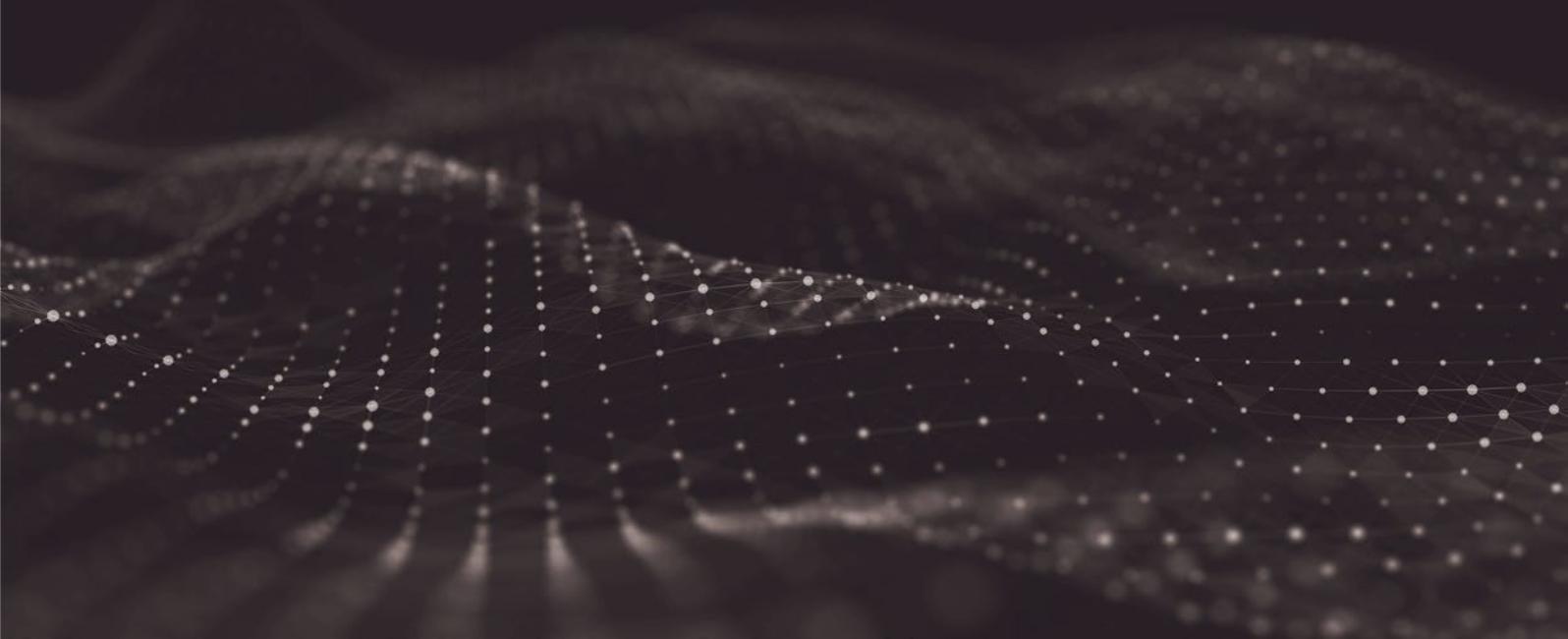


٢٠٢٠

التقرير السنوي



المحتوى

رسالة رئيس
مجلس الإدارة / 02

رسالة المدير
العام / 04

أبرز الإنجازات الإقليمية
والدولية لعامي ٢٠١٥-٢٠١٦ / 06

صندوق تطوير قطاع الاتصالات
وتقنية المعلومات / 10

إدارة الاستراتيجية
والمستقبل / 21

إدارة التطوير / 27

إدارة شؤون تطوير
التكنولوجيا / 31

إدارة الشؤون التنظيمية / 39

إدارة الطيف الترددي / 42

التدقيق الداخلي
وإدارة المخاطر / 49

إدارة الشؤون
القانونية / 50

إدارة الموارد البشرية / 51

إدارة الاتصال
المؤسسي / 52

رسالة رئيس مجلس الإدارة

نحن في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومنذ بواكير مسيرة النهضة التي أطلقها القادة الأوائل رحمهم الله، تعلمنا أن النظر إلى المستقبل لا يكون فاعلاً إلى بمقدار ما نبذل من جهد لاستشراف ذلك المستقبل والإسهام في صناعته. من هنا فإن كتابة تقرير كالذي بين أيديكم، لا يعني الحديث عن منجزات مضت وتحققت، بقدر ما يعني التأسيس لما سيأتي من محطات على طريق طويل وممتد وصولاً لتحقيق أهدافنا الوطنية العليا.

إن التقرير السنوي للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات للعام ٢٠١٦، هو في جوهره استعراض للأسس التي سننطلق منها لتطوير برامج عملنا للعام ٢٠١٧ وما بعده. فصناعة الإنجازات ليست أمراً منقطع الصلة بالماضي، بل هي عملية متواصلة تؤسس على ما فات، وتستشرف ما هو آت.

بين دفتي هذا التقرير، تكمن مسيرة حافلة بالعمل، ما تقوم به الهيئة من جهود، إنما هو رافد من روافد العمل الوطني العام، الذي نتشارك فيه مع الجهات الحكومية وغير الحكومية الأخرى، استلهاماً لتوجيهات قيادتنا الرشيدة، وتحقيقاً لرؤيتنا الوطنية بأن تكون دولة الإمارات من أفضل الدول في العالم متمنياً التوفيق لغريق الهيئة في الأعوام المقبلة.

رئيس مجلس الإدارة

رسالة رئيس مجلس الإدارة

إننا في الهيئة العامة
لتنظيم قطاع الاتصالات إذ
ننظر بعين الرضا تجاه ما
حققناه من إنجازات خلال
العام الماضي، ندرك في
الوقت نفسه أن النجاحات
المتحققة ليست إلا محفزات
إلى ما هو آت، وأن النجاح
الأكبر هو الذي لم يأت بعد.



ففي مؤشر الجاهزية الشبكية، تصدرت دولة الإمارات المنطقة العربية، وحصلت على المركز ٢٦ عالمياً وفقاً للتقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي الذي يقيس قدرة الاقتصادات الوطنية على الانتفاع من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لزيادة المنافسة والتطور. وقد تصدرت الإمارات دول العالم في أربعة مؤشرات ذات صلة، إذ احتلت المرتبة الأولى في تأثير استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الخدمات الحكومية، ونجاح الحكومة في ترويج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للمستقبل، ونسبة تغطية شبكة الهاتف النقال للسكان.

وبالنظر إلى أن المستهدف الوطني لهذا المؤشر هو أحد المراكز العشرة الأولى على مستوى العالم، فقد بتنا قاب قوسين أو أدنى من تحقيق ذلك المستهدف، وقد عقدنا العزم على أن نعمل بلا كلل ولا ملل للوصول إلى ذلك الهدف بإذن الله.

أما في مؤشر الخدمات الحكومية الذكية، فإن المستهدف الوطني يتمثل في المركز الأول عالمياً بحلول ٢٠٢١، وبحسب نتائج استبيان الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية الصادر في ٢٠١٦، فقد بلغنا المركز الثامن عالمياً في قراءة ذلك المؤشر، أي أننا الآن في تنافس مع الدول الأكثر تقدماً عالمياً في مجال التحول الذكي للخدمات الحكومية.

إن من يتأمل في حيثيات هذين المؤشرين يدرك مدى أهمية موقع الهيئة في خريطة العمل الحكومي بدولتنا الحبيبة، ففي العصر الراهن باتت الاتصالات والمعلومات هي عصب التطور في مختلف المجالات العلمية والتعليمية والاقتصادية والصناعية والأمنية وغيرها.

نحن في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات نفتخر بأننا نعمل على مسارين متلازمين أحدهما يتمثل في تنظيم قطاع الاتصالات والثاني يتعلق بتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الذكي. وما بين "التنظيم" و"التمكين" ثمة عشرات المبادرات والمشاريع والأنشطة والفعاليات التي تصب كلها في اتجاه واحد: زيادة دولة الإمارات ورفعتها وسعادتها شعبيها تنفيذاً لتوجيهات قيادتنا الرشيدة.

ويضاف إلى ذلك جهود الهيئة في ترسيخ المكانة الرائدة لدولة الإمارات على الخريطة العالمية من خلال الانضمام والمشاركة في الكثير من الفعاليات الدولية المرموقة. وفي هذا السياق كان لي شرف تمثيل الهيئة لدى انضمامها للمرة الأولى لعضوية اللجنة الدولية للأمم المتحدة عن التنمية المستدامة والنطاق العريض. كما جرى تكريم دولة الإمارات ممثلة بالهيئة لحصولها على جائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات عن فئة "التعاون الدولي بالمنطقة".

وفي السياق نفسه أيضاً، استضافة الهيئة ورشة عمل دولية هي الأولى من نوعها في المنطقة حول المؤشرات الدولية، وذلك بالتعاون مع مكتب تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات. وفي مايو ٢٠١٦ شاركنا في دورة مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات حيث تم اعتماد ورقة الإمارات حول التحول إلى التصويت الذكي.

هذه مجرد إضاءات سريعة على بعض المحطات، والباقي في ثنايا هذا التقرير الذي يضيء على مسيرة الهيئة في ٢٠١٦. بقي أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى الزملاء جميعاً، وأحثهم على المزيد من البذل والعطاء والتميز، فالمهمات التي تنتظرنا في ٢٠١٧ وما بعده لا تقل جسامة وتحدياً، ونحن وإياكم لها بإذن الله، بما نمتلك من عزيمة وحب لهذا الوطن وولاء لقيادته الحكيمة.

حمد عبيد المنصوري
المدير العام



ومن دواعي فخرنا واعتزازنا أن
كوادر الهيئة أثبتت خلال
العام الماضي أنها على أتم
الاستعداد لمتطلبات المرحلة
المقبلة، وأنها تعمل بروح
الفريق، وانطلاقاً من إدراك تلك
الكوادر بأهمية وحساسية
المرحلة، والمهمات الموكلة
إلينا خلال السنوات المقبلة.

بخطى واثقة، تمضي الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات نحو تحقيق رؤيتها المتمثلة في العمل لتكون الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات. نمضي إلى هذا الهدف مستنديين إلى فريق متميز من الكفاءات المؤهلة والخبرة في مختلف المجالات ذات الصلة، ممن وضعوا نصب أعينهم تحقيق الأهداف العليا لوطنهم وقيادتهم، والعمل بروح العائلة الواحدة التي يؤازر كل عضو فيها بقية الأعضاء.

وبفضل روح التفاني تلك، شكّل العام ٢٠١٦ إضافة نوعية على مسيرة الهيئة منذ تأسيسها في ٢٠٠٣. وبالنظر إلى ما حققناه في هذا السياق، فإننا الآن أكثر تفاعلاً بالوصول إلى مستهدفات مؤشراتنا الاستراتيجية، وفي المقدمة منها مؤشرا الأجندة الوطنية المنبثقان عن رؤية الإمارات ٢٠٢١ وهما: مؤشر الجاهزية الشبكية، ومؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية.

أبرز الإنجازات الإقليمية والدولية لعامي ٢٠١٥-٢٠١٦

جائزة ومؤتمر ومعرض الحكومة الإلكترونية لدول المجلس في البحرين

تعد هذه الجائزة واحدة من الجوائز المرموقة نظرا لاعتمادها معايير عالمية في تقييم المشاريع المشاركة، ويشكل فوزنا اليوم بهذه الشهادة التقديرية مصدر فخر بالنسبة لنا كونه يشكل تتويجا لجهود فريق عمل الهيئة بشكل عام، وفريق عمل مركز الإبداع على وجه التحديد. ونتطلع مستقبلا إلى تعزيز الدور المرسوم لهذا المستقبل وفقا لما هو مرسوم له في استراتيجية عمل الهيئة من خلال تقديم المزيد من الدورات التدريبية وورش العمل التي تصب جميعها في تعزيز ونشر ثقافة ومفهوم الابتكار في جميع مفاصل العمل



حفل توزيع جوائز الحكومة الإلكترونية في
نوفمبر ٢٠١٥ بمملكة البحرين

أبرز الإنجازات الإقليمية والدولية لعامي ٢٠١٥-٢٠١٦

عضوية اللجنة الدولية للأمم المتحدة عن التنمية المستدامة والنطاق العريض

يؤكد هذا الاختيار على ثقة مجتمع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الدولي بالدور المحوري والرائد الذي تلعبه دولة الإمارات العربية المتحدة في هذا المجال. ولقد جاءت هذه الثقة بناء على الكم الكبير من المبادرات النوعية التي طرحتها الدولة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والهادفة إلى تطوير جهود الاتحاد الدولي للاتصالات وتعزيز مكانته بصفته المنظمة الدولية المسؤولة عن شؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العالم. وقد تعززت هذه الثقة من خلال استضافة الدولة للعديد من مؤتمرات الاتحاد الدولي للاتصالات التي نجم عنها إقرار العديد من القوانين والتشريعات الهامة التي تصب في خدمة نشر المعرفة الرقمية في كافة أنحاء العالم



انضمام دولة الإمارات في عام ٢٠١٥ ممثلة بسعادة
المدير العام حمد المنصوري ولأول مرة لعضوية اللجنة
الدولية للأمم المتحدة عن التنمية المستدامة والنطاق
العريض



أبرز الإنجازات الإقليمية والدولية لعامي ٢٠١٥-٢٠١٦



مراسم توقيع مذكرة تفاهم في سبتمبر ٢٠١٥ بين دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة والجمهورية الهندية في مجال الاتصالات والمعلومات



شهادة تقدير في مايو ٢٠١٥ من الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات إلى سعادة المدير العام حمد المنصوري



الإعلان في مايو ٢٠١٥ عن رعاية الدولة لاحتفالية مرور ١٥٠ عام على إنشاء منظمة الاتحاد الدولي للاتصالات وتسليم الدولة ممثلة بالهيئة لدرع تذكاري (مجسم مسجّد الشيخ زايد) رحمه الله كهدية للمنظمة



سعادة محمد بن أحمد القمزي يتسلم من الأمين العام للاتحاد في مايو ٢٠١٥ جائزة عن دور الدولة في رئاستها لفريق المجلس المسؤول عن تنظيم احتفالية مرور ١٥٠ عام على إنشاء المنظمة



أصحاب المعالي وزراء الاتصالات والمعلومات بالدول العربية في صورة تذكارية في قصر الإمارات بأبوظبي في سبتمبر ٢٠١٦ أثناء استضافة أعمال الدورة ٢٠ لمجلس وزراء العرب



مشاركة وفد الدولة في أكبر مؤتمرات تقييس الاتصالات وهو الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بتونس في أكتوبر ٢٠١٦ ورعاية الدولة لاحتفالية مكتب القطاع بمرور ٦٠ عام على نشأته

أبرز الإنجازات الإقليمية والدولية لعامي ٢٠١٥-٢٠١٦



حفل تكريم دولة الإمارات ممثلة بالهيئة لحصولها على جائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات من الاتحاد الدولي للاتصالات في يونيو ٢٠١٦ عن فئة التعاون الدولي بالمنطقة



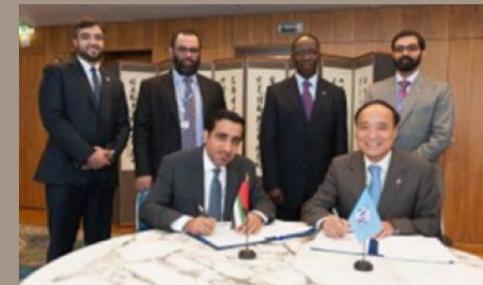
استضافة أولى من نوعها بالمنطقة العربية لورشنة عمل في ديسمبر ٢٠١٦ بدبي حول المؤشرات الدولية من قبل مكتب قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد



مراسم توقيع مذكرة تفاهم في مايو ٢٠١٥ بين الدولة ممثلة بالهيئة ومكتب دبي الذكية والاتحاد الدولي للاتصالات حول إطلاق مشروع تجريبي لدعم دبي مدينة ذكية



مشاركة سعادة المدير العام في دورة مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات في مايو ٢٠١٦ واعتماد المجلس لورقة الإمارات حول التحول إلى التصويت الذكي



مراسم توقيع مذكرة تفاهم في أكتوبر ٢٠١٥ بين دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة والاتحاد الدولي للاتصالات لدعم تنمية الاتصالات في المنطقة العربية وتحديداً الدول الأقل نمواً



حفل استقبال معالي الأمين العام للاتحاد الدولي للاتصالات بأبوظبي في ديسمبر ٢٠١٦ وتسليمه جائزة الاتحاد ومنظمة المرأة العالمية لسمو الشيخ ذياب بن زايد عن فوز صاحبة السمو أم الإمارات في جائزة تمكين المرأة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

مؤشر الجاهزية الشبكية NRI

وهو مؤشر مركب يقيس مدى الجاهزية الشبكية في الدولة ويتكون المؤشر من أربعة عناصر رئيسية:

البيئة: البيئة التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبيئة الأعمال والإبداع

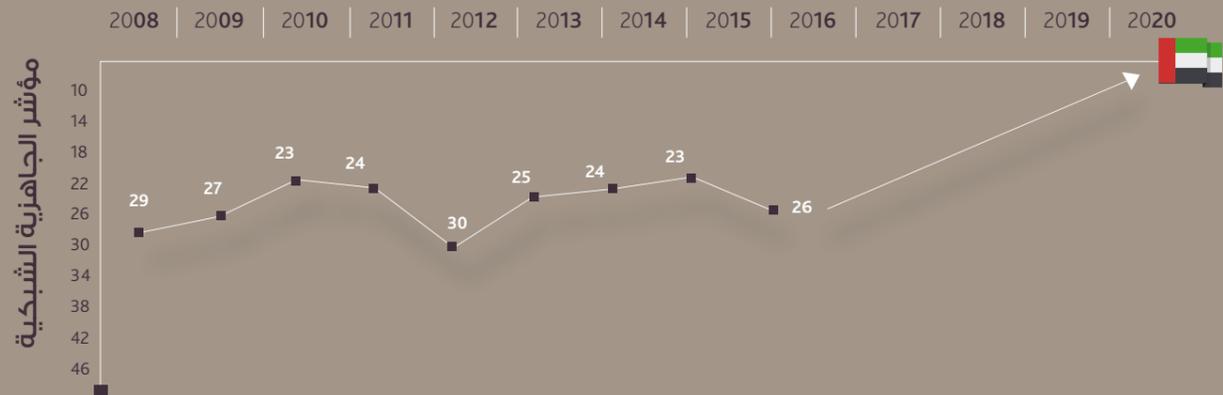
الجاهزية: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإتاحة والخبرات/المهارات المتوفرة في الدولة

الاستخدام: استخدام الأفراد والحكومة ورجال الأعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الأثر: الأثر الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

متوسط ارتفاع مؤشرات الدول الـ ٢٥ الأوائل هو ١% فقط، وأدى إلى تراجع الدولة ٣ مراكز.

ترتيب دولة الإمارات العربية المتحدة في المؤشرات الدولية الهامة الترتيب العالمي



٣٦ مؤشر من أصل ٥٣ مؤشر للدولة لم يتم تحديثه على خلاف معظم هذه الدول.

ليست من مؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية)

وهو مؤشر يقيس مدى تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية (الذكية) من حيث الوفرة والجودة

تحليل مؤشر الجاهزية الشبكية NRI

تبوأَت الدولة المركز الأول بين كافة الدول العربية في دراسة مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI) ٢٠١٦ الذي

أصدره المنتدى الاقتصادي العالمي. والمركز الـ ٢٦ بين كافة الدول التي تم تقييمها والبالغ عددها ١٣٩.

يتولى صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات تمويل المشاريع والمبادرات التي تهدف إلى تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بالدولة، وتشمل نشاطات الصندوق أربعة قطاعات رئيسية هي التعليم والبحث والتطوير والحاضنات والمشاريع الوطنية والتي تشكل اللبنة الأساسية لبناء الاقتصاد المعرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويرسم الصندوق استراتيجيته وألية حوكمته وفقاً لنظامه الأساسي، واستراتيجيته، والأنظمة واللوائح، وقرارات مجلس الأمناء.

مؤشرات:

بلغ إجمالي عدد الطلاب المستفيدين من المنح الدراسية التي قدمها الصندوق خلال العام ٢٠١٦ رقماً قدره ٥٩٥ منحة دراسية مقارنة بـ ٤٥٩ منحة خلال العام ٢٠١٥، في حين وصل عدد الخريجين حتى العام الماضي ١٥٥ خريجاً. وفيما يخص طلبات التمويل فقد تلقى الصندوق ١٢ طلباً من الجهات التعليمية، وبلغ إجمالي المشاريع الطلابية ٢٣ مشروعاً مقابل مشروعات ممولين، وفيما يخص المشاريع البحثية فقد بلغ عدد طلبات التمويل ٣٠ طلباً، في حين وصل عدد المشاريع القائمة إلى ١٤ مشروعاً، مقابل ١١ طلباً لمشاريع تمويل الحاضنات، وبلغ عدد طلبات تمويل المشاريع الصغيرة ٣٠ طلباً والقائمة منها مشروع واحد، وفي السياق ذاته وصل عدد طلبات المشاريع الوطنية إلى ١٣ طلباً والقائمة منها ١١ مشروعاً.

وقد بلغ عدد البعثات الدراسية التي قدمها الصندوق بالتعاون مع مكتب البعثات الدراسية في وزارة شؤون الرئاسة ١٣٥ بعثة، في حين وصل عدد المنح الدراسية للجامعة الأمريكية في الشارقة ١٢٢ منحة و٩٠ منحة لجامعة الشارقة بالإضافة إلى عدد كبير من المنح الدراسية مع جامعات عديدة داخل الدولة ليصل العدد الإجمالي لهذه المنح إلى ٦٤١ منحة.

التقرير التحليلي لنتائج مؤشرات الأجندة الوطنية لعام ٢٠١٦ بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والخاصة

مؤشر الجاهزية الشبكية / مؤشر الخدمات الإلكترونية / الذكية

المؤشرات الخادمة للأولوية الوطنية - بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة

المؤشرات الوطنية المدرجة ضمن المحور الوطني وضمن مسؤولية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات:

| المؤشر | المصدر | النتائج الفعلية ٢٠١٦ | المستهدف ٢٠٢١ | المنسق الرئيسي |
|--|---|----------------------|-----------------|-------------------------------------|
| مؤشر الجاهزية الشبكية (لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) NRI | المنتدى الاقتصادي العالمي / التقرير العالمي حول تكنولوجيا المعلومات | المرتبة ٢٦ عالمياً | من أفضل ١٠ دولة | الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات |
| مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية) | تقرير الأمم المتحدة للجاهزية الإلكترونية | المرتبة ٨ | الأولى عالمياً | الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات |

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

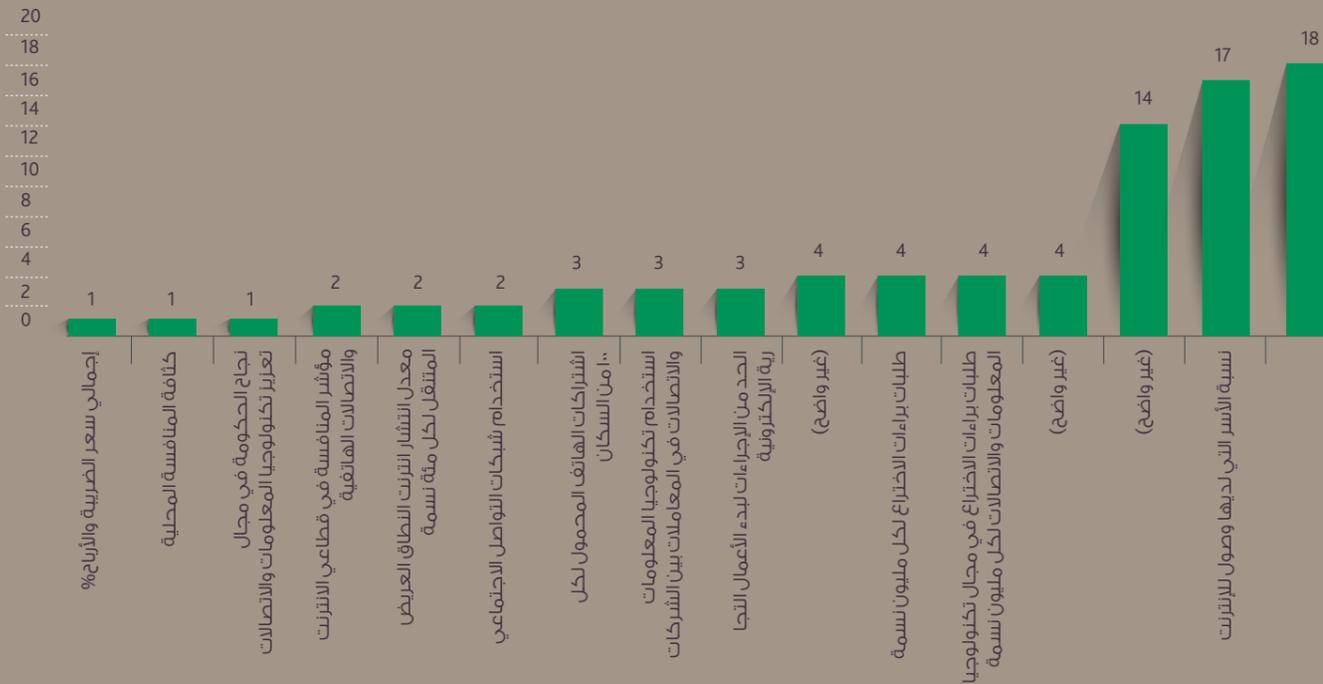
صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

ترتيب الدول في تقرير ٢٠١٦

| الترتيب | الدولة | الدرجة | الترتيب | الدولة | الدرجة |
|---------|----------------------|--------|---------|----------------------|--------|
| 1 | Singapore | 6.024 | 1 | Singapore | 6.036 |
| 2 | Finland | 5.995 | 2 | Finland | 5.956 |
| 3 | Sweden | 5.836 | 3 | Sweden | 5.849 |
| 4 | Netherlands | 5.804 | 4 | Norway | 5.825 |
| 5 | Norway | 5.758 | 5 | United States | 5.824 |
| 6 | Switzerland | 5.682 | 6 | Netherlands | 5.811 |
| 7 | United States | 5.643 | 7 | Switzerland | 5.752 |
| 8 | United Kingdom | 5.624 | 8 | United Kingdom | 5.724 |
| 9 | Luxembourg | 5.616 | 9 | Luxembourg | 5.666 |
| 10 | Japan | 5.606 | 10 | Japan | 5.649 |
| 11 | Canada | 5.531 | 11 | Denmark | 5.604 |
| 12 | Korea, Rep | 5.522 | 12 | Hong Kong SAR | 5.588 |
| 13 | Germany | 5.508 | 13 | Korea, Rep | 5.566 |
| 14 | Hong Kong SAR | 5.506 | 14 | Canada | 5.564 |
| 15 | Denmark | 5.505 | 15 | Germany | 5.554 |
| 16 | Australia | 5.484 | 16 | Iceland | 5.549 |
| 17 | New Zealand | 5.461 | 17 | New Zealand | 5.504 |
| 18 | Taiwan, China | 5.455 | 18 | Australia | 5.492 |
| 19 | Iceland | 5.433 | 19 | Taiwan, China | 5.474 |
| 20 | Austria | 5.394 | 20 | Austria | 5.447 |
| 21 | Israel | 5.358 | 21 | Israel | 5.438 |
| 22 | Estonia | 5.345 | 22 | Estonia | 5.406 |
| 23 | United Arab Emirates | 5.304 | 23 | Belgium | 5.375 |
| 24 | Belgium | 5.293 | 24 | France | 5.342 |
| 25 | Ireland | 5.239 | 25 | Ireland | 5.339 |
| 26 | France | 5.200 | 26 | United Arab Emirates | 5.270 |
| 27 | Qatar | 5.119 | 27 | Qatar | 5.185 |
| 28 | Portugal | 4.910 | 28 | Bahrain | 4.070 |
| 29 | Malta | 4.906 | 29 | Lithuania | 4.917 |
| 30 | Bahrain | 4.897 | 30 | Portugal | 4.916 |

ترتيب الدول في تقرير ٢٠١٥

إنجازات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في ٢٠١٦
المراكز الجديدة التي تم الوصول لها
(تم التقدم ٨٣ مركز في ٢٢ مؤشر (منها ١٢ مؤشر خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات



الإمارات الأولى عربياً، وأفضل من متوسط العشر الأوائل في ٢٦ مؤشراً على بعد ٧٪ من تحقيق هدف الأجندة الوطنية،

حازت دولة الإمارات على المركز الأول عالمياً في ٤ مؤشرات خاصة بقطاع المعلومات والاتصالات

إنجازات الدولة - المراكز المتقدمة للدولة

| | |
|--|---|
| المرتبة الأولى خليجياً وعربياً | 🏆 |
| المرتبة الأولى في ٤ مؤشرات | 📊 |
| ضمن الـ ١٠ الأوائل في ٢٠ من أصل ٥٣ مؤشر (٣٨٪) | 📈 |
| ٢٦ مؤشر (٤٩٪) أعلى من متوسط الدول الـ ١٠ الأوائل | 📊 |
| ٣٧ مؤشر (٧٠٪) أعلى من متوسط دول منظمة التعاون والتنمية | 📈 |
| فقط تحسين بقدر ٧٪ مطلوب على القيمة الإجمالية للمؤشر للوصول إلى العشر الأوائل | 📊 |

مستوى التقدم في أهداف الأجندة الوطنية للمؤشر (الهدف: العشر الأوائل)



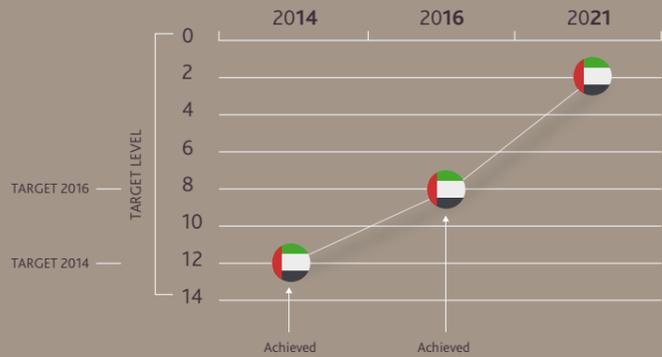
- نجاح الحكومة في مجال تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للمستقبل
- نسبة تغطية شبكة الهاتف المتحرك للسكان

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

جاءت دولة الإمارات ضمن الدول العشر الأوائل في عشرين (٢٠) مؤشر منها ١٢ مؤشر خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الغاية والهدف



مستهدف دولة الإمارات الأولى عالمياً في ٢٠٢١



انتقلت دولة الإمارات العربية المتحدة من المركز الثاني عشر لتتحقق المركز الأول على مستوى العالم بمؤشر قيمته (٠,٨٩١٣) في طريقها لتحقيق أهداف الأمانة الوطنية للدولة، والتي تستهدف تحقيق المركز الأول على مستوى العالم في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية بحلول عام ٢٠٢١، أحد المؤشرات الرئيسية للمؤشر العام لتطور الحكومة الإلكترونية.

(EGDI) الترتيب العالمي لدولة الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

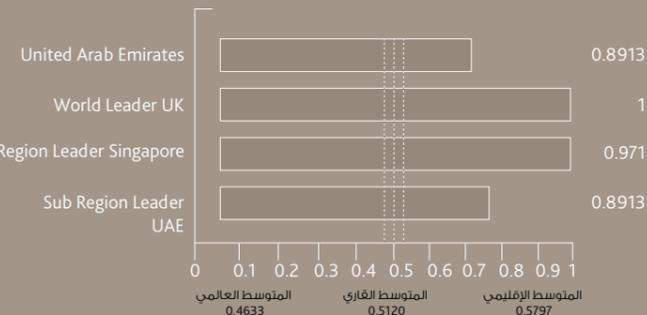


| Year | EGDI Score |
|------|------------|
| 2016 | 29 |
| 2014 | 32 |
| 2012 | 28 |

(EGDI) ٢٠١٦ ترتيب دولة الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الشكل التالي يوضح موقع دولة الإمارات على مستوى العالم والمنطقة ٢٠١٦

| المتسوى | الترتيب | التغير عن ٢٠١٤ |
|----------------------------|---------|----------------|
| على مستوى دول مجلس التعاون | 1 | 1 |
| على مستوى الدول العربية | 1 | 1 |
| على مستوى دول غرب آسيا | 1 | 1 |
| على مستوى دول آسيا | 3 | 2 |
| على مستوى دول العالم | 8 | 4 |



تقدمت دولة الإمارات العربية المتحدة لتتحقق المركز الأول عربياً وإقليمياً في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية، كما دخلت قائمة الدول الأعلى أداءً ٢٠١٦ بتقدمها أربعة مراكز لتتحقق المركز الثامن على مستوى العالم بمؤشر قيمته (٠,٨٩١٣)، حيث يوضح الشكل بأن دولة الإمارات تخطت المتوسط العالمي (٠,٤٦٣٣) وتخطت المتوسط الفاري (٠,٥١٢٠) (كما أنها تخطت المتوسط الإقليمي (٠,٥٧٩٧).

| | | | | | | | |
|----|---|----|---|---|---|---|---|
| 1 | استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة الحكومة | 1 | نجاح الحكومة في مجال تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 1 | أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للمستقبل | 1 | نسبة تغطية شبكة الهاتف المتحرك للسكان (النسبة المئوية للسكان المشمولة بالغطاية) |
| 4 | استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعاملات بين الشركات | 4 | اشتراكات الهاتف المحمول لكل ١٠٠ من السكان | 4 | القوانين المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات | 2 | المشتريات الحكومية لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة |
| 7 | إجمالي سعر الضريبة والأرباح | 7 | توافر رأس المال الاستثماري | 6 | استخدام شبكات التواصل الاجتماعي | 4 | تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات الأساسية |
| 9 | توافر أحدث التقنيات | 8 | كثافة المنافسة المحلية | 7 | تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمات والمنتجات الجديدة | 7 | استيعاب التكنولوجيا على مستوى الشركات |
| 10 | تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نماذج تنظيمية جديدة | 10 | إنتاج الكهرباء، كيلوواط ساعة/الفرد | 9 | الوصول إلى الإنترنت في المدارس | 9 | معدل انتشار إنترنت النطاق العريض المتنقل لكل مائة نسمة |

مؤشرات الجهات الحكومية المساهمة

مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تحليل مؤشر الخدمات الإلكترونية/ الذكية لعام 2016

بخطى واثقة تتقدم دولة الإمارات العربية المتحدة نحو الريادة العالمية في مؤشر الخدمات الذكية، تحقيقاً لواحد من أهداف الأمانة الوطنية.

من المركز ١٢ عالمياً في ٢٠١٤ إلى المركز الثامن في ٢٠١٦ من حيث قيمة المؤشر التي بلغت (٠,٨٩١٣) وصولاً إلى المركز الأول في ٢٠٢١

| | |
|---|----------------------------------|
| 1 | مجتمع متلاحم محافظ على هويته |
| 2 | مجتمع آمن وقضاء عادل |
| 3 | اقتصاد معرفي تنافسي |
| 4 | نظام تعليمي رفيع المستوى |
| 5 | نظام صحي بمعايير عالمية |
| 6 | بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة |

أحد المؤشرات الرئيسة في الأمانة الوطنية هو مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية من تقرير الأمم المتحدة للجاهزية الإلكترونية يقيس مدى تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية من حيث الوفرة والجودة وتنوع قنوات تقديم الخدمة ومدى استخدام الجمهور لها

الأولويات الوطنية

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

دول مجلس التعاون الخليجي في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية ٢٠١٦

الإمارات في المركز الأول على المستوى الخليجي ٢٠١٦

| الترتيب (2014) | الدرجة | الدولة | الترتيب |
|----------------|-------------------------------|---------|---------|
| ? | دولة الإمارات العربية المتحدة | 0.8913 | 1 |
| ? | مملكة البحرين | 0.82609 | 2 |
| ? | المملكة العربية السعودية | 0.67391 | 3 |
| ? | دولة قطر | 0.67391 | 4 |
| ? | دولة الكويت | 0.65217 | 5 |
| ? | سلطنة عمان | 0.5942 | 6 |



حققت دولة الإمارات المركز الأول على المستوى الخليجي يليها كل من البحرين وقطر والسعودية والكويت وعمان، ومن الملاحظ أن دول الخليج بشكل عام أحرزت معدلات أعلى من المعدل العام مما يدل على اهتمام الحكومات الخليجية بتقديم خدماتها بصورة إلكترونية ذكية وصولاً لإسعاد المتعاملين وتحقيق الرفاهية.

أداء الدولة في مؤشر الخدمات الإلكترونية / الذكية

أداء دولة الإمارات وفقاً للمستويات / المراحل الأربع بين عامي ٢٠١٠ - ٢٠١٦



| المستويات | 2016 | 2014 | 2012 | 2010 |
|----------------|------|------|------|------|
| المستوى 1 | 0.68 | 1 | 1 | 1 |
| المستوى 2 | 0.22 | 0.74 | 0.77 | 1 |
| المستوى 3 | 0.01 | 0.83 | 0.67 | 0.87 |
| المستوى 4 | 0.1 | 0.67 | 0.71 | 0.66 |
| ترتيب الإمارات | 8 | 12 | 12 | 99 |

يظهر بوضوح التقدم المحقق في جميع المستويات/المراحل الأربع حيث قفزت نتائج الإمارات

- من ٦٨ إلى ١٠٠ في المستوى الأول
- ومن ٢٢ إلى ١٠٠ في المستوى الثاني
- ومن ١ إلى ٨٧ في المستوى الثالث
- ومن ١٠ إلى ٦٦ في المستوى الرابع

يذكر أن المؤشر يقيس مستوى نضوج الخدمات الإلكترونية / الذكية وفقاً لأربعة مستويات / مراحل على الترتيب (ناشئة، معززة، إجرائية، متصلة)

المستويات الأربع لتطوير الخدمات الإلكترونية

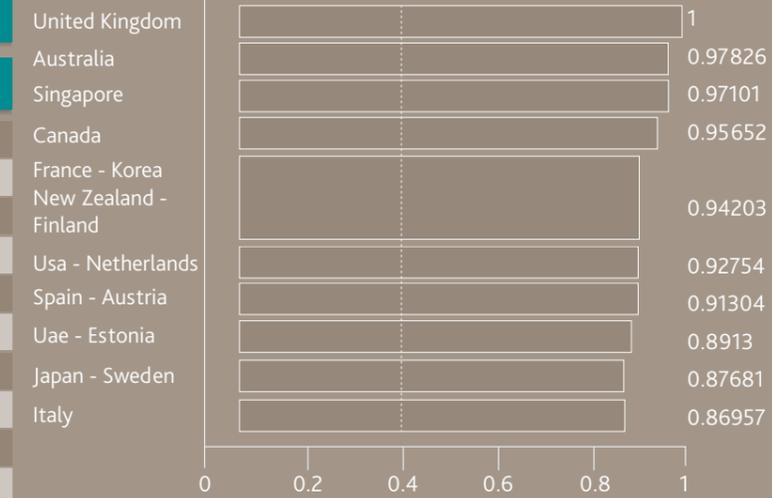
- الخدمات الناشئة
- الخدمات المعززة
- الخدمات المتصلة
- الخدمات الإجرائية

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

قائمة الدول الأعلى أداءً في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية ٢٠١٦

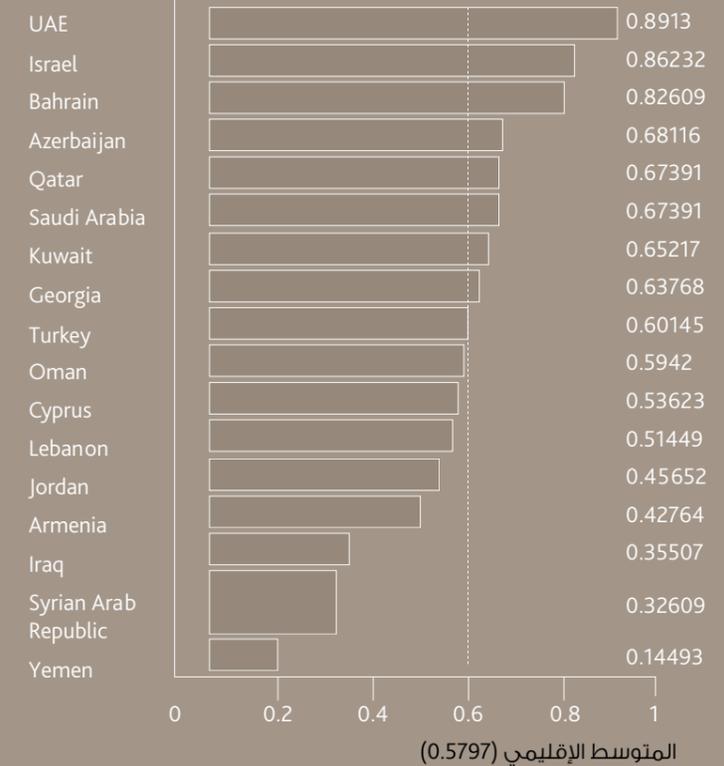
الإمارات في المستوى الثامن (بمؤشر قيمته ٠,٨٩١٣)

| RANK | COUNTRY | SCORE |
|------|--|---------------|
| 1 | United Kingdom | 1 |
| 2 | Australia | 0.97826 |
| 3 | Singapore | 0.97101 |
| 4 | Canada | 0.95652 |
| 5 | France - Korea - New Zealand - Finland | 0.94203 |
| 6 | USA - Netherlands | 0.92754 |
| 7 | Spain - Austria | 0.91304 |
| 8 | UAE - Estonia | 0.8913 |
| 9 | Japan - Sweden | 0.87681 |
| 10 | Italy | 0.86957 |



الإمارات في المستوى الأول (بمؤشر قيمته ٠,٨٩١٣)

| RANK | COUNTRY | SCORE |
|------|----------------------|---------|
| 1 | United Arab Emirates | 0.8913 |
| 2 | Israel | 0.86232 |
| 3 | Bahrain | 0.82609 |
| 4 | Azerbaijan | 0.68116 |
| 5 | Qatar | 0.67391 |
| 6 | Saudi Arabia | 0.67391 |
| 7 | Kuwait | 0.65217 |
| 8 | Georgia | 0.63768 |
| 9 | Turkey | 0.60145 |
| 10 | Oman | 0.5942 |
| 11 | Cyprus | 0.53623 |
| 12 | Lebanon | 0.51449 |
| 13 | Jordan | 0.45652 |
| 14 | Armenia | 0.42764 |
| 15 | Iraq | 0.35507 |
| 16 | Syrian Arab Republic | 0.32609 |
| 17 | Yemen | 0.14493 |



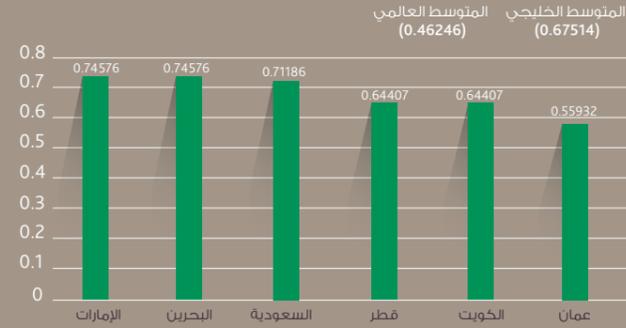
المتوسط الإقليمي (0.5797)

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

دول مجلس التعاون الخليجي في مؤشر المشاركة الإلكترونية ٢٠١٦

الإمارات في المركز الأول على المستوى الخليجي ٢٠١٦

| الترتيب | الدولة | الدرجة |
|---------|-------------------------------|---------|
| 1 | دولة الإمارات العربية المتحدة | 0.74576 |
| 2 | مملكة البحرين | 0.74576 |
| 3 | المملكة العربية السعودية | 0.71186 |
| 4 | دولة قطر | 0.64407 |
| 5 | دولة الكويت | 0.64407 |
| 6 | سلطنة عمان | 0.55932 |

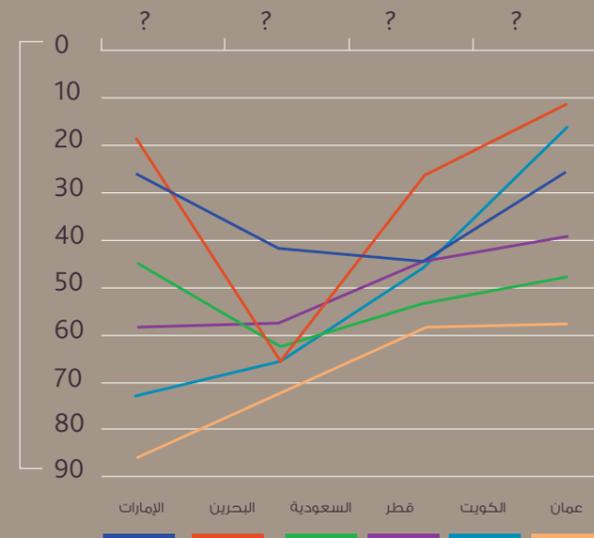


حققت دولة الإمارات ومملكة البحرين المركز الأول على المستوى الخليجي تليها كل من السعودية ثم قطر والكويت ثم عمان، ومن الملاحظ أن دول الخليج بشكل عام أحرزت معدلات أعلى من المعدل العام مما يدل على اهتمام الحكومات الخليجية بتقديم خدماتها بصورة إلكترونية ذكية وصولاً لإسعاد المتعاملين وتحقيق الرفاهية

مقارنة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)

مقارنة تاريخية لنتائج المؤشر في دول مجلس التعاون بين عامي ٢٠١٠ - ٢٠١٦

| الدولة | المقارنات المعيارية: دول مجلس التعاون | | | |
|----------|---------------------------------------|---------|---------|---------|
| TII | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 |
| الإمارات | 0.54343 | 0.55684 | 0.59319 | 0.68813 |
| البحرين | 0.58551 | 0.41829 | 0.7055 | 0.7762 |
| السعودية | 0.40313 | 0.43232 | 0.55227 | 0.57334 |
| قطر | 0.31684 | 0.4513 | 0.58786 | 0.60498 |
| الكويت | 0.25239 | 0.41787 | 0.5862 | 0.74295 |
| عمان | 0.20917 | 0.39417 | 0.48725 | 0.51471 |

