

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 الحكومة
- 01 الاستدامة ليست خيارا 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 الترددية
- 01 الحكومة الرقمية
- 01 الشبكة الإلكترونية الاتحادية وخدمات البنية التحتية السطحية
- 01 الأكاديمية الافتراضية
- 01 المخيم الافتراضي
- 01 هاكون الإمارات
- 01 منصة التحقق الرقمي
- 01 إنجازات قطاع الاتصالات
- 01 المستوى العالمي
- 01 المؤتمر العالمي للاتصالات
- 01 المستوى الوطني
- 01 الاستدامة في إدارة الأزمات والكوارث
- 01 تطوير المحطات الثابتة لنظام رصد الطيف الترددية
- 01 استمرارية الأعمال في إدارة الطيف الترددية 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، ت�ّلت 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.

أُسندت 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 الترددية، 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 والمعادات 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:

تبين 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



الحكومة الرقمية



UNDESA



جائزة محمد بن راشد للأداء
الحكومي المتميز



报 告 书
تقرير التنافسية العالمية



استبيان الأمم المتحدة
للحوكمة الإلكترونية



شهر الابتكار



منظمة التعاون الاقتصادي
والتنمية



منتدى القمة العالمية
لمجتمع المعلومات



الاتحاد الدولي للاتصالات

الاهداف الاستراتيجية

1. ترسیخ 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.

الاهداف الرئيسية

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

نوع الهدف	اسم الهدف	الهيئة	الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031	الاستراتيجية الوطنية للأمن الغذائي 2051	الاستراتيجية الوطنية للمواضي المتكاملة للإدارات 2030	الاستراتيجية الوطنية للطاقة 2050	الاستراتيجية الوطنية للبيئة والبيادعية 2031	الاستراتيجية الوطنية للريادة والابداعية 2031	الاستراتيجية الوطنية للرياضة والماراثي 2031
هدف استراتيجي	دعم تسيير 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 إقليمي في قطاع الاتصالات والمعلومات	—	—	✓	—	✓	✓	✓	—
هدف استراتيجي	بناء منظومة حكومية رقمية استباقية	—	—	—	—	—	✓	✓	✓
هدف رئيسي	تنظيم قطاع الاتصالات والمعلومات	—	—	✓	—	✓	✓	✓	—
هدف رئيسي	إدارة استثمارية اعمال قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية	—	—	✓	—	✓	✓	✓	—
هدف رئيسي	تمكين التحول الرقمي	—	—	✓	—	—	✓	✓	—
هدف رئيسي	الارتقاء بالأداء الحكومي الرقمي ورفع جودة الخدمات الرقمية استباقية	—	—	✓	—	—	✓	✓	—
هدف ممكن	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	✓	—	—	—	—	—	✓	✓

الشهادات العالمية

ISO14001:2015 نظام إدارة البيئة	ISO45001:2018 الصحة والسلامة المهنية وأنظمة الإدارية	ISO22301:2019 نظام إدارة استمرارية الأعمال	ISO31000:2018 نظام إدارة المخاطر
ISO10002:2018 معالجة شكاوى رضا العملاء	ISO10001:2018 قواعد السلوك الخاصة برضاء العملاء	ISO10003:2018 حل نزاعات رضا العملاء	ISO9001:2015 نظام إدارة الجودة
ISO30408:2016 مبادئ توجيهية حول الحوكمة البشرية	ISO30408:2016 القواعد الإرشادية للحوكمة البشرية	ISO20000-1:2018 إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	ISO27001:2013 نظام إدارة أمن المعلومات
ISO 17025:2017 كفاءة معامل الفحص والمعايير	ISO18295-1:2017 جهة اتصال العميل المراكز	ISO10015:2019 كفاءة إدارة وتنمية الأفراد	ISO30405:2016 القواعد الإرشادية للتوظيف
ISO55001:2014 نظام إدارة الأصول	ISO50001:2011 نظام إدارة الطاقة	ISO20400:2019 نظام استدامة المشتريات	ISO17020:2012 نظام إدارة التفتيش
ISO21500:2012 نظام إدارة المشاريع	BS13500:2013 إيصال فعال حكم المنظمات	TS16555-1:2013 نظام إدارة الابتكار	BS95009:2019 القطاع العام مشتريات
PAS7070:2016 نظام إدارة المقارنة المعايرة	BS45005:2020 العمل الآمن لأناء كوفيد ١٩	BS 8900-1 إدارة مستدامة تطور المنظمات	ISO17065:2012 تقييم المطابقة

مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة



معالي/ طلال حميد بالهول

أعضاء مجلس الإدارة

سعادة/ وليد علي بن فلاح المنصوري



سعادة/ سعيد بن عايد المهيري



سعادة / احمد سيف النياطي



سعادة / سلطان محمد المهيري



سعادة/ راشد محمد راشد المطوع



سعادة الدكتور/ محمد حمد الكويني



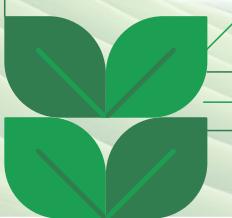
سعادة/ نورة محمد المرزوقي



سعادة/ شمسة جبر الفلاسي



نورة علي الهولي



صنع القرار والتخطيط	إشراك أصحاب المصلحة	السلوك والأُخلاق
عمليات المجلس، السياسة والبنية التحتية	بناء القدرات التحتية	الهيكل التنظيمي والعمليات
الاستدامة	الإفصاح والشفافية	خطوط الدفاع
السياسات والإجراءات وملكية العملية	نموذج إدارة المخاطر	بيان المهمة والاستراتيجية
مدونة قواعد السلوك	القيم الجوهرية	تدريب الحكومة
إعلام صنع القرار لتحقيق أهداف العمل	المسؤولية الاجتماعية للشركات	سلطة التغويض

الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة

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



الحكومة

- 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:



- نحرص على صحة وسلامة أصحاب المصلحة من خلال وضع السياسات والإجراءات بما يتماشى مع أفضل الممارسات.
- نعزز الصحة والرفاهية من خلال مبادرات لموظفيها ومتاعبها.
- 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 وتمكّن المرأة جميع حقوقها.
- تسعي 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 الأدوات الفعالة وأنظمة المراقبة الذكية، واستغلال أقصى أداء الطاقة وتقليل مصارييف التشغيل، وزيادة قيمة المساهمين من خلال إدارة استهلاك الطاقة بكفاءة وبشكل فعال ومسؤول



مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية

الأولويات بالنسبة للهيئة



الأولوية بالنسبة لأصحاب المصلحة

يهدف تحديد وتقييم البيئة الاجتماعية وقضايا الحكومة 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 الرئيسي 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 ثلاثة من الجهود: الطلاب في المدارس والجامعات، وخريجي التعليم العالي والموظفين ذوي الخبرة.

مئوية الإمارات 2071

تهدف الخطة إلى الاستثمار في الأجيال القادمة، من خلال إعدادهم بمهارات ومعرفة اللازمة لمواجهة التغيرات السريعة وجعل الإمارات أفضل دولة في العالم بحلول المئوية 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 أبطأً 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 المتعلق، 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 الحكومة المعتمدة وتقييم أداء العمليات الحرجية في إدارة المالية.

وخلال عام 2023، تابعت الهيئة أداء الموردين والأسعار، وحللت التدفقات النقدية من خلال مراجعة الإيرادات ومقارنتها بتوقعات التحصيل. شمل التحليل الإيرادات مع مقدمي خدمات الطيف الترددية ودراسة الفروق والمخاطر، مما أسفر عن تحصيل 97% من إيرادات الهيئة خلال الربع الأول. بالإضافة إلى ذلك، قامت الهيئة بحصر المصادر الأساسية وتحديد الالتزامات الدخامية 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 بيئه العمل المؤسسي

الركائز التمكينية الثلاث - قسم المباني

أولاً: النمو في الاستدامة	ثانياً: التحول الذكي	ثالثاً: الابتكار
تكامل 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 الالي "Machine Learning"
الخطيط 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

شهادة LEED

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

اعتماد معهد الابتكار العالمي

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

جائزة التميز في التصميم المعماري

AIA التميز في الهندسة المعمارية
للمباني الهيئة-المعهد الأمريكي
للعمارة

45001:2020

نظام الصحة والسلامة المهنية
(خلال جائحة كوفيد 19)



50001 :2018

نظام إدارة الطاقة



55001:2014

نظام إدارة الأصول



18001

نظام الصحة والسلامة -
المعيار البريطاني



9001:2015

نظام إدارة الجودة



45001:2018

نظام إدارة الصحة
والسلامة المهنية



14001:2015

نظام الإدارة البيئية



22301:2019

نظام إدارة استمرارية
العمل



31000:2018

نظام إدارة المخاطر



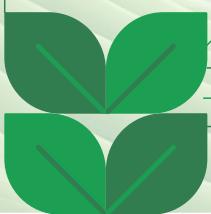
شهادة اوشاد

نظام إمارة أبوظبي
للسلامة والصحة
المهنية



20400:2017

نظام إدارة المشتريات
المستدامة



لمحة عامة عن استدامة مباني الهيئة

- صممت مباني الهيئة وفقاً لمعايير الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة «LEED» والتي يضعها المجلس الأمريكي للمباني الخضراء (USGBC)
- شهادة لييد تتمد مباني الهيئة بـ«إطار المباني الخضراء والصحية ذات الكفاءة العالية والموفقة للكلفة»، التي بدورها توفر مزايا بيئية واجتماعية حوكمة مستدامة.
- يعد نظام تصنيف المباني الخضراء الأكثر استخداماً في العالم، وذلك تقديراً للجهود المتميزة في إدارة مبانٍ مستدامة وصحية وصديقة للبيئة في منشأتها.
- حصلت مباني الهيئة في دبي - الممزر (القائم والجديد) والمبني الرئيسي في أبوظبي - شارع السلام - على شهادة لييد بتصنيفها الذهب (LEED Gold) وكل واحدة منهم، وذلك لاعتمادهم معايير الريادة في التصميم وتطبيق أنظمة الطاقة وحماية البيئة. وقد أشاد المجلس الأمريكي للمباني الخضراء بالهيئة لادارتها المستدامة للمرافق وريادتها في مجال الطاقة والتصميم البيئي.



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 المبني كالطاقة أو الماء أو الصحة، بل إنه ينظر إلى الصورة الكبيرة للمبني مع الأخذ بنظر الاعتبار جميع العناصر المهمة التي تعمل معاً لإنشاء أفضل مبني مستدام ممكناً منهما:

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





ثقافة الاستدامة في تشغيل مباني الهيئة

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

- ضمان صيانة الأصول والمحافظة على استخدامها بشكل مستمر وأمثل من خلال توفير صيانة وقائية (تصحيحية) وصيانة مجدولة على أساس دورية
- التركيز على توفير أموال الصيانة، من خلال الامتثال للمقاييس الدولية والتقييم المعياري للأصول التشغيلية OPEX Vs CAPEX، وتقدير خدمات الموردين ومقدمي الخدمات طبقاً للمعايير والأنظمة الدولية ومنها: ISO-9001, ISO-55001, ISO-50001, ISO20400
- تقليل أبعانات البصمة الكربونية لتشغيل مباني الهيئة القائمة من خلال الامتثال لمعايير LEED EB-0+M USGBC
- زيادة كفاءة الأصول من خلال الابتكار أو التحسين/ التطوير للوحدات والأنظمة لتوسيع المبني الذكية واستخدام الذكاء الاصطناعي
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة لكافه شاغلي مباني الهيئة.



النتائج السنوية للمؤشرات التشغيلية

النتائج							المقياس	المؤشرات الأداء الرئيسية
2023	2022	2021	2020	2019	2018	Baseline year		
1.52*	1.23*	1.27*	1.19*	1.19*	1.10*	2017	سنوي	Not less than 1.11
2,278,029.08	861,042.13	957,890.13	723,440.63	727,363.92	439,393.70	2017	سنوي	Not less than 500k
10.43%***	4.25%***	16.24%**	11.15%**	22.00%**	6.86%**	2021	سنوي	NOT LESS THAN 5%
543,884***	49,702***	845,507**	607,286**	1,091,424**	388,539**	2021	سنوي	NOT LESS THAN 465K
239,309***	22,250.99***	388,933.22**	279,351.56**	502,055.04**	178,727.94**	2021	سنوي	NOT LESS THAN 185K
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	سنوي	ZERO CASES
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	سنوي	% compliance) & with DM (OSHA)
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	سنوي	% compliance) & with DM (OSHA)
100%	100%	100%	100%	100%	100%	2017	سنوي	100%
99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	2017	سنوي	NOT LESS THAN % 99.99
92.67%	96.60%	93.10%	92.60%	84.80%	78.50%	2017	سنوي	NOT LESS THAN % 90.0
2.99%**	1.94%*	2.26%*	2.90%*	3.41%*	2.08%	2023	سنوي	NOT MORE THAN % 3.5
-22.60****	new**** Baseline	56.65***	42.2%***	14.2%***	baseline*** More than or equal 2.0% per year	2022	سنوي	NOT LESS THAN 25
4.78*****	new ***** Baseline	7.00%****	2.60%****	3.25%****	baseline***** More than or equal 2.0% per year	2022	سنوي	NOT LESS THAN 5



المحرك الوطني: خفض انبعاثات البصمة الكارbone

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 ليد

- 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:

مستوى اعتماد LEED	إجمالي الانبعاثات	نسبة الاختلاف عن المعتمد
المعتمد	td/0.009	0%
الفضي	0.007	-22%
الذهبي	0.006	-33%
البلاتيني	0.004	-056%

حساب تعويض غاز الكربون لمباني الهيئة

اسم المبني	المساحة الإجمالية للطابق	البصمة الكربونية (مبني تقليدي، متراً مربع من ثاني أكسيد الكربون)	البصمة الكربونية (مبني ليد ذهبي، متراً مربع من ثاني أكسيد الكربون)	البصمة الكربونية (مبني ليد معمتمد، متراً مربع من ثاني أكسيد الكربون)	ما يعادل شمن عدد شجرة عمر 12 سنة	ما يعادل عدد # من الهواتف الذكية في السنة	ما يعادل شمن عدد # من الهواتف الذكية في السنة
مبني الهيئة - دبي (أ)	121,936	1,317	732	585	9,673	71,160,948	ما يعادل شمن عدد # من الهواتف الذكية في السنة
مبني الهيئة - دبي (ب)	134,769	1,456	809	647	10,698	78,702,792	ما يعادل شمن عدد شجرة عمر 12 سنة
مبني الهيئة - جبل علي (ج)	54,304	586	326	261	4,316	31,748,731	تعويض الكربون لمباني الهيئة (ذهبية)
مبني الهيئة - أبوظبي (د)	109,136	1,179	655	524	8,664	63,740,747	أكسدة الكربون (ذهبية)
الإجمالي =		2017		245,353,218		1,868,764.46 = طن متري من ثاني أكسيد الكربون	

مؤشرات تعويض انبعاثات الغازات الدفيئة لمباني الهيئة

طن متري من ثاني أكسيد الكربون	597	1.86 مليون طن متري من ثاني أكسيد الكربون	299.7 طن متري من ثاني أكسيد الكربون
تعويض الكربون التراكمي 2023 – 2010	تعويض الكربون التراكمي 2023 – 2017	تعويض الكربون التراكمي 2023 – 2010	تعويض الكربون التراكمي 2023 – 2018

ليد الذهبي
تصميم وإنشاء المبني



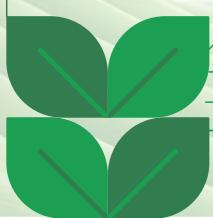
مستوى ليد الذهبي
المبني الحالي:
التشغيل والصيانة:



إجمالي تعويض الكربون
(2023 – 2010)



طاقة شمسية نظيفة
(مبني دبي ب، مبني 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 لتقدير الأثر البيئي لقرارات الشراء، بالإضافة إلى إقامة شراكات استراتيجية ترتكز على التعامل مع الموردين الذين يتبعون سياسات بيئية مستدامة ومتقدمة 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 التغيرات المفاجئة والتكيف معها لضمان النجاح والازدهار والاستمرار في تقديم الخدمات، مع الحفاظ على سلامة الموظفين والعملاء

تعزيز التعاون والمبادرات

سعى القسم إلى تعزيز المبادرات الهدافة 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

رُكِّز 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 والمعاملين



تعمل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) باستمرار على خلق بيئة داعمة لموظفيها وتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة وإبداع، وذلك من خلال إلحاهم ببرامج تدريبية تساعدهم على تفزيذ 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، وتكييفهم 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 برفاهية 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

تسعي الهيئة باستمرار إلى تقديم 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
- الحكومة 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 الألفية
- أفضل مكان للعمل للنساء



• جائزة SHRM Star

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



محطات الرصد المستدامة

خفض 14 طن من انبعاثات الكربون سنويًا



اصبح من الممكن وضع المحطة في أي موقع في الدولة



تشغيل محطتين بالطاقة الشمسية

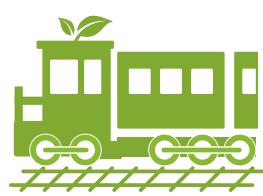


خفض التكلفة التشغيلية



استدامة المورد الطبيعي من الطيف التردددي

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



وقد تجاوز الطيف التردددي دوره في كونه عصب الاتصالات اللاسلكية وأصبح اليوم البنية التحتية للتطبيقات التكنولوجية الناشئة في العالم، وممكّن رئيسي للابتكار والتطور التكنولوجي، ليكون بذلك نقطة تقاطع عندها مصالح الدول وكبار شركات التكنولوجيا والمصنعين في مجالات الفضاء والتقنيات المستقبلية وشركات الهاتف المتنحّك وغيرهم واصبحت قدرة الدول على إدارة الطيف التردددي بكافّة ممكّن 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 لتعطية احتياجات التكنولوجيا المستقبلية المتوقعة دخولها إلى الدولة في المستقبل



تلخص 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 وموارد رقمية مشتركة عالمية المستوى
- توفير منصة رقمية موحدة وتجربة سلسة
- تكامل الأنظمة الحكومية وأتمتها 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 كافية لتشغيل التقنيات.
- تسخير بيئة تجريبية وأنظمة محاكاة لتعزيز مبدأ الثقة في الخدمات الرقمية.

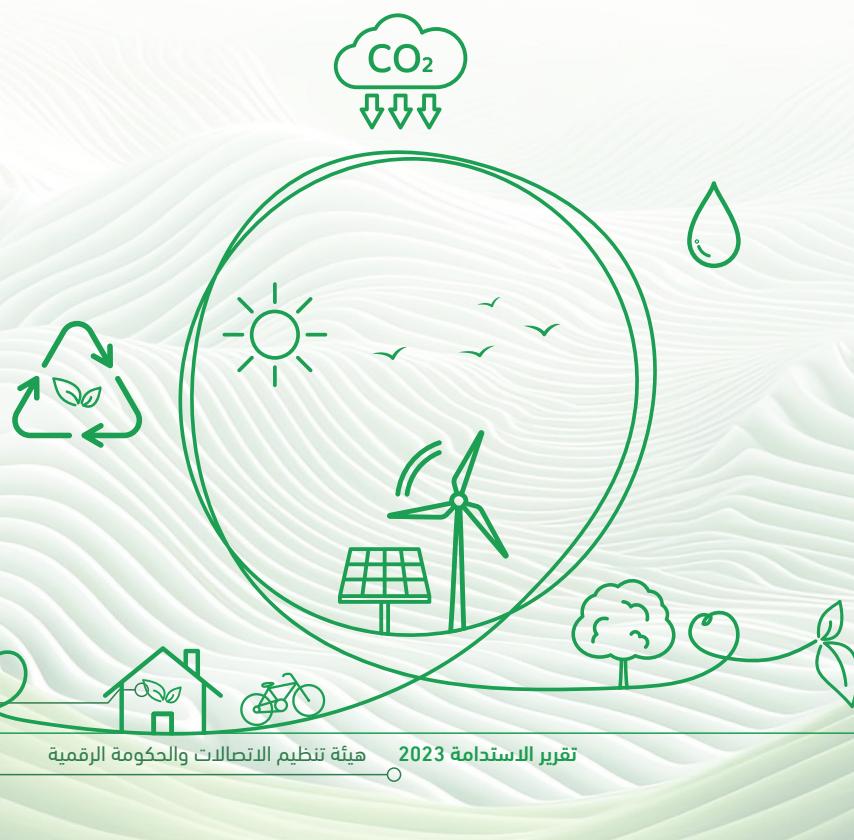
نسبة التحول الرقمي لعام 2023



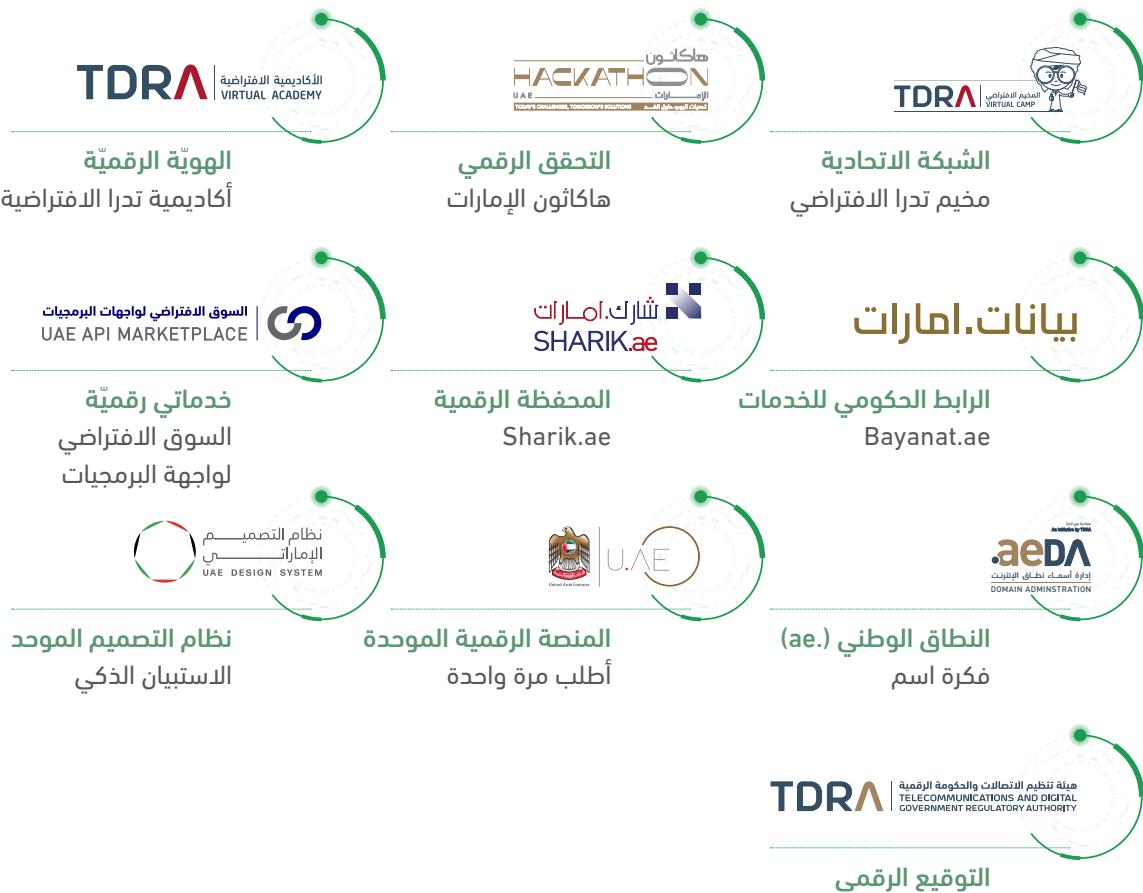
جهة مستفيدة من التقييم



خدمة حكومية يتم تقييمها



الممكّنات الرقمية



أثر المبادرات والممكّنات الرقمية

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

1.5 مليون طن

من ثاني أكسيد الكربون
ما يعادل وزن برج خليفة 3 مرات

37 مليون ساعة

تم إعادتها لموظفي الحكومة
ما يعادل إعطاء كل موظف
38 ساعة للعمل على تحسين
مهاراته في عام واحد

4 مليار درهم

تم توفيرها على المتعاملين
ما يعادل بناء 10 مستشفيات
متعددة التخصصات بسعة
250 سرير لكل مستشفى

28 مليار درهم

تم توفيرها على المتعاملين
ما يعادل توفير الوقود لـ 7
ملايين مركبة في عام واحد

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 وموثوقية 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 التوسيع

تضمن الشبكة الاتحادية الاتصال الموثوق في مختلف الظروف، ولا يتأثر عملها عند حدوث عطل في أحد مكوناتها، مع إمكانية توسيع الخدمات والحلول المقدمة بموثوقية 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 الأمان السيبراني في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الحوسبة السحابية

بيئة سحابية متكاملة تشمل مراكز بيانات وبيانات افتراضية تتوافق مع مفاهيم الحكومة الذكية، وتميز 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 البنية التحتية السحابية

11 خدمة مركبة

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

تقديم الأكاديمية الرقمية دورات وبرامج تهدف إلى تعزيز الوعي العام بالتحول الرقمي وتمكين المختصين في هذا المجال من خلال برامج تدريبية شاملة ومصممة خصيصاً. وتمثل 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

المخيم الافتراضي يعد معسكراً تدريساً افتراضياً، واحداً من أكبر المبادرات وأكثرها ديناميكية، وقد تم إنشاء المعسكر الافتراضي للأطفال والمرأة في الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و 17 عاماً، بهدف تعزيز مهاراتهم التقنية

هاكاthon الإمارات

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



منصة التحقق الرقمي

تمكن المواطنين والمقيمين من التتحقق الفوري من مصدر المستندات الرقمية المؤوثقة 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 التتحقق الرقمي



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 الإنترن特 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 إنترنط 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 مقارنة نمو 10% عن عام 2022	1 عالميا بين 143 دولة في سرعات الهاتف المتحرك Speedtest Global Index بحسب مؤشر Ookla الخاص بـ
خفض أسعار خدمات الاتصالات ورفع جودتها وزيادة الوصول والنفاذ لهذه الخدمات قياس وتحليل مجتمع المعلومات وجمع ورصد مؤشرات التنمية المستدامة التي وضعتها القمة العالمية لمجتمع المعلومات	3 عالميا على مدى 3 سنوات في مؤشر عرض نطاق الإنترنط 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
تطوير منظومة الاعتماد الإقليمي الموحد لمعايير أجهزة الاتصالات	8 عالميا في مؤشر سلة أسعار إنترنط 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



Congo, Democratic Republic of the



Thailand



Mauritius



Ukraine



Colombia



Serbia



Korea, South

المؤتمر العالمي للاتصالات

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

الاتصالات الساتلية وعلوم الفضاء	طيف الاتصالات المتنقلة الدولية
<p>قرار جديد بخصوص الاستدامة في الفضاء</p> <p>تخصيص النطاقات 40 - 50 MHz 14.8GHz - 15.35GHz 19.3GHz - 19.7GHz 20.2GHz - 29.5GHz 27.5GHz - 29.1GHz 17.7GHz - 18.8GHz 18.6GHz - 19.7GHz</p>	<p>(IMT)</p> <p>تم تخصيص النطاقات التالية: 694MHz 3.6 - 3.8GHz 6.425 - 7.125GHz 614</p>
<p>قطاع الطيران والنقل البحري</p> <p>تخصيص النطاقات 15.7 GHz 15.41 GHz 22.2GHz - 22.6GHz للخدمة المتنقلة الساتلية للطيران</p> <p>دعم تحديث النظام العالمي للستفائية والسلامة البحرية عبر اتخاذ إجراءات تنظيمية بما في ذلك تنفيذ أنظمة الملاحة الإلكترونية</p>	<p>المساواة بين الجنسين في قطاع الراديو</p> <p>قرار جديد بخصوص المساواة بين الرجل والمرأة في قطاع الراديو بالاتحاد الدولي للاتصالات</p>



خلال عام 2023 شارك فريقنا في



6 اجتماعات تحضيرية للأقاليم لمؤتمر الاتصالات الراديوية 2023

- الجتماع التحضيري للمجموعة الآسيوية
- الجتماع التحضيري للمجموعة الأمريكية
- الجتماع التحضيري للمجموعة الأفريقية
- الجتماع التحضيري لدول الكومونويثلت
- الجتماع التحضيري للمجموعة العربية
- الجتماع التحضيري للمجموعة الأوروبية

الاستباقية في إدارة الأزمات والكوارث

إجراء تقييم شامل لمنظومة طوارئ قطاع الاتصالات في الدولة					تطوير المؤشر الاستراتيجي الخاص
98.43% مستوى مرونة واستمرارية قطاع الاتصالات في الدولة					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% مستوى نجاح المشاركة في التمارين المحلية والوطنية	100% مستوى نجاح تمرين الهيئة (شطاط)	96% مستوى نجاح تمرين الهيئة (صدى البرق)	98% مستوى جاهزية المرخص لهم		

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

خلال عام 2023

قيمنا كافة المخاطر وحصرنا أعلى 6 مخاطر للمرخصين

د 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 جداً أو هامة جداً
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 لإرسال بين المرخص لهم.



تطوير المحطات الثابتة لنظام رصد الطيف التردد

عملنا على تطوير محطة المراقبة الثابتة لتواكب وتحقيق 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 التردد في الدولة

188

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

100%

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

12,685

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

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 التردد

جودة الحياة

- إجراء عمليات تدقيق مكثفة لضمان التزام المرضى لهم بالأدوات التنظيمية للإدارة مثل متطلبات تسجيل مشتركي 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 السائبة

- تسهيل الإجراءات اللازمة بشحنات أجهزة الاتصالات الواردة لمؤتمر COP28 وذلك بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية في الدولة والدول المشاركة
- مراجعة وتحديث دليل المعاصفات المشتركة لغرف الاتصالات في المباني في نسخته الثالثة لضمان شمولية الدليل لشبكات الاتصالات الداخلية والخارجية للمباني
- التعاون مع بلدية دبي لتعديل الصيغة القانونية لغرف الالقاء وتوبيدها 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 بالآدوات التنظيمية للإدارة مثل متطلبات تسجيل مشتركي الهاتف المتحرك، ونقل أرقام الهاتف المتحرك وغيرها، حيث تم إصدار (9) مخالفات وانفاس 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 زيارات المستهلكين الواردة للمؤسسة 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 شكوى 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 فض طلبات فض النزاعات		
2023	2022	
6549	9103	
نسبة إغلاق طلبات فض النزاعات في الوقت المحدد		
الربع 1 2024	الربع 4 2023	الربع 4 2022
85%	63%	35%
تقدير 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 المكالمة قبل إجابته على المكالمة للاطمئنان عند تلقي المكالمة والتقليل من المشاكل الناجمة عن المكالمات مجهولة المصدر

+20,000,000

مشتركي الهاتف المتحرك في الدولة

+15,000,000

هاتف متحرك يدعم خاصية عرض هوية الجهة في الدولة

%100

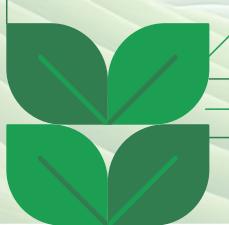
رضاء الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن الخاصية

+900,000

الشركات المسجلة في الدولة عن طريق المرخص لهم



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



إجمالي الرسائل النصية القصيرة
الاحتيالية التي تم اختبارها

27,257

إجمالي المكالمات الاحتيالية
التي تم اختبارها

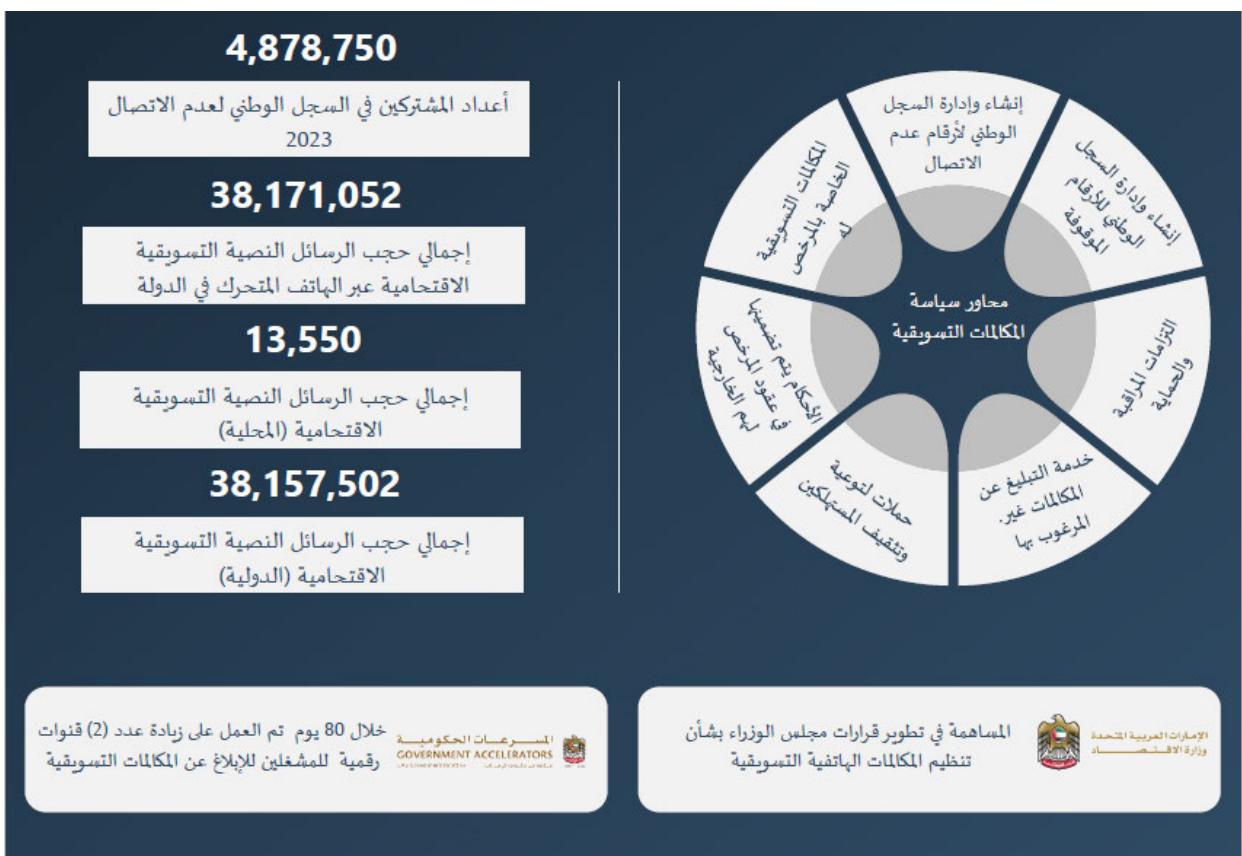
258,110

إجمالي المحاولات
الاحتيالية عبر شبكات
المرخص لهم عن
طريق المكالمات
والرسائل النصية
القصيرة

285,367



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 الترددية من جمعية النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
- شهادة المعيار العالمي لتجربة المتعامل 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 | You
Tube | o | in | t
@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae

