

تقرير الاستدامة

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

2023



01	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
01	عن الهيئة
01	الغاية
01	القيم المؤسسية
01	التوجهات الاستراتيجية
01	الترابط الاستراتيجي للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الإمارات
01	الشهادات العالمية
01	هيكل الحوكمة
01	الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة
01	إدارة المخاطر في الهيئة
01	سياسة الاستدامة في الهيئة
01	أهداف التنمية المستدامة ورؤية نحن الإمارات 2031
01	مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية
01	الاستراتيجية الوطنية لمكين الشباب
01	استراتيجية المهارات المتقدمة
01	مئوية الإمارات 2071
01	بيئة عمل مستدامة
01	الأداء المالي والاستدامة في ظل الظروف العالمية
01	استدامة مباني الهيئة
01	الاستدامة في مجال المشتريات
01	إدارة الموارد البشرية
01	إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا
01	الطيف الترددي
01	الحكومة الرقمية
01	الشبكة الإلكترونية الاتحادية وخدمات البنية التحتية السحابية
01	الأكاديمية الافتراضية
01	المخيم الافتراضي
01	هاكاثون الإمارات
01	منصة التحقق الرقمي
01	إنجازات قطاع الاتصالات
01	المستوى العالمي
01	المؤتمر العالمي للاتصالات
01	المستوى الوطني
01	الاستباقية في إدارة الأزمات والكوارث
01	تطوير المحطات الثابتة لنظام رصد الطيف الترددي
01	استمرارية الأعمال في إدارة الطيف الترددي في الدولة
01	جودة الحياة
01	الاستدامة البيئية
01	التنظيم الرقابي
01	المستوى المجتمعي
01	الشهادات والجوائز

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 في وقت قياسي.

يتمحور دور الهيئة في مجالين هما: تنظيم الاتصالات وتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي.

أسندت 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 الأمم المتحدة للأعوام 2006-2010، وهي عضو في الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات (آرنت)، والمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي، والمكتب الفني في مجلس التعاون دول الخليج العربية. ومن الأهداف التي تسعى الهيئة لتحقيقها عند ممارسة الاختصاصات المقررة لها وفق أحكام القانون:

- تأمين وصول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.
- وضع السياسات والمعايير ذات العلاقة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بتلك المعايير.
- الارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق مصالح المشتركين.
- إعداد بيئة إلكترونية حكومية جاذبة في الدولة.
- قيد المرخص لهم بمعايير الجودة في الأداء والالتزام بالشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم.
- صياغة وتنفيذ خطة وطنية للحكومة الرقمية.
- تشجيع وتطوير وتنمية صناعة الاتصالات ونظم المعلومات في الدولة.
- 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 لها تقنية الاتصالات
- مساعدة الجهات الحكومية على تطوير برامجها للتحول الرقمي.
- تطوير وضمان تنفيذ برامج مبادرات الحكومة الإلكترونية وتعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية
- تعزيز الحضور الإلكتروني للحكومة في دولة الإمارات من خلال البوابات الرسمية.
- تعزيز المشاركة الرقمية بالتنسيق مع الجهات الحكومية ذات الصلة.

الغاية

تمكين وتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية لتقديم خدمات ذكية تمتاز بالكفاءة والاستدامة.

الرسالة

تطوير منظومة متكاملة تشمل بيئة تنظيمية لقطاع الاتصالات والمعلومات تحمي مصالح المستخدمين، وبنية تحتية رقمية متكاملة تسهم في تقديم خدمات حكومية استباقية ومرنة، وتعزز التنافسية والاستدامة وجودة الحياة

الرؤية

منظومة رقمية مبتكرة تعزز جودة الحياة وتنافسية الدولة

القيم المؤسسية

الريادة:

نتبن 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 (الداخلي والخارجي).

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

DGOV الحكومة الرقمية
DGOVERNMENT

الحكومة الرقمية

UNDESA

UNDESA

جائزة محمد بن راشد
للحكومة المتميزة
MOHAMMED BIN RASHID
GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

جائزة محمد بن راشد
للحكومة المتميزة

المركز الاتحادي
للتنافسية والإحصاء
FEDERAL COMPETITIVENESS
AND STATISTICS CENTRE

تقرير التنافسية العالمية

United Nations

استبيان الأمم المتحدة
للحكومة الإلكترونية

الإمارات تبتكر
UAE INNOVATES

شهر الابتكار

OECD

منظمة التعاون الاقتصادي
والتنمية

WSIS
FORUM

منتدى القمة العالمية
لمجتمع المعلومات

ITU

الاتحاد الدولي للاتصالات

الاهداف الاستراتيجية

1. ترسيخ مكانة دولة الإمارات كمركز إقليمي في قطاع الاتصالات والمعلومات.
2. بناء منظومة حكومية رقمية استباقية.
3. دعم تسخير التكنولوجيا الناشئة والمتقدمة لضمان تسريع الاقتصاد الرقمي وتسهيل بيئة الأعمال.
4. دعم التحول إلى المدن الذكية والمجتمعات الرقمية.

الأهداف الرئيسية

1. تنظيم قطاع الاتصالات والمعلومات.
2. إدارة استمرارية أعمال قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
3. تمكين التحول الرقمي.
4. الارتقاء بالأداء الحكومي الرقمي ورفع جودة الخدمات الرقمية استباقية.

اسم الهدف	نوع الهدف	مئوية الامارات 2071	الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031	استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي	الاستراتيجية الوطنية للأمن الغذائي 2051	الاستراتيجية الوطنية للفضاء 2030	الاستراتيجية الوطنية للإدارة المتكاملة للمواد الكيميائية	استراتيجية الإمارات للطاقة 2050	نحن الإمارات 2031	استراتيجية الصناعات الثقافية والإبداعية	استراتيجية قطاع الرياضة الاماراتي 2031
دعم تسخير التكنولوجيا الناشئة والمتقدمة لضمان تسريع الاقتصاد الرقمي وتسهيل بيئة الأعمال	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	—	✓	—	✓	✓	—	—
دعم التحول إلى المدن الذكية والمجتمعات الرقمية	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
ترسيخ دولة الإمارات كمركز اقليمي في قطاع الاتصالات والمعلومات	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
بناء منظومة حكومية رقمية استباقية	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
تنظيم قطاع الاتصالات والمعلومات	هدف رئيسي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
إدارة استمرارية اعمال قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية	هدف رئيسي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
تمكين التحول الرقمي	هدف رئيسي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
الارتقاء بالأداء الحكومي الرقمي و رفع جودة الخدمات الرقمية استباقية	هدف رئيسي	✓	✓	✓	—	—	—	✓	✓	—	—
استقطاب وتمكين أفضل المواهب البشرية، وتقديم خدمات مؤسسية وبنية رقمية كفؤة وفعالة	هدف ممكن	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—
تعزيز ممارسات الابتكار القائمة على المرونة والاستباقية والجاهزية ضمن منظومة العمل	هدف ممكن	✓	✓	—	—	—	—	—	—	✓	—

ISO14001:2015	ISO	ISO45001:2018	ISO	ISO22301:2019	ISO	ISO31000:2018	ISO
نظام إدارة البيئة		الصحة والسلامة المهنية أنظمة الإدارة		نظام إدارة استمرارية الأعمال		نظام إدارة المخاطر	
ISO10002:2018	ISO	ISO10001:2018	ISO	ISO10003:2018	ISO	ISO9001:2015	ISO
معالجة شكاوى رضا العملاء		قواعد السلوك الخاصة برضا العملاء		حل نزاعات رضا العملاء		نظام إدارة الجودة	
ISO30408:2016	ISO	ISO30408:2016	ISO	ISO20000-1:2018	ISO	ISO27001:2013	ISO
مبادئ توجيهية حو الحكومة البشرية		القواعد الإرشادية للحكومة البشرية		إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات		نظام إدارة أمن المعلومات	
ISO 17025:2017	ISO	ISO18295-1:2017	ISO	ISO10015:2019	ISO	ISO30405:2016	ISO
كفاءة معامل الفحص والمعايرة		جهة اتصال العميل المراكز		كفاءة إدارة وتنمية الأفراد		القواعد الإرشادية للتوظيف	
ISO55001:2014	ISO	ISO50001:2011	ISO	ISO20400:2019	ISO	ISO17020:2012	ISO
نظام إدارة الأصول		نظام إدارة الطاقة		نظام استدامة المشتريات		نظام إدارة التفتيش	
ISO21500:2012	ISO	BS13500:2013	bsi.	TS16555-1:2013	bsi.	BS95009:2019	bsi.
نظام إدارة المشاريع		إيصال فعال حكم المنظمات		نظام إدارة الابتكار		القطاع العام مشتريات	
PAS7070:2016	ISO	BS45005:2020	bsi.	BS 8900-1	bsi.	ISO17065:2012	ISO
نظام إدارة المقارنة المعيارية		العمل الآمن أثناء كوفيد 19		إدارة مستدامة تطور المنظمات		تقييم المطابقة	

مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة



معالي / طلال حميد بالهول

أعضاء مجلس الإدارة

سعادة / وليد علي بن فلاح المنصوري



سعادة / سعيد بن عابد المهيري



سعادة / احمد سيف النياي



سعادة / سلطان محمد المهيري



سعادة / راشد محمد راشد المطوع



سعادة الدكتور / محمد حمد الكويتي



سعادة / نورة محمد المرزوقي



سعادة / شمسة جبر الفلاسي



نورة علي الهولي



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



الحوكمة

- مجلس الإدارة
- المدققين الخارجيين
- التدقيق الداخلي
- أيزو روبوت

الخطة الاستراتيجية

- استشراف المستقبل
- الأهداف الاستراتيجية
- المشاريع

معايير تصنيف المخاطر

- الإدارة المالية
- التنظيم والالتزام
- السمعة والمجتمع
- استمرارية الأعمال

أنظمة الجودة

- الموارد والعقارات
- استمرارية الأعمال
- الابتكار
- الاستدامة المؤسسية

سياسة الاستدامة في الهيئة

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

نحن
الإمارات
WE THE UAE
2031

- 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 كوادر 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 الكوادر 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



الأولويات بالنسبة للهيئة

الصحة والسلامة	المساواة	الحوكمة والامتثال	حماية المستهلك
الإشعاعات الضارة	التدريب والتطوير	تجربة المتعامل	بناء القدرات
المبنى الأخضر	الانبعاث الكربوني	النفائات الإلكترونية	دعم المجتمع
التوطين	قوة شبابية	أمن وحماية البيانات	مبادرة تغطية
السلوك الأخلاقي	حقوق الإنسان	الاستجابة للكوارث	الابتكار والبحث والتطوير
الطاقة	الاحتفاظ بالموظفين	استهلاك الماء	دعم المجتمع
التوطين	قوة شبابية	أمن وحماية البيانات	استهلاك الكهرباء

الأولوية بالنسبة لأصحاب المصلحة

بهدف تحديد وتقييم البيئة الاجتماعية وقضايا الحوكمة المحتملة التي يمكن أن تؤثر على الهيئة وأصحاب المصلحة فيها، قمنا بإجراء دراسة للتعرف على آراء الهيئة وأصحاب المصلحة بناء على العلاقة التي تربط بينهم

ملاحظة:
المحور الرأسي يظهر أولوية أصحاب المصلحة والمحور الأفقي يظهر أولوية الهيئة.

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 القادمة عام 2071.

بيئة عمل مستدامة

الأداء المالي والاستدامة في ظل الظروف العالمية

في عام 2023، استمرت الأزمات العالمية في التأثير على الاقتصاد العالمي بشكل كبير. من ضمنها الحرب الروسية الأوكرانية التي لا تزال مستمرة، مما زاد من التوترات الجيوسياسية ودفع الدول الأوروبية للبحث عن مصادر بديلة للطاقة. كما شهدت أسعار النفط تذبذباً كبيراً، حيث بلغ متوسط سعر البرميل حوالي 80-90 دولاراً. كما استمر ارتفاع أسعار الحبوب والمواد الأولية بسبب تداعيات الحرب والتغير المناخي، مما أثر على سلاسل التوريد العالمية التي بدأت في التعافي تدريجياً والتي تأثر بشكل مباشر على توريد الأجهزة والمعدات التقنية

ومن ناحية أخرى، استمر الفدرالي الأمريكي في رفع الفائدة خلال بداية 2023 للسيطرة على التضخم، لكنه أوقف زيادات الفائدة لاحقاً مع ظهور مؤشرات على تباطؤ التضخم. واستمر التضخم في الارتفاع ولكن بوتيرة أبطأ مما كان عليه في 2022 والذي أثر بشكل إيجابي على استثمارات الهيئة. وعلى الصعيد الهيئة، استمرت الهيئة في استثماراتها في المشاريع الوطنية مع تحسينات في إدارة التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية

في إطار جعل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية من الجهات الرائدة في مجال الإنفاق المتعقل، التزمت الهيئة بأفضل الممارسات العالمية لإدارة الموارد المالية بفعالية. شمل ذلك تطوير وتطبيق مبادرات تهدف إلى الاستغلال الأمثل للموارد المالية ونشر ثقافة الترشيد وضبط النفقات بكفاءة وفعالية، مما يضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. قامت الهيئة بتقييم الأداء المالي من خلال التركيز على زيادة المركز النقدي وتقليل التكاليف التشغيلية، بالإضافة إلى إدارة البيانات وتفعيل الذكاء الاصطناعي ودمج العمليات المالية مع مراعاة الامتثال لأنظمة الحوكمة المعتمدة وتقييم أداء العمليات الحرجة في الإدارة المالية

وخلال عام 2023، تابعت الهيئة أداء الموردين والأسعار، وطلت التدفقات النقدية من خلال مراجعة الإيرادات ومقارنتها بتوقعات التحصيل. شمل التحليل الإيرادات مع مقدمي خدمات الطيف الترددي ودراسة الفرص والمخاطر، مما أسفر عن تحصيل 97% من إيرادات الهيئة خلال الربع الأول. بالإضافة إلى ذلك، قامت الهيئة بحصر المصاريف الأساسية وتحديد الالتزامات الحتمية حتى نهاية العام، وتحليل التكاليف وتقييم مخاطر سلاسل التوريد، والبحث عن حلول بديلة تضمن استمرارية الأعمال

الهدف الاستراتيجي الخامس والسادس

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

نحن
الإمارات
WE THE UAE
2031

الركائز التمكينية الثلاث - قسم المباني

أولاً: النمو في الاستدامة		ثانياً: التحول الذكي		ثالثاً: الابتكار
مكان عمل صحي وآمن	تكاملاً أنظمة العمل مع إنترنت الأشياء بالتنسيق مع قسم تقنية المعلومات	تشغيل مباني ذكية "Smart Buildings"	تحديث إدارة وحدات التبريد وتقليل استهلاك مصادر الطاقة باستخدام تقنيات التعلم الآلي "Machine Learning"	دعم تقنيات البحث والتطوير (R&D)
التخطيط والتشغيل المستدام				
المشاريع والمبادرات			الأهداف والنتائج	

أهم جوائز وشهادات التميز التي حصلت عليها مباني الهيئة

LEED EB:O&M



الريادة في العمليات والصيانة
للمباني القائمة - الفئة الذهبية -
المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء

50001:2018



نظام إدارة الطاقة

55001:2014



نظام إدارة الأصول

شهادة LEED



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

18001



نظام الصحة والسلامة-
المعيار البريطاني

9001:2015



نظام إدارة الجودة

اعتماد معهد الابتكار العالمي



مركز الابداع الرقمي CODI (افضل
3 جهات ابتكار في منطقة الشرق
الأوسط)

45001:2018



نظام إدارة الصحة
والسلامة المهنية

14001:2015



نظام الإدارة البيئية

جائزة التميز في التصميم المعماري



AIA التميز في الهندسة المعمارية
لمباني الهيئة-المعهد الأمريكي
للعمارة

22301:2019



نظام إدارة استمرارية
العمل

31000:2018



نظام إدارة المخاطر

45001:2020



نظام الصحة والسلامة المهنية
(خلال جائحة كوفيد 19)

شهادة اوشاد



نظام إمارة أبوظبي
للسلامة والصحة
المهنية

20400:2017



نظام إدارة المشتريات
المستدامة

لمحة عامة عن استدامة مباني الهيئة

- صممت مباني الهيئة وفقا لمعايير الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة «LEED» والتي يضعها المجلس الأمريكي للمباني الخضراء (USGBC)
- شهادة لييد تمدد مباني الهيئة بـ «إطار المباني الخضراء والصحية وذات الكفاءة العالية والموفرة للكلفة»، التي بدورها توفر مزايا بيئية واجتماعية حوكمة مستدامة.
- يعد نظام تصنيف المباني الخضراء الأكثر استخداما في العالم، وذلك تقديرا للجهود المتميزة في إدارة مبان مستدامة وصحية وصديقة للبيئة لتطبيقها معايير الاستدامة في منشأتها
- حصلت مباني الهيئة في دبي - الممزر (القائم والجديد) والمبنى الرئيسي في أبوظبي - شارع السلام - على شهادة لييد بتصنيفها الذهب (LEED Gold) ولكل 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

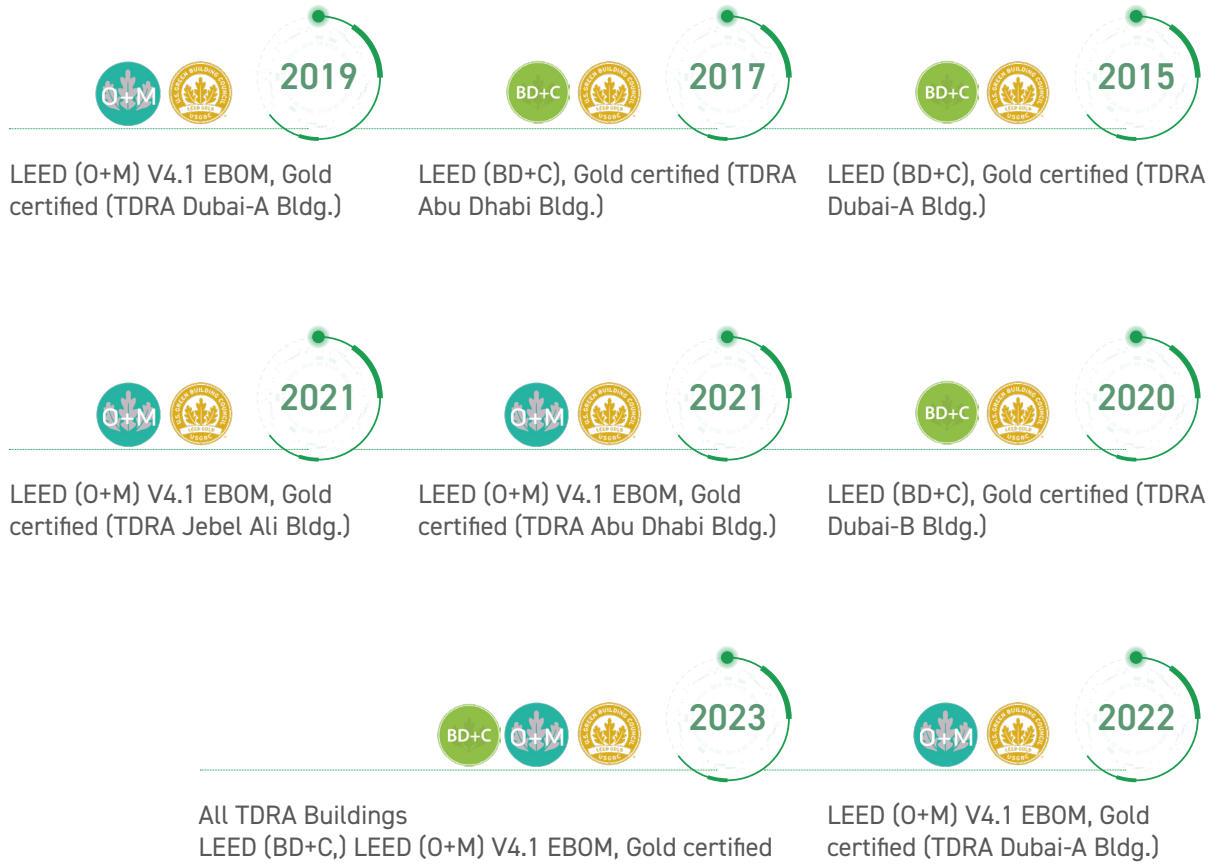


أهم مميزات نظام «لييد» للاستدامة

“لييد” هو نظام شامل لا يركز فقط على عنصر واحد في المبنى كالتصميم أو الماء أو الصحة، بل إنه ينظر إلى الصورة الكبيرة للمبنى مع الأخذ بنظر الاعتبار جميع العناصر المهمة التي تعمل معاً لإنشاء أفضل مبنى مستدام ممكن منهما:

- المساهمة في تقليل البصمة الكربونية والتغير المناخي العالمي من خلال تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.
- حماية استهلاك مصادر الطاقة مثل الكهرباء والماء
- تعزيز دورات المواد المستدامة والمتجددة
- حماية وتعزيز التنوع البيولوجي وخدمات النظام البيئي
- تعزيز صحة الإنسان الفردية وتنوعية حياة المجتمع

رحلة مباني الهيئة



ثقافة الاستدامة في تشغيل مباني الهيئة

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

- ضمان صيانة الأصول والمحافظة على استخدامها بشكل مستمر وأمثل من خلال توفير صيانة وقائية (تصحيحية) وصيانة مجدولة على أسس دورية
- التركيز على توفير أموال الصيانة، من خلال الامتثال للمقاييس الدولية والتقييم المعياري للأصول التشغيلية OPEX Vs CAPEX، وتقييم خدمات الموردين ومقدمي الخدمات طبقاً للمعايير والأنظمة الدولية ومنها: ISO-9001, ISO-55001, ISO-50001, ISO20400
- تقليل انبعاثات البصمة الكربونية لتشغيل مباني الهيئة القائمة من خلال الامتثال لمعايير LEED EB-O+M USGBC
- زيادة كفاءة الأصول من خلال الابتكار أو التحسين/التطوير للوحدات والأنظمة لتواكب المباني الذكية واستخدام الذكاء الاصطناعي
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة لكافة شاغلي مباني الهيئة.

النتائج السنوية للمؤشرات التشغيلية

النتائج						المقياس	المستهدف	التكرار	Baseline year	مؤشرات الأداء الرئيسية
2023	2022	2021	2020	2019	2018					
1.52*	1.23*	1.27*	1.19*	1.19*	1.10*	2017	Not less than 1.11	سنوي	2017	وفورات كلف الصيانة السنوية
2,278,029.08	861,042.13	957,890.13	723,440.63	727,363.92	439,393.70	2017	Not less than 500k	سنوي	2017	AED
10.43%***	4.25%***	16.24%**	11.15%**	22.00%**	6.86%**	2021	NOT LESS THAN 5%	سنوي	2021	خفض استهلاك مصادر الطاقة السنوي
543,884***	49,702***	845,507**	607,286**	1,091,424**	388,539**	2021	NOT LESS THAN 465K	سنوي	2021	kWh
239,309***	22,250.99***	388,933.22**	279,351.56**	502,055.04**	178,727.94**	2021	NOT LESS THAN 185K	سنوي	2021	AED
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	ZERO CASES	سنوي	2017	«صفر» حالات/حوادث مميتة خلال العمل
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	100%	سنوي	2017	مطابقة مستويات الضجيج للمباني - سنوي
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	100%	سنوي	2017	جودة الهواء في مساحات العمل - سنوي
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	100%	سنوي	2017	صيانة ثابتة مجدولة للأصول التشغيلية
99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	2017	NOT LESS THAN % 99.99	سنوي	2017	«صفر» وقت تعطل مركز البيانات
92.67%	96.60%	93.10%	92.60%	84.80%	78.50%	2017	NOT LESS THAN % 90.0	سنوي	2017	أداء إنجاز العمل/المهام - السنوي
2.99%**	1.94%*	2.26%*	2.90%*	3.41%*	2.08%	2023	NOT MORE THAN % 3.5	سنوي	2023	كفاءة الأصول التشغيلية
-22.60****	new**** Baseline	56.65%***	42.2%***	14.2%***	baseline*** More than or equal 2.0% per year	2022	NOT LESS THAN 25	سنوي	2022	خفض النفايات الصلبة
4.78*****	new ***** Baseline	7.00%*****	2.60%*****	3.25%*****	baseline***** More than or equal 2.0% per year	2022	NOT LESS THAN 5	سنوي	2022	إعادة تدوير النفايات

المحرك الوطني: خفض انبعاثات البصمة الكربونية

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

السياق الاستراتيجي لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة في مباني الهيئة

رفع إنتاجية
مصادر الطاقة النظيفة
المتجددة للمباني



تنفيذ
مبادرات ومشاريع تحقق
الحيادية المناخية



اعتماد وتطبيق أفضل
ممارسات التكنولوجيا المبتكرة،
تطوير حلول مستدامة تدعم
التحول الأخضر



انبعاثات الغازات الدفيئة في مباني عامة مقابل مباني لييد

- تعد انبعاثات غازات الاحتباس الحراري أحد أهم مقاييس الأداء لأي مبنى أخضر (مستدام)، وهو الهدف الأساسي لنظام تصنيف LEED منذ عام 2009
- قدمت منصة ARC طريقة منهجية لقياس وتتبع مستوى الانبعاثات للمباني والتشغيل ذات الصلة للمباني الخضراء - حسب الجدول المبين أدناه:

نسبة الاختلاف عن المعتمد	إجمالي الانبعاثات	مستوى اعتماد LEED
%	طني متري من ثاني أكسيد الكربون لكل قدم مربع	
0%	<td/0.009	المعتمد
-22%	0.007	الفضي
-33%	0.006	الذهبي
-056%	0.004	البلاتيني

حساب تعويض غاز الكربون لمباني الهيئة

المساحة الإجمالية للطابق	البصمة الكربونية (مبنى تقليدي، متر طني من ثاني أكسيد الكربون)	البصمة الكربونية (مبنى لييد معتمد، متر طني من ثاني أكسيد الكربون)	البصمة الكربونية (مبنى لييد ذهبي، متر طني من ثاني أكسيد الكربون)	تعويض الكربون لمباني لييد (مباني لييد الذهبية، متر طني من ثاني أكسيد الكربون)	ما يعادل عدد # شجرة عمر 12 سنة	ما يعادل عدد # من الهواتف الذكية في السنة
121,936	1,317	1,097	732	585	9,673	71,160,948
134,769	1,456	1,213	809	647	10,698	78,702,792
54,304	586	489	326	261	4,316	31,748,731
109,136	1,179	982	655	524	8,664	63,740,747
			الإجمالي =	2017	33,351	245,353,218

مؤشرات تعويض انبعاثات الغازات الدفيئة لمباني الهيئة			
طن متري من ثاني أكسيد الكربون	1.86 مليون	طن متري من ثاني أكسيد الكربون	597
تعويض الكربون التراكمي 2023 - 2018	تعويض الكربون التراكمي 2023 - 2010	تعويض الكربون التراكمي 2023 - 2017	تعويض الكربون التراكمي 2023 - 2010
299.7	1,868,764.46 =	طن متري من ثاني أكسيد الكربون 4 مبان للهيئة	طن متري من ثاني أكسيد الكربون

لييد الذهبي
تصميم وإنشاء المبنى



مستوى لييد الذهبي
المبنى الحالي:
التشغيل والصيانة:



إجمالي تعويض الكربون
(2023 - 2010)



طاقة شمسية نظيفة
(مبنى دبي ب، مبنى دبي ج)



بصفته أحد الأقسام الأساسية ضمن إدارة الشؤون الإدارية، والتي تلعب دوراً محورياً في تعزيز ممارسات الاستدامة على مستوى الهيئة، حرص قسم المشتريات خلال عام 2023 على اتخاذ خطوات إضافية لتعزيز الاستدامة البيئية. في هذا السياق، أجرى القسم العديد من الدراسات لتقييم الأثر البيئي لقرارات الشراء، بالإضافة إلى إقامة شراكات استراتيجية تركز على التعامل مع الموردين الذين يتبعون سياسات بيئية مستدامة ومتوافقة مع مبادئ المبادرات الخضراء والتوريد المسؤول.

وقد اتبع قسم المشتريات سياسات متعددة لتعزيز أهداف الاستدامة، منها:

استشراف المستقبل والتخطيط للتغيير التدريجي

عمل القسم على استشراف المستقبل والتخطيط لإدارة التغييرات المفاجئة والتكيف معها لضمان النجاح والازدهار والاستمرار في تقديم الخدمات، مع الحفاظ على سلامة الموظفين والعملاء

تعزيز التعاون والمبادرات

سعى القسم إلى تعزيز المبادرات الهادفة إلى خلق بيئة عمل مستدامة وتحسين التعاون مع الموردين لتسهيل إجراءات التوريد

بناء علاقات استراتيجية مستدامة

استهدف قسم المشتريات بناء علاقات استراتيجية مستدامة مع الموردين وتسريع عمليات التوريد من خلال مراجعة الاستراتيجيات التفاوضية على العقود، وتوحيد العقود للحصول على أسعار تنافسية

تطوير الكوادر البشرية

ركز القسم على تطوير الكوادر البشرية في مجالات المشتريات والتوريد وأنظمة المشتريات الإلكترونية.

تحسين أداء سلسلة التوريد

سعى القسم إلى رفع أداء سلسلة التوريد من خلال تحسين المقاييس الأساسية للنجاح، بما في ذلك الكفاءة في النفقات التشغيلية، وسرعة تسليم الطلبات، ودقة التنبؤ في مواعيد التسليم

الالتزام بالاستدامة في المشتريات

حرص القسم على دمج الاستدامة في ممارسات المشتريات بما يضمن أمن سلسلة التوريد وتجنب المخاطر المالية والبيئية، مما يعزز ثقة المستثمرين والمتعاملين

تعمل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) باستمرار على خلق بيئة داعمة لموظفيها وتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة وإبداع، وذلك من خلال إلحاقهم ببرامج تدريبية تساعد على تنفيذ واجباتهم الوظيفية بأعلى مستوى، كما تشجعهم الهيئة على التطوير المهني وتحقيق أهدافهم. وتحرص الهيئة بشكل مستمر إلى التعاقد مع أفضل الكفاءات الوطنية والدولية.

بالإضافة إلى ذلك، تدعم الهيئة مبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تطوير الكفاءات الوطنية بشكل مستمر، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال تعزيز وتحسين قدرات القوى العاملة، وإعدادهم للوظائف، وتكليفهم بمسؤوليات في مختلف الفئات الوظيفية. وقد وصلت نسبة التوطين في الهيئة في عام 2023 إلى 89%، مما يؤكد التزام الهيئة بمبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة

تعزيز سعادة الموظفين

نظراً لأن موظفينا يشكلون عنصراً محورياً في الحفاظ على نجاح وكفاءة وتميز الهيئة، فإننا نولي أهمية كبيرة لسعادتهم. تعمل الهيئة باستمرار على زيادة سعادة الموظفين من خلال تعزيز بيئة عمل إيجابية تقوم على التعاون والثقة والصداقة. وهذا الأمر يزيد من فرص تطوير الموظفين لمساراتهم المهنية من خلال بناء علاقات إيجابية بينهم، وتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم، وتشجيعهم على الاهتمام برفاحية بعضهم البعض

كما تعمل الهيئة على تطبيق المفاهيم والممارسات المتعلقة بسعادة المتعاملين والموظفين، بما يتماشى مع رؤية الدولة كما هو موضح في مؤشر السعادة الوطني

المكافآت الوظيفية

تسعى الهيئة باستمرار إلى تقدير ومكافأة موظفيها من خلال تبني أعلى معايير السعادة والرضا الوظيفي. فهي تقدر الموظفين المجتهدين وتحرص على مكافأتهم بشكل عادل وسخي بناءً على أدائهم. ولتحقيق ذلك، يتم تقييم أداء الموظفين في نهاية كل عام بناءً على الأهداف المحددة في بداية العام، ويتم مكافأتهم بناءً على تقييم أدائهم. بالإضافة إلى ذلك، تم تشكيل لجنة لمراجعة تقييم أداء الموظفين الذين يحصلون على تقييمات تفوق التوقعات (4) أو تقييمات استثنائية (5) لضمان العدالة والمساواة. كما توجد امتيازات مختلفة لتعزيز الرضا الوظيفي والاحتفاظ بالكفاءات الوطنية ضمن الهيئة

الشهادات الإضافية في عام 2023

- شهادة PAS 3000 للعمل الذكي
- الحوكمة في إدارة الموارد البشرية ISO30408

الجوائز



- جوائز الموارد البشرية في القطاع الحكومي لدول مجلس التعاون الخليجي
- التميز في إدارة المواهب بالقطاع الحكومي
- جائزة الموارد البشرية الرقمية للعام في القطاع الحكومي
- جائزة أفضل برنامج لتطوير القيادة



- أفضل مكان للعمل لسنة 2023 - 2024

جائزة أفضل مكان للعمل

- المركز الثاني على مستوى دولة الإمارات
- المركز السابع على مستوى الشرق الأوسط
- المركز 24 على مستوى المؤسسات المتوسطة
- أفضل مكان للعمل لجيل الالفيه
- أفضل مكان للعمل للنساء



SHRM Star جائزة •

- أول جهة اتحادية تفوز بهذه الجائزة
- التميز في استقطاب المواهب والمحافظة عليها

محطات الرصد المستدامة



استدامة المورد الطبيعي من الطيف الترددي

الطيف الترددي (الترددات اللاسلكية) مورد طبيعي نادر، وتم تكليف الهيئة بإدارة هذا المورد الطبيعي المحدود وتنظيم استخداماته لمختلف الخدمات اللاسلكية في الدولة



وقد تجاوز الطيف الترددي دوره في كونه عصب الاتصالات اللاسلكية وأصبح اليوم البنية التحتية للتطبيقات التكنولوجية الناشئة في العالم، وممكن رئيسي للابتكار والتطور التكنولوجي، ليكون بذلك نقطة تقاطع عندها مصالح الدول وكبار شركات التكنولوجيا والمصنعين في مجالات الفضاء والتقنيات المستقبلية وشركات الهاتف المتحرك وغيرهم

واصبحت قدرة الدول على إدارة الطيف الترددي بكفاءة ممكن رئيسي لتفوقها في مجال التطور التكنولوجي.

نجحت الهيئة في إدارة هذا المورد النادر بحيث تم تلبية جميع الاحتياجات الوطنية الحالية من الترددات اللاسلكية، مع الاحتفاظ بترددات كافية لتغطية احتياجات التكنولوجيا المستقبلية المتوقع دخولها إلى الدولة في المستقبل



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

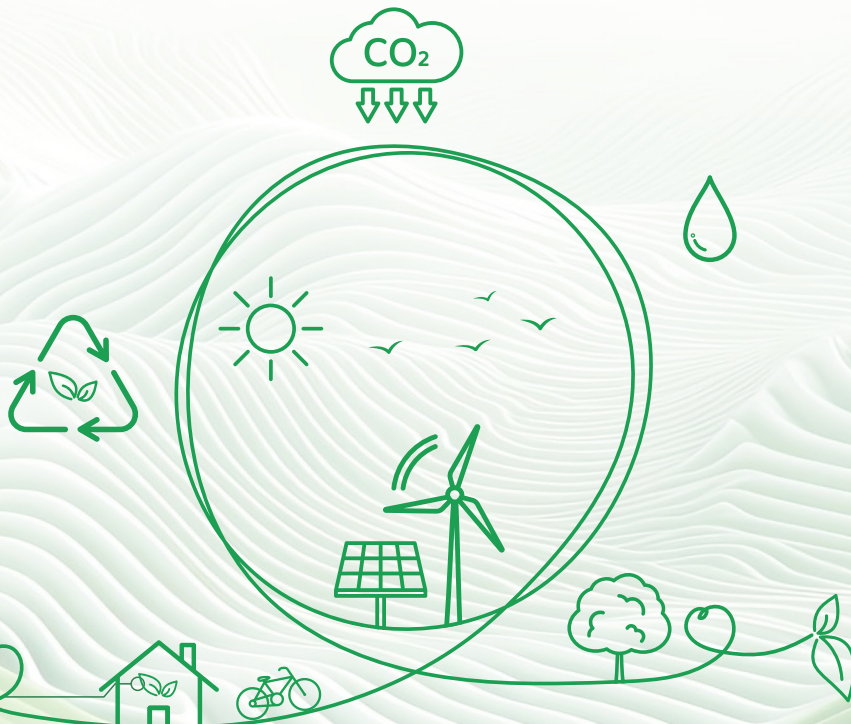
استراتيجية الحكومة الرقمية

ترتكز استراتيجية الحكومة الرقمية على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تمثل جوهر الرقمي المستدام، ومنها:

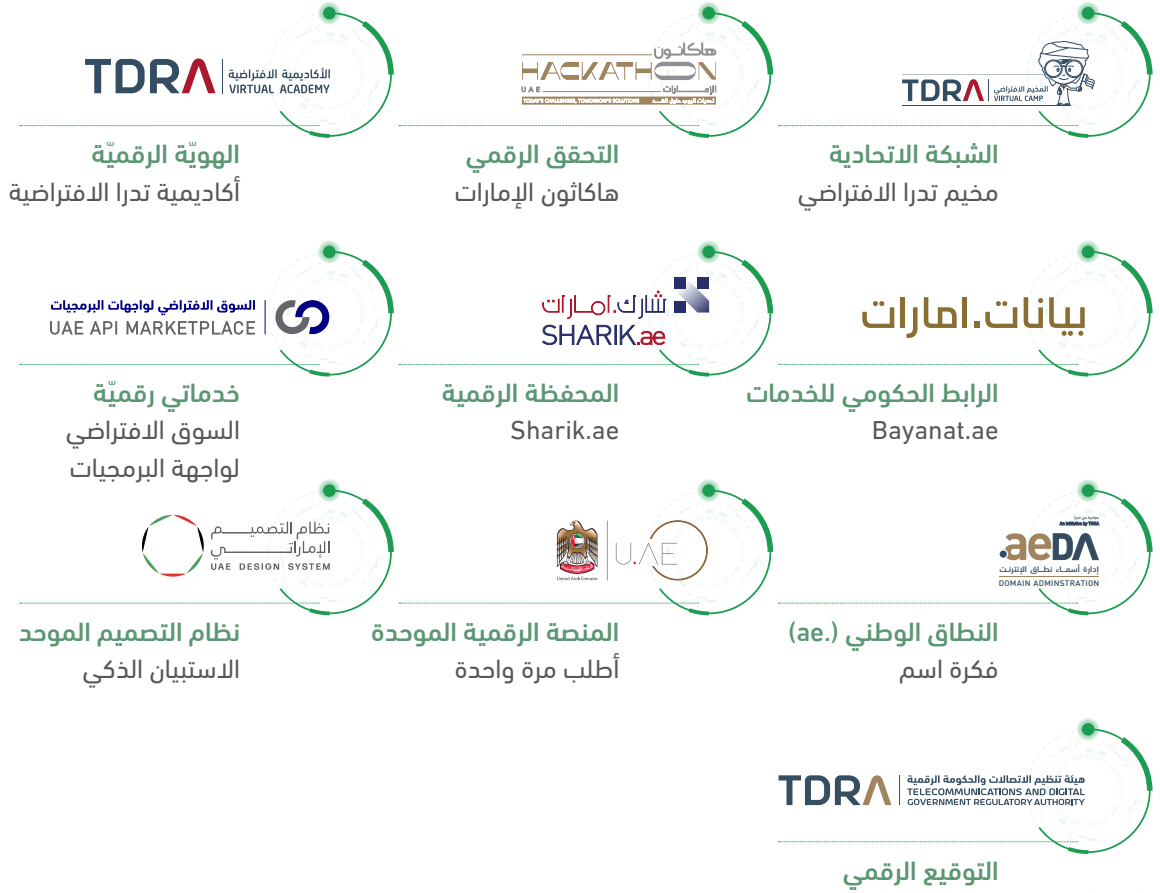
- جهوزية التشريعات لضمان تحول رقمي سلس وشامل
- رفع مستوى القدرات والمهارات الرقمية
- توفير بنية تحتية رقمية وممكنات رقمية مشتركة عالمية المستوى
- توفير منصة رقمية موحدة وتجربة سلسلة
- تكامل الأنظمة الحكومية وأتمتة الخدمات
- تصميم تشاركي مع كافة فئات المجتمع

ملامح الحكومة الرقمية

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



الممكنات الرقمية



أثر المبادرات والممكنات الرقمية

في 2023 حققت الحكومة الرقمية إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد



شبكة حكومية موحدة لدولة الإمارات الرقمية

الشبكة الاتحادية هي أساس البنية التحتية الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث أنها مصممة لتقديم الخدمات الحكومية بكفاءة وأمان من خلال ربط جميع الجهات الحكومية الاتحادية.

ولتعزيز قدرة الشبكة الاتحادية على الحصول على الموارد التقنية بسرعة ومرونة وضمان استمرارية وكفاءة الخدمات الرقمية في جميع أنحاء الدولة، فإنها تستخدم تقنيات متقدمة مثل الحوسبة السحابية والأتمتة والذكاء الاصطناعي

المزايا التي توفرها الشبكة الاتحادية

الجاهزية العالية وقابلية التوسع

تضمن الشبكة الاتحادية الاتصال الموثوق في مختلف الظروف، ولا يتأثر عملها عند حدوث عطل في أحد مكوناتها، مع إمكانية توسيع الخدمات والحلول المقدمة بمرونة لتلبية تزايد احتياجات الجهات الحكومية في المستقبل

بنية تحتية موثوقة

تضمن منظومة الشبكة حماية سرية البيانات من خلال التشفير المتقدم والالتزام بالمعايير التنظيمية الحكومية، مما يعزز الأمن السيبراني في دولة الإمارات العربية المتحدة

الحوسبة السحابية

بيئة سحابية متكاملة تشمل مراكز بيانات وبيئات افتراضية تتوافق مع مفاهيم الحكومة الذكية، وتتميز بسرعة الاستجابة والجاهزية على مدار الساعة

الدعم الفني الفوري

فريق من الخبراء الفنيين جاهز لتقديم المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

كفاءة التكلفة

توفر خدمات الاتصال مجاناً أو بتكلفة منخفضة.

حقائق وأرقام الشبكة الاتحادية

46 جهة مستفيدة

من البيئة التحتية السحابية

11 خدمة مركزية

1 عربياً السحابة السيادية

المعتمدة من في إم وير

35 جهة مستفيدة

من خدمة النسخ الاحتياطي

26 جهة مستفيدة

من خدمة التعافي من الكوارث

40 جهة مستفيدة

من بوابة الإنترنت عالية الأداء

19 جهة مستفيدة

من خدمة البريد الإلكتروني

الأكاديمية الافتراضية

TDRA | الأكاديمية الافتراضية
VIRTUAL ACADEMY

تقدم الأكاديمية الرقمية دورات وبرامج تهدف إلى تعزيز الوعي العام بالتحول الرقمي وتمكين المختصين في هذا المجال من خلال برامج تدريبية شاملة ومصممة خصيصاً. وتتمثل مهمة الأكاديمية الرقمية في بناء القدرات والمساهمة بفعالية في رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لمستقبل رقمي متكامل، وتمكين جميع أفراد المجتمع من استخدام تقنيات التكنولوجيا الجديدة

المخيم الافتراضي

TDRA | المخيم الافتراضي
VIRTUAL CAMP

المخيم الافتراضي يعد معسكر تدرا الافتراضي، واحداً من أكبر المبادرات وأكثرها ديناميكية، وقد تم إنشاء المعسكر الافتراضي للأطفال والمراهقين الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و 17 عاماً، بهدف تعزيز مهاراتهم التقنية

هاكاثون الإمارات

هاكاثون
HACKATHON
الإمارات
UAE
Innovation, Technology, Passion

مبادرة سنوية يتم إطلاقها لإشراك المواطنين والمقيمين في حلول للتحديات الحكومية بهدف تعزيز المشاركة المجتمعية من أجل تنمية وتطوير الدولة وتشجيع الابتكار في المجالات الرقمية والتكنولوجية

53 شريك 4000+ فكرة مبتكرة 15,000+ مشترك 7 دورات سنوية متتالية

منصة التحقق الرقمي

تمكّن المواطنون والمقيمون من التحقق الفوري من مصدر المستندات الرقمية الموثوقة الصادرة عن الجهات الحكومية، كما تتحقق من مصداقية، صلاحية وصحة المستند من المصدر الرسمي. المنصة مدعومة بتقنية البلوك تشين، وبالتالي فهي آمنة، محمية من التعديل وفورية

حقائق وأرقام لمنصة التحقق الرقمي

17

جهة تصدر مستندات موثوقة

300,000+

مستندات رقمية موثوقة تم التحقق منها

11+ مليون

مستندات رقمية موثوقة تم إصدارها

42

نوع مستندات رقمية

تنافسية الدولة وازدهارها لتحقيق تطور تنموي ملموس

المستوى العالمي

أبرز المؤشرات الرئيسية والفرعية		
مبادرات ومشاريع لتحسين ترتيب دولة الإمارات في المؤشرات العالمية	1 عالميا على مدى 3 سنوات في مؤشر نسبة الأفراد الذين يمتلكون هاتف متحرك بنسبة 100%	1 عالميا على مدى 3 سنوات في مؤشر نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت بنسبة 100%
تنفيذ مسح مؤشرات الاتصالات في قطاع الأسر	1 عالميا على مدى عدة سنوات في مؤشر نسبة تغطية شبكات الهاتف المتحرك للسكان بنسبة 100%	1 عالميا على مدى عدة سنوات في مؤشر اشتراكات النطاق العريض المتنقل لكل 100 من السكان بمعدل انتشار 234.9%
مشروع الخدمة الشاملة	1 عالميا في تغطية الألياف الضوئية FTTH بنسبة 98.1% في عام 2022 مقارنة بـ 95.7% في عام 2019	1 عالميا في مؤشر نسبة الأسر التي لديها إنترنت في المنزل بنسبة 100% مقارنة بالمركز الثاني في العام 2022
جمع وتحديث مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحسب معايير الاتحاد الدولي للاتصالات	2 عالميا على مدى 3 سنوات في مؤشر اشتراكات الهاتف المتحرك لكل 100 من السكان بمعدل 212.2% في عام 2023 وبنسبة نمو 10% عن عام 2022	1 عالميا بين 143 دولة في سرعات الهاتف المتحرك بحسب مؤشر Speedtest Global Index الخاص بـ Ookla
خفض أسعار خدمات الاتصالات ورفع جودتها وزيادة الوصول والنفوذ لهذه الخدمات	3 عالميا على مدى 3 سنوات في مؤشر عرض نطاق الإنترنت الدولي لكل مستخدم (بت/ثانية) في عام 2023 مقارنة بالمركز الرابع في عام 2022	2 عالميا على مدى سنتين في مؤشر نسبة الأسر التي لديها جهاز كمبيوتر بنسبة 99.36% في عام 2023
قياس وتحليل مجتمع المعلومات وجمع ورصد مؤشرات التنمية المستدامة التي وضعتها القمة العالمية لمجتمع المعلومات	8 عالميا في مؤشر سلة أسعار إنترنت النطاق العريض الثابت	4 عالميا في مؤشر سلة أسعار الهاتف المتحرك (الاستخدام المنخفض)

اتفاقيات اقتصادية عالمية تتضمن معايير عالمية للاقتصاد الرقمي ومبادئ الاستثمار في خدمات الاتصالات مع الدول التالية



المؤتمر العالمي للاتصالات

لقد فرجنا من هذا المؤتمر بنتائج مهمة تسهم في تطوير العديد من الخدمات الراديوية التي تخدم مصالح الدول والمجتمعات والبشرية جمعاء

الانجازات الساتلية وعلوم الفضاء	طيف الاتصالات المتنقلة الدولية
قرار جديد بخصوص الاستدامة ف الفضاء تخصيص النطاقات 40 - 50 MHz و 14.8 و 15.35GHz 17.7 و 18.6GHz و 18.8 و 19.3GHz 19.7 و 20.2GHz و 27.5 و 29.1GHz و 29.5 و 30GHz	(IMT) تم تخصيص النطاقات التالية: 614 - 642.5 GHz و 3.6 - 3.8GHz و 694MHz
قطاع الطيران والنقل البحري تخصيص النطاقات 15.41 و 15.7 GHz و 22 و 22.2GHz للخدمة المتنقلة الساتلية للطيران دعم تحديث النظام العالمي للاستغاثة والسلامة البحرية عبر اتخاذ إجراءات تنظيمية بما في ذلك تنفيذ أنظمة الملاحة الإلكترونية	المساواة بين الجنسين في قطاع الراديو قرار جديد بخصوص المساواة بين الرجل والمرأة في قطاع الراديو بالاتحاد الدولي للاتصالات



خلال عام 2023 شارك فريقنا في



88+
اجتماعا ومؤتمرا
دوليا



في



26
عضو فعال في
القطاع

6 اجتماعات تحضيرية للأقاليم لمؤتمر الاتصالات الراديوية 2023

- الاجتماع التحضيري للمجموعة الآسيوية
- الاجتماع التحضيري للمجموعة الأمريكية
- الاجتماع التحضيري للمجموعة الأفريقية
- الاجتماع التحضيري لدول الكومنويلث
- الاجتماع التحضيري للمجموعة العربية
- الاجتماع التحضيري للمجموعة الأوروبية

الاستباقية في إدارة الأزمات والكوارث

إجراء تقييم شامل لمنظومة طوارئ قطاع الاتصالات في الدولة				
98.43% مستوى مرونة واستمرارية قطاع الاتصالات في الدولة				تطوير المؤشر الاستراتيجي الخاص بمرونة البنية التحتية للاتصالات في الطوارئ والأزمات تحقيق الريادة في ضمان استمرارية أعمال قطاع الاتصالات خلال حالات الطوارئ والأزمات والكوارث، وضمان وصول الخدمات إلى عملاء القطاع
98%	100%	96%	98%	
مستوى نجاح المشاركة في التمارين المحلية والوطنية	مستوى نجاح تمرين الهيئة (شطات)	مستوى نجاح تمرين الهيئة (صدى البرق)	مستوى جاهزية المرخص لهم	

الاستباقية في تحديد التهديدات والمخاطر في قطاع الاتصالات: إجراء تقييم المخاطر بشكل دوري لقطاع الاتصالات إنشاء سجل خاص بأهم المخاطر وآليات التصدي والتعامل معها وذلك من أجل رفع مستوى التبني والامتثال للإجراءات وتحسين عملية اتخاذ القرار في أوقات الطوارئ

خلال عام 2023

قيمنا كافة المخاطر وحصرنا أعلى 6 مخاطر للمرخصين

دو
2 ذات أولوية عالية أو هامة
4 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



اتصالات
2 ذات أولوية عالية أو هامة
4 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



الياه سات
2 مرتفعة جدا أو هامة جدا
4 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



الإدارة التنظيمية

(الإجراءات التنظيمية بشأن الدخول إلى الأراضي العامة في الدولة)

إدارة طلبات بناء مواقع تقوية الشبكات وبالتنسيق مع الأطراف المعنية لتوفير تكاليف بناء مواقع تقوية وتوسيع نطاق شبكات الهاتف المتحرك

190,100 متر مربع

المساحة التي تم توفيرها للدولة من مشاركة مواقع تقوية الإرسال بين المرخص لهم.

تطوير المحطات الثابتة لنظام رصد الطيف الترددي

عملنا على تطوير محطة المراقبة الثابتة لتواكب وتغطي التقنية اللاسلكية الجديدة ونطاق التردد العالي الذي لا يغطيها النظام الحالي

1,558 ساعة

ساعات العمل الوظيفية توفيرها
مقارنة بـ 855 ساعة

655,227 درهم

التكلفة التشغيلية التي تم توفيرها
لعمليات الرصد والمراقبة مقارنة بـ
352,830 درهم في عام 2022

37 طن

خفض حجم انبعاثات الكربون مقارنة
بـ 20 طن في عام 2022

استمرارية الأعمال في إدارة الطيف الترددي في الدولة

188

عدد التدخلات الضارة التي تم
التعامل معها مقارنة بـ 206 في عام
2022

100%

القدرة على تغطية جميع المتطلبات
الإضافية المستلمة من الجهات
الحكومية والشركات والمتعاملين

12,685

عدد خدمات طلبات التصاريح تم
تقديمها مقارنة بـ 10,440 في عام
2022

المرتكزات الأخرى التي تم العمل عليها لضمان إدارة الطيف الترددي بفعالية

23

عدد السياسات والأدلة التي تم
العمل عليها حتى عام 2023

20,773

عدد متطلبات الترددات الأرضية
للدول الأخرى التي تم تحليلها مقارنة
بـ 15,014 في عام 2022

14

عدد الدراسات التقنية الخاصة
بالطيف الترددي

جودة الحياة

- إجراء عمليات تدقيق مكثفة لضمان التزام المرخص لهم بالأدوات التنظيمية للإدارة مثل متطلبات تسجيل مشتركى الهاتف المتحرك، نقل أرقام الهاتف المتحرك وغيرها، حيث تم إصدار (9) مخالفات وانخفاض الظواهر التي يتم مكافحتها مثل انخفاض بنسبة 80% مقارنة بالعام الماضي في ظاهرة إصدار شرائح الهاتف المتحرك المتعدد
- وضع شروط جديدة لدراسة طلبات تخصيص أرقام الهاتف المتحرك لرفع كفاءة وجودة الإجراءات المتبعة.
- إتلاف عينات أجهزة اعتماد النوعية المخالفة والتي تم ضبطها من خلال عمليات التفتيش الواسعة حسب الإجراءات المتبعة في الهيئة.

الاستدامة البيئية

- تسهيل الإجراءات اللازمة بشحنات أجهزة الاتصالات الواردة لمؤتمر COP28 وذلك بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية في الدولة والدول المشاركة
- مراجعة وتحديث دليل المواصفات المشتركة لغرف الاتصالات في المباني في نسخته الثالثة لضمان شمولية الدليل لشبكات الاتصالات الداخلية والخارجية للمباني
- التعاون مع بلدية دبي لتعديل الصيغة القانونية لغرف الالتقاء وتوحيدها في المخططات والذي ساهم في تسهيل وتسريع الإجراءات للمرخص لهم في المشاريع الكبيرة لإمارة دبي
- المشاركة في جلسة بعنوان «من الالتزام إلى الفعل: تنفيذ المعايير لمستقبل مستدام واستعراض معايير التكنولوجيا المستدامة في القطاع الحكومي والاستراتيجيات الرقمية لمواجهة أزمة المناخ في مؤتمر المناخ 28.
- العمل على تأمين فعاليات مؤتمر الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ.

التنظيم الرقابي

- إجراء عمليات تدقيق مكثفة لضمان التزام المرخص لهم بالأدوات التنظيمية للإدارة مثل متطلبات تسجيل مشتركى الهاتف المتحرك، ونقل أرقام الهاتف المتحرك وغيرها، حيث تم إصدار (9) مخالفات وانخفاض الظواهر التي يتم مكافحتها مثل انخفاض بنسبة 80% مقارنة بالعام الماضي في ظاهرة إصدار شرائح الهاتف المتحرك المتعدد
- وضع شروط جديدة لدراسة طلبات تخصيص أرقام الهاتف المتحرك لرفع كفاءة وجودة الإجراءات المتبعة
- إتلاف عينات أجهزة اعتماد النوعية المخالفة والتي تم ضبطها من خلال عمليات التفتيش الواسعة حسب الإجراءات المتبعة في الهيئة.



المستوى المجتمعي

تحقيق سعادة المتعاملين أساس عملنا في قطاع الاتصالات

الأطر التنظيمية والسياسات

أنظمة حماية المستهلك			
معدل نزاعات المستهلكين الواردة للهيئة لكل 100 ألف مشترك			
2023	2022	2021	2020
73.5	91.4	107.1	125.2
نسبة الشكاوى الواردة لمزودي الخدمة على قاعدة العملاء			
2023	2022	2021	2020
2.96%	4.0%	4.99%	6.92%
نسبة شكاوى الفوترة على قاعدة العملاء			
2023	2022	2021	2020
1.0%	1.1%	1.0%	1.3%
شكاوى المستهلكين			
تعاملت الهيئة في عام 2023 مع 23464 شكاوى مقدمة من مشتركي قطاع الأعمال والمنازل بخصوص المرخص لهم			
2023	2022	2021	2020
23,464	26,745	29,727	32,998
الاشتراكات النشطة في الهاتف المتحرك			
حجم اشتراكات الهاتف المتحرك ارتفع بنسبة 5.9% خلال عام 2023 مقارنة بعام 2022			
2023	2022	2021	2020
21.22 مليون	20.04 مليون	18.29 مليون	16.82 مليون
إجمالي اشتراكات الإنترنت			
حجم اشتراكات إنترنت النطاق العريض ارتفع بنسبة 6.1% خلال عام 2023 مقارنة بعام 2022			
2023	2022	2021	2020
1.946 مليون	1.834 مليون	1.634 مليون	1.454 مليون
إجمالي اشتراكات الخط الثابت			
حجم المشتركين انخفض بنسبة 2.5% خلال عام 2023 مقارنة بعام 2022			
2023	2022	2021	2020
1.94 مليون	1.99 مليون	1.84 مليون	2.13 مليون

آلية فض نزاعات المتعاملين: تحسين إجراءات خدمة فض النزاعات بين المتعاملين ومزودي خدمات الاتصالات من حيث إجراءات التقديم وإنجاز الخدمة

نسبة خفض طلبات فض النزاعات		
2023		2022
6549		9103
نسبة إغلاق طلبات فضل النزاعات في الوقت المحدد		
الربع 1 2024	الربع 4 2023	الربع 4 2022
85%	63%	35%
تقليص معدل زمن إغلاق طلبات فض النزاعات (أيام)		
الربع 4 2023		الربع 4 2022
10.5		14.9
نسبة رضا المتعاملين عن خدمة فض النزاعات		
الربع 1 2023		الربع 1 2022
89%		84%
عدد المكالمات المستلمة لدى مركز الاتصال		
2023		2022
76,078		84,409
معدل سعادة المتعاملين عن جودة المكالمة		
2023		2022
93%		86%
نسبة المكالمات التي تم الرد عليها		
2023		2022
88%		99%
معدل مدة زمن المكالمة (بالدقائق)		
2023		2022
6		5

نسبة إغلاق شكاوى المتعاملين ضمن الوقت المحدد

2023	2022
80%	44%

عدد اقتراحات المتعاملين

2023	2022
353	327

عدد اقتراحات المتعاملين

2023	2022
77%	54%

الاستباقية في تلبية احتياجات وتوقعات عملاء قطاع الاتصالات في الدولة

تفعيل خاصية عرض هوية الجهة (كاشف): إتاحة معلومات لمستقبل المكالمات قبل إجابته على المكالمات للاطمئنان عند تلقي المكالمات والتقليل من المشاكل الناجمة عن المكالمات مجهولة المصدر

+20,000,000

مشتري الهاتف المتحرك في الدولة

+15,000,000

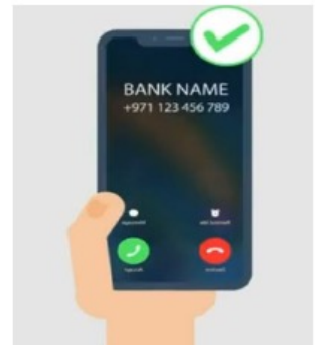
هاتف متحرك يدعم خاصية عرض هوية الجهة في الدولة

%100

رضا الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن الخاصية

+900,000

الشركات المسجلة في الدولة عن طريق المرخص لهم



فحص المكالمات الاحتيالية بتغيير رقم المتصل ودراسة التلاعب بالأرقام من خلال وضع السيناريوهات المستقبلية وإجراءات جديدة واستباقية لتجنب حدوثها مستقبل

إجمالي الرسائل النصية القصيرة
الاحتياطية التي تم اختبارها

27,257

إجمالي المكالمات الاحتياطية
التي تم اختبارها

258,110

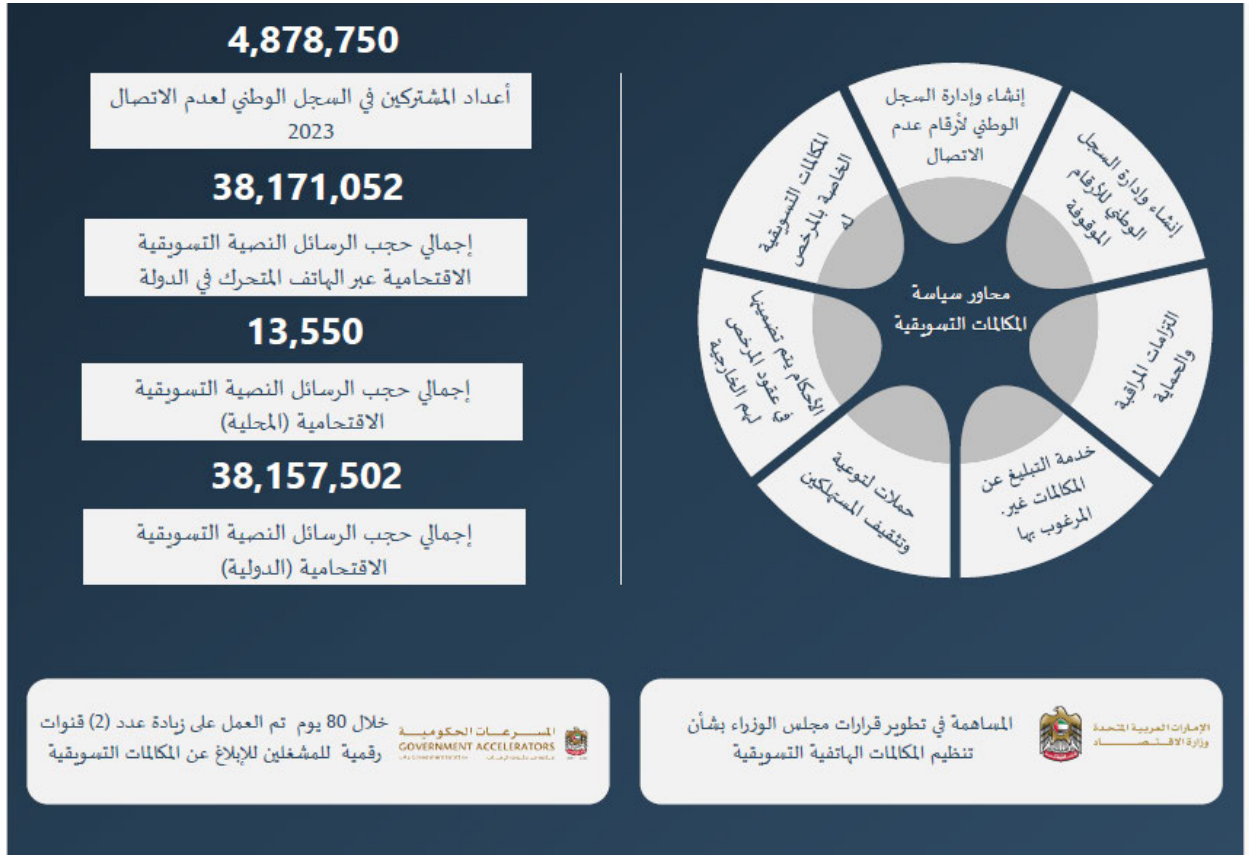
إجمالي المحاولات
الاحتياطية عبر شبكات
المركز لهم عن
طريق المكالمات
والرسائل النصية
القصيرة

285,367



خلق بيئة اتصال أكثر أماناً وأماناً

الحد من المكالمات والرسائل التسويقية



الشهادات والجوائز

- شهادة الامتثال لمتطلبات المعيار الوطني لنظام إدارة استمرارية الأعمال للهيئة
- شهادة الامتثال لمتطلبات المعيار الوطني لنظام إدارة استمرارية الأعمال للمرخص لهم
- جائزة الريادة في الطيف الترددي من جمعية النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
- شهادة المعيار العالمي لتجربة التعامل الرقمية
- جائزة أفضل مركز اتصال على مستوى الشرق الأوسط لعام 2023
- جائزة أفضل مركز اتصال على مستوى الشرق الأوسط لعام 2023
- تحقيق مركز الاتصال للأربع نجوم من خلال تصنيف النجوم العالمي لتصنيف الخدمات
- شهادة أيزو (17025) - الاعتماد الدولي للمختبر الوطني لأجهزة وتقنيات الاتصالات
- شهادة أيزو (10002) - رضا العملاء ومعالجة الشكاوى
- شهادة أيزو (10001) - احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- شهادة أيزو (18295) - مراكز الاتصال بالعملاء

X | f | YouTube | i | d
@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae

