الجهات الحكومية المتصلة بالإنترنت، إلى جانب مرونة وسرعة عالية في توفير حزم البيانات الضخمة لأكثر التطبيقات استخداماً، واستخدام متعدد التوجيه لبروتوكول الإنترنت بهدف توفير الخدمة عبر أكثر من مشغل في نفس الوقت للاستجابة للحالات الطارئة، بالإضافة إلى تحقيق وفر مالي كبير في تكلفة خدمة الاتصال بالإنترنت اعتماداً على مبدأ وفورات الحجم. وتعتبر جودة خدمة الاتصال بالإنترنت أولوية بالنسبة للخدمات الحكومية الذكية المتوافرة على الدوام، والقادرة على استيعاب أي زيادة في نسب الاستخدام على مدار الساعة بدون تعطل أو بطء. وقد بلغ حجم سعة البيانات للبوابة، تلبية احتياجات أكثر من 38 جهة اتحادية، 4000 ميغابايت (4جيجابايت) خلال سنة 2022.

تمكين مستدام نحو التحول الرقمي

كذلك، قامت الهيئة بتوفير مجموعة من التطبيقات لدعم أعمال الجهات الحكومية مثل البريد الإلكتروني المشترك وخدمات التواصل والتشارك التقني، بالإضافة إلى منصة للأمن السيبراني تعمل كخط دفاع أول، First Electronic Defense Line (FEDL)، لحماية شبكات وأنظمة الجهات الاتحادية من مخاطر الهجمات الإلكترونية.

استمرارية الخدمات

تعتبر الخدمات المقدمة عن طريق قطاع الحكومة الرقمية في الهيئة بالغة الأهمية لنسبة كبيرة من الجهات الاتحادية، حيث تلعب الشبكة الاتحادية والخدمات السحابية دور مهم في تكامل الخدمات بين الجهات الحكومية ودعم البنية التحتية للخدمات الرقمية الاتحادية. لذلك، تم الإخذ بجميع المتطلبات لضمان الوصول لأعلى النسب في استمرارية الخدمات على النحو التالي:

- 1- تصميم البنية التحتية بحيث تتوافر مكونات احتياطية ضمن البنية التحتية السحابية والشبكة الاتحادية.
- 2- تجهيز مواقع رديفة لمراكز البيانات مع وجود سعة البيانات الكافية للربط فيما بينها وعكس البيانات بشكل لحظي.
- 3- عمل التجارب الدورية للتأكد من جاهزية منظومة استمرارية الخدمات.
- 4- تحديث السجلات المتعلقة باستمرارية الخدمات ضمن سجل المخاطر خلال السنة مع العمل على تنفيذ التوصيات.
- 5- استكمال تنفيذ خطط العمل ومتطلبات التدقيق الخاصة باستمرارية البنية التحتية.
- 6- تم بنجاح اجتياز تدقيق الأيزو 22301 لاستمرارية الأعمال لسنة 2020.

TDR | الأكاديمية الافتراضية
VIRTUAL ACADEMY

الأكاديمية الافتراضية:

تواصل أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية بكل فخر إرث قيادتنا الحكيمة عبر تبني تقنيات جديدة ومواصلة المضي قدماً. تأسست الأكاديمية عام 2013 لدعم التحول الرقمي، وتعزيز ثقافة التعلم الإلكتروني وتعزيز نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المخيم الافتراضي

يُعد معسكر تدرا الافتراضي، واحدًا من أكبر المبادرات وأكثرها ديناميكية، وقد تم إنشاء المعسكر الافتراضي للأطفال والمراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و17 عاماً، بهدف تعزيز مهاراتهم التقنية.



هاكاثون الإمارات

يعتبر هاكاثون الإمارات أكبر حدث تنافسي للابتكار على المستوى الوطني، ويعكس هاكاثون الإمارات جهود هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) لنشر ثقافة التحول الرقمي في الدولة. يوفر هذا المشروع فرصة لأقسام مختلفة من المجتمع بما في ذلك طلاب الجامعات والمدارس الثانوية ورجال الأعمال والموظفون وخبراء تكنولوجيا المعلومات لاستخدام البيانات المفتوحة كأداة للتوصل إلى حلول تستند إلى مواضيع وتحديات محددة مدرجة في الهاكاثون.



منصة التحقق الرقمي

هي عبارة عن منصة رقمية تتيح التحقق الفوري من "المستند الرقمي الموثوق به". تعمل المنصة على التحقق من صحة الوثيقة وسلامتها وصلاحياتها من المصدر الرسمي.

المحفظة الرقمية:

تتيح للأفراد طلب مستنداتهم الرسمية الرقمية وربطها بهويتهم الرقمية ومشاركة مستنداتهم مع مزودي الخدمة على الفور.



الهوية الرقمية:

تعد الهوية الرقمية أول هوية رقمية وطنية للمواطنين والمقيمين والزوار، تمكنهم من الوصول إلى العديد من الخدمات عبر مختلف القطاعات في دولة الإمارات العربية المتحدة والسماح لهم بالتوقيع رقمياً والمصادقة على المستندات. كما أنها تمكن المستخدمين من طلب نسخة رقمية من المستندات الصادرة لهم واستخدامها للوصول إلى الخدمات.

X | f | YouTube | Instagram | LinkedIn | TikTok
@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae