United Arab Emirates

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

# هيئة تنظيم الاتصالات

## التقرير السنوي 2013

2013

ص.ب 26662 أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف 9999 626 2 971+ فاكس 8209 611 2 971+

theuaetra @theuaetra theuaetra theuaetra

هيئة-تنظيم-الاتصالات.امارات
tra.gov.ae

# المحتويات


04 كلمة رئيس مجلس الإدارة
06 كلمة المدير العام
08 نبذة عن الهيئة
10 لمحة عامة لعام 2013
12 العلاقات الدولية
18 مدخلات الشؤون التنظيمية
22 الطيف الترددي
28 شؤون تطوير التكنولوجيا
34 المعلومات والحكومة الإلكترونية
38 الخدمات المساندة
42 المسؤولية المجتمعية
46 الفعاليات والمؤتمرات والمعارض
48 البيانات المالية

سعادة محمد أحمد القمزي
رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

بالنظر إلى الأهمية الاستثنائية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دفع عجلة التنمية والتطور في دولة الإمارات، فإننا في هيئة تنظيم الاتصالات لا نألو جهداً في سبيل تعزيز الاستخدام الأمثل لمعطيات هذا القطاع، منطلقين من رؤية واضحة، تتسم بالديناميكية والتجدد المتواصل، بما يضمن مواكبة ما يشهده عالم اليوم من إيقاع متسارع ومتجدد. ولئن كانت الديناميكية تتطلب الكثير من المرونة والتكيف مع المستجدات، فإن الهدف الاستراتيجي الذي نصبو إليه يبقى راسخاً على الدوام في وجداننا جميعاً، وهو يتمثل في الحفاظ على الموقع الطليعي الذي تستحقه دولتنا على المستوى العالمي.

وانطلاقاً من ذلك الهدف السامي، تزخر جعبتنا بالمهمات التي تتضمن توفير البنية التحتية اللازمة لهذا القطاع، وفق أحدث الشروط والمواصفات العالمية، وإعداد الكوادر المؤهلة لإدارة هذه المرافق، مروراً بالمتابعة المستمرة لواقع عمل القطاع، ومراقبة أداء مزودي الخدمات ومدى التزامهم بالتشريعات والقوانين المعمول بها، وإذكاء روح المنافسة بين المشغلين، وتوفير فرص متساوية تضمن حقوق مزودي الخدمات والعملاء على حد سواء. ومن أجل ضمان التنفيذ الأمثل لهذه الرؤية، لا نتوانى عن غرس وتعزيز مجموعة من القيم والمبادئ لدى موظفينا كافة في مختلف إدارات وفرق العمل في الهيئة. ويتجلى ذلك في ترسيخ ثقافة الإخلاص والتفاني في العمل، وعدم ادخار أي جهد يخدم المصلحة العامة فضلاً عن العمل بروح الفريق الواحد بهدف إنجاز كافة المهام والخطط والمشاريع ضمن الأطر الزمنية المحددة وفقاً لأفضل معايير الجودة والتميز والأمان.

ومن دواعي الفخر أننا، ومن خلال المزج بين الثقافة المؤسسية والروح الوطنية العالية، نجحنا في تحقيق العديد من الإنجازات، من أبرزها؛ تطبيق نظام نقل الأرقام في الدولة، وترسيخ استخدام النطاق الوطني (ae.) حيث بلغ عدد النطاقات المسجلة أكثر من 100 ألف اسم. وعلى صعيد متصل، عملت الهيئة على قيادة الجهود الوطنية فيما يخص الانتقال لبروتوكول الإنترنت الجديد، وخطة الاستجابة الوطنية للهجمات الإلكترونية. وبهدف ضمان توفير أجود الخدمات للجمهور، عملت الهيئة على إنجاز تقييم شبكات الهاتف المحمول في الدولة، كما قامت بإنشاء السجل المركزي لأجهزة الهواتف المتحركة، فضلاً عن تنفيذ المرحلة الثانية لفصل الخدمة عن أجهزة الهاتف المقلدة، وأتمتة إجراءات تخصيص الأرقام واعتماد النوعية الإلكترونية. وفيما يخص اعتماد معايير الجودة، تمكنت الهيئة من الحصول على شهادة (ISO27001) المتعلقة بأمن المعلومات – إدارة أسماء نطاق الإنترنت، بالإضافة إلى تطوير موسوعة الإمارات الإلكترونية، وإطلاق مبادرة قياس جودة المواقع الإلكترونية الحكومية.

من جهة أخرى، نجحت الهيئة في استضافة وتنظيم العديد من المؤتمرات على أرض الدولة، بما فيها الدورة الثالثة من جائزة ومؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي، واجتماعات المندوبين المفوضين على المستويين الخليجي والعربي، تحضيراً لأعمال المؤتمر العالمي للمندوبين المفوضين، الذي سيقام عام 2014 في كوريا الجنوبية.

لقد بات قطاع الاتصالات دعامة مركزية للنمو الاقتصادي في الدولة، إذ بلغ حجم مساهمته في إجمالي الناتج الوطني ما نسبته 8% خلال العام الماضي، مما يعكس دور القطاع في جهود تحقيق رؤية الإمارات 2021 والأجندة الوطنية التي تم اطلاقها مؤخراً. وعلى المستوى العالمي، تحتل دولة الإمارات مكانة مرموقة في تصنيف الاتحاد الدولي للاتصالات وفق مؤشر الجاهزية الشبكية، وقد استطعنا خلال العام الماضي تحقيق قفزة نوعية، تمثلت في الوصول إلى المرتبة الخامسة والعشرين، والتقدم سبعة مراكز دفعة واحدة على مؤشر التصنيف، وهو أمر غير مسبوق في تاريخ الاتحاد الدولي. وقد وصل عدد مشتركي الهاتف المتحرك في دولة الإمارات بحلول نهاية عام 2013 إلى أكثر من 16,063,547 مشترك بزيادة نسبتها 16.6% عن عام 2012، وزاد عدد مشتركي الهاتف الثابت عن 1.5 مليون مشترك بزيادة نسبتها6.7% مقارنة بعام 2012، ووصل عدد مشتركي خدمات الإنترنت إلى حوالي 1.5 مليون مشترك. ولهذه الأرقام بعد آخر ودلالة على المستوى الإقليمي، حيث تقدمت الدولة إلى المرتبة الثالثة والثلاثين على مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بعدما كانت في المرتبة الـ45 خلال العام 2012 في تقرير قياس مجتمع المعلومات الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات.

من جهة أخرى، يشكل الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، أبرز ملامح التطوير خلال العام الماضي، وتجلى ذلك في الرؤية الثاقبة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي "رعاه الله" الذي أطلق مبادرة الحكومة الذكية في مايو 2013. ومن دواعي الفخر أن هيئة تنظيم الاتصالات كُلّفت بمهمة الإشراف على جهود التحول نحو الحكومة الذكية على المستوى الوطني، وبادرت في هذا السياق إلى إطلاق خارطة طريق محددة المعالم وأصدرت الدليل الإرشادي، الذي يشكل مرجعية العمل المعتمدة في هذا المجال، وعلمت على تنسيق العمل بهاتين الوثيقتين بين مختلف الجهات المعنية على المستويين الاتحادي والمحلي، وتضمنت الخطط أيضا الإعداد لإنشاء مركز إبداع الحكومة الذكية، وإطلاق برنامج تدريب الحكومة الذكية الذي يهدف إلى تعزيز البنية المعرفية لموظفي الحكومة وطلبة الجامعات والفئات الاجتماعية الأخرى، كي يتمكنوا من قيادة عملية التحول هذه، كل حسب نطاق عمله.

وفي السياق ذاته، أطلقت الهيئة مشروعاً طموحاً لإنشاء الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet) لتكون حاضنة آمنة للتكامل الإلكتروني على مستوى قواعد البيانات والخدمات الحكومية من أجل تطبيق مبدأ الحكومة المترابطة والشاملة. كما أطلقت الهيئة مشروع إنشاء الإدارة الوطنية للخدمات الآمنة (NTSM) الذي يوفر البيئة الآمنة للمعاملات الذكية.

وفي إطار تفعيل الجهود على المستوى الدولي، شاركت الهيئة في العديد من المؤتمرات والندوات والاجتماعات، والتي كان أبرزها "القمة العالمية حول مجتمع المعلومات" في جنيف، واجتماعات الاتحاد الدولي للاتصالات في مملكة البحرين، و"معرض تيليكوم العالمي للاتحاد الدولي للاتصالات" لعام 2013 في العاصمة التايلاندية بانكوك، وغيرها من المؤتمرات والندوات والفعاليات على المستويات المحلية والإقليمية والدولية. وإيماناً منا بأهمية التعليم ودوره في صقل المهارات وتطويرها وإعداد الكفاءات والكوادر البشرية المبدعة والقادرة على تلبية احتياجات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، يقوم صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال برنامج "بعثة" للمنح الدراسية التابع للهيئة، بتوفير العديد من المنح الدراسية لمواطني الدولة داخلياً وخارجياً وقد بلغ عدد الخريجين من هذه المنح ١٥ طالباً خلال العام 2013. وساهم هذا البرنامج في زيادة نسبة التوطين لتصل إلى حوالي 80% خلال العام 2013 مقارنة بـ 74% خلال العام الماضي. وفيما يخص تحسين آليات العمل ضمن الهيئة، شهدت كافة الدوائر والأقسام عملية إعادة هيكلة شاملة تمثلت في تحديث وتطوير مؤشرات قياس أداء الموظفين وفرق العمل، والتحقق من نسب الإنجاز، مقارنة بالإطار الزمني الخاص لكل مشروع. ويساعد النظام الجديد المدراء ورؤساء الأقسام على إجراء عملية تقييم دقيق لأداء كل موظف، وبالتالي الوقوف على المهارات والقدرات التي يجب صقلها و تطويرها، والاستفادة من الطاقات والإمكانيات البشرية على نحو أمثل.

إن ما تحقق خلال العام الماضي والأعوام السابقة يُشكل ذخراً كبيراً نفخر به، وأساساً متيناً نبني عليه رؤيتنا الاستراتيجية للعام 2014، والتي تتمحور حول نقاط عدة، من أهمها تحقيق التميز المؤسسي على صعيد أداء فرق عمل الهيئة في كافة القطاعات، الأمر الذي سينعكس بشكل إيجابي على حسن سير العمل. ويتم هذا من خلال اعتماد آليات مدروسة، تسهم في اختصار الوقت اللازم لإنجاز كل مهمة، بحيث يترافق هذا مع تدريب الموظفين وصقل مهاراتهم ليكونوا قادرين على مواكبة كل ما هو جديد، في مختلف المجالات ذات الصلة بالمهام الموكلة إليهم. ونتطلع خلال العام 2014 إلى تهيئة بيئة رقمية تنظيمية تنافسية آمنة مستدامة ورائدة عالمياً لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، من خلال توفير أحدث الأنظمة، والوقوف على آخر ما تم التوصل إليه عالمياً، من أجل تعزيز مكانة الدولة على خارطة التكنولوجيا والاتصالات العالمية. وفي هذا السياق، يشكل رفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية، بعداً آخر ضمن خطة عملنا الرامية إلى تسهيل حياة الناس، الأمر الذي يتطلب من كافة الجهات الحكومية الالتزام بمعايير جودة الخدمات، وموثوقيتها وفق ما هو منصوص عليه في الدليل الصادر عن الهيئة.

وختاماً، أود أن أعبر عن خالص الشكر والتقدير لجميع أعضاء مجلس الإدارة، مثمناً الجهود المبذولة من قبلهم في كافة المجالات ذات الصلة بنطاق عمل الهيئة، والتي تنصب جميعها في تعزيز وترسيخ مكانة الدولة على المستويين الإقليمي والعالمي. والشكر موصول لجميع مدراء الهيئة وموظفيها، على التزامهم وسعيهم الدؤوب، كل حسب مجال عمله واختصاصه، وبأسلوب يعكس روح الفريق الواحد. ونتطلع معا لمزيد من التطور والنجاح والتميز في العام المقبل، في كافة المبادرات والجهود التي نقوم بها.

سعادة محمد ناصر الغانم
مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

# كلمة المدير العام

في البداية، لا يسعني إلا أن أشيد بجهود العاملين في الهيئة، الذين كرسوا مبدأ روح الفريق وحولوه إلى ممارسة واقعية أثمرت العديد من النجاحات والإنجازات مما نراه أمامنا رأي العين، ومما نستشرفه لغدنا استناداً إلى روح الإخلاص والتفاني والإحساس العالي بخدمة الوطن لدى العاملين في الهيئة.

لقد كانت قيم الاجتهاد والتفاني والعطاء عناوين واقعية سطرناها معاً من خلال العمل معاً بروح الفريق الواحد الذي يشكل كل عضوٍ من أعضائه سنداً للآخر وداعماً له في كافة مساعيه. وبطبيعة الحال، فإن روح التضافر والتعاون لا تتعارض بأي شكل كان مع المنافسة الإيجابية والسعي الحثيث نحو التميز وتقديم المبادرات الفردية والاستفادة من الطاقات الخلاقة وتطويرها لدى كل موظف، بما يتيح له إبراز الدور الذي يمكن له تأديته خارج نطاق المهام والمسؤوليات اليوميه.

لقد كانت الرؤية الاستراتيجية لقيادتنا الرشيدة، وستبقى، نبراساً نهتدي به في كافة ممارساتنا التي تصب في هدف واحد يتمثل في تعزيز المكانة التنافسية لقطاع الاتصالات في دولة الإمارات. ويكرس هذا التوجه معيارين أساسين يتمحوران حول جودة ونوعية الخدمات المقدمة، ومدى مواكبتها للمتغيرات والمستجدات والتطورات اليومية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والذي يشهد نقلة نوعية. وفي هذا الصدد، يشكل مشروع الارتقاء بالحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية خطوة نوعية تسهم بشكل فعال في تسهيل حياة الناس وتتيح لهم إنجاز كافة معلاملاتهم الحكومية من خلال التطبيقات المتوفرة على المنصات الذكية. وتأتي هذه الجهود في إطار توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي والتي أعلن عنها لدى إطلاق سموه مبادرة الحكومة الذكية في شهر مايو من العام الماضي، والتي تشكل دليل عمل لنا نعتمده في إطار جهودنا الرامية لإنجاز عملية التحول هذه.

و على صعيد التنافسية حققت دولة الإمارات مكانة متقدمة على سلم تصنيف الإتحاد الدولي للاتصالات، إذ احتلت المركز الأول لتغطية شبكة الهاتف المحمول عالميا وفق التصنيف الذي صدر مؤخراً، كما احتلت المرتبة الأولى في أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرؤية الحكومة للمستقبل. ويترافق هذا مع حضور فعال للهيئة في كافة المؤتمرات والندوات والإجتماعات التي يقيمها الاتحاد الدولي للاتصالات مثل مؤتمر آسيا للهاتف المحمول الذي أقيم في شنغهاي، والندوة العالمية لمنظمي الاتصالات التي انعقدت في وارسو بالإضافة إلى المشاركة في فعاليات معرض الاتصالات العالمي "تيليكوم الإتحاد الدولي للاتصالات" لعام 2013 والذي عقد في العاصمة التايلندية بانكوك.

وعلى المستوى الإقليمي شاركت الهيئة في عدد من الإجتماعات التي نظمت بهدف مناقشة سبل تطوير وتنسيق الجهود مع الدول المجاورة على امتداد الوطن العربي وكذلك مع الدول الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي ومن أبرزها مشاركة الهيئة في اجتماع اللجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية الخليجية، واستضافة فعاليات النسخة الثالثة من جائزة ومؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية في دبي، وكذلك اجتماعات المندوبين المفوضين على المستويين الخليجي والعربي وذلك تحضيراً للمشاركة في مؤتمر المندوبين المفوضين الدولي، وكذلك المشاركة في ورشة عمل صناعة أسماء النطاق في الوطن العربي.

وبالإنتقال للحديث عن المبادرات المحلية، شاركت الهيئة في حملات ذات صلة بتعريف الجمهور بالمنتجات المقلدة التي تستخدم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما فيها الهواتف النقالة وأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وغيرها، وذلك بهدف تعريف المستخدمين بخطورة استخدام مثل هذه المنتجات والكيفية التي تؤثر بها على كفاءة الأجهزة والضرر الذي تلحقه بالمستخدمين. وفي سياق متصل ومنعاً لحدوث أي حالات سوء استخدام للهواتف المتحركة، تواصل الهيئة جهودها لدعم واستكمال حملة "رقمي هويتي" حيث أن إجمالي عدد المسجلين 17,433,762 و عدد الخطوط التي تم تعليقها 1,305,331 بالإضافة لعدد الخطوط التي تم قطع الخدمة عنها 3,826,529.

كما تقوم الهيئة بإصدار التقارير الدورية التي تتضمن بيانات مفصلة عن الخدمات المقدمة من قبل الشركات المعتمدة وأنماط الاستهلاك والتوجهات المفضلة لدى العملاء وخياراتهم، من حيث نوع الأجهزة المستخدمة ومعدل استخدام خدمات النطاق العريض والهاتف المنزلي وباقات العروض المختلفة. وتوجت قائمة المشاركات المحلية بحضور مؤتمر "جيتكس للتقنية" والذي يعد من أكبر الفعاليات في هذا المجال على مستوى العالم الذي تكلل بإعلان الهيئة عن بدء خدمة نقل الأرقام للهواتف المتحركة.

وإدراكاً منا لأهمية المسؤولية الإجتماعية والدور الذي يقع على عاتقنا في هذا المجال نظمت الهيئة 13 نشاطاً وحملات توعوية تعود بالخير والنفع العام. ونذكر من هذه الحملات ما يتعلق بنشر الثقافة الصحية والتشجيع على ممارسة الرياضة والتعريف بأهم الأمراض التي تنتشر بسرعة كبيرة مثل مرضي السكري والتوحد. وتتعاون الهيئة مع العديد من المدارس والكليات والمؤسسات التعليمية، حيث تستضيف بشكل دوري طالباً يدرسون تخصصات ذات صلة بقطاع التكنولوجيا والاتصالات بهدف تعريفهم إلى واقع وآليات العمل وإعطائهم فرصة التواصل مع الموظفين والكوادر العاملة.

وتأتي هذه الخطوة إيمانا منا بأهمية تطوير وتعزيز الكفاءات الوطنية التي تثبت يوما بعد يوما قدرتها وجدارتها في شغل مناصب قيادية رائدة على كافة المستويات وفي مختلف المجالات. وفي هذا الصدد، تقوم بتوفير منح دراسية وبعثات علمية لنخبة من الطلاب الراغبين في متابعة تحصيلهم العلمي في كافة التخصصات ذات الصلة بعمل الهيئة، بما يؤهلهم مستقبلاً لإدارة دفة قيادة هذا القطاع الحيوي الهام من قطاعات الدولة والذي يعد مثالا عن تنويع مصادر الدخل الوطني بحيث لا تكون مقتصرة على جانب واحد فقط.

ولئن كنا قد حققنا الكثير من الإنجازات، فإننا نظل نصبو إلى المزيد، مستندين إلى ما يتمتع به موظفونا من عزيمة لا تلين، ورغبة صادقة في العمل لخدمة وطننا الغالي وقيادتنا الرشيدة، وعليه فإنني أدعو موظفينا الأكارم إلى المزيد من التميز والإبداع والعمل بروح الفريق الواحد مستفيدين من الزخم الذي تحقق ومتجاوزين كل مؤشرات قياس الآداء لتعزيز مكانة دولتنا الحبيبة ولتكون على الدوام في مصاف الدول الرائدة في كافة المجالات وفي مقدمتها قطاع الاتصالات.

أخيراً وليس آخراً، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى رئيس وأعضاء مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات الموقرين على دعمهم المستمر واللامحدود، وإلى شركائنا الذين عملوا معنا يداً بيد على امتداد الفترة الماضية في سبيل ترسيخ قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة، ولا يفوتني أن أكرر شكري إلى العاملين في الهيئة متمنياً لهم المزيد من الجهد والتفاني والنجاح.

# نبذة عن الهيئة

**الرؤية**

الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات.

**الرسالة**

نسعى لنكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الامارات، ملتزمة بالمحافظة على المنافسة الايجابية لحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بالتحول الالكتروني للجهات الاتحادية وخدماتها، من خلال الاعتماد على الكفاءات الوطنية لتطبيق أفضل المعايير والممارسات العالمية في الإشراف على القطاع وتشجيع الابداع والاستثمار فيه.

## القيم المؤسسية

### الريادة

نتبنى روح الابتكار والابداع واخذ زمام القيادة والتأثير الفعال في دعم وتطوير القطاع

### التركيز على العملاء

نركز دوما على رضا متعاملينا من خلال التزامنا بالتحسين المستمر لجودة خدماتنا

### المرونة

نسعى لتسخير خبراتنا في مجاراة سرعة التطور في قطاع الاتصالات ونظم المعلومات

### التمكين

نسعى لتمكين موظفينا في اتخاذ القرارات والمشاركة في تحقيق الاهداف

### التعاون

نسعى لتوفير بيئة عمل تعزز ثقافة العمل الجماعي وروح الفريق

### الالتزام

ملتزمين نحو مسؤولياتنا للدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع

## الأهداف الاستراتيجية للهيئة

- تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وإنفاذ إطار تنظيمي يحفز المنافسة ويرقى بمستوي جودة الخدمات المقدمة
- السعي لضمان توفير الموارد المطلوبة وبشكل عادل لتطوير أفضل الخدمات في قطاع الاتصالات والمعلومات
- ترسيخ دعائم الحكومة الالكترونية على المستوى الاتحادي
- تعزيز أسلوب الحياة الالكتروني في دولة الامارات
- ضمان تقديم كافة الخدمات الادارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية

# لمحة عامة 2013

كان العام 2013 حافلاً بالإنجازات على كافة الأصعدة. فقد استطاعت "هيئة تنظيم الاتصالات" الاستفادة من الزخم الكبير الذي حققته على مدى الأعوام الماضية، وإضافة المزيد من الإنجازات، و المبادرات والجهود التي تصب بشكل رئيسي في إطار النهوض بقطاع الاتصالات على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة. ويشكل تنظيم وضبط آلية عمل المرخصين المعتمدين واحداً من أهم واجبات الهيئة، حيث تعمل وبشكل دائم على مراقبة عمل مزودي الخدمة، والتحقق من جودة الخدمات المقدمة. وقد شهد العام الماضي تدخل الهيئة في بعض الحالات التي استوجبت ذلك، بهدف ضمان أعلى مستويات الشفافية، والحفاظ على حقوق العملاء وتوفير بيئة عادلة تؤمن شروط المنافسة في القطاع.

وفيما يختص بجهود التوعية بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فقد تعاونت الهيئة مع العديد من المؤسسات التعليمية والجامعات والمدارس بهدف تشجيع الطلاب على دراسة تخصصات الاتصالات وتقنية المعلومات، كما جرى تنظيم زيارات ميدانية لمختلف الأقسام والدوائر في الهيئة بهدف إتاحة الفرصة أمام الطلاب للاطلاع على كيفية سير العمل ومهام ومسؤوليات كل قسم. ولهذا تم تكريم الهيئة كشريك استراتيجي رئيس من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في حفل أقيم في أبوظبي للإشادة بجهود الهيئة المستمرة والدؤوبة لدعم نظام التعليم الحديث في الدولة. وقد رافق هذه الجهود ارتفاع واضح في نسب توطين الكفاءات الإماراتية لتصل إلى 80% مع نهاية العام.

ويتمثل الحدث الأبرز والتحول الأهم الذي حدث خلال العام الماضي في الإعلان عن إطلاق مبادرة الحكومة الذكية، التي تتطلب من كافة الوزارات والهيئات الاتحادية والمحلية اتخاذ الاستعدادات لضمان انتقال سلس ومنظم من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية. ونظراً لتحديد فترة زمنية مدتها عامان فقط لتقديم كل الخدمات الحكومية عبر المنصات المتحركة، تقود الهيئة عملية التحول بالتنسيق مع الأطراف والمؤسسات المعنية.

من جهة أخرى، شاركت الهيئة في العديد من المؤتمرات والندوات والاجتماعات على الصعيدين الدولي والإقليمي، كما استضافت الكثير من الفعاليات الدولية والإقليمية. وإدراكاً منا لأهمية الدور الذي تلعبه المسؤولية المجتمعية لما لها من أثر إيجابي في كافة المجالات، نظمت الهيئة العديد من المبادرات والأنشطة في هذا الشأن والتي ستُذكر بشكل مفصل لاحقاً في هذا التقرير.

وتقديراً لدور الدولة الرائد والفعال، ونظراً لجهودها المتواصلة مع الاتحاد الدولي للاتصالات، تم اختيار دولة الإمارات "شريكاً لرؤية 2015" في منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات الذي أقيم في جنيف خلال شهر مايو. وقد شاركت الهيئة على رأس وفد رفيع المستوى يضم عدداً من الجهات الحكومية وغير الحكومية في منتدى القمة العالمية السنوي حول مجتمع المعلومات، ويأتي هذا الاختيار إثر النجاح الذي حققته الدولة في دورها كشريك استراتيجي لهذا المنتدى العالمي. وقد عملت اللجنة الوطنية المكلفة بمتابعة توصيات القمة العالمية حول مجتمع المعلومات على اختيار عدد من المشاريع المتميزة والرائدة بالدولة، والتي تقع ضمن خطة العمل المعتمدة في القمم العالمية السابقة لعامي 2003 و 2005 في كل من جنيف وتونس على التوالي.

وفي سياق متصل، شارك فريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي التابع لهيئة تنظيم الاتصالات في فعالية بعنوان (أمن المعلومات الجماهيري مع بروس شناير، كبير موظفي أمنِ التكنولوجيا لدى مجموعة "بريتيش تيليكوم") وتكمن أهمية هذه الفعالية أنها تأتي في خضم ما يشهده الفضاء الإلكتروني من نمو مطرد وزيادة في التعقيدات التي تلقي بالمزيد من الصعوبات على كاهل خبراء الأمن الإلكتروني.

وفي إطار جهود التنسيق الشبكي لخدمات الأقمار الاصطناعية في كلا البلدين، ترأست الهيئة اجتماعاً مع وفدٍ يُمثل شركة بيلاروس للأقمار الاصطناعية التابعة لجمهورية روسيا البيضاء. وقد تركزت المباحثات حول مناقشة أفضل السبل لتنسيق الترددات الخاصة بالأقمار الاصطناعية، وإيجاد الحلول المناسبة لمنع التداخل بين شبكات الأقمار ، وإنشاء ترددات يمكن لكلا الطرفين استخدامها دون إحداث أي تداخل، بالإضافة إلى مناقشة عدد من القضايا الفنية الأخرى، ووضع الخطوط العريضة لمجالات التعاون المشترك لتعزيز الكفاءة وإيجاد الحلول الفورية للمشكلات التي قد تطرأ في المستقبل. وحضر الاجتماع ممثلون عن شركة الياه للاتصالات الفضائية "الياه سات".

كما شاركت الهيئة في "المعرض العالمي للاتصالات" لعام 2013 والذي عقد في العاصمة التايلندية بانكوك خلال شهر نوفمبر. وتم خلال المعرض توقيع مذكرة تفاهم مشتركة مع هيئة تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السنغافورية، بهدف تعزيز علاقات التعاون في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير هذا القطاع. وبموجب هذه المذكرة يلتزم الطرفان بتفعيل سبل التعاون والتنسيق وتبادل المعرفة والآراء بين البلدين في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية والإقليمية في القطاعين العام والخاص. وسوف تشمل مجالات التعاون الرئيسية بين البلدين تبادل المعلومات والخبرات فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجالات التعاون الدولي بشكل عام، حيث سيتبادل الطرفان لاستشارات حول العمليات والوظائف الأساسية لتحقيق التقدم وتحسين الخدمات والتطوير المستقبلي، إضافة إلى عمليات البحث المشترك والتحليل حول التقنيات الجديدة والقائمة وتنمية الأنظمة والأدوات. وسوف تسهم هذه الشراكة في اكتساب المعارف الجديدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعات الحكومية والاقتصادية لتطوير مشاريع مشتركة بين دولة الإمارات وسنغافورة في مجالات التجارة والاستثمار والأعمال والتكنولوجيا.

وتفخر الهيئة باعتمادها رؤية مستقبلية واضحة محددة المعالم والأهداف، وقدرتها على إعادة صياغة استراتيجياتها وتوجهاتها بشكل منظم تحقيقاً لأهداف القيادة الرشيدة في دولة الإمارات، بما يخدم تنفيذ رؤية الإمارات 2022. ولتحقيق هذه الغاية، تسعى الهيئة للاستفادة الكفاءات البشرية المميزة والمتفانية والمتخصصة. وقد نجحت هيئة تنظيم الاتصالات في القيام بذلك على مر السنوات الماضية؛ الأمر الذي مكنها من تحقيق سلسلة من النجاحات المستمرة.

# العلاقات الدولية

تتميز دولة الإمارات العربية المتحدة بإقامة علاقات تعاون استراتيجي مع العديد من الدول، سواءً على امتداد المنطقة العربية أو على مستوى العالم. ويستند هذا التوجه إلى الرؤية الثاقبة التي تنتهجها القيادة الرشيدة في مقاربتها لمختلف القضايا والمواضيع الدولية، والقدرة التي تتميز بها على استشراف المستقبل واتخاذ القرارات المناسبة في هذا المجال. وتعمل الهيئة ضمن هذه التوجهات، الأمر الذي يكفل لها حضوراً متميزاً في كافة المحافل والمؤتمرات الدولية ذات الصلة بنطاق عملها، ويعزز من فرص وحظوظ استضافتها للعديد من هذه الفعاليات كما هو مبين أدناه.

## استضافة الملتقى العربي حول حوكمة الإنترنت

استضافت الهيئة بالتعاون مع منظمة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة "آيكان" الملتقى العربي حول حوكمة الإنترنت للمرة الأولى في المنطقة العربية. وشهد الحدث مناقشة وتداول استراتيجيات الحكومات العربية تجاه قضايا وسياسات الإنترنت في المنطقة والمنهجيات نحو تعزيز مبدأ المشاركة والتعاون بين جميع الأطراف المعنية. وتم خلال المنتدى استعراض استراتيجية منظمة "آيكان" في المنطقة العربية، بالإضافة إلى اقتراح إنشاء سجل لبروتوكلات وأسماء الإنترنت تابع للمنظمة العربية.

## استضافة وفد الحكومة الفنلندية في مقر الهيئة في دبي

استضافت الهيئة في مقرها بدبي وفداً رفيع المستوى من الحكومة الفنلندية ضم كلاً من وزير الشؤون الأوروبية، ووزير التجارة الخارجية السيد ألكسندر ستوب، وفريقاً من رؤساء مجالس إدارات 12 شركة اتصالات فنلندية. وتمثل الهدف الرئيسي للزيارة في تعزيز علاقات وسبل التعاون، والتبادل المعرفي الثنائي، ونقل التقنيات والخبرات مع الشركات الفنلندية العاملة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، والتعرف إلى أفضل السبل لتقوية هذه العلاقات الثنائية بين البلدين. ويخدم هذا التوجه خطط الهيئة في تطوير وتحديث أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات بالدولة، وخاصة فيما يتعلق بقضايا الأمن الإلكتروني، وسياسات استخدام الإنترنت، والشؤون التنظيمية، والحكومة الإلكترونية، و تعزيز التعاون والتنسيق الدولي في المحافل الخارجية.

## استضافة أعمال النسخة الثالثة من مؤتمر وجائزة ومعرض الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي

تحت رعاية كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، استضافت الهيئة أعمال النسخة الثالثة من مؤتمر الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي وذلك لمناقشة سبل وإمكانية تفعيل الربط الإلكتروني بين دول المنطقة. حضر المؤتمر سمو الشيخ ماجد بن محمد بن راشد آل مكتوم، رئيس هيئة دبي للثقافة والفنون. وقام سموه بتكريم الشركاء الاستراتيجيين لهذا الحدث بما فيهم هيئة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، وبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات في دولة الكويت، وهيئة تقنية المعلومات في سلطنة عمان، والمجلس الأعلى للاتصالات في دولة قطر، وإدارة التخطيط والاقتصاد المعرفي في الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية. بالإضافة إلى تكريم الفائزين بجوائز الحكومة الإلكترونية.

## استضافة اجتماعات مندوبي دول الخليج والدول العربية في الاتحاد الدولي للاتصالات

استضافت الهيئة وترأست خلال شهر ديسمبر اجتماعات فريقي العمل الخليجي والعربي تحضيراً للمشاركة في مؤتمر المندوبين المفوضين في كوريا الجنوبية العام المقبل ومؤتمر "تنمية قطاع الاتصالات". وتم خلال الاجتماع أيضاً مناقشة العديد من القضايا ذات الصلة بوضع رؤية عربية موحدة تهدف إلى تعزيز حضور المنطقة العربية في المؤتمرات الدولية رفيعة المستوى التي تعقد تحت مظلة الاتحاد الدولي للاتصالات. وترمي هذه الخطوة إلى إيصال الصوت العربي من خلال العمل على دعم المرشحين العرب لشغل المناصب القيادية في هيئات ومجالس الاتحاد الدولي، والحصول على دعم مرشح عربي واحد من المجموعة العربية عملاً بآلية التنسيق المعتمدة مؤخراً من اجتماع مجلس الوزراء العرب للاتصالات بالجزائر، وهو مقترح قدمته دولة الإمارات. تم كذلك عرض العديد من أوراق العمل المقدمة من الدول المشاركة، بما فيها ورقة العمل الإماراتية والتي ركزت على أهمية اتخاذ كافة الترتيبات اللازمة قبل وقت مسبق من انعقاد المؤتمر الدولي، بهدف ضمان تمثيل مشرف للدول العربية في هذا المحفل المهم.

## استضافة وفد رفيع المستوى من دولة الكويت

وبهدف تبادل الخبرات وتعزيز سبل التعاون المشترك والتنسيق في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، استضافت الهيئة وفداً رفيع المستوى من دولة الكويت الشقيقة برئاسة سعادة السيد عبد اللّه مطلق العازمي، وكيل الوزارة المساعد لقطاع خدمات المشتركين. وهدفت الزيارة إلى تبادل الخبرات ووجهات النظر في مجال الحكومة الإلكترونية والاستفادة من تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال التعاون الدولي. وقدم فريق العمل في قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية في الهيئة عرضاً تقديمياً تضمن خطط التحول الإلكتروني في دولة الإمارات ومجموعة من أهم المبادرات، إضافة إلى خدمات فريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي وخدمات إدارة أسماء النطاق. كما تخللت الزيارة بعض الاجتماعات المهمة والزيارات الميدانية إلى مراكز الخدمات في دبي.

## إبرام مذكرة تفاهم مع هيئة تنمية المعلومات والاتصالات بجمهورية سنغافورة

تم إبرام مذكرة تفاهم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين كل من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة وهيئة تنمية المعلومات والاتصالات بجمهورية سنغافورة، وذلك أثناء المشاركة في المعرض العالمي للاتصالات في تايلاند. وتأتي هذه الخطوة في إطار تعزيز العلاقات الدبلوماسية الدولية والثنائية مع الأطراف المعنية في هذا القطاع. وقد حصلت الهيئة على إذن من قبل وزارة الخارجية لتوقيع هذه المذكرة الدولية، وتم اختيار مقر انعقاد مؤتمر "تيليكوم الاتحاد العالمي" للاتحاد مكاناً لتوقيع المذكرة.

## التحضير للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات 2014

تعزيزاً للمكانة الإقليمية المتميزة للهيئة والدولة بشكل عام ولا سيما بالنسبة للمؤتمر المذكور، تم اعتماد خطة العمل بين أعضاء الفريق العربي المكلف بالتحضير لهذا الحدث الكبير والاستعداد لمشاركة الهيئة باسم الدولة في أعمال المنتدى الإقليمي للمنطقة العربية.

## الاجتماع الرابع لحوار السياسات الاقتصادية بين دولة الإمارات والولايات المتحدة

تم في هذا الاجتماع المهم مناقشة العديد من القضايا والمسائل المتعلقة بنطاق عمل الهيئة ودورها في دعم النشاط الاقتصادي والمبادرات ذات الصلة وأهمها:

- دور الهيئة في إصدار التشريعات اللازمة للشبكة السيبرانية (الإنترنت)
- حث الشركات الأمريكية على ضرورة تسجيل أسماء الشركات تحت النطاق الوطني خلال مدة أقصاها 3 أشهر
- طلب مساعدة الخارجية الأمريكية بخصوص بعض الصعوبات في التعامل مع الشركات الأمريكية

## اجتماع اللجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات والمكتب التنفيذي ومجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات والمنتدى العربي الثاني لحوكمة الإنترنت

شاركت الهيئة من خلال قسم العلاقات الدولية في أعمال اللجنة العربية الدائمة للاتصالات والمعلومات التي انعقدت في دولة الجزائر (دولة الرئاسة). وقدمت الهيئة باسم الدولة ثلاث أوراق عمل إلى اجتماع اللجنة العربية الدائمة. وقد ترأست الدولة من خلال الهيئة ثلاثة اجتماعات سابقة لأعمال هذه اللجنة العربية في مقر الهيئة في الأعوام (2010 و 2011 و 2012). وترفع اللجنة توصياتها ونتائج أعمالها إلى مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات. وتم خلاله اعتماد آلية الترشح العربية للمناصب القيادية في الانتخابات المقررة في المؤتمرات الدولية للاتصالات.

## الاجتماع الثاني والعشرون للجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات بدول المجلس

شاركت الهيئة في الإجتماع الثاني والعشرين للجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات بدول المجلس. الذي أقيم في مملكة البحرين خلال شهر أغسطس، وركزت النقاشات على تنظيم وتشريع تطبيقات الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت. هذا وقد تناول الاجتماع الوزاري الخليجي جملة من المواضيع المهمة لدول المجلس في مجال الاتصالات والبريد والتي نتجت من توصيات لجان وفرق العمل الفرعية المندرجة تحت اللجنة الوزارية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات، وتم التوصل إلى قرارات موحدة تتعلق بالمعرض الخليجي المشترك للطوابع البريدية، و تنظيم إقامة أسبوع خليجي للبريد الممتاز بدول المجلس، وموافقة اللجنة الوزارية على التصور الكامل لدعم المنتج (خليجي إكسبرس) والموافقة على المحاور والخطوات التي يجب اتخاذها من قبل الدول الأعضاء لنجاح خليجي إكسبرس.

## الاجتماع السابع لفريق العمل العربي لشؤون التقييس

عقد الاجتماع الأول للفريق العربي للتقييس بعد مؤتمر الجمعية العالمية للتقييس حيث استضافت أعماله المملكة المغربية الشقيقة. وشارك فريق من الهيئة في أعمال الاجتماع الذي شهد تقديم أوراق عمل عربية مشتركة. كما وتمت تسمية دولة الإمارات من خلال الهيئة نائباً لرئيس الفريق العربي.

## الاعتراضات على طلبات الأسماء العليا ذات الحساسية على الإنترنت

قدمت الهيئة اعتراضات رسمية إلى غرفة التجارة الدولية (ICC) وكذلك المنظمة العالمية للملكية الفكرية (WIPO) ضد طلبات النطاقات العليا ".islam"، و".halal"، و".persiangulf"، و".gcc" وتأتي هذه الاعتراضات بعد دراسة الطلبات المقدمة من شركات خاصة للاستحواذ على هذه الأسماء بشكل حصري، حيث تبين أنها لم تستوف الموافقات والدعم المطلوب من المجتمعات المعنية مثل دول مجلس التعاون الخليجي فيما يخص .gcc والدول والمنظمات الاسلامية فيما يخص ".islam"، و".halal" وتم إعداد ملفات الاعتراضات إلى الجهات المعنية تبعاً للإجراءات المعتمدة من قبل منظمة "الآيكان" والتي تم وضعها ضمن برنامج النطاقات العليا الجديدة على الإنترنت. وقد نجحت الهيئة في الاعتراض ضد طلب النطاق العلوي الجديد ".gcc" والذي كان الآيكان بصدد الموافقة عليه، وذلك بإصدار قرار ملزم من الآيكان لوقف هذا النطاق العلوي. والجدير بالذكر أن طلب الحصول على النطاق جاء من شركة خاصة. وقد أبدت دول مجلس التعاون الخليجي والأمانة العامة تحفظها عليه.

## المنتدى العالمي للنطاق العريض

تم خلال المنتدى العالمي للنطاق العريض في أمستردام مناقشة التحديات والفرص التي يواجهها قطاع الاتصالات في نشر خدمات النطاق العريض المحمول و الثابت، والاطلاع على الآلية المثلى لمساندة ودعم الاستراتيجيات المستقبلية ومنها:

- استعراض الصعوبات و المعوقات التي تحد من نشر شبكة النطاق العريض
- سبل سد الفجوة بين خدمات النطاق العريض، وكيفية تطوير البنية التحتية لمواكبة هذه الخدمات بين المشغلين والمشتركين في أنحاء العالم بهدف مواصلة ضمان الحفاظ على فوائدها و ديمومتها في المستقبل
- استعراض سبل الربط بين الشبكات الدولية بهدف نشر خدمات النطاق العريض، والبنية التحتية الخاصة بهذا النطاق

## الاجتماع الثاني للجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي

ترأس سعادة محمد ناصر الغانم، مدير عام الهيئة الوفد المشارك في هذا الاجتماع الذي عقد في مدينة المنامة في البحرين. وتم خلال الاجتماع بحث جملة من الموضوعات المتعلقة بتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، والجوانب المشتركة للتعاون في هذا الجانب، بالإضافة إلى إقرار وثيقة الاستراتيجية الاسترشادية لدول المجلس في مجال الحكومة الإلكترونية. ووافقت اللجنة الوزارية أيضاً على البدء في تنفيذ الربط بين شبكات الحكومات الإلكترونية بدول المجلس بحيث يتم ربط الدول الجاهزة فنياً، ويتم ربط بقية الدول الأعضاء بالشبكة حال جاهزيتها لهذا الربط.

## اليوم العالمي للفتيات في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات

احتفلت الهيئة بـ "يوم الفتيات العالمي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، حيث استضافت جلسات حوارية لطالبات المدارس والجامعات لتشجيعهن على دراسة التخصصات ذات العلاقة بهذا المجال. وقامت مجموعة من موظفات الهيئة بمشاركة خبراتهن ومعرفتهن لتشجيع الطالبات على الالتحاق بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعزيز مشاركة المرأة في هذا القطاع الحيوي في الدولة.

## اليوم العالمي للاتصالات

احتفلت الهيئة ولأول مرة باليوم العالمي للاتصالات، وقد حدد الاتحاد الدولي للاتصالات موضوع هذا العام وهو "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين السلامة على الطرق". وقد أعطى الاتحاد الدولي للاتصالات الهيئة حق المشاركة بالاحتفال في هذا اليوم الذي يصادف الذكرى السنوية للتوقيع على الاتفاقية الدولية للبرق في عام 1865 والتي أدت إلى إنشاء الاتحاد الدولي للاتصالات. كما اعتمدت اللجنة التوجيهية للاتصالات والمعلومات خلال اجتماعها الأخير في مملكة البحرين ترشيح دولة الإمارات لعضوية كل من مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات لولاية ثالثة على التوالي (2014م - 2018م) وعضوية المهندس ناصر بن حماد مدير العلاقات الدولية في الهيئة في مجلس لوائح الراديو (2014م - 2018م).

## مؤتمر الكويت لتشريعات الحكومة الإلكترونية

شاركت الهيئة في مؤتمر الكويت لتشريعات الحكومة الإلكترونية والذي عقد على مدار يومين بحضور شخصيات عديدة ورفيعة المستوى في مجال الحكومة الإلكترونية. وترأس سعادة ماجد المسمار وفد الدولة المشارك في هذا الحدث. وشاركت الهيئة أيضاً في دورة مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات والتي أقيمت في مقر الاتحاد الدولي في جنيف في يونيو 2013م، وقد حصلت الهيئة على موافقة المجلس بالإجماع لرئاسة المهندس ناصر بن حماد للتحضير للجنة الاحتفال الخاص بمرور 150 عاماً على إنشاء منظمة الاتحاد الدولي للاتصالات والذي سيعقد عام 2015م. كما تم انتخاب دولة الإمارات لتكون نائب رئيس فريق عمل المجلس المكلف بإعداد الخطة المالية والاستراتيجية للاتحاد للفترة (2014م - 2018م).

## منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات

حظيت الهيئة بفرصة أن تكون الراعي الاستراتيجي الحصري لـ "منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات" في جنيف. كما استلمت لجنة أبوظبي للعلوم الجائزة السنوية تكريماً لها عن إحدى المبادرات الدولية المتميزة من ضمن فريق الدولة الوطني لمجتمع المعلومات. وشاركت الهيئة أيضاً في المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات، والذي عقد في جنيف خلال شهر مايو 2013م، حيث ترأس سعادة ماجد المسمار وفد الدولة.

هيئة تنظيم الاتصالات
التقرير السنوي 2013

# مدخلات الشؤون التنظيمية

أصدرت "هيئة تنظيم الاتصالات" التقرير السنوي الرابع لتقييم سوق الاتصالات خلال الفترة من 2010 إلى 2013. وقد أوضحت نتائج التقرير أن القطاع لا يزال مستمراً في تحقيق قفزات كبيرة، حيث وصل عدد اشتراكات الهاتف الثابت 2.1 مليون، بينما استمر مؤشر مشتركي الهاتف المتحرك في الصعود ليصل إلى 16.1 مليون اشتراك بنهاية العام 2013 بنسبة نفاذ 192.9% وهو ما يعتبر واحداً من أعلى معدلات الانتشار في العالم. وخلال تلك الفترة أيضاً، حقق قطاع خدمات الهاتف المتحرك عوائد فاقت 22.3 مليار درهم. ووصل عدد اشتراكات الإنترنت إلى 1,042 اشتراك. وقد تبوأت الدولة المركز الأول عالمياً في توصيلات الألياف البصرية إلى المنازل. وبلغ عدد العاملين في قطاع الاتصالات لكل من المرخص لهم "اتصالات"، و "دو" وكذلك هيئة تنظيم الاتصالات 7,419 عاملاً خلال العام 2013.

## إحصائيات عامة

### استفسارات وشكاوى المشتركين

يتمثل الهدف الرئيسي لقسم شؤون المستهلكين في إدارة الشؤون التنظيمية في حماية المشتركين والتدخل لحل الشكاوى المقدمة من قبلهم ضد موفري الخدمات. ويتلقى القسم الشكاوى بشكل يومي، وقد بلغ عددها خلال العام الماضي 2,097 شكوى. يتعلق جلها بالفواتير، حيث وصل عددها خلال العام 2013 إلى 1,190 شكوى، بالإضافة إلى 59 شكوى تتعلق بموضوع التغطية، فضلاً عن 848 شكوى أخرى ذات صلة بمواضيع مختلفة.

وعلى الرغم من الزيادة الملحوظة في عدد الشكاوى، استطاع فريق العمل معالجة وحل الشكاوى ضمن متوسط الإطار الزمني المقبول، مما يعكس اهتمام الهيئة بكل ما يتعلق برضا المشتركين. وقد تعاملت الهيئة مع حوالي 106 حالات مثيرة للجدل أو معقدة خلال العام الماضي، الأمر الذي تطلب الكثير من الوقت والمراسلات والموارد، بالإضافة إلى 9 شكاوى متعلقة بالإشعاعات وذلك بالتنسيق مع فريق شؤون تطوير التكنولوجيا.

### التقرير الأسبوعي عن حالة الشكاوى

تعد الهيئة تقريراً أسبوعياً عن حالة الشكاوى لضمان متابعتها بشكل سلس، ويجرى إرسال تقرير أسبوعي إلى القطاع يسلط الضوء على الشكاوى المفتوحة والمغلقة والمتأخرة.

### استقبال شكاوى المشتركين إلكترونياً

نسقت الهيئة مع مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات) وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو) للتوصل إلى أتمتة الشكاوى، بحيث يجري تقديم جميع المراسلات المتعلقة بشكاوى المشتركين عن طريق"RAD.pop"عبر البريد الالكتروني، بدلاً من التوقيع على الخطابات المطبوعة عبر الفاكس والبريد السريع. ومن فوائد نظام الشكاوى الإلكتروني المطبق حالياً:

- توفير ما يقارب 15,000 ورقة سنوياً
- حماية البيئة
- التوفير في التكاليف المرتبطة بالطباعة والتوصيل والبريد السريع
- توفير الوقت على الموظفين
- معالجة الشكاوى بكفاءة عالية
- إصدار التقارير الأسبوعية بشكل تلقائي وتقديمها لكل مرخص له لمراقبة حالة الشكاوى المعلقة
- تطوير النظام بالكامل من قبل إدارة الشؤون التنظيمية ولم يتم الاستعانة بمبالغ مالية لتطويره

### مراجعات ضبط الأسعار

تعمل الهيئة على استلام الطلبات من المرخص لهم يومياً لضبط أسعار البيع بالتجزئة، للحد من السلوكيات المخلة بالمنافسة. وقد بلغ مجموع عدد طلبات الأسعار المقدمة خلال العام الماضي 293 طلباً، وتمت الموافقة على 273 طلباً منها.

### توسيع إطار التراخيص وصياغة نظام ترخيص لمقدمي خدمات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة

قامت الهيئة بصياغة نظام ترخيص لمقدمي الخدمات الساتلية غير المرخص لها في الدولة عن طريق التواصل مع الجهات المعروفة بدورها الفعال في مجال الاتصالات الساتلية وإضفاء الطابع الرسمي على تراخيص تلك الجهات للقيام بذلك. وتم في هذا المجال ترخيص كل من شركة "الثريا"، وشركة "إنمارسات"، وشركة "إيريديوم"، و"جامعة خليفة". وقد تم الانتهاء من الرخصة ورفعها لمجلس الإدارة، حيث يقدر حجم الإنجاز في هذا المشروع بنسبة 85%.

### مشروع مراجعة القرار "3" 2011م بشأن التدقيق على نظام الفوترة

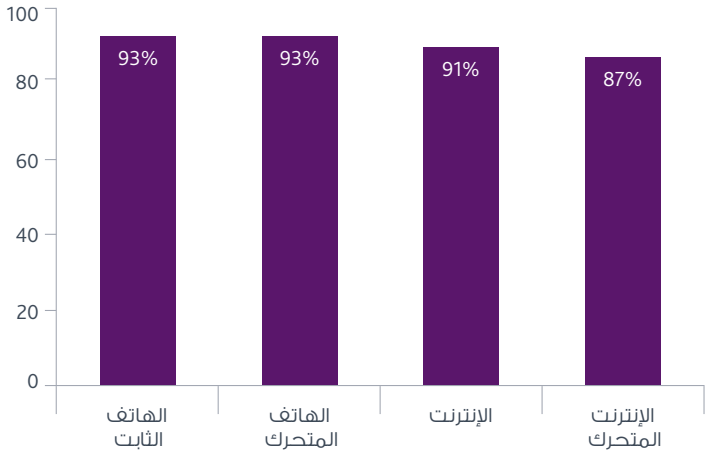
قامت كل من "اتصالات" و "دو" بإجراء 3 عمليات تدقيق لأنظمتها المحاسبية منذ إصدار القرار ومع ذلك لم يلحظ وجود أي تحسن كبير في الشكاوى المتعلقة بالفواتير. وعليه، قامت الهيئة بعقد ورشة للاستشارة وإصدار المستندات الخاصة بها واستلام الردود عليها. نسبة الإنجاز 45%.

## قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة

### استبيانات رضا المتعاملين لعام 2013

قامت الهيئة بإجراء مسح ميداني لمؤشرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في قطاع الأعمال. وشمل المسح 1,502 شركة ويهدف المسح لفهم أفضل نمط لاستخدام قطاع الأعمال لخدمات الاتصالات وكمية الطلب عليها في الدولة ومدى نفاذ الشركات لهذه الخدمات، ويتناول مواضيع ذات صلة بمستوى رضا الشركات عن الخدمات المقدمة من قبل المرخص لهم، وكذلك مدى انخراط قطاع الأعمال في أنشطة التجارة الإلكترونية.

### مستوى الرضا لدى قطاع الأعمال عن خدمات الاتصالات بصورة عامة




### ترتيب الدولة في الدراسات والتقارير الدولية

أظهرت كافة التقارير الصادرة عن الاتحاد الدولي لقطاع الاتصالات، والعديد من الدراسات الدولية ذات الصلة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأداء الجيد والمكانة المرموقة والمتميزة لدولة الإمارات في هذا المجال الحيوي المهم.

### مؤشر الجاهزية الشبكية 2012 - 2013

يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات الأكثر تطوراً على المستوى العربي. ويتميز هذا القطاع بدرجة عالية من التنافسية والتنظيم مما أهّله لاحتلال المركز الأول عربياً بحسب مؤشر الجاهزية العالمي. وتقدم الدراسات والإحصاءات والأبحاث التي يجريها القائمون على هذا القطاع صورة شاملة ومفصلة لجميع مؤشرات ونتائج عمل هذا القطاع الحيوي، حيث يتم الاعتماد على معايير قياس عالمية محدثة باستمرار لتضاهي أحدث ما تم التوصل إليه في هذا المجال. وقد شغلت الدولة المركز الـ25 بين الدول التي تم تقييمها والبالغ عددها 144.

نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها خط هاتف ثابت

**100%**

نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها كمبيوتر شخصي

**100%**

نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها اتصال بالإنترنت

**95%**

نسبة مؤسسات الأعمال التي لديها موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت

**75%**

**احتلت الدولة المركز الأول من بين الدول العربية في كل من:**

- أثر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الخدمات والمنتجات الجديدة
- الوصول إلى المحتوى الرقمي
- تواصل الشركات مع المستهلك عبر الإنترنت
- عدد براءات الاختراع في تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
- توافر أحدث التقنيات
- انخفاض معدلات قرصنة البرمجيات

**أما على الصعيد الدولي فشغلت الدولة المراكز التالية:**

- المركز الأول في تغطية شبكة الهاتف المحمول، النسبة المئوية للسكان المشمولة بالتغطية (مشترك مع عدة بلدان)
- المركز الأول في نجاح الحكومة في تعزيز تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
- المركز الثالث في استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفعالية الحكومة
- المركز الثالث في أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرؤية الحكومة للمستقبل
- المركز الثالث في المشتريات الحكومية لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة
- المركز السادس في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات الأساسية
- المركز التاسع في مؤشر خدمات الحكومة المقدمة عبر الإنترنت

**مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2013**

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز 33 عالمياً في مؤشر تنمية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين كافة الدول والبالغ عددها 157 دولة، ومن النتائج المهمة لتقرير قياس مجتمع المعلومات ما يلي:

- احتلت الدولة المركز الثالث في العالم في سلة الأسعار الفرعية الخاصة بالهاتف الثابت
- احتلت الدولة المركز الخامس في العالم في سلة الأسعار الفرعية الخاصة بالهاتف المتحرك
- احتلت الدولة المركز السابع في العالم في مقياس سلة الأسعار الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

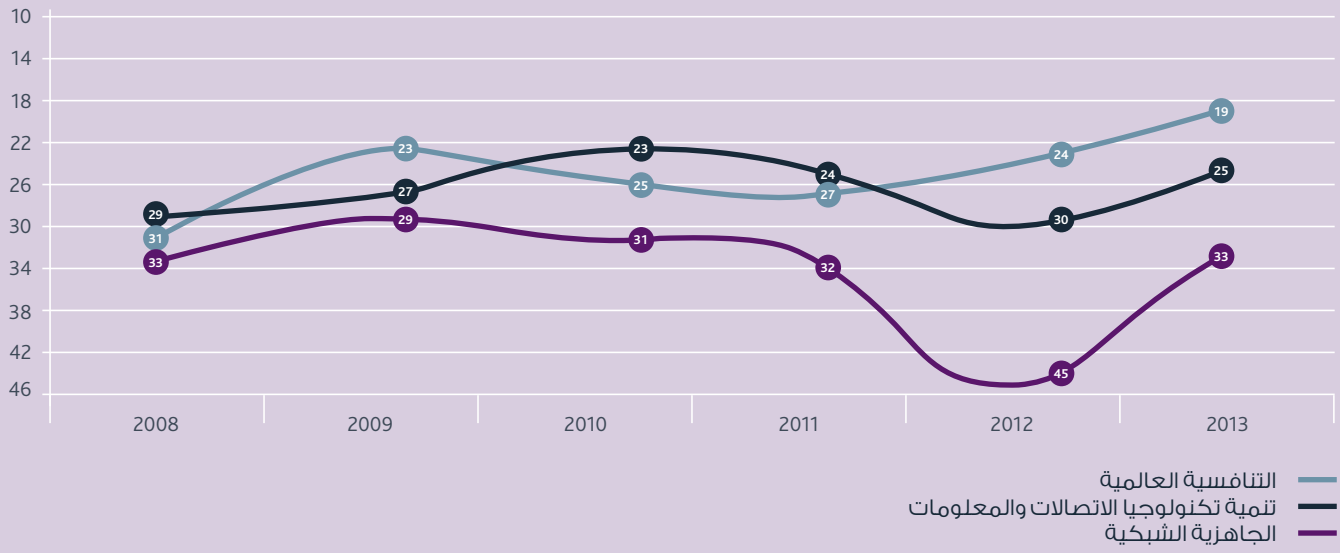
**المنتدى الاقتصادي العالمي: تقرير التنافسية العالمي 2013 - 2014**

شهد المنتدى الاقتصادي العالمي نشر تقرير يقوم على على تحليل التنافسية لمؤشر التنافسية العالمي (GCI)، وهو أداة شاملة تقيس أسس الاقتصاد الجزئي والكلي للتنافسية المحلية ويتم تحديد مؤشر التنافسية من خلال قياس 12 مجموعة من المؤشرات التي تشمل جاهزية التكنولوجيا والابتكار. وقد قفز ترتيب دولة الإمارات لتتبوأ المركز 19 من إجمالي 148 دولة في مؤشر التنافسية العالمية (GCI) لعام 2013 - 2014.

**وكانت النتائج الرئيسية "لتقرير التنافسية العالمية" كالتالي:**

- تحتل الإمارات المرتبة الثانية في العالم في مؤشر الاستثمار الأجنبي المباشر (FDI) ونقل التكنولوجيا (استثمار يدخل التكنولوجيا الجديدة)
- تحتل الإمارات المرتبة الثالثة عالمياً في مجال المشتريات الحكومية لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة
- تحتل الإمارات المرتبة الرابعة عالمياً في جودة البنى التحتية بشكل عام
- تحتل الإمارات المرتبة الرابعة عالمياً في مستوى استيعاب الشركات للتكنولوجيا
- تحتل الإمارات المرتبة السادسة عالمياً في عبء التنظيم الحكومي
- تحتل الإمارات المرتبة السابعة عالمياً في فعالية سياسة مكافحة الاحتكار
- تحتل الإمارات المرتبة الثامنة عالمياً في مؤشر توفر أحدث التقنيات

**ترتيب الدولة في المؤشرات الدولية الهامة**
**2013 - 2008**



# الطيف الترددي

قامت الهيئة خلال العام 2013 بإنجاز واستكمال العديد من المشاريع المهمة ذات الصلة بنطاق عمل إدارة الطيف الترددي بالإضافة إلى مشاركتها في العديد من الفعاليات والمؤتمرات المهمة على الصعيدين المحلي والدولي.

## شراء محطة متحركة لرصد الترددات مزودة بنظام تحديد الاتجاه

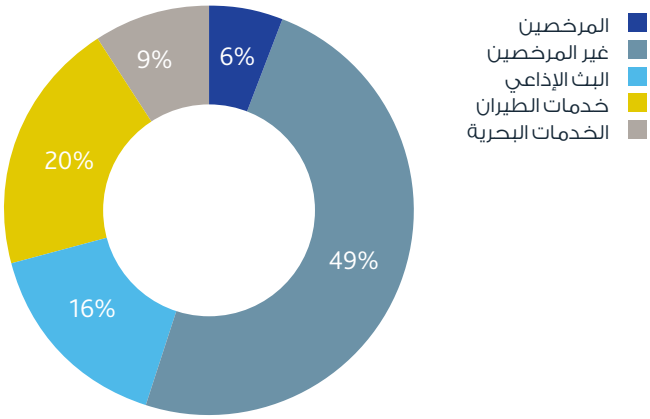
شراء محطة متحركة لرصد الترددات مزودة بنظام تحديد الاتجاه تماشياً مع النمو المطرد لقطاع الاتصالات وتنوع وتطور الخدمات الجديدة المقدمة في هذا القطاع الحيوي، قامت الهيئة بشراء محطة رصد متحركة مزودة بنظام متطور لرصد الترددات وتحديد اتجاه مصدرها، مما يعزز من قدرة الهيئة على إدارة الطيف الترددي بشكل فعّال وحماية مستخدمي الطيف الترددي من التداخلات الضارة التي تؤثر سلباً على الخدمات المقدمة لهم، وقد باشر قسم رصد الترددات العمل على هذا المشروع.

## التحقق من قاعدة البيانات وتحديد المستخدمين غير المرخصين

أجرت الهيئة عدة مسوحات ميدانية خلال عام 2013 في كل من إمارة رأس الخيمة ومدينة العين للتحقق من دقة قاعدة البيانات لدى الهيئة لمستخدمي الطيف الترددي المرخصين عن طريق مقارنتها مع نتائج المسوحات الميدانية، مما يساعد على معرفة الاستخدام الفعلي للطيف الترددي وتحديد المستخدمين غير المرخصين. ويساعد هذا أيضاً في معرفة مدى التزام المستخدمين المرخصين بالمعايير الفنية المخصصة لهم، الأمر الذي تطلب أياماً متواصلة من العمل الميداني تم خلالها تغطية مساحات واسعة في المناطق المذكورة.

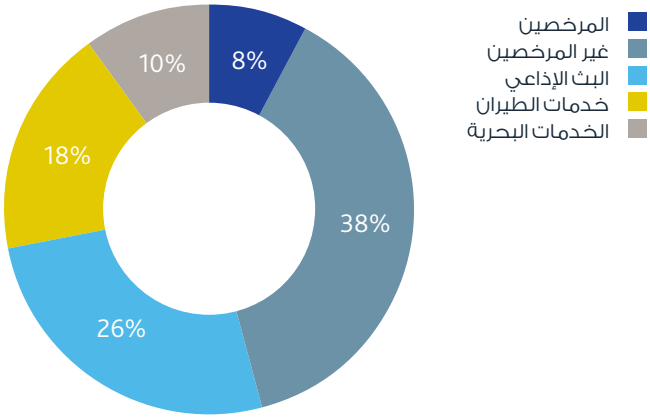
وكانت النتائج النهائية كما هو موضح أدناه:

### العين




| عدد الترددات في مدينة العين 212 | | |
|---|---|---|
| المرخصين | 12 | 6% |
| غير المرخصين | 96 | 49% |
| البث الإذاعي | 31 | 16% |
| خدمات الطيران | 38 | 20% |
| الخدمات البحرية | 18 | 9% |

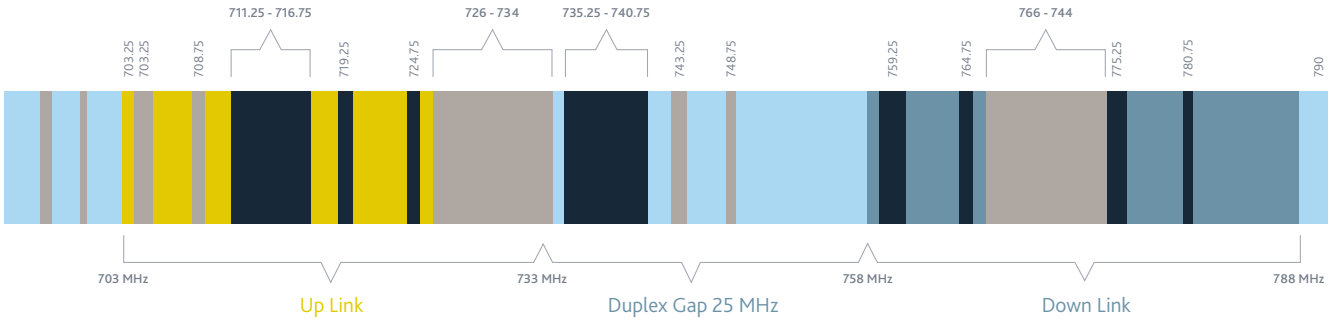
### رأس الخيمة




| عدد الترددات في مدينة رأس الخيمة 356 | | |
|---|---|---|
| المرخصين | 34 | 24.7% |
| غير المرخصين | 151 | 75.3% |
| البث الإذاعي | 105 | 26% |
| خدمات الطيران | 70 | 18% |
| الخدمات البحرية | 39 | 10% |

## المسح الميداني للنطاق 694 – 790 ميجاهرتز

قامت الهيئة بعمل عدة مسوحات ميدانية في العديد من المناطق الحدودية في الدولة خلال عام 2013 بغرض التأكد من خلو هذا النطاق من أي استخدامات، خاصة خدمات البث الإذاعي بعد التحول من البث التلفزيوني التماثلي الأرضي إلى البث الرقمي أو التداخلات الضارة المتجاوزة للحدود من الدول المجاورة، وذلك قبل تخصيص هذا النطاق لخدمات الهاتف المتحرك. وقد خلص تحليل نتائج عمليات المسح إلى وجود بعض التداخلات الضارة في هذا النطاق، إلا أنها غير مؤثرة بشكل كبير ويمكن التعامل معها، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه.

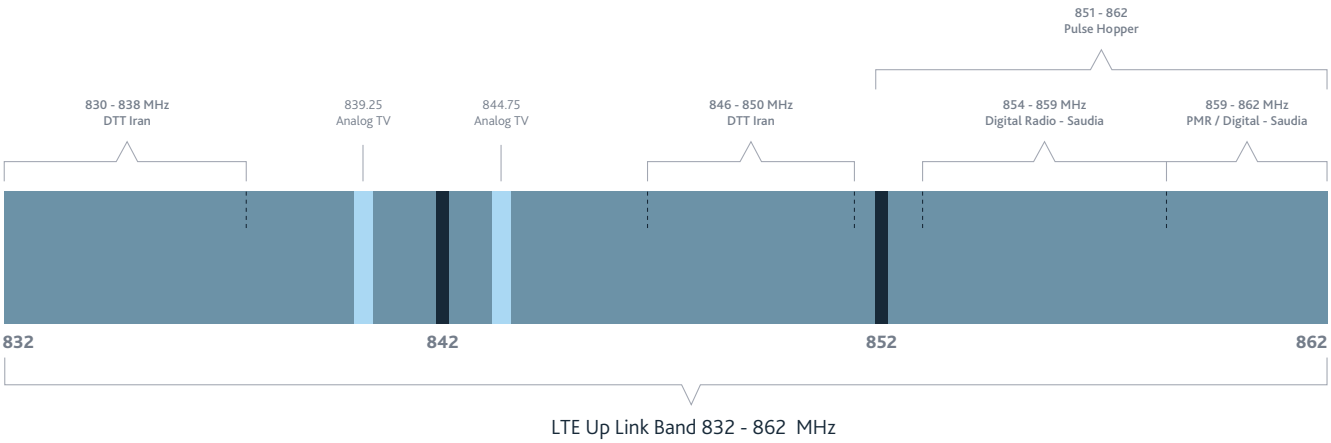



### Occupancy for 694 - 790 MHz

Guard Band
Low Level signal / interference
High Level signal / interference

## المسح الميداني للنطاق 790 - 862 ميجاهرتز

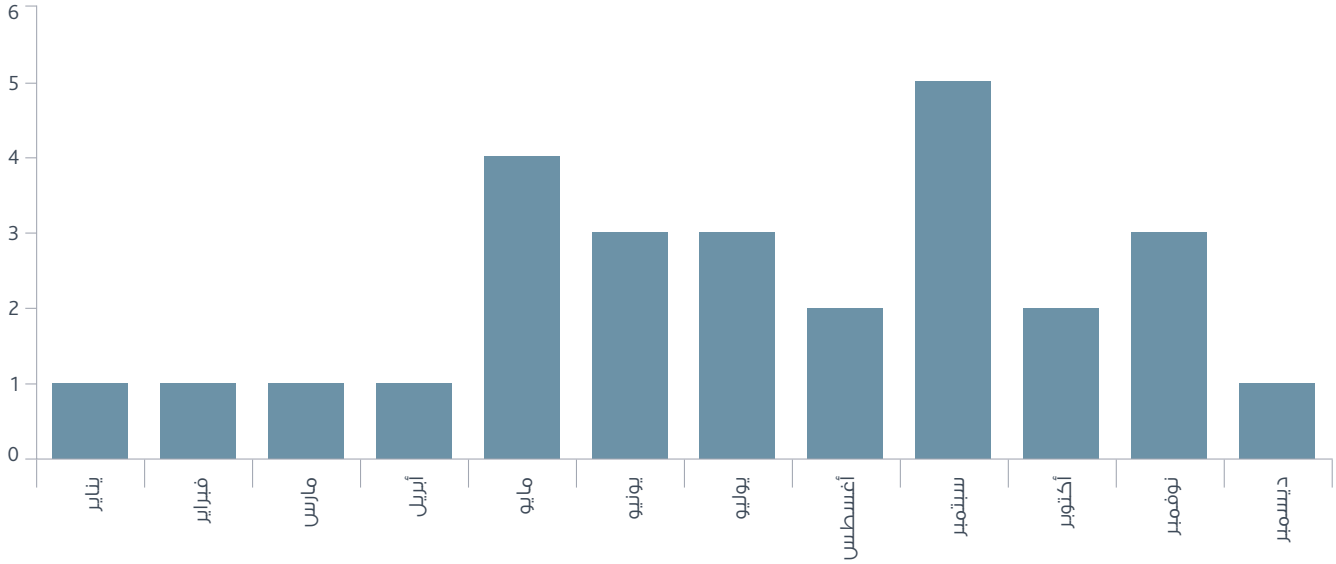
قامت الهيئة بعمل مسوحات ميدانية في العديد من المناطق الحدودية في الدولة خلال عام 2013 وذلك للتأكد من خلو هذا النطاق من أي استخدامات أو تداخلات ضارة متجاوزة للحدود من الدول المجاورة، وذلك قبل تخصيص هذا النطاق لخدمة LTE للهاتف المتحرك. وقد خلص تحليل نتائج عمليات المسح إلى وجود بعض التداخلات الضارة القادمة من الدول المجاورة في هذا النطاق، إلا أنها غير مؤثرة بشكل كبير ويمكن التعامل معها، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه.



## التداخلات الضارة

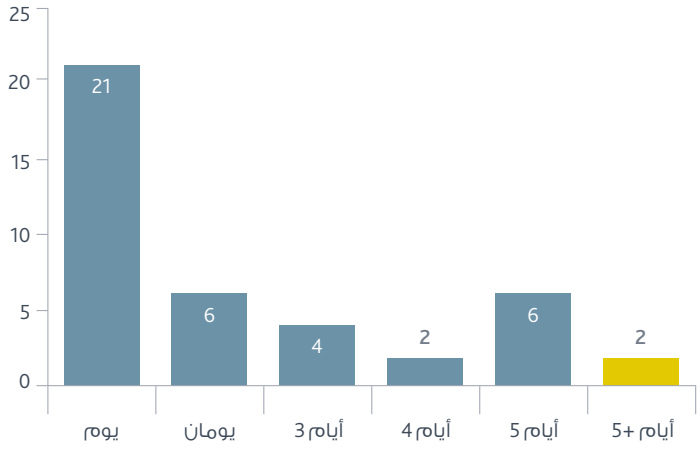
خلال عام 2013 استقبلت الهيئة 26 شكوى حول وجود تداخلات ضارة تؤثر بشكل سلبي على الترددات المخصصة للمستخدمين المرخصين من قبل الهيئة، حيث تعاملت الهيئة مع هذه الشكاوى وعمل على حلها وحماية مصالح المتعاملين، ويبين الرسم البياني أدناه حجم الشكاوى من التداخلات الضارة التي وصلت الهيئة خلال العام الماضي.

### عدد الشكاوى / الشهر




## ويوضح الرسم البياني أدناه نجاح الهيئة في تحقيق سرعة استجابة عالية لحل شكاوى التداخلات الضارة:

### عدد الشكاوى / عدد الأيام لحل الشكاوى



## الاجتماعات التنسيقية مع الإدارات العربية والجهات الدولية

شاركت الهيئة في العديد من الاجتماعات التنسيقية مع إدارات دول مجلس التعاون وكذلك الإدارة الإيرانية، وذلك لحل مشاكل التداخلات الضارة القادمة من خارج الدولة والتي تؤثر سلباً على العديد من الخدمات في الدولة، وقد تم خلال الاجتماعات طرح العديد من الحلول التي لقيت ترحيباً من الإدرات الأخرى والتي تسهم في الحد من التغطية المتجاوزة للحدود.

## المسوحات الميدانية الخاصة بالتغطية المتجاوزة للحدود على شبكات الهاتف المتحرك (2G/3G)

تم القيام بعمليات مسح ميداني خلال العام الماضي في المناطق الحدودية بين دولة الإمارات وسلطنة عمان للوقوف على حالة التغطية المتجاوزة للحدود على شبكات الهاتف المتحرك (2G/3G)، حيث تم التأكد من التزام المشغلين بما تم الاتفاق عليه فيما يخص التغطية المتجاوزة للحدود على أراضي الدوله المجاورة. كما تم التنسيق مع الإدارة الإيرانية فيما يتعلق برصد تغطية متجاوزة للحدود قادمة من المشغلين في إيران على شبكة الهاتف المتحرك على أراضي الدولة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها. وشارك القسم أيضاً في المسح الميداني الخليجي المشترك في المناطق الحدودية بين المملكة العربية السعودية ومملكة البحرين على شبكة الهاتف المتحرك وشبكة WiMax.

## المشاركة في الفعاليات

شاركت الهيئة في الكثير من الفعاليات المهمة في الدولة، حيث شاركت خلال العام الماضي بنجاح في فعاليات سباقات (الفورمولا ١)، عن طريق القيام بمسوحات ميدانية قبل بدء الفعاليات للتأكد من خلو الترددات قبل البدء في تخصيصها للجهات المشاركة، وكذلك المشاركة في رصد الترددات خلال أيام السباق وحل مشاكل التداخلات الضارة بالتنسيق مع اللجنة الأمنية.

## تبادل الخبرات مع الجهات الدولية

استقبلت الهيئة وفداً من جمهورية كينيا للإطلاع على نظام رصد الطيف الترددي لدى الهيئة وامكاناته، وقامت الهيئة باستعراض الأنظمة الموجودة في القسم واطلاع أعضاء الوفد على مميزاتها والإجراءات المتبعة للحد من التداخلات الضارة.

## تطوير إجراءات القسم

تعمل الهيئة على تطوير الإجراءات المتبعة بما يساعد على رفع الإنتاجية وتحسين الخدمة المقدمة للمتعاملين داخل وخارج الهيئة، حيث تم تعديل الإجراءات المتعلقة بصيانة النظام والإجراءات المتعلقة بحل مشاكل التداخلات الضارة.

## المشاركة في تمرين درع الاتحاد

شاركت الهيئة في تمرين درع الاتحاد الذي نظمته الهيئة الوطنية للطوارئ والأزمات (NCEMA).

## دورة تدريبية حول الضبطية القضائية لموظفي قسم الطيف الترددي

شارك موظفو قسم الطيف الترددي في دورة تدريبية متقدمة خاصة بأحكام الضبطية القضائية، وذلك لمعالجة المخالفات والجرائم في قطاع الاتصالات والسبل القانونية لضبطها والتعامل مع المخالفين. ويساهم هذا النوع من الدورات والبرامج التدريبية في صقل مهارات وتطوير معارف الموظفين في المجال القانوني والقضائي، وقد تم على أثرها منح موظفي القسم المشاركين صفة الضبطية القضائية.

Control
Streaming

# شؤون تطوير التكنولوجيا

تعد إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا من الإدارات الرئيسية على مستوى الهيئة، وتشمل قائمة أهم المبادرات التي أطلقها هذا القطاع ما يلي:

## وضع سياسات لتقليل انبعاثات الكربون من قطاع الاتصالات

تم خلال الربع الأول من العام الماضي إطلاق مشروع لوضع سياسات وتعليمات وتوصيات تحد من انبعاثات الغازات الضارة الناجمة عن نشاطات قطاع الاتصالات على امتداد الدولة. ويركز هذا المشروع بشكل رئيس على الحد من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون نظراً لتأثيره الخطير على البيئة والصحة العامة. وفي هذا السياق، تم اعتماد خطة استراتيجية للعمل بالتوازي على ثلاثة مستويات هي:

### المستوى الدولي

ويشمل القيام بالعديد من الإجراءات والخطوات المهمة بما فيها دراسة تشمل أفضل الممارسات المتبعة لدى الهيئات العاملة في مجال تنظيم الاتصالات، وذلك بهدف الوقوف على أحدث ما تم التوصل إليه في هذا المجال. من جهة أخرى، تم الاطلاع على الدراسات المعيارية العالمية والمنهجيات المعتمدة في هذا الشأن من خلال المشاركة في مؤتمر دولي أقيم تحت رعاية الاتحاد الدولي للاتصالات.

### المستوى الوطني

عقدت الهيئة اجتماعات مع ممثلي الشركات المعتمدة في مجال توفير خدمات الاتصالات، وذلك للتباحث معهم بشأن اتخاذ خطوات جادة وملموسة تسهم في التقليل من انبعاثات الكربون من المواقع الخاصة بتوفير خدمات الهاتف المتحرك، بالإضافة إلى الطلب منهم إعداد إحصائيات دقيقة حول كمية الأوراق المستهلكة في قطاع الاتصالات. من جهة أخرى، قدمت الهيئة مقترحاً لاعتماد آلية واضحة تتيح قياس مستوى التطور في تطبيق الممارسات الخضراء الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة لجميع الشركاء.

### المستوى الداخلي

تم تنظيم ورشة عمل داخلية لموظفي الهيئة بهدف نشر الوعي بينهم حول المفهوم العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخضراء، وترافق هذا مع إجراء عروض توعوية حول نفس الموضوع. وقد تم في هذا السياق إعداد تقرير شامل عن مبادرات الهيئة في مجال الممارسات الخضراء، بالإضافة إلى اعتماد صيغة خاصة بطلب المعلومات من المشغلين ليصار إلى تحليل هذه البيانات والاستفادة منها. كما تم عقد إجتماع مع وزارة البيئة لدراسة أوجه التعاون في هذا المجال.

## التدقيق على التزام المرخص لهم بالخطة الوطنية للطوارئ

بناءً على التدقيق الذي تم تنفيذه في الربع الرابع من عام 2012، قام فريق عمل الهيئة خلال العام الماضي بإخطار المرخص لهم (اتصالات ودو) بضرورة اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة ، كما قام الفريق بزيارة ميدانية لمقر شركة اتصالات في بداية شهر مايو وذلك لضمان اتخاذها للإجراءات اللازمة ووضع كافة الملاحظات. وقد تم في هذا السياق إجراء تمرين طاولة على خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات في شهر يونيو 2013.

## الربط الإلكتروني لغرفة طوارئ الاتصالات

تم في هذا السياق القيام بزيارة ميدانية لهيئة البيئة في إمارة أبو ظبي وذلك للاستفادة من أفضل الممارسات والتطبيقات، حيث تم إعداد تقرير بنتائج الزيارة يلخص أهم التوصيات والمقترحات اللازمة والتنسيق مع الأقسام لتوفير جميع المتطلبات، واتخاذ الترتيبات الخاصة بتنظيم زيارة وفد من هيئة الطيران المدني للاطلاع على الإجراءات المستديمة الخاصة بتفعيل وإدامة الغرفة المؤقتة للطوارئ بالهيئة.

## منتدى الطوارئ واستمرارية الأعمال لقطاع الاتصالات

عقدت الدورة السابعة لمنتدى استمرارية الأعمال في قطاع الاتصالات في شهر مارس بمقر الهيئة في دبي بحضور موظفي الهيئة والمرخص لهم (اتصالات ودو). وقد تم من خلالها استضافة ممثلي الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث بهدف استعراض ومناقشة المعيار الوطني الجديد الخاص بإدارة استمرارية الأعمال. هذا وقد عقدت الدورة الثامنة في سبتمبر باستضافة من شركة "دو"، في حين تم تنفيذ الدورة التاسعة في ديسمبر بمقر الهيئة.

## تطبيق السياسة التنظيمية الخاصة بمشتركي الهاتف المتحرك

نظراً لأهمية هذا الموضوع، يقوم فريق عمل الهيئة بمراقبة أداء المرخص لهم (اتصالات ودو) بشكل دوري من خلال التقارير الإحصائية، حيث بلغ إجمالي المشتركين الجدد والحاليين بناءً على متطلبات التسجيل الجديدة 8,341,495 مشتركا. وفي هذا الصدد، تم عقد الاجتماع الدوري مع المرخص لهم لمتابعة ومناقشة آخر التطورات والمستجدات، حيث لوحظ بدء تفعيل المرخص لهم لقنوات ووسائل جديدة لتسهيل عملية التسجيل.

## حملة رقمي هويتي

تمكن المرخص لهم من تسجيل عدد 17.9 مليون مشترك حالي وجديد. وفي السياق ذاته، صدر توجيه «التسجيل الإلكتروني لمشتركي الهاتف المتحرك» والذي يلزم المرخص لهم بوضع قارئات وماسحات إلكترونية في جميع منافذ البيع في الدولة.

## تقييم شبكات الهاتف المحمول في الدولة

تضمنت إجراءات وعمليات التقييم إرسال تقرير نتائج العام 2012 إلى المرخص لهم (اتصالات ودو)، ومن ثم اتخاذ كافة الإجراءات والترتيبات اللازمة لبدء عمليات تقييم شبكات الهاتف المحمول في الدولة لعام 2013 بالتعاون مع الشركة المختصة، والتي انطلقت خلال شهر أبريل. وفي هذا الصدد، تم نشر النتائج الرئيسية على موقع الهيئة.

## تسجيل الموردين

بلغ إجمالي عدد الطلبات المستلمة خلال العام الماضي 790 طلباً وقد تمت الموافقة عليها جميعا من قبل إدارة الهيئة. وقد شهد النصف الأول من العام تلقي 443 مقارنةً مع 347 طلباً خلال النصف الثاني. كما يعد الربع الأول الأكثر من حيث عدد الطلبات المستلمة بواقع 228 طلبا.

## اعتماد النوعية

بلغ إجمالي عدد الطلبات المستلمة الخاصة باعتماد النوعية خلال النصف الأول من العام الماضي 2719 طلباً، بواقع 1348 طلباً خلال النصف الأول من العام مقابل 1371 خلال النصف الثاني. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الربع الثالث هو الأعلى من حيث عدد الطلبات المستلمة والتي بلغ عددها 731 وقد تمت الموافقة عليها جميعاً، في حين تم رفض 22 طلباً قدمت جميعها خلال النصف الأول من العام بواقع 17 طلباً خلال الربع الأول و5 طلبات خلال الربع الثاني.

## التخليص الجمركي

تمت الموافقة على جميع الطلبات المقدمة في هذا الخصوص والتي بلغ إجمالي عددها خلال العام الماضي 5,551 طلباً، منها 2,287 خلال النصف الأول من العام مقارنة بـ 3,264 خلال النصف الثاني. ويعد الربع الأخير من العام الماضي الأكثر استقبالاً للطلبات بواقع 1,844 طلبا.

## فصل الخدمة عن أجهزة الهاتف المقلدة والمكررة

قامت الهيئة بمراقبة أداء المرخص لهم (اتصالات ودو) بشكل دوري من خلال التقارير الإحصائية. وتشير البيانات إلى أن إجمالي عدد الهواتف المكررة خلال عام 2013 قد بلغ 15,238، حيث رصدت "اتصالات" 9,826 جهاز هاتف بينما رصدت "دو" 5,412 جهاز. وقد وضعت الهيئة بالتعاون مع المشغلين مجموعة من الحلول والإجراءات المستقبلية للحد من انتشار أجهزة الهاتف المقلدة في شبكاتهم، بالإضافة إلى العمل على تجميع بيانات وإحصائيات حول أجهزة الهاتف المقلدة ليتم دراستها وإيجاد أفضل وأنسب الحلول للتعامل معها في المراحل المقبلة.

## أتمتة إجراءات تخصيص الأرقام

قامت الشركة التي تتولى عملية الإشراف على أتمتة إجراءات تخصيص الأرقام بتنظيم ورشة عمل للموظفين المعنيين حول أنظمة الأتمتة المطابقة لبنود العقد، وورشة عمل أخرى لإطلاعهم على المرحلة التي وصل إليها المشروع.

## تطبيق نظام نقل الأرقام في الدولة

تم الإعلان عن إطلاق خدمة نقل الأرقام في الدولة خلال فعاليات أسبوع جيتكس للتقنية، وبدء العمل فعلياً بذلك خلال الشهر الأخير من العام الماضي. وتتيح هذه الخدمة لمشتركي الهاتف المتحرك إمكانية الانتقال إلى مشغل آخر مع الاحتفاظ بنفس أرقام هواتفهم المتحركة. وتعكس هذه الخطوة حرص الهيئة على تعزيز سبل المنافسة في السوق المحلي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين وتلبية كافة احتياجاتهم. وبتطبيق هذه الخدمة، لن يكون المستخدم مضطراً للحصول على تصريح من مزود الخدمة السابق، حيث سيتم التعامل مع نقل رقم الهاتف المتحرك فقط من قبل مزود الخدمة الجديد. وسيتمكن المشترك من إتمام إجراءات تغيير مزود خدمته في أسرع وقت وبأسهل الطرق ولن يواجه المشتركون صعوبات أو تأخيرات في الحصول على رمز التصريح من مزود الخدمة السابق.

## مراقبة سوق أجهزة الاتصالات

شهد العام الماضي قيام فريق المراقبة والتفتيش بإجراء 163 زيارة ميدانية تم خلالها إصدار 70 إنذاراً بالإضافة إلى 227 مخالفة. وكان الربع الثاني هو الأعلى من حيث عدد الزيارات بواقع 74 جولة أصدر خلالها 82 مخالفة، في حين كان الربع الأول هو الأعلى لجهة الإنذارات التي بلغ عددها 34 إنذارا. من جهة أخرى بلغ إجمالي عدد أجهزة الاتصالات المقلدة التي تم ضبطها خلال العام الماضي 21641 جهازاً، حيث كانت أكبرها ضمن حملة منظمة نفذت في سوق نايف تم خلالها ضبط 3195 جهازاً مقلدا. وتعمل الهيئة بالتنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين على نشر التوعية وإصدار الإنذارات والمخالفات ضد مخالفي بنود اللوائح (A16) والقوانين المعمول بها، بالإضافة إلى مصادرة البضائع الممنوعة والمخالفة للمقاييس.

## الرسائل النصية الاقتحامية

وصل إجمالي عدد الرسائل النصية الاقتحامية التي تم حجبها من قبل "دو" و"اتصالات" خلال العام الماضي إلى أكثر من 77 مليون رسالة. وتأتي المملكة العربية السعودية في مقدمة الدول التي تأتي منها هذه الرسائل تليها سلطنة عمان في المرتبة الثانية ومن ثم باكستان في المرتبة الثالثة، وفيما يخص أكثر المشغلين إرسالاً لهذا النوع من الرسائل تأتي شبكة "جوال" في المرتبة الأولى، تليها "النورس" في المرتبة الثانية، و"زين" في المرتبة الثالثة.

## دراسة الوضع الحالي للممارسات المحلية والعالمية حول الرسائل الإلكترونية الاقتحامية

انتهت الهيئة من صياغة الاستبيانات الخاصة حول موضوع الرسائل الإلكترونية الاقتحامية والموجهة إلى شريحة كبيرة من المجتمع (المشغلين، الجهات الحكومية، الجهات الخاصة، مزودي خدمة البريد الإلكتروني، وعامة الناس). وتهدف الاستبيانات إلى جمع المعلومات حول مفهوم الرسائل الإلكترونية غير المرغوب بها، وتأثيرها محلياً وطرح أفضل السبل الوقائية والتوصيات بهذا الشأن.

## تمرين الطاولة على خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات

عقد تمرين الطاولة الأول لقطاع الاتصالات في يونيو بمقر الهيئة بدبي. وتكلل التمرين بالنجاح، وكان محل تقدير من كافة المشاركين والمراقبين، سواءً من فرق إدارة الطوارئ لدى المرخص لهم، أو من قبل مراقبي الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث التي شاركت في التمرين. وتم استخلاص أهم الملاحظات والدروس المستفادة من التمرين.

## الفعاليات

### زيارة الهيئة للمؤتمر العالمي للهاتف المتحرك

عقد المؤتمر العالمي للهاتف المتحرك في فبراير 2013م بمدينة برشلونة في أسبانيا، وأوفدت الهيئة فريقاً للاطلاع على التطبيقات المختلفة والمستجدات بخصوص خدمات الهاتف المتحرك. واستطاع الفريق التعرف على مطالبات مشغلي الاتصالات المتحركة من وجهة نظر الجهات التنظيمية، وكذلك التعرف على التوجهات المستقبلية لمشغلي شبكات الهاتف المتحرك.

### ترؤس الهيئة للاجتماع السادس عشر لفريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي

شاركت الهيئة في إجتماع الفريق العربي الأول للطيف الترددي للتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2015م وذلك في شهر مارس 2013م بمدينة دبي.

### استضافة الهيئة للملتقى العربي حول حوكمة الإنترنت

استضاف كل من الهيئة وهيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) الملتقى العربي حول حوكمة الإنترنت لأول مرة في المنطقة العربية، والذي أقيم في دبي خلال شهر مارس 2013م. وتم خلال الملتقى مناقشة استراتيجيات الحكومات العربية تجاه قضايا وسياسات الإنترنت في المنطقة، والمنهجيات المتعلقة بتعزيز مبدأ المشاركة والتعاون بين جميع الأطراف المعنية. وتضمنت النقاشات أيضا استعراض استراتيجية منظمة الآيكان في المنطقة العربية، واقتراح إنشاء سجل لبروتوكلات وأسماء الإنترنت تابع للمنظمة العربية.

### مشاركة الهيئة في اجتماع اللجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية الخليجية

تضمن جدول أعمال اللجنة الذي عقد في مملكة البحرين في يناير 2013م مناقشة تقرير الأمانة العامة عن ما تم بشأن تنفيذ قرارات اللجنة في اجتماعها العاشر، وتمت مناقشة وإقرار مهام واختصاص فريق عمل الإشراف على تنظيم الدورات القادمة.

### مشاركة الهيئة في القمة الحكومية الأولى

شاركت الهيئة في القمة الحكومية الأولى بدبي في فبراير 2013م بغرض الاطلاع على أفضل الممارسات والتجارب والاتجاهات الحديثة في العمل الحكومي ووسائل الإبداع والابتكار في تطوير الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات، بالإضافة إلى العديد من المسائل الرئيسية التي تتناول آفاق ترابط الجهود الوطنية في العمل الحكومي.

### زيارة تعريفية وميدانية من دولة فنلندا

زار وفد رفيع المستوى من الحكومة الفنلندية هيئة تنظيم الاتصالات في مقرها بدبي، وضم الوفد وزير الشؤون الأوروبية ووزير التجارة الخارجية السيد ألكسندر ستوب، وفريق من رؤساء مجالس إدارات 12 شركة اتصالات فنلندية. وكان سعادة/ محمد أحمد القمزي رئيس مجلس إدارة الهيئة في مقدمة مستقبلي الوفد الفنلندي وأعضائه. وكان الهدف من الزيارة التعريفية والميدانية هو لبحث التعاون المشترك فيما يخص قطاع الاتصالات والمعلومات.

# المعلومات والحكومة الإلكترونية

تتولى هيئة تنظيم الاتصالات مهمة الصياغة والإشراف على تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي، وذلك بموجب قرار من مجلس الوزراء يحمل الرقم (3/28 و1/) لسنة 2010. وقد حدد القرار مهام الهيئة في هذا السياق بالآتي:

- **اقتراح الرؤية والخطة الاستراتيجية والسياسات الخاصة بحكومة الإمارات الإلكترونية ومتابعة تنفيذها بعد إقرارها من مجلس الوزراء**
- **اقتراح التشريعات والأطر التنظيمية والمعايير المتعلقة بالخدمات الإلكترونية ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص**
- **وضع المعايير والسياسات والمبادئ التوجيهية لتقنية المعلومات الحكومية والإجراءات الخاصة بها**
- **إدارة برامج ومبادرات الحكومة الإلكترونية ومتابعة تنفيذها بالإضافة إلى تعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات الإلكترونية في الجهات الحكومية الاتحادية**
- **إعداد بيئة إلكترونية جاذبة في الحكومة الاتحادية**

ومنذ ذلك الوقت، استطاعت الحكومة الإلكترونية الاتحادية تحقيق قفزات نوعية ملحوظة مكنتها من تبوء مكانة مرموقة على المستويين الإقليمي والعالمي. وفي سياق مهمتها الإشرافية تلك، أصدرت الهيئة معايير جودة الخدمات الإلكترونية للجهات الاتحادية، ليصار إلى استخدامها في مساعدة الجهات الحكومية الاتحادية على الارتقاء بالخدمات الإلكترونية المقدمة إلى مختلف شرائح الجمهور. وتأتي هذه الخطوة تنفيذاً لإحدى المبادرات المركزية في استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية التي اعتمدها مجلس الوزراء في العام 2011، كما تندرج في سياق توجيهات القيادة الرشيدة بضرورة استكمال التحول الإلكتروني على مستوى الحكومة الاتحادية.

وتهدف وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية إلى تبيان الجوانب التفصيلية لآليات التمكين الإلكتروني للخدمات الحكومية، وهي توفر قائمة بالنقاط التقييمية التي تستطيع الجهة الحكومية استخدامها لقياس جودة كل خدمة إلكترونية ومدى نضجها وملاءمتها للمتطلبات.

## مبادرة الحكومة الذكية

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم مبادرة الحكومة الذكية بتاريخ 22 مايو 2013م، وحدد سموه إطاراً زمنياً لكافة الجهات لتقديم خدماتها عبر الهواتف المتحركة خلال مدة 24 شهرا. وتنفيذاً لهذه الرؤية، تم إنشاء لجنة لمتابعة المبادرة برئاسة معالي محمد القرقاوي، وعضوية سعادة محمد القمزي رئيس مجلس إدارة الهيئة، وسعادة الدكتور عبد القادر الخياط رئيس مجلس أمناء الصندوق، كما يشارك في اللجنة مدير عام الهيئة، ومدير عام حكومة الإمارات الذكية سعادة حمد عبيد المنصوري. من جهة أخرى، تم تشكيل لجنة لدراسة الواقع محلياً وعالمياً فيما يتعلق بتطبيقات الحكومة الذكية، حيث قام خمسة من أعضاء اللجنة بمرافقة وفد من مكتب رئاسة مجلس الوزراء في زيارتهم إلى كوريا. وقد ضم الوفد أيضاً ممثلين عن وزارة الداخلية، ووزارة العمل وهيئة الإمارات للهوية. وشملت الزيارة جولات حكومية وغير حكومية تنضوي في مجملها ضمن مجال الحكومة الذكية. كما تم الاتفاق مع فريق خبراء يتبع للاتحاد الدولي للحكومة الذكية لتنفيذ تكليف اللجنة العليا بوضع خارطة طريق مفصلة للحكومة الذكية، وصياغة الدليل الإرشادي للتطبيقات والخدمات الذكية.

وبهدف بلورة الجهود لإطلاق الحكومة الذكية في كافة أنحاء الدولة خلال 24 شهراً، عقدت الهيئة خلال شهر يونيو ورشة عمل حول "الحكومة الذكية" للجهات الحكومية حضرها ممثلون عن مختلف هيئات الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية، وذلك لصقل الأفكار والمقترحات التي تواكب رؤية "الحكومة الذكية". وقد انصب التركيز خلال الورشة على تبادل المعلومات والآراء حول "الحكومة الذكية" ومناقشة القضايا المتعلقة بتنفيذها خلال الـ 24 شهراً القادمة.

وتأتي هذه الورشة ضمن مساعي الهيئة لتحفيز عملية إطلاق "الحكومة الذكية" لمواكبة دول العالم المتقدم، والحفاظ على المكانة الرائدة التي تحظى بها دولة الإمارات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات عبر تقديم الخدمات الحكومية للمجتمع عن طريق الأجهزة الذكية. ويتصدر مشروع "الحكومية الذكية" حالياً قائمة أولويات الحكومة الاتحادية للاستفادة من نسبة الانتشار المرتفعة للهواتف المحمولة والتي تتجاوز 230%، مقارنة بمعدلات انتشار أقل في الدول المتقدمة الأخرى (160% في روسيا، 108% في الولايات المتحدة الأمريكية و 78% في الصين).

**وقد شهد النصف الثاني من العام الماضي تقدماً ملموساً في أعمال الحكومة الذكية، تمثل في:**

### الدليل الإرشادي

تم إصدار دليل إرشادي للحكومة الذكية باللغتين العربية والإنجليزية وإرساله إلى الجهات الاتحادية بالدولة بهدف الاسترشاد به في عمليات تطوير التطبيقات الذكية. كما تم تحميل الدليل على البوابة الرسمية لحكومة الإمارات (حكومة.إمارات) Government.ae

### خارطة طريق الحكومة الذكية

تم إعداد خارطة طريق للحكومة الذكية والمكونة من مسارات رئيسية أربعة هي:

- إنشاء بيئة تزدهر فيها الحكومة الذكية
- تقييم القدرات والكفاءات المتاحة لدى الجهات الحكومية
- إنشاء موارد مشتركة بين الجهات الحكومية على مستوى الدولة
- تحقيق سعادة المتعاملين

## مركز الإبداع الذكي

- تحديد متطلبات أكاديمية التدريب وبرنامج التدريب السنوي
- تحديد متطلبات وحدات المختبر والاستشارات والابتكار، وكذلك التعاقد مع الشركة المزودة لتوريد وتركيب وتحميل أعمال المركز وتجهيز البنية التحتية والأنظمة
- تحديد نطاق عمل المشروع ووضع خطة تنفيذية تماشياً مع خارطة طريق الحكومة الذكية

## برنامج الحكومة الذكية للتدريب والتعليم

- تحديد نطاق عمل المشروع
- التعاقد مع شركات لتطوير وتنفيذ البرنامج
- وضع خطة تنفيذية تماشياً مع خارطة طريق الحكومة الذكية
- إصدار الدليل الإرشادي للحكومة الذكية باللغتين العربية والإنجليزية وإرساله إلى الجهات الاتحادية بالدولة

وضمن مبادرة "الحكومة الذكية"، استضاف فريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي خلال شهر يونيو، اجتماعات شارك فيها العديد من ممثلي الهيئات الحكومية حول أمن المعلومات. وقد تم تنظيم هذا الاجتماع بالتعاون مع مايكروسوفت، وبدعم من دائرة جمارك دبي، وشركة دبي القابضة، حيث استطاع فريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي جمع أهم المتخصصين لدى الحكومات المحلية في مجال الأمن الإلكتروني في جلسة نقاشية لمعالجة أبرز المخاطر التي تهدد الحكومة الذكية وكيفية استخدام مختلف الأجهزة المتحركة، بالإضافة إلى إلقاء الضوء على دور فريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي في حماية البنية التحية للاتصالات وتقنية المعلومات، وقد كانت الورشة بمثابة ملتقى حواري لمدراء الهيئات الحكومية لمشاركة أفضل الممارسات، وتبادل الآراء والمعلومات التي تسهم في تطوير سياسات قوية وفعالة في ما يخص قضايا أمن الإنترنت.

## قياس جودة المواقع الإلكترونية الحكومية

تم اعتماد التقارير المنفصلة للجهات الحكومية، وإرسال كتاب خاص لكل جهة اتحادية لإبلاغها بالنتائج وآلية التعاون المستقبلية لرفع مستوى الجودة والحضور الإلكتروني لها، بالإضافة إلى حصر الجهات التي ستدرج في دورة القياس التي أقيمت خلال شهر نوفمبر وإعدادها للاعتماد. وتزامن هذا مع البدء بمراجعة وتعديل معايير جودة التقييم 2012 - 2013، وتنفيذ المبادرة وفق الخطة المقررة. وبناء على ذلك، تم رفع التقرير العام لمؤشر جودة المواقع الحكومية على الموقع الحكومي، وإعلام الجهات بذلك.

وعملت الهيئة على التنسيق مع الفريق المعني بأتمتة قياس جودة المواقع (Trustae.ae) لمعرفة نسبة الإنجاز التي تسمح باختبار النظام. وتقوم الهيئة بمراجعة وتحديث معايير جودة المواقع الاتحادية وإضافة معايير جديدة لإطلاقها في الربع الأول من العام 2014. تم تحقيق المؤشر لهذه السنة فيما يخص قياس مستوى جودة المواقع الإلكترونية بنسبة إنجاز قدرها 100%.

## مجلة الحكومة الذكية

أصدر قطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية بالهيئة مجلة الحكومة الذكية لتكون منبراً لنشر ثقافة التحول نحو الحكومة الذكية، ومنصة لتسليط الضوء على التجارب الناجحة والإنجازات في هذا المجال على مستوى الجهات الحكومية المحلية والاتحادية. ويتم توزيع 3000 نسخة من المجلة شهرياً على مختلف المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية في الدولة، وهي تصدر باللغتين العربية والإنجليزية وذلك من أجل خدمة مختلف الجاليات على أرض الإمارات.

## إصدار خطة الاستجابة الوطنية للهجمات الإلكترونية

تندرج هذه الخطة ضمن خطط الاستجابة للمخاطر المحددة بناءً على مخرجات سجل المخاطر والتهديدات الوطنية والذي تم من خلاله إسناد دور قيادة عملية التعافي من خطر الهجمات الإلكترونية للهيئة. وقد انتهت الهيئة من دورها في إعداد الخطة واعتماد تواقيع الجهات المشاركة، كما تم إرسالها لاعتمادها من قبل الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني. اجتمعت الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني لمناقشة الجهة التي ستقود الخطة، وأشارت إلى أنها بصدد إصدار خطة شاملة، وليس هناك حاجة لاعتماد خطة هيئة تنظيم الاتصالات. وبناءً على ذلك، وجهت الهيئة كتاباً رسمياً لهيئة الطوارئ توضح فيه عدم ممانعتها من تسليم المسؤولية إلى الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني.

## الإدارة الوطنية للخدمات الآمنة (NTSM)

تعد هذه الإدارة من المرتكزات الأساسية للحكومة الذكية ذلك أنها تؤسس لبيئة آمنة يستطيع فيها الافراد والمؤسسات في القطاعين العام والخاص ممارسة عمليات الدفع وتبادل البيانات عبر المنصات الذكية والمتحركة في غياب هواجس الأمن وانتهاك الخصوصية. وتتولى هذه الإدارة مهمة التحكم الكامل بعنصر الأمن في شريحة الهاتف المتحرك، وتوظيف ذلك لخدمة المتعاملين.

- تم تشكيل لجنة استشارية وتحديد نطاق العمل وإصدار طلبات عروض الأسعار للمرحلة الأولى
- تم تقييم عروض الموردين والتعاقد مع الشركة الاستشارية لتنفيذ المرحلة الأولى

## مشروع شبكة الحكومة الاتحادية (FedNet)

وافق مجلس الوزراء على إنشاء الشبكة الإلكترونية للحكومة الاتحادية (FedNet) بتكلفة 250 مليون درهم إماراتي. وتعمل الهيئة حالياً على تعديل عروض مؤسسة "اتصالات" وشركة "دو"، كما تعمل الهيئة أيضاً على مناقشة طلب تمويل المشروع مع صندوق الاتصالات ونظم المعلومات.

وتعمل الهيئة حالياً على بلورة التعديلات اللازمة على مشروع الشبكة الاتحادية لتتماشى مع استراتيجية الحكومة الذكية. كما أجرت الهيئة مفاوضات مع المتقدمين لتنفيذ المشروع للاتفاق على التفاصيل المتبقية في جولة نهائية تسبق التوقيع على عقد تنفيذ المشروع، على أن يتم البدء في بناء الشبكة في النصف الأول من سنة 2014. وعليه تم وضع خطة عمل للمشروع تتضمن بناء مركز الشبكة الاتحادية (FedNet) خلال الأشهر العشرة الأولى من عام 2014، تليها فترة ثمانية أشهر لربط الجهات الاتحادية بالشبكة، والمشروع قيد التنفيذ.

### الترخيص الإلكتروني

أصدرت الهيئة السياسات اللازمة لترخيص وتنظيم مزوّدي خدمات التصديق الإلكتروني العاملين في دولة الإمارات، تماشياً مع هدف الهيئة بتأسيس بيئة آمنة للتجارة والمعاملات الإلكترونية في الدولة. وتأتي هذه المبادرة ضمن خطة الهيئة الرامية إلى تنظيم عمل مزوّدي خدمات التصديق الإلكتروني الذين يقدمون حلول "التشفير والتوقيع الإلكتروني" وذلك لمساعدة قطاع الأعمال على إجراء عمليات التجارة الإلكترونية بشكل آمن عبر شبكة الإنترنت. وتهدف الهيئة إلى وضع سياسة منظمة وشفّافة توفر لمزوّدي خدمات التصديق الإلكتروني توجيهات واضحة لتقديم خدماتهم، وذلك عن طريق تطوير إطار تنظيمي متماسك وفعّال.

### التجارة الإلكترونية

قامت هيئة تنظيم الاتصالات بترخيص بنك الخليج الأول ليكون رابع مؤسسة وطنية تحصل على ترخيص مزودي خدمات تصديق إلكتروني في الدولة، مع استمرارية دور الهيئة كمراقب للمرخصين العاملين في الدولة.

كما قامت الهيئة بإجراء البحوث وتطوير السياسات القانونية فيما يتعلق بالمعاملات والتجارة الإلكترونية بالتعاون مع وزارة الاقتصاد وقامت بتطوير دليل حماية المستهلك الإلكتروني، وبالإضافة إلى دراسات خاصة بالخصوصية الإلكترونية وغيرها من المبادرات التي تساعد في تعزيز الثقة وتوعية المجتمع لتمهيد زيادة استخدام المعاملات الإلكترونية الآمنة والسليمة. بالإضافة إلى عقد ورشات عمل لريادة الأعمال الإلكترونية والتي تهدف إلى تعزيز استراتيجيات التجارة والمعاملات الإلكترونية في القطاعين العام والخاص.

كما قامت هيئة تنظيم الاتصالات باستضافة القمة الأولى للمعاملات والتجارة الإلكترونية بهدف تعزيز تنمية الاقتصاد الرقمي في الدولة، حيث جمعت ممثلين عن أهم المجموعات التجارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ورواد التجارة الإلكترونية والمسؤولين الحكوميين لتبادل الرؤى والأفكار في مجموعة من الحلقات النقاشية الهادفة.

## إدارة السياسات والبرامج

### النطاق الوطني (ae.)

بهدف تفعيل استخدام النطاق الوطني، قدمت مجموعة من خبراء الهيئة شروحاً حول إدارة أسماء النطاق المنتهية بالرمز الوطني (ae.) وذلك بالتعاون مع غرفة تجارة وصناعة دبي لمناقشة فرص مشاركة الهيئة في الفعاليات والحملات التي تطلقها الغرفة وتستهدف من خلاله 140 ألفاً من أعضائها.

### فئة الإبداع والمحتوى الإلكتروني في جائزة القمة العالمية

شاركت "هيئة تنظيم الاتصالات" في "فئة الإبداع والمحتوى الإلكتروني" ضمن "جوائز القمة العالمية" التي أقيمت في كولومبو، سيريلانكا في أكتوبر 2013 م. وقامت الهيئة بدور الخبير الوطني في اختيار المرشحين الذين سيمثلون دولة الإمارات في مختلف فئات الجائزة. وفي هذا المجال، أطلقت الهيئة بوابة إلكترونية وحملة إعلامية بهدف تشجيع المشاركة الفاعلة في تقديم طلبات المرشحين المحتملين الذين سيمثلون الدولة في هذا المحفل العالمي. وقد شملت القائمة النهائية للمرشحين الذين استوفوا كافة المعايير المطلوبة في مجالات الحكومة الإلكترونية والبيانات المفتوحة، الصحة الإلكترونية والبيئة، الأعمال والتجارة الإلكترونية، والتضمين الإلكتروني والتمكين. وتضمنت القائمة هيئات إماراتية عدة جاء في مقدمتها "هيئة الإمارات للهوية" و"هيئة الصحة بدبي".

### القمة العالمية حول مجتمع المعلومات

عقدت "القمة العالمية حول مجتمع المعلومات" اتفاقية شراكة مع "هيئة تنظيم الاتصالات"، نظراً لكونها شريك الرؤية لـ "القمة العالمية لمجتمع المعلومات +10"، وذلك لتتولى عقد منتدى ضخم حضره 1,300 مندوب في هذا المجال، وأقيم المنتدى في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف، سويسرا في مايو 2013 م. ومثلت الهيئة دولة الإمارات العربية المتحدة في هذا المحفل رفيع المستوى، حيث عقدت ورشة عمل تحت عنوان "تعزيز الاتصال، فجوة المحتوى والمهارات الإلكترونية"، قدمت الهيئة من خلالها أمثلة ناجحة تعكس القفزة النوعية التي شهدها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة على مدى عام. وتضمنت الورشة جلستين سلطتا الضوء على أنظمة التشغيل "آي. إكس" (IX) في دولة الإمارات تحت عنوان "إحداث تغيير على مستوى آليات الإنترنت"، و برنامج محمد بن راشد للتعليم الذكي.

من جهة أخرى، نظمت الهيئة ورش عمل تلت موضوع "تفعيل مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الحياة اليومية" وذلك من خلال محاضرة قدمت من قبل "تنمية". كما قدمت ورش عمل أخرى حول مواضيع مهمة من قبل "صندوق خليفة لتطوير المشاريع" و"تنمية" وذلك بعد مناقشة موضوع فرص واعدة للمواطنين الإماراتيين الباحثين عن فرصة عمل وقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

### مشروع نقطة النفاذ إلى الإنترنت (مركز تبادل الإنترنت)

تم إطلاق مركز تبادل الإنترنت للإمارات العربية المتحدة (UAE-IX) في أكتوبر 2013 م بالتعاون مع كل من شركة "دو" و "DE-CIX" الألمانية. وبحلول نهاية الربع الثاني من 2013 م، وصل عدد الشبكات المتصلة بالمركز إلى 22 شبكة، وبلغ حجم التبادل 3 جيجابت/ثانية ليصبح أكبر نقطة لتبادل الإنترنت في المنطقة.

### حملة تطوير الكفاءات الخاصة باستخدام النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت

يحظى مشروع النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت بدعم كبير من قبل "هيئة تنظيم الاتصالات"، وذلك لكونه وسيلة لإعداد كافة الأطراف والمؤسسات المعنيين بشؤون الإنترنت في الدولة للتخلي عن استخدام النسخة الرابعة من بروتوكول الإنترنت مع ضمان استمرار سير العمل. ويهدف مشروع النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت إلى وضع استراتيجية وطنية خاصة بالنسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت مع خطة عمل تنفيذية تليها مرحلة تطبيق تضمن مستويات صحية من النمو في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على مستوى الدولة وضمان استمراريته في لعب دور فاعل في عملية التنمية الاقتصادية والإجتماعية.

وقد شاركت 15 جهة حكومية في كل برنامج تدريبي، حضر كلاً منها ثلاثون موظفا. ونظمت الهيئة حملتين في شهري مارس وسبتمبر، حيث قدمت ورش العمل شرحاً مفصلاً لنتائج الدراسات المختلفة التي أجرتها الهيئة فيما يخص جهوزية دولة الإمارات العربية المتحدة للانتقال إلى اعتماد النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت. وتقدم ورش العمل أيضاً شرحاً لنتائج الدراسات المعيارية حول مستويات تطبيق النسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت في العديد من الدول.

# الخدمات المساندة

## الأنشطة الخاصة بالموارد البشرية

تولي "هيئة تنظيم الاتصالات" أهمية كبيرة لموضوع التوطين، وتعتبر في مقدمة الهيئات والجهات الحكومية في هذا المجال إذ بلغت نسبة التوطين بنهاية العام 2013 حوالي 80% من إجمالي القوة العاملة التي يبلغ تعدادها حوالي 300 موظف. وفي هذا السياق، تنظم الهيئة العديد من الدورات التدريبية التي تهدف إلى صقل مهارات الموظفين وإطلاعهم على أحدث الطرق التي تساعدهم على إنجاز المهام المطلوبة بدقة وكفاءة عالية. وحرصاً منها على دعم عملية تطوير هذا القطاع ورفده بالكفاءات الوطنية، تتعاون الهيئة مع "صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات" على استقطاب الطلاب المميزين في المرحلة الثانوية والمرحلة الجامعية الأولى وتقديم الرعاية والدعم لهم من خلال برنامج "بعثة"، وذلك بتقديم منح دراسية لهم في مجموعة من أرقى الجامعات العالمية والمحلية. من جهة أخرى، تقوم الهيئة بدعم الموظفين الراغبين في متابعة دراستهم والحصول على شهادات عليا، من خلال إيفادهم لمتابعة دراستهم مع احتفاظهم بمنصبهم الوظيفي.

## نسبة التوطين والدورات التدريبية في 2013

بحسب البيانات المسجلة في 2013، فقد انضم إلى هيئة تنظيم الاتصالات عدد كبير من المواطنين وشغلوا مواقع قيادية وإشرافية وتنفيذية، فضلاً عن العمل في المجالات التخصصية والفنية، حيث شهد الربع الأول توظيف 4 كوادر قيادية مواطنة ، و2 في المواقع الإشرافية ليرتفع العدد الإجمالي للمواطنين في تلك الفئة إلى 39 وبنسبة توطين 76%، و4 في المناصب التنفيذية بإجمالي 58 مواطناً وبنسبة توطين 70%، أما المواقع الفنية فقد سجلت تعيين 5 موظفين بإجمالي 96 مواطناً وبنسبة توطين بلغت 79%.

وفي الربع الثاني تم توظيف 2 في مواقع إشرافية ليرتفع العدد الإجمالي للمواطنين في تلك الفئة إلى 42 بنسبة توطين 78%، و4 في مناصب تنفيذية بإجمالي 63 وبنسبة توطين 72%، أما المواقع الفنية فقد سجلت تعيين 5 موظفين بإجمالي 101 مواطن وبنسبة توطين بلغت 81%.

وشهد الربع الثالث توظيف 2 في مواقع إشرافية ليرتفع العدد الإجمالي للمواطنين في تلك الفئة إلى 43 بنسبة توطين 78%، و 4 في مناصب تنفيذية بإجمالي 68 وبنسبة توطين 73%، أما المواقع الفنية فقد سجلت تعيين 7 موظفين بإجمالي 111 مواطناً وبنسبة توطين بلغت 81%.

أما الربع الرابع فقد شهد تعيين 4 كفاءات في مناصب تنفيذية بإجمالي 67 وبنسبة توطين 73%، أما المواقع الفنية فقد سجلت تعيين 7 موظفين بإجمالي 118 مواطناً وبنسبة توطين بلغت 84%.

وفيما يخص الدورات التدريبية الفردية والداخلية والخارجية، فقد شهدت انخراط 87 موظفاً في دورات تدريبية فردية محلية ليصل إجمالي الحاصلين على التدريب إلى 83، و32 حصلوا على دورات تدريبية داخل الهيئة ليصل إجمالي عدد الحاصلين على تدريب داخلي في الهيئة إلى 110، و38 انضموا إلى دورات تدريبية في الخارج ليصل إجمالي المبتعثين إلى 42. وبذلك يصل إجمالي عدد الحاصلين على مختلف فئات التدريب في 2013 إلى 214 موظفاً.

كفاءات اماراتية في مناصب تنفيذية بنسبة
**73%**
توطين

كفاءات اماراتية في مناصب إشرافية بنسبة
**78%**
توطين

كفاءات اماراتية في مناصب تقنية بنسبة
**84%**
توطين

## نظام تقييم الأداء

مشروع نظام تقييم الأداء هو مشروع قام برعايته والعمل عليه كل من فريق قسم المواهب، وفريق قسم إدراة المشاريع الإلكترونية، وذلك لتسهيل عملية التقييم السنوي للموظفين، وهو يهدف إلى تسهيل عملية التقييم السنوي ودقة المخرجات المتعلقة بالنظام ليسهل تحديد الأهداف والكفاءات ووضع الأوزان الملائمة لها، وقد تم إطلاق النظام بنجاح. كما تم فتح نظام التقييم السنوي لسنة 2014 حتى يتسنى للموظفين تحديد أهدافهم لهذة السنة، وبالتالي مراجعة الأهداف فى النصف الثاني من السنة.

## نظام المالية والشؤون الإدارية

يعمل قسم تقنية المعلومات على توفير نظام (أوراكل) خاص بالإدارة المالية، وإدارة الشؤون الإدارية، والذي سيلبي احتياجات الإدارتين. ويعتبر هذا المشروع من أهم مشاريع قسم تقنية المعلومات بعد دمجه مع معظم أنظمة الهيئة بما فيها نظام الموارد البشرية، ونظام اعتماد النوعية.

## الحفل السنوي للهيئة

عقدت الهيئة حفلها السنوي في مارس 2013م وذلك بحضور سعادة/ المدير العام الذي قام بعرض خطط الهيئة وأهدافها خلال 2013م وحث الموظفين على العمل الجاد لتحقيق تلك الأهداف.

## مشروع مبنى مخازن الهيئة الجديدة في جبل علي

شهد الربع الثالث من العام الماضي إنجاز خطوة مهمة في هذا السياق تمثلت في العمل مع الشركة الاستشارية من وضع المتطلبات الأخيرة للمناقصة وترشيح المقاول. وقد استلمت الهيئة الدراسة التحليلية من الشركة الاستشارية ودخلت في مرحلة المفاوضات مع المقاول الرئيسي، والمشروع حالياً قيد التنفيذ.

## الأرض المجاورة لمقر الهيئة في دبي

تم الحصول على موافقة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بخصوص الارتفاعات المطلوبة للأرض المجاورة لمبنى الهيئة في دبي وجاري استخراج خريطة الأرض وطرح مناقصة لوضع المخططات التفصيلية. وبناءً على المتطلبات التي تم جمعها من الإدارات، تم إعداد طلب المناقصة وإرسالها إلى الإستشاريين، واستلام التصاميم والعروض المقترحة. وقد تم خلال الربع الأخير من العام الماضي اختيار التصميم من قبل مجلس الإدارة، والقيام بالمفاوضات حول الرسوم المترتبة مع الشركة الاستشارية. المشروع قيد التنفيذ.

# المسؤولية المجتمعية

## مبادرة شكراً لكم

تأتي هذه الحملة في إطار توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم لتسلط الضوء على فئة موظفي الخدمات الأساسية العامة في المجتمع التي تستحق الشكر والاهتمام والتقدير والتي تمثل الهدف الرئيسي لهذه المبادرة. وقد أقامت الهيئة حفلاً لموظفي الخدمات الأساسية العامة في كل من مكاتب أبوظبي ودبي للتعبير عن الامتنان والتقدير لجهودهم وعملهم المتفاني يوماً بعد يوم وتكريماً لدورهم الفعال في بناء مجتمعنا.

## اليوم العالمي للتوحد

تتعاون الهيئة وعلى نحو مستمر مع مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث نظمت محاضرة توعوية لموظفيها بمناسبة اليوم العالمي للتوحد. وتأتي هذه الخطوة في إطار مشاركة الهيئة المستمرة في الفعاليات والمبادرات التي تستهدف رعاية فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتفعيل برامج مسؤوليتها المجتمعية. وفي هذ السياق، تم على مدى شهر كامل تسليط الضوء على كيفية التعامل مع الأطفال وتشجيع عملية اندماجهم في المجتمع، وذلك من خلال منصات التواصل الاجتماعي التابعة للهيئة.

## التبرع بالدم

بهدف نشر الثقافة الصحية، وبالتعاون مع مدينة الشيخ خليفة الطبية، نظمت الهيئة خلال شهر يونيو حملة للتبرع بالدم بمشاركة واسعة من قبل موظفيها في كل من أبوظبي ودبي. وتأتي هذه الخطوة إدراكاً من الهيئة لتزايد الحاجة إلى 30,000 متبرع سنوياً. وقد ترافق هذا مع حملة توعوية عبر منصات التواصل الإجتماعي الخاصة بالهيئة، تم من خلالها التركيز على الفوائد الصحية للتبرع بالدم، فضلاً عن إبراز الجانب الإنساني المتمثل في إنقاذ حياة العديد من الأشخاص الذين هم بحاجة ماسة إلى كميات من الدم.

## يوم العمل الإنساني الإماراتي 19 رمضان

شاركت الهيئة في يوم العمل الإنساني الإماراتي لعام 2013م، وتأتي هذه المشاركة تنفيذاً لتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، وتندرج في إطار نشاطات المسؤولية المجتمعية التي تحظى باهتمام كبير من قبل الهيئة. وقد تم في هذا السياق تأمين الكسوة لثلاثمائة يتيم، ودعم أسر المحتاجين والسجناء. وتشكل هذه المبادرة إحياءً للذكرى السنوية التاسعة لوفاة الأب المؤسس لدولة الإمارات العربية المتحدة، المغفور له بإذن الله، الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، حيث شاركت الهيئة في زرع الفرحة في قلوب الفقراء والمحتاجين.

## حملة زايد والإمارات

وفي سياق متصل، شاركت الهيئة في رعاية حملة "زايد والإمارات" التي أطلقها مجلس سيدات أعمال الإمارات تحت رعاية كريمة من دائرة أعمال رئيس الدولة بهدف استعراض مسيرة الخير والنمو للدولة التي أطلقها المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، ثم استكملها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، وأخيه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، وأخيه الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، وإخوانهم أصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى للاتحاد حكام الإمارات حفظهم الله.

## اليوم العالمي لمرض السكري

نظمت الهيئة خلال شهر نوفمبر مجموعة من الأنشطة والفعاليات الخاصة بزيادة الوعي حول خطورة هذا المرض بمشاركة أكثر من 150 موظفاً وذلك في مقر الهيئة في أبوظبي وتضمن جدول أعمال هذه الفعالية العديد من الأنشطة بما فيها محاضرة توعوية حول مرض السكري. كما قدمت الهيئة فحوصات طبية مجانية لجميع موظفيها للتأكد من تمتعهم بصحة جيدة، إضافة إلى دعوة فريق من خبراء التغذية لتقديم المشورة والنصائح الطبية لأي موظف يرغب باتباع نظام غذائي صحي.

## الارتقاء بتجربة التواصل مع الجمهور

تعمل الهيئة وبشكل مستمر على تحسين وتطوير آليات التواصل مع الجمهور، حيث تعد الآراء المقدمة من قبلهم المعيار الأساسي لقياس نجاح أية مبادرة أو خدمة جديدة يتم إطلاقها. وتعد منصات التواصل الإجتماعي في وقتنا الحالي الأداة الأكثر فعالية في رصد الانطباعات ومعرفة ردود الأفعال، مما دفع الهيئة إلى تبني استراتيجية جديدة تمحورت حول تحديث جميع القنوات المتاحة وفتح أخرى جديدة.

من جهة أخرى، تم تطوير تجربة الرسالة الإخبارية الصادرة عن الهيئة لتصبح رسالة شهرية بدلاً من فصلية، وقد ترافق هذا مع تنوع كبير في المحتوى. وقد اتسعت قائمة الجهات والهيئات التي تصلها هذه الرسالة لتشمل كلاً من مكتب رئاسة مجلس الوزراء، والعديد من الجهات والهيئات الاتحادية في الدولة، إضافة إلى الشركاء الاستراتيجيين.

## مسابقة تطبيقات الهاتف المتحرك

وبهدف مواصلة تحقيق أهدافها في انشاء جيل إماراتي من رواد صناعة التكنولوجيا، تدعم الهيئة مسابقة تطبيقات الهاتف المتحرك التي تنظمها جامعة خليفة للعام الثامن على التوالي في قسمي الهندسة الكهربائية، وهندسة الحاسب الآلي التابعين لجامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث. وقد شهدت المسابقة التي أقيمت خلال شهر مايو الماضي مشاركة نخبة من الطلبة المتفوقين في الدولة الذين تنافسوا في استعراض مهاراتهم، وأفكارهم المبتكرة حيال استحداث تطبيقات للهواتف المتحركة الذكية، بالإضافة إلى اختيار طالب من كل فريق للحصول على سلسلة دورات تدريبية في تطوير تطبيقات الهاتف المتحرك.

هيئة تنظيم الاتصالات
التقرير السنوي 2013

# الفعاليات والمؤتمرات والمعارض

## أسبوع جيتكس التقني

يحظى معرض "جيتكس" بأهمية كبيرة ويعتبر أهم حدث متخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المنطقة، لما يوفره من مميزات تمكننا من استعراض أحدث خططنا المبتكرة لضمان استدامة نمو قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الدولة. كما جمعت المنصة الاتحادية بقيادة الهيئة مختلف ممثلي الجهات الحكومية لمخاطبة الجمهور فضلاً عن تسليط الضوء على دور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وتم خلال فعاليات الأسبوع الإعلان عن خدمة نقل الأرقام للهواتف المتحركة التي تقرر بدؤها نهاية عام 2013. كما شارك وفد من ممثلي مبادرة الحكومة الذكية .

## أول قمة للمعاملات والتجارة الإلكترونية في دولة الإمارات

نظمت الهيئة أول قمة للمعاملات والتجارة الإلكترونية في الإمارات وذلك بهدف تعزيز تنمية الاقتصاد الرقمي في الدولة، وقد شهدت مشاركة متميزة لممثلين عن أهم المجموعات التجارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ورواد التجارة الإلكترونية والمسؤولين الحكوميين لتبادل الرؤى والأفكار في مجموعة من الحلقات النقاشية الهادفة، حيث تم خلالها التطرق إلى واقع القوانين والتوجيهات المعتمدة في هذا القطاع وتسليط الضوء على قضايا متعلقة بنمو قطاع التجارة الإلكترونية عبر تعزيز ثقة الجمهور باستخدام المعاملات الإلكترونية.

## الشريك الرسمي لقمة أبوظبي للإعلام

تم اختيار الهيئة لتكون الشريك الرسمي لقمة أبوظبي للإعلام 2013م التي تهدف إلى دفع عملية الانتقال نحو مستقبل رقمي متكامل مع التركيز بشكل خاص على القدرات والطاقات الرقمية المتوفرة في الشرق الأوسط وشبه القارة الهندية وشرق آسيا والصين. وقد انعقدت القمة تحت شعار "الاستفادة من العصر الرقمي" لتكون ملتقى يجمع بين كبار الرواد العالميين وأبرز الشخصيات المؤثرة في العالم الرقمي لمعالجة قضايا تطور الإنترنت في بعض الأسواق الناشئة الأكثر ديناميكية في العالم. وتظهر منطقة الشرق الأوسط أعلى معدل نمو لمستخدمي الإنترنت في العالم حيث ارتفع عدد المستخدمين من ثلاثة ملايين و284 ألف مستخدم خلال عام 2000 ليصل إلى أكثر من 90 مليوناً خلال العام الماضي.

## معرض الإمارات للتوظيف

إدراكاً منها لأهمية جهود ومبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات، قامت الهيئة بتنظيم العديد من النشاطات والفعاليات في هذا الصدد ومنها المشاركة في معرض الإمارات للتوظيف لعام 2013م. وينسجم هذا مع توجه الهيئة في دعم خطط التوطين، وتشجيع المواطنين على الانضمام للعمل في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. ويشكل الإماراتيون حالياً نسبة 74.9% من القوى العاملة لدى الهيئة. ويوفر المعرض أيضاً منصة هامة للكوادر الإماراتية المؤهلة، والخريجين والمهنيين ذوي الخبرة للقاء والتفاعل مع موظفي الهيئة والتعرف على مختلف الفرص المتوفرة.

## التمرين الأول لقطاع الاتصالات (صدى البرق)

عقد التمرين الأول لقطاع الاتصالات (صدى البرق) بمقر الهيئة بدبي، وشارك فيه أكثر من 30 شخصاً يمثلون قطاع الاتصالات في الدولة. وضمت قائمة المشاركين ممثلين من الإدارات التنفيذية في كل من "اتصالات" و"دو" مع أعضاء الهيئة وممثلين من هيئة الطوارئ والأزمات والكوارث. وتكون التمرين من 3 سيناريوهات كان لقطاع الاتصالات فيها دور قيادي وآخر مساند وفقاً لمعطيات كل سيناريو.

## منتدى استمرارية الأعمال لمتخصصي الصناعات

بهدف توفير منصة تتيح لمتخصصي الصناعة تبادل المعارف والخبرات، شاركت الهيئة خلال شهر مايو في منتدى استمرارية الأعمال لمتخصصي الصناعات في المنطقة والذي ينظمه المعهد الدولي للتعافي من الكوارث (DRII) في أبوظبي. واستقطب المنتدى مجموعة من المتخصصين في القطاع الصناعي على مستوى المنطقة ممن يقدمون خدمات أساسية تسهم في الحفاظ على رفاهية المجتمع واستمرار عجلة الإنتاجية. وقد شهدت الدولة نمواً ملحوظاً في السنوات الماضية، ويأتي المنتدى كمناسبة قيمة لضمان القطاع الصناعي في الإمارات، بما في ذلك الاتصالات، ليتمتع بأعلى معايير ممارسات استمرارية الأعمال التي تتوافق مع المعايير والمواصفات الدولية.

# البيانات المالية

## تقرير مدققي الحسابات المستقلين

السادة/ أعضاء مجلس الإدارة
هيئة تنظيم الاتصالات
أبوظبي

## التقرير حول البيانات المالية

لقد قمنا بتدقيق البيانات المالية المرفقة لهيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة")، والتي تتألف من بيان المركز المالي كما في 31 ديسمبر 2013، وبيانات الأداء المالي والتغيرات في حساب الحكومة الاتحادية والتدفقات النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، بالإضافة إلى إيضاحات تتضمن ملخصاً للسياسات المحاسبية الهامة ومعلومات إيضاحية أخرى.

## مسؤولية الإدارة عن البيانات المالية

إن الإدارة مسؤولة عن إعداد هذه البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام، وعن الرقابة الداخلية التي ترى الإدارة أنها ضرورية لإعداد البيانات المالية بحيث تكون خالية من الأخطاء المادية، الناتجة عن الاحتيال أو الخطأ.

## مسؤولية مدققي الحسابات

تنحصر مسؤوليتنا في إبداء الرأي حول هذه البيانات المالية بناءً على أعمال التدقيق التي قمنا بها. لقد قمنا بتنفيذ تدقيقنا وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق. تقتضي هذه المعايير أن نلتزم بالمتطلبات الأخلاقية، وأن نخطط وننفذ تدقيقنا بحيث نحصل على تأكيدات معقولة بأن البيانات المالية خالية من الأخطاء المادية.

تنطوي أعمال التدقيق على تنفيذ إجراءات للحصول على أدلة تدقيقية حول المبالغ والإفصاحات في البيانات المالية. تعتمد الإجراءات التي تم اختيارها على الأحكام الموضوعة من قبلنا بما في ذلك تقييم مخاطر الأخطاء المادية في البيانات المالية، الناتجة عن الاحتيال أو الخطأ. عند إجراء تقييمات المخاطر، نضع بالاعتبار الرقابة الداخلية المتعلقة بقيام المنشأة بإعداد البيانات المالية وعرضها بصورة عادلة وذلك بغرض تصميم الإجراءات التدقيقية التي تتناسب مع الظروف الراهنة، ولكن ليس بغرض إبداء الرأي حول فاعلية الرقابة الداخلية للمنشأة. كما تتضمن أعمال التدقيق تقييماً لمدى ملاءمة السياسات المحاسبية المستخدمة ودرجة معقولية التقديرات المحاسبية الموضوعة من قبل الإدارة، بالإضافة إلى تقييم عرض البيانات المالية بصورة عامة.

هذا ونعتقد بأن الأدلة التدقيقية التي حصلنا عليها كافية ومناسبة لتزويدنا بأساس لإبداء رأينا.

## الرأي

برأينا، أن البيانات المالية تُعبر بصورة عادلة، من كافة النواحي المادية، عن المركز المالي للهيئة كما في 31 ديسمبر 2013، وأدائها المالي، وتدفقاتها النقدية للسنة المنتهية في ذلك التاريخ، وذلك وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام.

## تأكيد الأمور

دون التحفظ في رأينا، نود أن نلفت الانتباه إلى ما يلي:

1) الإيضاح 2 (أ) حول البيانات المالية الذي يوضح أنه قد تم إعداد البيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2013 وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام. كانت الهيئة تقوم سابقاً بإعداد البيانات المالية وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية. إن تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام لم يكن له تأثير ملحوظ على السياسات المحاسبية، لا سيما مبالغ السنة السابقة المدرجة في هذه البيانات المالية.

2) الإيضاح 9 حول البيانات المالية الذي يوضح أن المبلغ المستحق للهيئة من اتصالات البالغ 528 مليون درهم (2012: 467 مليون درهم) متعلق بمبالغ مستحقة القبض خاصة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي كانت قيد السداد منذ الفترات التي تبدأ اعتباراً من 2009. يتمثل معظم المبلغ المستحق في نسبة الإيرادات الدولية التي حققتها شركة اتصالات والتي لا يزال يتم التفاوض بشأنها. ترى إدارة الهيئة أنه يمكن تحصيل المبلغ المستحق بالكامل، ومن ثم لم يتم الاعتراف بمخصص من قبل الإدارة.

## هيئة تنظيم الاتصالات

### بيان الأداء المالي
للسنة المنتهية في 31 ديسمبر

| | إيضاح | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|---|
| **الإيرادات** | | | |
| التراخيص والتصاريح | 6 | **419,644,094** | 407,776,202 |
| المساهمات الخاصة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حاملي التراخيص | 19 | **496,525,580** | 427,878,160 |
| مخالفات وغرامات | | **1,400,000** | - |
| إيرادات الفائدة | | **37,110,148** | 44,562,579 |
| إيرادات أخرى | | 7,480,551 | **20,147,725** |
| | | **962,160,373** | 900,364,666 |
| **المصروفات** | | | |
| تكاليف الموظفين | | **165,888,465** | 155,988,242 |
| بعثات ومنح دراسية | 19 | **187,779,540** | 52,373,977 |
| مصروفات الرعاية والإعلان والمعارض | | **19,565,460** | 74,004,916 |
| أتعاب الاستشارات | | **24,378,307** | 9,508,380 |
| الإيجار | | **-** | 1,688,917 |
| الاستهلاك والإطفاء | 7 & 8 | **26,530,663** | 24,962,920 |
| التدريب وسفريات العمل والندوات والمنشورات | | **9,488,016** | 10,408,304 |
| مصروفات أخرى | | **38,366,320** | 43,673,764 |
| | | **471,996,771** | 372,609,420 |
| **إجمالي الإيرادات الشاملة للسنة** | | **490,163,602** | 527,775,246 |

تشكل الإيضاحات المدرجة على الصفحات من 55 إلى 67 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية.
إن تقرير مدققي الحسابات المستقلين مدرج على الصفحتين 49.

## بيان المركز المالي
للسنة المنتهية في 31 ديسمبر

| | إيضاح | 2013 درهم | 2012 درهم |
|---|---|---|---|
| **الموجودات** | | | |
| **الموجودات غير المتداولة** | | | |
| الممتلكات والآلات والمعدات | 7 | **230,638,868** | 238,316,455 |
| الموجودات غير الملموسة | 8 | **4,535,798** | 4,324,066 |
| | | **235,174,666** | 242,640,521 |
| **الموجودات المتداولة** | | | |
| الذمم المدينة التجارية والأخرى | 9 | **1,076,253,433** | 851,360,701 |
| السلفيات المقدمة للموردين | | **9,325,237** | 11,289,727 |
| النقد والأرصدة المصرفية | 10 | **1,907,239,690** | 1,637,557,989 |
| | | **2,992,818,360** | 2,500,208,417 |
| **إجمالي الموجودات** | | **3,227,993,026** | 2,742,848,938 |
| **حقوق الملكية والمطلوبات** | | | |
| **حقوق الملكية** | | | |
| الفائض المتراكم | 18 | **2,994,412,161** | 2,604,248,559 |
| **المطلوبات غير المتداولة** | | | |
| تعويضات نهاية الخدمة للموظفين | 11 | **7,636,448** | 9,473,719 |
| الإيرادات المؤجلة | | **9,165,072** | 8,418,091 |
| المحتجزات | | **4,963,381** | 4,828,566 |
| | | **21,764,901** | 22,720,376 |
| **المطلوبات المتداولة** | | | |
| الإيرادات المؤجلة | | **33,437,639** | 33,105,727 |
| الذمم الدائنة التجارية والأخرى | 12 | **178,378,325** | 82,774,276 |
| | | **211,815,964** | 115,880,003 |
| **إجمالي المطلوبات** | | **233,580,865** | 138,600,379 |
| **إجمالي حقوق الملكية والمطلوبات** | | **3,227,993,026** | 2,742,848,938 |

تشكل الإيضاحات المدرجة على الصفحات من 55 إلى 67 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية.
إن تقرير مدققي الحسابات المستقلين مدرج على الصفحتين 49.

## بيان التدفقات النقدية
للسنة المنتهية في 31 ديسمبر

| | إيضاح | 2013 درهم | 2012 درهم |
|---|---|---|---|
| **الأنشطة التشغيلية** | | | |
| فائض السنة | | **490,163,602** | 527,755,246 |
| تسويات لـ: | | | |
| الاستهلاك والإطفاء | 7 & 8 | **26,530,663** | 24,962,920 |
| تعويضات نهاية الخدمة للموظفين | 11 | **1,934,370** | 3,713,522 |
| إيرادات الفائدة | | **(37,110,148)** | (44,562,579) |
| الأرباح من استبعاد ممتلكات وآلات ومعدات | | **(23,122)** | - |
| الممتلكات والآلات والمعدات المشطوبة | | **1,728,945** | - |
| | | **483,224,310** | 545,142,621 |
| التغير في الذمم المدينة التجارية والأخرى والمدفوعات مقدماً | | **(224,892,732)** | (138,964,692) |
| التغير في الذمم الدائنة التجارية والأخرى | | **95,604,049** | (12,807,382) |
| التغير في الإيرادات المؤجلة | | **1,078,893** | 1,041,127 |
| النقد من العمليات التشغيلية | | **355,014,520** | 361,138,162 |
| تعويضات نهاية الخدمة المدفوعة للموظفين | 11 | **(3,771,641)** | (766,331) |
| **صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية** | | **351,242,879** | 360,371,831 |
| **الأنشطة الاستثمارية** | | | |
| شراء ممتلكات وآلات ومعدات وموجودات غير ملموسة | 7 & 8 | **(20,795,006)** | (24,029,461) |
| بيع ممتلكات وآلات ومعدات وموجودات غير ملموسة | 7 & 8 | **24,375** | - |
| المحتجزات | | **134,815** | (8,755,914) |
| السلفيات المقدمة إلى الموردين | | **1,964,490** | 10,828,641 |
| الفائدة المستلمة | | **37,110,148** | 44,562,579 |
| الودائع قصيرة الأجل | 10 | **(178,068,875)** | (267,228,000) |
| **صافي التدفقات النقدية المستخدمة في الأنشطة الاستثمارية** | | **(159,630,053)** | (244,622,155) |
| **الأنشطة التمويلية** | | | |
| الدفعات المقدمة إلى وزارة المالية | | **(100,000,000)** | (100,000,000) |
| النقد المستخدم في الأنشطة التمويلية | | **(100,000,000)** | (100,000,000) |
| الزيادة في النقد وما يعادله | | **91,612,826** | 15,749,676 |
| النقد وما يعادله في 1 يناير | | **29,626,864** | 13,877,188 |
| **النقد وما يعادله في 31 ديسمبر** | 10 | **121,239,690** | 29,626,864 |

تشكل الإيضاحات المدرجة على الصفحات من 55 إلى 67 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية.
إن تقرير مدققي الحسابات المستقلين مدرج على الصفحتين 49.

## بيان التغيرات في حساب الحكومة الاتحادية
للسنة المنتهية في 31 ديسمبر

| | الفائض المتراكم درهم |
|---|---|
| كما في 1 يناير 2012 | 2,176,493,313 |
| الدفعات المقدمة إلى وزارة المالية | (100,000,000) |
| إجمالي الفائض للسنة | 527,755,246 |
| **في 31 ديسمبر 2012** | **2,604,248,559** |
| كما في 1 يناير 2013 | 2,604,248,559 |
| الدفعات المقدمة إلى وزارة المالية | (100,000,000) |
| إجمالي الفائض للسنة | 490,163,602 |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **2,994,412,161** |

تشكل الإيضاحات المدرجة على الصفحات من 55 إلى 67 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية.
إن تقرير مدققي الحسابات المستقلين مدرج على الصفحتين 49.

## هيئة تنظيم الاتصالات

### بيان مقارنة الموازنة التقديرية والمبالغ الفعلية
للسنة المنتهية في 31 ديسمبر

| | الموازنة المرحلة* 2013 درهم | الموازنة الأصلية والنهائية 2013 درهم | المبلغ الفعلية 2013 درهم | الفرق 2013 درهم |
|---|---|---|---|---|
| **الإيرادات** | | | | |
| التراخيص والتصاريح | - | 403,838,800 | 419,644,094 | 15,805,294 |
| المساهمات الخاصة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حاملي التراخيص | - | 427,878,160 | 496,525,580 | 68,647,420 |
| مخالفات وغرامات | - | | 1,400,000 | 1,400,000 |
| إيرادات الفائدة | - | 24,000,000 | 37,110,148 | 13,110,148 |
| إيرادات أخرى | - | 3,963,478 | 7,480,551 | 3,517,073 |
| **إجمالي الإيرادات** | - | 859,680,438 | 962,160,373 | 102,479,935 |
| **المصروفات التشغيلية** | | | | |
| تكاليف الموظفين | - | (195,770,752) | (165,888,465) | 29,882,287 |
| المنح والمنح الدراسية الخاصة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | - | (268,908,710) | (187,779,540) | 81,129,170 |
| مصروفات الرعاية والإعلان والمعارض | - | (22,080,000) | (19,565,460) | 2,514,540 |
| أتعاب الاستشاريون | - | (32,408,955) | (24,378,307) | 8,030,648 |
| الاستهلاك والإطفاء | - | (41,303,903) | (26,530,663) | 14,773,240 |
| التدريب وسفريات العمل والندوات والمنشورات | - | (11,844,000) | (9,488,016) | 2,355,984 |
| مصروفات أخرى والمنشورات | - | (43,071,403) | (38,366,320) | 4,705,083 |
| **إجمالي المصروفات التشغيلية** | - | (615,387,723) | (471,996,771) | 143,390,952 |
| **المصروفات الرأسمالية** | | | | |
| الممتلكات والآلات والمعدات | - | (33,269,300) | (16,572,503) | 16,696,797 |
| الموجودات غير الملموسة | - | (19,254,202) | (4,222,503) | 15,031,699 |
| **إجمالي المصروفات التشغيلية** | - | (52,523,502) | (20,795,006) | 31,728,496 |
| **الإجمالي** | - | 191,769,213 | 469,368,596 | 277,599,383 |

* تقوم الهيئة بإعداد موازنة تقديرية سنوية، وليس لديها موازنة مرحلة كما في 1 يناير 2013.
تشكل الإيضاحات المدرجة على الصفحات من 55 إلى 67 جزءاً لا يتجزأ من هذه البيانات المالية.
إن تقرير مدققي الحسابات المستقلين مدرج على الصفحتين 49.

## هيئة تنظيم الاتصالات

## إيضاحات حول البيانات المالية

### 1 الوضع القانوني والأنشطة الرئيسية

تم تأسيس هيئة تنظيم الاتصالات ("الهيئة") كهيئة اتحادية مستقلة عامة، بغرض تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة ("الإمارات")، وفقاً للمادة رقم (6) من قانون الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة (القانون الاتحادي طبقاً للمرسوم رقم 3 لسنة 2003). تتم حوكمة الهيئة طبقاً للقانون الاتحادي (المرسوم رقم 3 لسنة 2003 ولائحته التنفيذية). إن العنوان المسجل لمكتب الهيئة هو ص.ب. 26662، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.

تستمد الهيئة أهدافها الاستراتيجية من قانون قطاع الاتصالات بدولة الإمارات العربية المتحدة ولائحته التنفيذية وسياسة قطاع الاتصالات المحلية بدولة الإمارات العربية المتحدة. تتلخص هذه الأهداف بضمان تأمين خدمات الاتصالات في جميع أنحاء الدولة، وتحسين الخدمات بما يتعلق بالجودة والتنوع، وضمان جودة الخدمات بما يتطابق مع شروط التراخيص من قبل حاملي التراخيص، وتحفيز خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في الدولة، والترويج لقطاع الاتصالات، وتطويره بالدولة من خلال التدريب والتنمية وتأسيس مؤسسات تدريبية ذات صلة بالقطاع، وكذلك حل النزاعات التي قد تطرأ بين المشغلين المرخصين، وتأسيس وتطبيق إطار للسياسات والتنظيمات، والترويج للتكنولوجيا الحديثة، بما يضمن لدولة الإمارات العربية المتحدة دوراً إقليمياً متقدماً رائداً في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والمساهمة في تطوير الموارد البشرية في الدولة، وتشجيع البحث والتطوير.

### 2 أساس الإعداد

#### (أ) بيان التوافق

تم إعداد هذه البيانات المالية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام أو، حيثما لم تتم صياغة مثل هذه المعايير، معايير التقارير المالية الدولية، كما أنها تلتزم بأحكام القانون رقم 2 لسنة 2005.

سابقاً، كانت الهيئة تقوم بإعداد البيانات المالية وفقاً لمعايير التقارير المالية الدولية. إن تطبيق المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام لم يكن له تأثير ملحوظ على السياسات المحاسبية، لا سيما المبالغ المدرجة في هذه البيانات المالية.

#### (ب) أساس القياس

لقد تم إعداد هذه البيانات المالية على أساس التكلفة التاريخية.

#### (ج) العملة الرسمية وعملة التقرير

يتم عرض البيانات المالية بدرهم الإمارات العربية المتحدة ("الدرهم")، وهي العملة الرسمية وعملة التقرير للهيئة.

#### (د) استخدام التقديرات والأحكام

إن إعداد البيانات المالية وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام يتطلب من الإدارة أن تقوم بوضع الأحكام والتقديرات والافتراضات التي تؤثر على تطبيق السياسات المحاسبية والمبالغ المُعلنة للموجودات والمطلوبات والإيرادات والمصروفات. قد تختلف النتائج الفعلية عن تلك التقديرات. تتم بصورة مستمرة مراجعة التقديرات والافتراضات التابعة لها. يتم الاعتراف بالتعديلات على التقديرات المحاسبية في الفترة التي يتم فيها تعديل التقدير وفي الفترات المستقبلية التي تتأثر بهذه التغيرات.

بصورة خاصة، تم في الإيضاح 16 بيان المعلومات حول المجالات الهامة لعدم اليقين في التقديرات والأحكام الهامة في تطبيق السياسات المحاسبية ذات التأثير الهام على المبالغ المعترف بها في البيانات المالية.

### 3 السياسات المحاسبية الهامة

لقد تم تطبيق السياسات المحاسبية المبينة أدناه، والتي تتوافق مع معايير التقارير المالية المحاسبية، بشكل متسق على كافة الفترات المقدمة في هذه البيانات المالية عند التعامل مع البنود التي تعتبر مادية فيما يتعلق بالبيانات المالية.

تمت إعادة تصنيف بعض مبالغ المقارنة، حيثما اقتضت الضرورة، لتتوافق مع العرض المتبع في السنة الحالية.

#### (أ) العملات الأجنبية

يتم تحويل المعاملات بالعملات الأجنبية إلى الدرهم الإماراتي وفقاً لأسعار الصرف السائدة بتاريخ إجراء هذه المعاملات. كما يتم إعادة تحويل الموجودات والمطلوبات المالية بالعملات الأجنبية في تاريخ التقرير إلى الدرهم الإماراتي وفقاً لأسعار الصرف السائدة بذلك التاريخ. تتمثل أرباح أو خسائر صرف العملات الأجنبية من البنود المالية بالفرق بين التكلفة المطفأة بالدرهم الإماراتي في بداية السنة، مُعدلة مقابل المدفوعات خلال السنة، وبين التكلفة المطفأة في العملة الأجنبية التي تم تحويلها وفقاً لأسعار الصرف في نهاية السنة.

#### (ب) الأدوات المالية

**الموجودات المالية**

يتم مبدئياً الاعتراف بالموجودات المالية في تاريخ المتاجرة الذي تصبح فيه الهيئة طرفاً في الأحكام التعاقدية للأداة المعنية.

تقوم الهيئة بإيقاف الاعتراف بالموجودات المالية عندما تنتهي الحقوق التعاقدية في الحصول على التدفقات النقدية من الموجودات المالية أو عند تحويل حقوق الحصول على التدفقات النقدية التعاقدية من الموجودات المالية من خلال معاملة ما يتم فيها تحويل كافة مخاطر وامتيازات ملكية الموجودات المالية بصورة فعلية.

يتم تصنيف الأدوات المالية الخاصة بالهيئة ضمن فئة القروض والذمم المدينة. تتمثل القروض والذمم المدينة بأدوات مالية ذات دفعات ثابتة أو قابلة للتحديد ولكنها غير مدرجة في سوق نشط. يتم مبدئياً الاعتراف بهذه الموجودات بالقيمة العادلة زائداً أية تكاليف منسوبة مباشرةً للمعاملة. لاحقاً للاعتراف المبدئي، حيثما تكون قيمة المال في ذلك الوقت هامة، يتم قياس القروض والذمم المدينة بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية ناقصاً خسائر انخفاض القيمة، إن وجدت.

تشتمل القروض والذمم المدينة على النقد وما يعادله والذمم المدينة التجارية والأخرى. في حين يشتمل النقد وما يعادله على الأرصدة النقدية والودائع تحت الطلب التي تنطوي على فترات استحقاق اصلية تمتد لثلاثة أشهر أو أقل.

### المطلوبات المالية

يتم مبدئياً الاعتراف بالمطلوبات المالية في تاريخ المتاجرة الذي تصبح فيه الهيئة طرفاً في الأحكام التعاقدية للأداة المعنية. يتم مبدئياً الاعتراف بالمطلوبات المالية بالقيمة العادلة زائداً أية تكاليف منسوبة مباشرةً للمعاملة. لاحقاً للاعتراف المبدئي، يتم قياس المطلوبات المالية بالتكلفة المطفأة باستخدام طريقة الفائدة الفعلية. تقوم الهيئة بإيقاف الاعتراف بالمطلوبات المالية عندما تنتهي الالتزامات التعاقدية أو يتم الوفاء بها أو إلغاؤها.

تتم مقاصة الموجودات والمطلوبات المالية، ويتم بيان صافي القيمة ضمن بيان المركز المالي، وذلك فقط عندما يكون لدى الهيئة حق قانوني بمقاصة هذه المبالغ وتكون لديها الرغبة إما في تسوية المعاملات على أساس صافي القيمة أو تحصيل الموجودات وتسوية المطلوبات بصورة متزامنة.

## (ج) الممتلكات والآلات والمعدات

### الاعتراف والقياس

يتم قياس بنود الممتلكات والآلات والمعدات بالتكلفة ناقصاً الاستهلاك المتراكم وخسائر انخفاض القيمة المتراكمة، في حال وجودها.

تشتمل التكلفة على المصروفات التي تكون منسوبة بصورة مباشرة لحيازة أو إنشاء الموجودات. عندما يكون لأجزاء أحد بنود الممتلكات والآلات والمعدات أعمار إنتاجية مختلفة، يتم احتسابها كبنود منفصلة (مكونات رئيسية) من الممتلكات والآلات والمعدات.

يتم تحديد الأرباح والخسائر من استبعاد أحد بنود الممتلكات والآلات والمعدات من خلال مقارنة المُتحصلات من الاستبعاد مع القيمة الدفترية للممتلكات والآلات والمعدات، ويتم الاعتراف بصافي القيمة ضمن الإيرادات الأخرى في الأرباح أو الخسائر.

### الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز

تقوم الهيئة برسملة كافة التكاليف المرتبطة بالموجودات كأعمال رأسمالية قيد الإنجاز، لحين تاريخ إنجاز وتشغيل هذه الموجودات. يتم تحويل هذه التكاليف من الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز إلى فئة الموجودات المناسبة عند إنجازها وتشغيلها، ويتم احتساب الاستهلاك على أعمارها الاقتصادية الإنتاجية اعتباراً من تاريخ الإنجاز والتشغيل.

### التكاليف اللاحقة

يتم الاعتراف بتكلفة استبدال جزء من أحد بنود الممتلكات والآلات والمعدات بالقيمة الدفترية للأصل المعني إذا كان من المُحتمل أن تتدفق الفوائد الاقتصادية المستقبلية المتضمنة في هذا الجزء إلى الهيئة وكان من الممكن قياس تكلفته بصورة موثوقة. ويتم الاعتراف بتكاليف الخدمة اليومية للممتلكات والآلات والمعدات ضمن الأرباح أو الخسائر عند تكبُدها.

### الاستهلاك

يتم الاعتراف بالاستهلاك ضمن الأرباح أو الخسائر بأقساط متساوية على مدى الأعمار الإنتاجية المُقدرة لكل جزء من أجزاء الممتلكات والآلات والمعدات. تتم مراجعة طُرق الاستهلاك والأعمار الإنتاجية والقيم المتبقية بتاريخ كل تقرير، ويتم تعدلها حيثما يكون مناسباً.

فيما يلي الأعمار الإنتاجية المُقدرة للفترتين الحالية والمقارنة:

| | |
|---|---|
| المباني | 25 - 7 سنة |
| التحسينات على العقارات المستأجرة | 5 سنوات |
| أجهزة الكمبيوتر | 3 سنوات |
| الأثاث والتركيبات | 5 سنوات |
| المعدات المكتبية | 4 سنوات |
| معدات مراقبة التردد | 5 سنوات |
| السيارات | 4 سنوات |

## (د) الموجودات غير الملموسة

يتم قياس الموجودات غير الملموسة التي تم الاستحواذ عليها من قبل الهيئة، والتي لها أعمار إنتاجية محدودة، بالتكلفة ناقصاً الإطفاء المتراكم وخسائر انخفاض القيمة المتراكمة، إن وجدت.

تتم رسملة المصروفات اللاحقة، وذلك فقط عندما تعمل على زيادة المنافع الاقتصادية المُستقبلية المتضمنة في الموجودات المعنية المرتبطة بهذه المصروفات. يتم الاعتراف بكافة المصروفات الأخرى ضمن الأرباح أو الخسائر عند تكبدها.

يتم إطفاء الموجودات غير الملموسة بأقساط متساوية ضمن الأرباح أو الخسائر على مدى أعمارها الإنتاجية المُقدرة اعتباراً من تاريخ تأهيلها للاستخدام. إن الأعمار الإنتاجية المقدرة للموجودات غير الملموسة للفترتين الحالية والمقارنة تمتد من سنة إلى ثلاث سنوات.

## (هـ) انخفاض القيمة

### الموجودات المالية

يتم تقييم الموجودات المالية بتاريخ كل تقرير للتحقق مما إذا كان هناك أي دليل موضوعي على انخفاض قيمتها. يُعتبر أن الأصل المالي قد تعرض لانخفاض القيمة إذا كان هناك أي دليل موضوعي يشير إلى وقوع حدث خسارة بعد الاعتراف المبدئي للأصل وكان لحدث الخسارة تأثير سلبي على التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة لذلك الأصل بحيث يمكن تقديره بصورة موثوقة. قد تتضمن الأدلة الموضوعية على انخفاض قيمة الموجودات المالية التأخر أو التعثر في السداد من قبل المدين أو إعادة جدولة المبلغ المُستحق للهيئة وفقاً لشروط ما كانت الهيئة لتقبلها في ظروف أخرى أو مؤشرات على أن المدين سيتعرض للإفلاس.

يتم الاعتراف بالخسائر ضمن الأرباح أو الخسائر ويتم عكسها في حساب المخصص للذمم المدينة. عندما يتسبب حدث لاحق في تقليص خسائر انخفاض القيمة، يتم عكس هذا التقليص في خسائر انخفاض القيمة من خلال الأرباح أو الخسائر.

### الموجودات غير المالية

يتم بتاريخ كل تقرير مراجعة القيم الدفترية لموجودات الهيئة غير المالية للتحقق مما إذا كان هناك أي مؤشر على انخفاض القيمة. وفي حال وجود مثل ذلك المؤشر، يتم تقدير قيمة الأصل القابلة للاسترداد.

تتمثل القيمة القابلة للاسترداد لأصل ما أو الوحدة المنتجة للنقد بالقيمة من الاستخدام أو القيمة العادلة، ناقصاً تكاليف البيع، أيهما أكبر. عند تقييم القيمة من الاستخدام، يتم تخفيض التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة إلى قيمتها الحالية باستخدام معدل خصم يعكس تقييمات السوق الحالية للقيمة الزمنية للمال والمخاطر المحددة للأصل المعني. يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة عندما تزيد القيمة الدفترية لأصل ما عن قيمته القابلة للاسترداد. يتم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة ضمن الأرباح أو الخسائر.

يتم تقييم خسائر انخفاض القيمة المعترف بها في فترات سابقة، إن وجدت، في تاريخ كل تقرير للتحقق من وجود أي مؤشرات على تقليص خسائر انخفاض القيمة أو توقفها. يتم عكس خسائر انخفاض القيمة عندما يكون هناك تغير في التقديرات المستخدمة لتحديد القيمة القابلة للاسترداد. ويتم عكس خسائر انخفاض القيمة فقط إلى الحد الذي لا تزيد معه القيمة الدفترية للأصل المعني عن القيمة الدفترية التي كان سيتم تحديدها، صافية من الاستهلاك أو الإطفاء، إذا لم يكن قد تم الاعتراف بخسائر انخفاض القيمة.

## (و) تعويضات نهاية الخدمة للموظفين

يتم احتساب مخصص تعويضات نهاية الخدمة للموظفين الوافدين على أساس الالتزام الذي قد ينشأ فيما لو تم إنهاء خدمات كافة الموظفين في تاريخ التقرير وفقاً لأحكام وسياسات الموارد البشرية الخاصة بالجهات الاتحادية والصادرة عن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية التي تعد أكثر ملائمةً من قانون العمل الاتحادي لدولة الإمارات العربية المتحدة. تستحق التكاليف المتوقعة لهذه التعويضات على مدى فترة التعيين.

أما بالنسبة للموظفين من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، تساهم الهيئة في برنامج المعاشات الاتحادي بدولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً لأحكام البرنامج.

## (ز) المخصصات

يتم الاعتراف بمخصص ما عندما يكون لدى الهيئة، كنتيجة لحدث سابق، التزام حالي قانوني أو إنشائي يمكن تقديره بصورة موثوقة، ويكون من المحتمل أن يتطلب تدفقات خارجة للمنافع الاقتصادية لتسوية الالتزام.

## (ح) عقود الإيجار التشغيلية

يتم تصنيف عقود إيجار الموجودات التي يحتفظ المؤجر بموجبها بكافة مخاطر وامتيازات الملكية بشكل فعلي كعقود إيجار تشغيلية. يتم الاعتراف بدفعات الإيجار التي تتم بموجب عقود الإيجار التشغيلية ضمن الأرباح أو الخسائر بأقساط متساوية على مدى فترة عقد الإيجار.

## (ط) الإيرادات من المنح الحكومية

يتم الاعتراف بالموجودات والإيرادات الناشئة عن تحويل موجودات من الحكومة في الفترة التي يصبح فيها ترتيب التحويل إلزامياً، باستثناء بعض الخدمات العينية. تعترف الهيئة فقط بتلك الخدمات العينية التي يتم استلامها كجزء من برنامج منظم ويمكن للهيئة تحديد قيمتها العادلة من خلال الرجوع المعدلات السوقية. لا يتم الاعتراف بالخدمات العينية الأخرى.

عندما يخضع التحويل لشروط تتطلب في حال عدم الوفاء بها استعادة المصادر المحولة، تقوم الحكومة بالاعتراف بالالتزام لحين الوفاء بالشروط المعنية.

إن الموجودات والإيرادات التي تم الاعتراف بها كنتيجة لتحويل الموجودات يتم قياسها بالقيمة العادلة للموجودات المعترف بها في تاريخ الاعتراف. يتم قياس الموجودات المالية بقيمتها الإسمية ما لم تكن قيمة المال في ذلك الوقت هامة، وفي هذه الحالة يتم الاعتماد على القيمة الحالية، ويتم احتسابها باستخدام معدل خصم يعكس المخاطر المتضمنة في الاحتفاظ بالموجودات. يتم قياس الموجودات غير المالية بقيمتها العادلة، التي يتم تحديدها بالرجوع إلى القيم السوقية الملحوظة أو من خلال تقييم مستقل يتم إجراؤه من قبل أحد أعضاء التقييم المتخصصين. يتم الاعتراف بالذمم المدينة عندما يتم تنفيذ ترتيب التحويل الإلزامي، حتى لو لم يتم استلام النقد أو الموجودات الأخرى.

هذا ولم تغير الهيئة سياساتها المحاسبية فيما يتعلق بالاعتراف وقياس الإيرادات من المنح الحكومية. حصلت الهيئة في الماضي على موجودات في شكل أرض من حكومة أبوظبي وحكومة دبي بغرض بناء مكاتبها. تم الاعتراف بهذه الأرض المستلمة في البيانات المالية بالقيمة الإسمية.

## (ي) التراخيص والتصاريح

### رسوم استخدام مجال التردد

يتم الاعتراف برسوم استخدام مجال التردد عندما يكون بالإمكان قياس الأساس الذي ترتكز عليه هذه الرسوم، وفقاً للاتفاقيات ذات الصلة، ويكون من المرجح أن تتدفق المنافع الاقتصادية المرتبطة بهذه الرسوم للهيئة.

يتم الاعتراف بهذه الرسوم كما ورد في الاتفاقية بأقساط متساوية على مدى فترة العقد.

### رسوم منح الأرقام

يتم الاعتراف برسوم منح الأرقام على تخصيص الأرقام بأقساط متساوية على مدى فترة التخصيص.

### رسوم اسم الملكية

يتم الاعتراف برسوم اسم الملكية بأقساط متساوية عندما يكون بالإمكان قياس الأساس الذي ترتكز عليه هذه الرسوم بصورة موثوقة، وفقاً للاتفاقيات ذات الصلة، ويكون من المرجح أن تتدفق للهيئة المنافع الاقتصادية المرتبطة بهذه الرسوم.

### رسوم التطبيق

يتم الاعتراف برسوم التطبيق عندما يتم استلام التطبيق من قبل العميل.

### رسوم الترخيص والتسجيل

يتم الاعتراف برسوم الترخيص والتسجيل بأقساط متساوية عندما يكون بالإمكان قياس الأساس الذي ترتكز عليه هذه الرسوم، وفقاً للاتفاقيات ذات الصلة، ويكون من المرجح أن تتدفق للهيئة المنافع الاقتصادية المرتبطة بهذه الرسوم.

### (ك) مساهمات صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يتم الاعتراف بالمساهمات المقدمة من حاملي التراخيص بصورة سنوية، بناءً على المساهمة المقدمة من قبل مُشغلي الاتصالات المتمثلة بنسبة 1٪ من إجمالي إيرادات المشغلّين.

### (ل) المخالفات والغرامات

يتم الاعتراف بالمخالفات والغرامات ضمن الأرباح والخسائر وفقاً للاتفاقيات ذات الصلة، ويكون من المرجح أن تتدفق للهيئة المنافع الاقتصادية المرتبطة بهذه المخالفات والغرامات.

### (م) إيرادات التمويل

تتألف إيرادات التمويل من إيرادات الفائدة من الصناديق المستثمر بها، ويتم الاعتراف بها عند استحقاقها ضمن الأرباح أو الخسائر، وذلك باستخدام طريقة الفائدة الفعلية.

## 4 المعايير والتفسيرات الجديدة التي لم يتم تفعيلها حتى الآن

هناك عدد من المعايير الجديدة والتعديلات على المعايير والتفسيرات التي لم يتم تفعيلها على الفترات السنوية التي تبدأ بعد 1 يناير 2013، ولم يتم تطبيقها عند إعداد هذه البيانات المالية. من غير المتوقع أن يكون لهذه المعايير والتفسيرات الجديدة تأثير هاماً على البيانات المالية للهيئة.

## 5 معلومات حول بيان مقارنة الموازنة التقديرية والمبالغ الفعلية

(أ) تم إعداد موازنة الهيئة على أساس الاستحقاق باستخدام التصنيف المرتكز على طبيعة المصروفات، وتشمل الفترة ذاتها (1 يناير حتى 31 ديسمبر) كما في البيانات المالية. تم اعتماد الموازنة من قبل مجلس الإدارة.

(ب) تنشأ الفروقات الزمنية عندما تختلف فترة الموازنة عن فترة التقرير التي يتم عكسها في البيانات المالية. لا توجد هناك فروقات زمنية لدى الهيئة.

(ج) يتم تحميل إضافات الممتلكات والمعدات والموجودات غير الملموسة على الموازنة التقديرية عند رسملة الموجودات.

(د) تنشأ الفروقات الشكلية عندما لا تتضمن الموازنة برنامج/ نشاط أو منشأة تُشكل جزءاً من الشركة التي يتم إعداد بياناتها المالية. لا توجد هناك أية فروقات شكلية.

## 6 التراخيص والتصاريح

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| رسوم استخدام مجال التردد والتراخيص ذات الصلة | **304,071,328** | 294,387,905 |
| رسوم منح الأرقام | **97,691,001** | 96,738,611 |
| بيع أسماء الملكية | **10,460,694** | 9,713,293 |
| رسوم الطلبات والتسجيل | **3,784,421** | 3,342,908 |
| رسوم الترخيص | **3,636,650** | 3,593,485 |
| | **419,644,094** | 407,776,202 |

## 7 الممتلكات والآلات والمعدات

يتم الاعتراف برسوم منح الأرقام على تخصيص الأرقام بأقساط متساوية على مدى فترة التخصيص.

| | المباني درهم | التحسينات على العقارات المستأجرة درهم | أجهزة الـكمبيوتر درهم | الأثاث والتركيبات درهم |
|---|---|---|---|---|
| **التكلفة** | | | | |
| في 1 يناير 2012 | 112,525,186 | 6,739,389 | 17,785,579 | 7,315,398 |
| الإضافات | 96,089 | - | 3,237,385 | 6,219,481 |
| الاستبعادات | 101,158,264 | - | - | 3,117,059 |
| **في 31 ديسمبر 2012** | **213,779,539** | **6,739,389** | **21,022,964** | **16,651,938** |
| في 1 يناير 2013 | 213,779,539 | 6,739,389 | 21,022,964 | 16,651,938 |
| الإضافات | 5,651,198 | - | 6,834,028 | 2,022,988 |
| الاستبعادات | - | - | (2,375) | - |
| المشطوبات | - | (6,739,389) | (693,531) | (4,131,277) |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **219,430,737** | **-** | **27,161,086** | **14,543,649** |
| الاستهلاك | | | | |
| في 1 يناير 2012 | 2,130,914 | 5,320,342 | 14,186,163 | 3,642,386 |
| الاستهلاك المحمل على السنة | 6,666,004 | 929,837 | 2,989,351 | 2,088,144 |
| **في 31 ديسمبر 2012** | **8,796,918** | **6,250,179** | **17,175,514** | **5,730,530** |
| في 1 يناير 2013 | 8,796,918 | 6,250,179 | 17,175,514 | 5,730,530 |
| الاستهلاك المحمل على السنة | 10,095,855 | 321,613 | 2,718,204 | 2,908,294 |
| الاستبعادات | - | - | (1,122) | - |
| المشطوباتالسنة | - | (6,571,792) | (693,531) | (4,034,225) |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **18,892,773** | **-** | **19,199,065** | **4,604,599** |
| صافي القيمة الدفترية | | | | |
| في 31 ديسمبر 2012 | 204,982,621 | 489,210 | 3,847,450 | 10,921,408 |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **200,537,964** | **-** | **7,962,021** | **9,939,050** |

تم إنشاء مباني على قطع من الأراضي المستلمة من حكومتي دبي وأبوظبي (راجع أيضاً الإيضاح 14).

| المعدات المكتبية درهم | معدات مراقبة التردد درهم | السيارات درهم | الأعمال الرأسمالية قيد الإنجاز درهم | الإجمالي درهم |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| 7,395,614 | 21,603,446 | 396,700 | 99,321,611 | 273,082,923 |
| 1,584,812 | - | 121,500 | 10,004,818 | 21,264,085 |
| 4,212,607 | - | - | (108,487,930) | - |
| **13,193,033** | **21,603,446** | **518,200** | **838,499** | **294,347,008** |
| 13,193,033 | 21,603,446 | 518,200 | 838,499 | 294,347,008 |
| 1,365,304 | - | 158,000 | 540,985 | 16,572,503 |
| - | - | (79,200) | - | (81,575) |
| (528,606) | - | - | (1,360,380) | (13,453,183) |
| **14,029,731** | **21,603,446** | **597,000** | **19,104** | **297,384,753** |
| | | | | |
| 3,104,452 | 8,298,332 | 286,222 | - | 36,968,811 |
| 1,984,634 | 4,319,449 | 84,323 | - | 19,061,742 |
| **5,089,086** | **12,617,781** | **370,545** | **-** | **56,030,553** |
| 5,089,086 | 12,617,781 | 370,545 | - | 56,030,553 |
| 2,841,301 | 3,558,916 | 75,709 | - | 22,519,892 |
| - | - | (79,200) | - | (80,322) |
| (424,690) | - | - | - | (11,724,238) |
| **7,505,697** | **16,176,697** | **367,054** | **-** | **66,745,885** |
| | | | | |
| 8,103,947 | 8,985,665 | 147,655 | 838,499 | 238,316,455 |
| **6,524,034** | **5,426,749** | **229,946** | **19,104** | **230,638,868** |

## 8 الموجودات غير الملموسة

تتألف الموجودات غير الملموسة من برامج الكمبيوتر.

| | درهم |
|---|---|
| **التكلفة** | |
| في 1 يناير 2012 | 25,638,205 |
| الإضافات | 2,765,376 |
| **في 31 ديسمبر 2012** | **28,403,581** |
| في 1 يناير 2013 | 28,403,581 |
| الإضافات | 4,222,503 |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **32,626,084** |
| **الإطفاء** | |
| في 1 يناير 2012 | 18,178,337 |
| المحمل على السنة | 5,901,178 |
| **في 31 ديسمبر 2012** | **24,079,515** |
| في 1 يناير 2013 | 24,079,515 |
| المحمل على السنة | 4,010,771 |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **28,090,286** |
| **صافي القيمة الدفترية** | |
| في 31 ديسمبر 2012 | 4,324,066 |
| **في 31 ديسمبر 2013** | **4,535,798** |

## 9 الذمم المدينة التجارية والأخرى

| | 2012 درهم | 2011 درهم |
|---|---|---|
| الذمم المدينة التجارية | **1,047,441,799** | 816,733,494 |
| المبالغ المدفوعة مقدماً | **5,978,593** | 4,821,210 |
| الذمم المدينة الأخرى | **22,833,041** | 29,805,997 |
| | **1,076,253,433** | 851,360,701 |

1 يُستحق للهيئة من اتصالات مبلغ 528 مليون درهم (2012: 467 مليون درهم) متعلق بمبالغ مستحقة القبض خاصة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي كانت مستحقة منذ الفترات التي تبدأ اعتباراً من 2009. يتمثل معظم المبلغ المستحق في نسبة الإيرادات الدولية التي حققتها شركة اتصالات والتي لا يزال يتم التفاوض بشأنها. ترى إدارة الهيئة أنه يمكن تحصيل المبلغ المستحق بالكامل، ومن ثم لم يتم الاعتراف بمخصص من قبل الإدارة.

## 10 النقد والأرصدة المصرفية

| | 2013 درهم | 2012 درهم |
|---|---|---|
| النقد في الصندوق | **36,000** | 39,259 |
| الأرصدة المصرفية | **121,203,690** | 29,587,605 |
| النقد وما يعادله لغرض بيان التدفقات النقدية | **121,239,690** | 29,626,864 |
| ودائع لأجل | **1,786,000,000** | 1,607,931,125 |
| | **1,907,239,690** | 1,637,557,989 |

تتمثل الودائع لأجل في ودائع ذات أجل محدد وتتراوح فترات استحقاقها ما بين 3 إلى 12 شهراً، ويتم إيداعها لدى بنوك محلية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. تحقق هذه الودائع فائدة سنوية بمعدل يتراوح ما بين 1.4٪ إلى 2.24٪ (2012: 2٪ إلى 3.5٪).

## 11 تعويضات نهاية الخدمة للموظفين

| | 2013 درهم | 2012 درهم |
|---|---|---|
| في 1 يناير | **9,473,719** | 6,526,528 |
| المخصص المرصود خلال السنة | **1,934,370** | 3,713,522 |
| المدفوع خلال السنة | **(3,771,641)** | (766,331) |
| **في 31 ديسمبر** | **7,636,448** | 9,473,719 |

## 12 الذمم الدائنة التجارية والأخرى

| | 2013 درهم | 2012 درهم |
|---|---|---|
| الذمم الدائنة التجارية | **39,235,667** | 43,440,917 |
| المطلوبات المستحقة | **137,483,653** | 37,858,469 |
| سلفيات العملاء | **1,659,005** | 1,474,890 |
| | **178,378,325** | 82,774,276 |

## 13 المعاملات مع الأطراف ذات علاقة

### هوية الأطراف ذات علاقة

وفقاً لما ورد في الإيضاح ا، تم تأسيس الهيئة كهيئة اتحادية عامة مستقلة. تقوم الهيئة في سياق الأعمال الاعتيادية بإجراء معاملات مع شركات تخضع لسيطرة مشتركة أو لتأثير هام من قبل الحكومة الاتحادية.

وفقاً للمعيار رقم 20 من المعايير المحاسبية الدولية المطبقة على القطاع العام "الإفصاحات عن الأطراف ذات العلاقة"، اختارت الهيئة عدم الإفصاح عن المعاملات مع مؤسسات القطاع العام الأخرى. تتمثل طبيعة المعاملات بين الهيئة وهذه الأطراف ذات العلاقة في تحقيق إيرادات من التراخيص والتصريحات وتلقي مساهمات صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تتوافق هذه المعاملات مع العلاقات التشغيلية الاعتيادية بين المنشآت ويتم تنفيذها وفقاً للشروط والأحكام التي تُطبق على مثل هذه المعاملات في ظل هذه الظروف.

### تعويضات موظفي الإدارة الرئيسيين

فيما يلي مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وموظفي الإدارة الرئيسيين خلال السنة:

| | **2013 درهم** | 2011 درهم |
|---|---|---|
| امتيازات قصيرة الأجل | **10,910,714** | 9,142,822 |
| مكافآت ما بعد الخدمة | **661,418** | 513,725 |
| **الرصيد كما في 31 ديسمبر** | **11,572,132** | 9,656,547 |

## 14 الإيرادات من المنح الحكومية

حصلت الهيئة في السنوات السابقة على قطع أراضي من حكومة أبوظبي وحكومة دبي كمنح حكومية بغرض إنشاء مباني للمكاتب. وبالتالي، فقد تم تصنيف هذه الأراضي كممتلكات وآلات ومعدات. تم تسجيل كلاً من المنحة والأرض ضمن البيانات المالية بالقيمة الاسمية.

## 15 الالتزامات

### التزامات المصروفات الرأسمالية

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| **المُتعهد بها والمُتعاقد عليها** | **10,000,000** | 5,000,000 |

### التزامات عقود الإيجار التشغيلية

فيما يلي الحد الأدنى لقيمة دفعات الإيجار المستقبلية مستحقة الدفع بموجب عقود الإيجار التشغيلية كما في تاريخ التقرير:

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| **مستحقة الدفع خلال سنة واحدة** | **315,000** | 225,000 |

## 16 التقديرات والأحكام المحاسبية

عند تطبيق السياسات المحاسبية للهيئة، والمبينة في إيضاح 3، قامت الإدارة بوضع تقديرات وأحكام في المجالات التالية التي لها التأثير الأكبر على قيم الموجودات والمطلوبات المعترف بها في البيانات المالية. يتم تقييم التقديرات والأحكام بصورة مستمرة وهي ترتكز على الخبرات السابقة وعوامل أخرى، بما في ذلك توقعات الأحداث المستقبلية، التي يُعتقد أنها معقولة في ظل الظروف الراهنة.

### انخفاض قيمة الموجودات

تقوم الإدارة بتاريخ كل تقرير بالتحقق مما إذا كان هناك أية مؤشرات على احتمال تعرض موجوداتها لانخفاض القيمة. في حال وجود هذا المؤشر، يتم تقدير قيمة الأصل القابلة للاسترداد. استناداً إلى تقييم الظروف الراهنة في تاريخ التقرير، خلصت الإدارة، إلى عدم وجود أية مؤشرات على احتمال تعرض موجوداتها لانخفاض القيمة.

### خسائر انخفاض قيمة الذمم المدينة

تقوم الهيئة بمراجعة ذممها المدينة لتقييم انخفاض القيمة مرة واحدة على الأقل سنوياً. إن مخاطر الائتمان التي تتعرض لها الهيئة منسوبة بشكل أساسي إلى ذممها المدينة. لتحديد مدى ضرورة إدراج خسائر انخفاض القيمة ضمن الأرباح أو الخسائر، تقوم الهيئة بوضع الأحكام للتحقق مما إذا كانت هناك أية بيانات ملحوظة تشير إلى وجود انخفاض يمكن قياسه في التدفقات النقدية المستقبلية المقدرة. وبالتالي، يتم رصد مخصص لانخفاض القيمة عند وجود ظرف أو حدث محدد نتج عنه خسارة ويعتبر، اعتماداً على الخبرة السابقة، بمثابة دليل على انخفاض القدرة على استرداد التدفقات النقدية.

### الأعمار الإنتاجية المقدرة للممتلكات والآلات والمعدات والموجودات غير الملموسة

تقوم إدارة الهيئة بتحديد الأعمار الإنتاجية والقيم المتبقية لبنود الممتلكات والآلات والمعدات والموجودات غير الملموسة استناداً إلى الاستخدام المزمع للموجودات والأعمار الإنتاجية الاقتصادية المتوقعة لتلك الموجودات. إن التغيرات اللاحقة في الظروف مثل الاستخدام المستقبلي للموجودات المعنية قد يؤدي إلى اختلاف الأعمار الإنتاجية أو القيم المتبقية الفعلية عن التقديرات الأولية. راجع الإيضاح 3 (ج) حول الأعمار الإنتاجية المقدرة للممتلكات والآلات والمعدات.

## 17 الأدوات المالية وإدارة المخاطر

تتعرض الهيئة للمخاطر التالية نتيجة العمليات التشغيلية التي تقوم بتنفيذها:

- مخاطر الائتمان
- مخاطر السيولة
- مخاطر السوق

تتمثل سياسة الهيئة في عدم التضارب في المخاطر المالية. وبالتالي، تقتضي الإدارة المالية للهيئة بشكل حصري إدارة والحد من المخاطر المالية التي تنشأ كنتيجة مباشرة عن عمليات الهيئة.

يقدم هذا الإيضاح معلومات حول تعرض الهيئة للمخاطر التي تنشأ من استخدام أدوات مالية، ويصف أغراض الهيئة وسياساتها والإجراءات المتبعة من قبلها لقياس وإدارة هذه المخاطر. تم إدراج المزيد من الإفصاحات الكمية ضمن هذه البيانات المالية.

### مخاطر الائتمان

تشير مخاطر الائتمان إلى المخاطر التي قد تنتج عن عجز الطرف المقابل عن الوفاء بالتزاماته التعاقدية ويترتب على ذلك تكبد الهيئة خسارة مالية، وتنشأ مخاطر الائتمان بصورة رئيسية من الذمم المدينة التجارية.

الذمم المدينة التجارية

فيما يلي أعمار الذمم المدينة التجارية في تاريخ التقرير:

| | الإجمالي | لم تتجاوز موعد استحقاقها ولم تتعرض لانخفاض القيمة | لم تتعرض لانخفاض القيمة ولكنها متأخرة السداد من | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 60 – 30 يوم | 61 يوم فأكثر |
| 2013 | 1,047,441,799 | 512,228,980 | 102,503 | 535,110,316 |
| 2012 | 816,733,494 | 406,332,305 | 4,852,741 | 405,548,448 |

تشتمل الذمم المدينة التجارية بصورة أساسية على المبالغ المستحقة من "اتصالات" و "دو" (راجع الإيضاح 9)، وهما يمثلان مؤسستان حكوميتان اتحاديتان.

تقوم الإدارة بصورة مستمرة بمراجعة وتقييم مخاطر الائتمان، كما تقوم برصد مخصص لانخفاض القيمة بحيث يمثل تقديرها للخسائر المتكبدة فيما يتعلق بذممها المدينة التجارية. نظراً لطبيعة علاقة الهيئة مع "اتصالات" و"دو" وبناءً على الخبرة السابقة، فإنه من المتوقع أن يتم استرداد المبالغ متأخرة السداد بالكامل. وبالتالي، لا ترى الإدارة ضرورة لرصد مخصص لانخفاض القيمة فيما يتعلق بهذه الذمم المدينة.

### مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في المخاطر التي قد تنتج عن عدم قدرة الهيئة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها. يهدف منهج الهيئة فيما يتعلق بإدارة مخاطر السيولة إلى ضمان امتلاكها دائماً سيولة كافية للوفاء بالتزاماتها عند استحقاقها، في ظل كل من الظروف العادية والظروف الحرجة، دون تكبد خسائر غير مقبولة أو تعرض سمعة الهيئة للخطر. كما تحرص الهيئة على ضمان امتلاكها السيولة الكافية عند الطلب للوفاء بمصروفاتها التشغيلية المتوقعة.

يوضح الجدول أدناه بيان استحقاق المطلوبات المالية في تاريخ التقرير:

| | أقل من 3 أشهر درهم | من سنة إلى 5 سنوات درهم | الإجمالي درهم |
|---|---|---|---|
| **31 ديسمبر 2013** | | | |
| الذمم الدائنة التجارية | 39,235,667 | - | 39,235,667 |
| المحتجزات | - | 4,963,381 | 4,963,381 |
| | **39,235,667** | **4,963,381** | **44,199,048** |
| **31 ديسمبر 2012** | | | |
| الذمم الدائنة التجارية | 43,440,917 | - | 43,440,917 |
| المحتجزات | - | 4,828,566 | 4,828,566 |
| | 43,440,917 | 4,828,566 | 48,269,483 |

### مخاطر السوق

تتمثل مخاطر السوق في مخاطر تأثير التغيرات في أسعار السوق، مثل أسعار صرف العملات الأجنبية وأسعار الفائدة على إيرادات الهيئة أو قيمة ما تحتفظ به من أدوات مالية. إن الهدف من إدارة مخاطر السوق هو إدارة التعرض لمخاطر السوق والتحكم في ضمن الحدود المقبولة مع تحقيق أعلى عائد ممكن.

#### مخاطر العملات

يُعد تعرض الهيئة لمخاطر العملات محدوداً حيث تتم معظم معاملات الهيئة بالدرهم الإماراتي، كما أن الجزء الأكبر من الموجودات والمطلوبات المالية بالدرهم الإماراتي.

#### مخاطر أسعار الفائدة

تتمثل مخاطر أسعار الفائدة في مخاطر تقلب القيمة العادلة أو التدفقات النقدية المستقبلية للأدوات المالية نتيجة للتغيرات في أسعار الفائدة لدى السوق. لا يوجد لدى الهيئة أية التزامات تترتب عليها فائدة، كما أن موجوداتها التي تخضع لفائدة تنطوي على معدلات فائدة ثابتة، وبالتالي فإن الهيئة لا تتعرض لمخاطر أسعار الفائدة.

#### القيم العادلة

لا تختلف القيم العادلة للموجودات والمطلوبات المالية بشكل مادي عن القيم الدفترية كما في تاريخ بيان المركز المالي.

## 18 الفائض المتراكم

يشتمل الفائض المتراكم البالغ 2.994.412.161 درهم (31 ديسمبر 2012: 2.604.248.559 درهم) على مبلغ 2.579.306.131 درهم (31 ديسمبر 2012: 2.257.023.558 درهم) منسوب إلى صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (راجع إيضاح 19). تحرص الهيئة على أن يكون الفائض المنسوب إلى صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوفراً بصورة حصرية لتلبية أهداف صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## 19 صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

قامت اللجنة العليا للمراقبة على قطاع الاتصالات بتأسيس صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بموجب القرار الصادر عن اللجنة رقم 1 لسنة 2005، وذلك بغرض الترويج لأبحاث الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم تمويل صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مساهمات مشغلي خدمات الاتصالات مثل "اتصالات" و"دو"، ما يعادل 1٪ من إجمالي إيرادات مشغلي خدمات الاتصالات.

فيما يلي التفاصيل المالية لصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من واقع دفاتر الهيئة:

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| الإيرادات | **496,525,580** | 427,878,160 |
| إيرادات الفائدة المتعلقة بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالاتالاتصالات | **24,399,923** | 33,402,477 |
| المصروفات[1] | **(198,642,930)** | (65,694,628) |
| الفائض | **322,282,573** | 395,586,009 |
| **الذمم المدينة** | 1,024,791,868 | 811,658,727 |

[1] تتألف مصروفات السنة مما يلي:

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| تكلفة الموظفين | **5,753,939** | 4,130,467 |
| المنح والمنح الدراسية | **187,558,700** | 51,723,863 |
| أخرى | **5,330,291** | 9,840,298 |
| | 198,642,930 | 65,694,628 |

فيما يلي الحركات في رصيد الفائض المتراكم المتعلق بصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

| | **2013 درهم** | 2012 درهم |
|---|---|---|
| في 1 يناير | **2,257,023,558** | 1,861,437,549 |
| الفائض للسنة | **322,282,573** | 395,586,009 |
| **في 31 ديسمبر** | 2,579,306,131 | 2,257,023,558 |