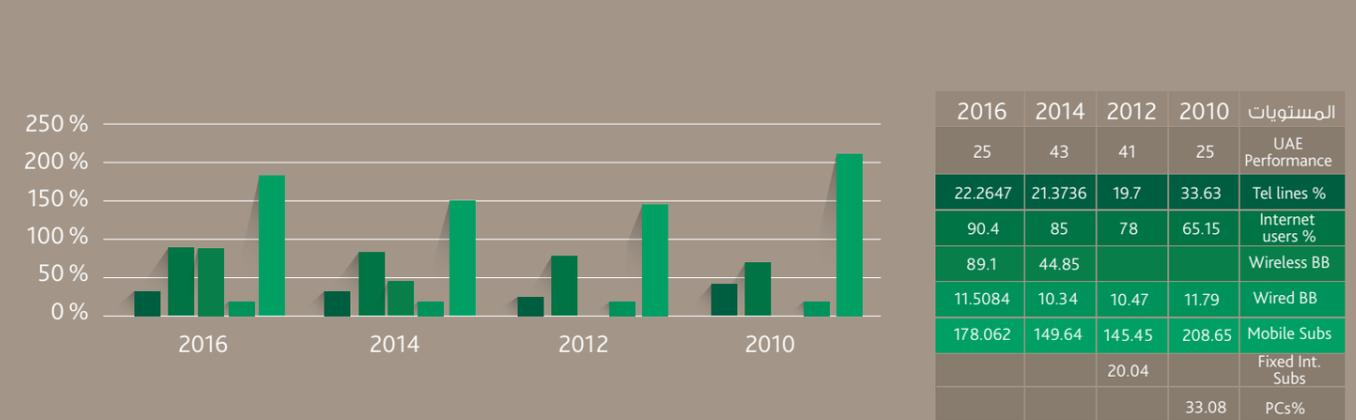


على الرغم من حدوث تقدم في مركز دولة الإمارات من ٤١ إلى ٢٥ إلا أن ترتيب دولة الإمارات جاء في المركز الثالث خليجياً حيث احتلت مملكة البحرين المركز الأول يليها الكويت ثم قطر فالسعودية وجاءت عمان في المركز الأخير

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

أداء الدولة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)

أداء دولة الإمارات وفقاً للمؤشرات الفرعية الخمس بين عامي ٢٠١٠ - ٢٠١٦

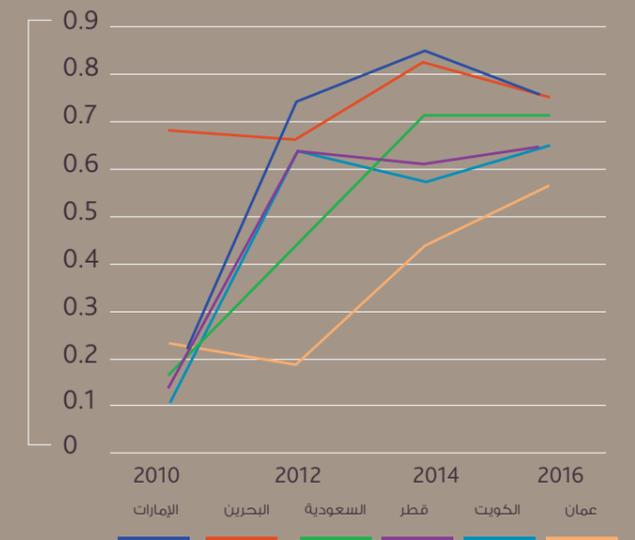


على الرغم من حدوث تقدم في مركز دولة الإمارات من ٤٣ إلى ٢٥ إلا أن هذا الترتيب لا يعكس جهود الدولة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مما يستلزم التعاون الوثيق مع الاتحاد الدولي للاتصالات للوقوف على أداء الدولة الحقيقي في المؤشرات الفرعية

مقارنة في مؤشر المشاركة الإلكترونية / الذكية لدول مجلس التعاون

مقارنة تاريخية لنتائج المؤشر في دول مجلس التعاون بين عامي ٢٠١٠ - ٢٠١٦

| الدولة | المقارنات المعيارية: دول مجلس التعاون | | | |
|----------|---------------------------------------|--------|---------|---------|
| EPI | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 |
| الإمارات | 0.12857 | 0.7368 | 0.84313 | 0.74576 |
| البحرين | 0.67142 | 0.6579 | 0.82352 | 0.74576 |
| السعودية | 0.15714 | 0.4474 | 0.70588 | 0.71186 |
| قطر | 0.12857 | 0.6316 | 0.60784 | 0.64407 |
| الكويت | 0.1 | 0.6316 | 0.56862 | 0.64407 |
| عمان | 0.22857 | 0.1842 | 0.43137 | 0.55932 |



على الرغم من تراجع ترتيب دولة الإمارات من المركز ١٣ إلى المركز ٣٢ إلا أنها حافظت على المركز الأول مع مملكة البحرين على مستوى القادة الإقليميين وعلى المستوى الخليجي تليها كل من السعودية ثم قطر والكويت ثم عمان.

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

الإدارة الاستراتيجية هي البوصلة التي توجه الهيئة وتحدد لها الاتجاه الصحيح الذي يجب أن تسير فيه، وتعرف الإدارة الاستراتيجية بأنها جهد منظم للوصول إلى قرارات ونظم وخطط استراتيجية للحصول على النتائج الربحية المطلوبة وتحقيق هدف المؤسسة في إشباع احتياجات الفئة المستهدفة من العملاء. وبرغم أهمية التخطيط الاستراتيجي، إلا أنه لم يعد كافياً لدرجة تجعلنا نقف عنده، وذلك بتطوير مهارة إعداد خرائط وسيناريوهات المستقبل لدى المسؤولين، وهذا يوفر تحليلاً يؤدي إلى اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر حكمة.

تنقسم الإدارة إلى ثلاث أقسام مترابطة في المهام وهي:

- قسم التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء
- قسم الجودة والتميز المؤسسي
- قسم العلاقات الدولية

اختصاصات إدارة الاستراتيجية والمستقبل كما يلي

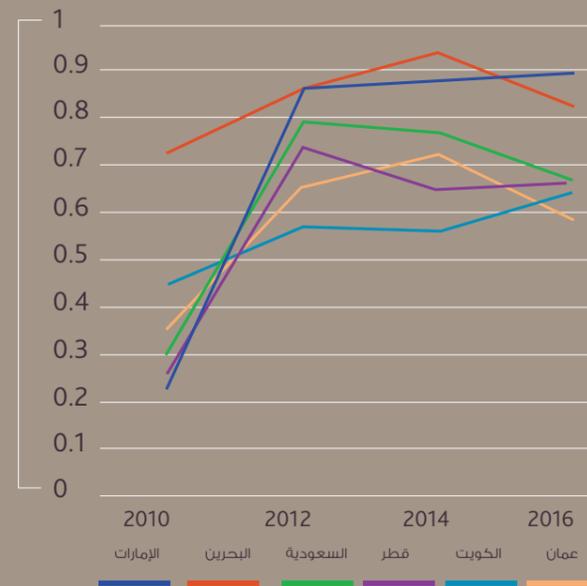
- نشر الثقافة المؤسسية لإدارة الأداء.
- إعداد وتطوير الخطط الاستراتيجية والتشغيلية وبرامج العمل في الهيئة وتقييم نتائج تطبيقها بالتنسيق مع الوحدات الإدارية والتنظيمية.
- تطبيق أنظمة الجودة ونماذج ومتطلبات تطوير الأداء المؤسسي والتميز الحكومي والخدمات الحكومية وضمان توافق خطط وبرامج الهيئة معها بما يعزز ثقافة التميز في الخدمات.
- تطوير أدلة ولوائح وإجراءات العمل وإعداد دراسات تطوير العمل وفقاً لنتائج تقييم الأداء.
- الإشراف على إدارة المشاريع الاستراتيجية ومبادرات التغيير التي تعتمدها الهيئة.
- المساهمة في إعداد الخطط السنوية التشغيلية في إطار الخطة الاستراتيجية، ووضع نظام لإدارة المخاطر، وتطوير سيناريوهات بديلة متعلقة بالمبادرات والخطط الاستراتيجية للجهة، ومتابعة تطبيقها وربطها مع أنظمة العمل الأخرى المختلفة.
- متابعة نتائج مؤشرات الأداء وإعداد تقارير الإنجاز الربع سنوية والسنوية عن نشاطات الجهة والخطط التحسينية.
- المشاركة مع الوحدات المعنية داخل الجهة في تعديل الهيكل التنظيمي وأية عمليات تطويرية أخرى بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- الاطلاع على أفضل الممارسات وعلى ما يستجد في مجال عمل الجهة بهدف تطوير وتحديث الخطة الاستراتيجية.
- إعداد تقارير الإنجاز الربع سنوية والسنوية عن نشاطات الجهة والخطط التحسينية وما تم إنجازه في شأن استشراف المستقبل.

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

مقارنة في مؤشر الخدمات الإلكترونية / الذكاء لمجلس التعاون

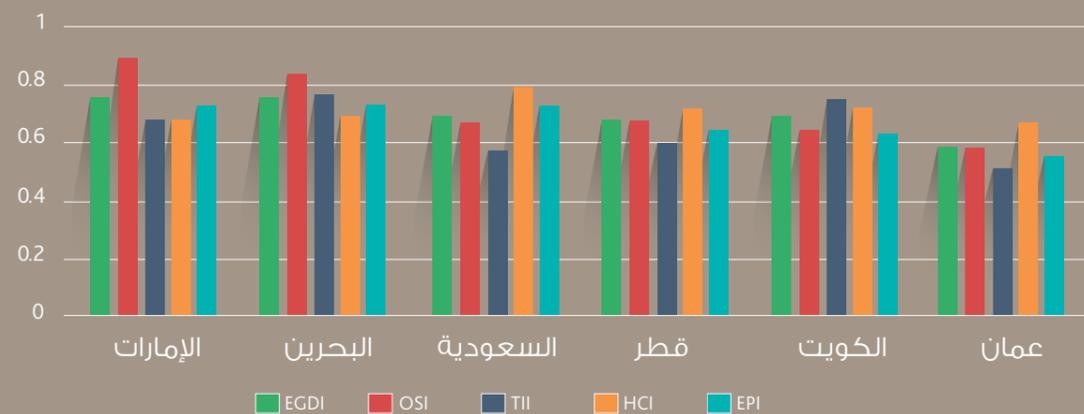
مقارنة تاريخية لنتائج المؤشر في دول مجلس التعاون بين عامي ٢٠١٠ - ٢٠١٦

| الدولة | OSI | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 |
|----------|---------|--------|--------|--------|---------|
| الإمارات | 0.8913 | 0.2508 | 0.8627 | 0.8819 | 0.8913 |
| البحرين | 0.82609 | 0.7302 | 0.8627 | 0.937 | 0.82609 |
| السعودية | 0.67391 | 0.3111 | 0.7974 | 0.7717 | 0.67391 |
| قطر | 0.67391 | 0.2794 | 0.7386 | 0.6535 | 0.67391 |
| الكويت | 0.65217 | 0.4603 | 0.5817 | 0.5748 | 0.65217 |
| عمان | 0.5942 | 0.3683 | 0.6667 | 0.7323 | 0.5942 |



حققت دولة الإمارات المركز الأول على المستوى الخليجي يليها كل من البحرين وقطر والسعودية والكويت وعمان، ومن الملاحظ أن دول الخليج بشكل عام أحرزت معدلات أعلى من معدلاتها في الأعوام السابقة مما يدل على اهتمام الحكومات الخليجية بتقديم خدماتها بصورة إلكترونية ذكية وصولاً لإسعاد المتعاملين وتحقيق الرفاهية

موقف دول مجلس التعاون الخليجي في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومؤشراته الفرعية ٢٠١٦



يوضح الشكل موقف دول مجلس التعاون الخليجي في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومؤشراته الفرعية ٢٠١٦ حيث حققت دولة الإمارات المركز الأول على المستوى الخليجي في مؤشر الخدمات الإلكترونية ومؤشر المشاركة الإلكترونية كما حققت المركز الثاني على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والدول العربية في المؤشر العام، والمركز الثالث في مؤشر البنية التحتية للاتصالات والاسلكية واللاسلكية والسادس في مؤشر رأس المال البشري



إدارة الاستراتيجية والمستقبل

نتائج أداء المؤشرات الاستراتيجية

| المؤشر الاستراتيجي | المستهدف ٢٠١٦ | المؤشر الاستراتيجي | الهدف الاستراتيجي |
|--------------------|---------------|--|--|
| 86 | 95 | نسبة نجاح التجارب الوهمية المنفذة من قبل هيئة الطوارئ والأزمات والكوارث | تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وإنفاذ إطار تنظيمي يحفز المنافسة ويرقى بمستوى جودة الخدمات المقدمة |
| 85 | 95 | نسبة نجاح التجارب الوهمية المنفذة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات | تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وإنفاذ إطار تنظيمي يحفز المنافسة ويرقى بمستوى جودة الخدمات المقدمة |
| 100 | 100 | نسبة إنجاز تحديث الخطة الوطنية للطيف الترددي | |
| 100 | 100 | مستوى اكتمال الأطر التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي | |
| 99.97 | 100 | نسبة تغطية الاحتياجات الوطنية الحالية والمستقبلية من الترددات | السعي لضمان توفير الموارد المطلوبة وبشكل عادل لتطوير أفضل الخدمات في قطاع الاتصالات والمعلومات |
| 3.28 | 9 | نسبة المجموعات الرقمية المخصصة غير المستخدمة لدى المرخصين | |
| - 0.81 | 12 | نسبة الزيادة السنوية في أجهزة الاتصالات التقنية المعتمدة | |
| 22.12 | 22 | معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي-الخدمات المتنقلة الراديوية الخاصة PMR | |

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

اختصاصات إدارة الاستراتيجية والمستقبل كما يلي

- المساهمة في تنفيذ الخطة التسويقية بالتنسيق مع الإدارة المختصة لنشر الخطة الاستراتيجية، ومتابعة تعزيز فكر وثقافة استشراف المستقبل.
- المساهمة في وضع وتطبيق نظام لتحليل المخاطر واقتراح سيناريوهات بديلة متعلقة بالمبادرات والخطط الاستراتيجية للجهة ومتابعة تطبيقها وربطها مع أنظمة العمل الأخرى المختلفة.
- متابعة تنفيذ منهجيات وأدوات استشراف المستقبل في الجهة الحكومية والإشراف على دمج المبادرات والسياسات المستقبلية في استراتيجية الجهة.
- متابعة تطوير مشاريع استشراف المستقبل من خلال التعاون مع فرق العمل الداخلية للجهة والمشاركة في المشاريع التي توجه بها فرق استشراف المستقبل القطاعية.
- المساهمة في قياس وتحليل ومتابعة نتائج استشراف المستقبل في الجهة الحكومية متابعة التنسيق مع إدارة المستقبل بمكتب رئاسة مجلس الوزراء.

نتائج أداء المؤشرات الاستراتيجية

| المؤشر الاستراتيجي | المستهدف ٢٠١٦ | المؤشر الاستراتيجي | الهدف الاستراتيجي |
|--------------------|---------------|---|--|
| 1.53 | 1.3 | مؤشر الرقم القياسي لجودة خدمات الاتصالات | تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة وإنفاذ إطار تنظيمي يحفز المنافسة ويرقى بمستوى جودة الخدمات المقدمة |
| 0.8 | 0.82 | مؤشر الرقم القياسي لأسعار التجزئة لخدمات الاتصالات | |
| 93 | 95 | نسبة التزام المشغلين بخطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات | |

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

نتائج أداء المؤشرات الاستراتيجية

| المؤشر الاستراتيجي | المستهدف ٢٠١٦ | المؤشر الاستراتيجي | الهدف الاستراتيجي |
|--------------------|---------------|---|---|
| 26 | 20 | مؤشر جاهزية الشبكة لقطاع الاتصالات والتكنولوجيا (مؤشر وطني) | تعزيز أسلوب الحياة الإلكتروني في دولة الإمارات |
| 69.17 | 75 | نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية | |
| 65.98 | 80 | مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| 69.62 | 85 | مستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| 100 | 100 | نسبة التحول الإلكتروني / الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية | |
| 82.07 | 100 | نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية / الذكية | ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية |
| 89.29 | 79 | مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| 110.28 | 100 | دقة التخطيط المالي للإيرادات الذاتية | |

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

نتائج أداء المؤشرات الاستراتيجية

| المؤشر الاستراتيجي | المستهدف ٢٠١٦ | المؤشر الاستراتيجي | الهدف الاستراتيجي |
|--------------------|---------------|--|--|
| 3.01 | 2 | معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي-ترخيص محطة لاسلكية للسفينة | السعي لضمان توفير الموارد المطلوبة وبشكل عادل لتطوير أفضل الخدمات في قطاع الاتصالات والمعلومات |
| 3.04 | 3 | معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي-ترخيص محطة لاسلكية للطائرات | |
| 95.47 | 100 | نسبة تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية | ترسيخ دعائم الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي |
| 94.9 | 100 | نسبة التحول الإلكتروني / الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية | |
| 77.64 | 95 | نسبة التزام المواقع الإلكترونية للجهات الاتحادية بمعايير جودة المواقع الإلكترونية | |
| 76.79 | 90 | نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية / الذكية | |
| 8 | 5 | مؤشر الخدمات الإلكترونية / الذكية (مؤشر وطني) | |

إدارة التطوير

إدارة التطوير، واحدة من ثلاث إدارات يتألف منها قطاع المعلومات والحكومة الذكية ضمن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. وهي تلعب دوراً محورياً في تطبيق الأجندة الوطنية لتحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١ واستراتيجية الحكومة الذكية عبر تنفيذ عدد من مبادرات الخطة التشغيلية التي تخدم الهدفين التاليين:

الريادة في البنية التحتية التقنية الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة

ومن المبادرات المتضمنة في الخطة التشغيلية، والتي تقع ضمن مسؤولية إدارة التطوير: بناء وتنفيذ الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية، وبناء وتنفيذ خطة الترويج لاستخدام الخدمات الذكية، وتشغيل وإدارة مختبر تجربة المستخدم لخدمات الحكومة الذكية، ومواءمة البوابة الرسمية للدولة مع متطلبات المؤشر الوطني للخدمات الإلكترونية للأمم المتحدة، وتطوير البوابة الوطنية لمتابعة أهداف التنمية المستدامة، وتعزيز التحول نحو الحكومة الذكية وقياس مدى التزام الجهات الحكومية بممكّنات الحكومة الذكية، ورصد وقياس التحول الذكي.

تتولى إدارة التطوير المهام والأدوار التالية

- وضع خطة تحقيق تنافسية الدولة في المؤشر الوطني "الخدمات الإلكترونية" والإشراف على تنفيذها
- المساهمة بدور فعال في إعداد وتنفيذ استراتيجية وخطط التحول الإلكتروني للجهات الاتحادية، تماشياً مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية، من أجل ضمان التحول المطلوب الذي يدعم تنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية.
- صياغة السياسات والأدلة الخاصة بإدارة البوابة الرسمية لحكومة الإمارات، والبوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية على المستوى الاتحادي، والإشراف على تطبيق تلك السياسات.
- صياغة ومتابعة تنفيذ الأدلة الإرشادية للمحتوى والتواصل الاجتماعي والبيانات المفتوحة.
- إدارة المواقع الإلكترونية التالية: البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة (حكومة.امارات)، بوابة البيانات (بيانات.امارات)، بوابة المشاركة الإلكترونية (مشاركة.امارات)، وذلك بالتعاون مع الأطراف المعنية.
- مساعدة الجهات الحكومية الاتحادية على تطوير مواقعها وإدارتها بما يساهم في تعزيز التحول الإلكتروني وإيصال رسالة الحكومة إلى الجمهور عبر القنوات الإلكترونية وغيرها.
- تطوير منصات العمل الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الذكية المساعدة في تقديم الخدمات وأدوات قياس ممكّنات الحكومة الإلكترونية / الذكية.

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

نتائج أداء المؤشرات الاستراتيجية

| الهدف الاستراتيجي | المؤشر الاستراتيجي | المستهدف ٢٠١٦ | المؤشر الاستراتيجي |
|---|---|---------------|--------------------|
| ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية | دقة التخطيط المالي للمصروفات | 100 | 97.46 |
| | نسبة التوظين (الإجمالي) | 82.09 | 82.58 |
| | أثر الإجازات على إنتاجية الموظفين | 5 | 16.77 |
| ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي | معدل الأوراق البحثية المقدمة لكل ١٠٠ موظف (الجهات بأكثر من ١٠٠ موظف) | 1 | 3.23 |
| | نسبة الابتكارات الحاصلة على براءات اختراع / حقوق الملكية الفكرية | 20 | 20 |
| | نسبة الابتكارات الناتجة عن اقتراحات / أفكار الموظفين | 50 | 8.21 |
| | نسبة الابتكارات الصادرة عن الجهة والتي تم تبنيها دولياً / محلياً من إجمالي الابتكارات | 20 | 20 |

تضم إدارة التطوير الأقسام التالية

قسم تطوير السوق/ القطاعات

يعمل قسم تطوير السوق والقطاعات بالتناغم مع مختلف الجهات الحكومية ذات الصلة بهدف تطوير وتنفيذ منهجية موحدة للمضي قدماً نحو الحكومة الإلكترونية الشاملة من خلال ضمان أفضل حضور إلكتروني وأفضل خدمات إلكترونية ذكية ضمن مواصفات تأخذ في الاعتبار سعادة المتعاملين.

أهم أهداف تطوير السوق والقطاعات

رصد وتعزيز مستويات التحول الإلكتروني/ الذكي في الجهات الاتحادية

تعزيز تنافسية دولة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الذكية من خلال الاسترشاد بأفضل الممارسات

تطوير المعايير والسياسات لدعم عمليات التحول الإلكتروني / الذكي

تطوير المنصات والتطبيقات

مساعدة الجهات الحكومية على تطوير حضورها الإلكتروني/الذكي وخدماتها الذكية

قسم إدارة البوابات والمحتوى

يعمل قسم إدارة البوابات والمحتوى على تطوير محتوى إلكتروني يتناغم مع الأهداف الاستراتيجية للحكومة الذكية، ويخاطب مختلف شرائح المجتمع، ويوفر إطاراً معلوماتياً شاملاً يلبي توقعات المتعاملين حول كل ما يتعلق بحكومة دولة الإمارات وخدماتها، ومشاريعها، وقوانينها، ومؤسساتها إلخ.

أهم أهداف إدارة البوابات والمحتوى

إدارة وتطوير المحتوى الإلكتروني وغير الإلكتروني الخاص بالحكومة الذكية وقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية.

إدارة البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، وتحديثها بصفة متواصلة، وتطويرها بما يتوافق مع المستجدات العالمية والمتطلبات المحلية.

إدارة بوابة المشاركة الإلكترونية وحسابات الحكومة الذكية على قنوات التواصل الاجتماعي.

المساهمة في إعداد النشرات والمطبوعات والمكاتب المتعلقة بالحكومة الذكية وقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية بالهيئة بما في ذلك مجلة الحكومة الذكية.

إدارة عملية التوعية والترويج لمفاهيم الحكومة الذكية من خلال مبادرات مثل البرنامج التلفزيوني "حكومة ذكية" والحملات الإعلانية ذات الصلة.

مشاركات الإدارة محلياً وإقليمياً وعالمياً

شاركت الإدارة في العديد من الفعاليات الداخلية وورش العمل الحكومية وذلك في سياق عملها لتنسيق جهود التحول الذكي للخدمات الحكومية والمواقع الإلكترونية. وقد عقدت الإدارة مجموعة ورش عمل حول تطوير المحتوى للمواقع الإلكترونية الحكومية، ووفرت الاستشارات للجهات الحكومية في مجال المشاركة الإلكترونية والمحتوى والبيانات المفتوحة.

من جانب آخر عقدت الإدارة ورشاً توعوية بمؤتمرات ممكّنات الحكومة الذكية، وأخرى لتنفيذ المؤشر الوطني مع الجهات ذات العلاقة بتحقيق مؤشّر الخدمات الإلكترونية /الذكية. كما أقامت الإدارة عدداً من الحلقات الاستشارية للجهات الاتحادية الخاصة بمؤشرات ممكّنات الحكومة الذكية.

وبالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (UNDESA) أقامت الإدارة ورشاً لبناء كفاءات الحكومة الاتحادية في مجالات التحول الذكي وتطوير الخدمات الحكومية والمشاركة الإلكترونية وغيرها.

ومن أنشطة الإدارة أيضاً المشاركة في اجتماعات اللجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي، والمشاركة في اجتماعات اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي. كما شاركت الإدارة في اجتماع الإسكوا خلال القمة العالمية للحكومات ٢٠١٦.

مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

ضمن مشاريع التوعية ونشر ثقافة التحول الذكي، ولخدمة الجهات الحكومية في أسبوع الابتكار خصصت إدارة التطوير عدد شهر نوفمبر من مجلة "الحكومة الذكية" لمفهوم الابتكار وتطبيقاته في دولة الإمارات عموماً، والحكومة الاتحادية خصوصاً. وتضمن العدد إضاءات على تجارب الجهات الحكومية في مجالات الابتكار والإبداع، وتم توزيع العدد خلال فعاليات أسبوع الابتكار.

السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية ٢٠٢١

طورت إدارة التطوير عدداً من الأدلة الإرشادية التي تساعد الجهات الحكومية على التقدم في مسار التحول الذكي. وتتلخص تلك الأدلة فيما يلي:

- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية
- الدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الحكومية
- سياسة الاستخدام والردود وإدارة التعليقات
- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات
- الدليل الإرشادي لمواصفات البيانات المفتوحة
- الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

المنتدى الخامس لمرونة تقنية المعلومات والأعمال في الشرق الأوسط، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ٢٠ إلى ٢١ أبريل ٢٠١٦

حضور فعاليات المنتدى والمشاركة في تقديم محاضرة عن «بناء مقدرات مرنة لحالات الطوارئ في قطاع الاتصالات». حيث تناولت المحاضرة أهم محاور ومتطلبات والدروس المستفادة ذات العلاقة لبناء منظومة متكاملة ومرنة لإدارة حالات الطوارئ في القطاع.

ملتقى خريطة التميز، دولة الإمارات العربية المتحدة (عجمان) - ٢٧ أبريل ٢٠١٦

حضور ملتقى خارطة التميز الثالث بتنظيم من قبل القيادة العامة لشرطة عجمان والذي يهدف إلى عرض الممارسات والتجارب الناجحة للمؤسسات المتميزة على سبيل المثال تجربة نجاح في مجال البنية التحتية، الابتكار في إسعاد الضيوف والموظفين، التخطيط بالسيناريوهات كأداة لاستشراف المستقبل.

مؤتمر "أل. تي. إي" (LTE) للشرق الأوسط ٢٠١٦، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ١٠ إلى ١١ مايو ٢٠١٦

حضور المؤتمر الذي يوفر منصة التقاء لمقدمي خدمات الاتصالات في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط، الذين يهدفون إلى تطوير شبكات تقنية LTE، وتحديد معالم الطريق لتكنولوجيا الجيل الخامس (5G) في المستقبل، حيث تناول المؤتمر نقاشات حول مواضيع وتقنيات متقدمة مثل LTE-A، VOLTE، الفيديو، والجيل الخامس، بالإضافة إلى قصص نجاح تقنية الـ LTE التمهيديّة في الأسواق الناشئة.

المؤتمر السنوي لاستمرارية الأعمال والاستجابة للطوارئ ٢٠١٦، دولة الإمارات العربية المتحدة (أبوظبي) - ٢٣ إلى ٢٤ مايو ٢٠١٦

حضور فعاليات المؤتمر والمختص في التقنيات والطلول والتجارب التي تخدم مجال استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.

الملتقى الإعلامي للمخاطر والتهديدات، دولة الإمارات العربية المتحدة (أبوظبي) - ٢٦ أكتوبر ٢٠١٦

حضور فعاليات المؤتمر الأول والذي يُعد مبادرة نوعية على مستوى الوطن العربي وعلى مستوى منطقة الشرق الأوسط. تضمن الملتقى في جلساته أفضل الممارسات العالمية والمحلية في مجال الطوارئ والأزمات الإعلامية.

مشاركات الإدارة إقليمياً

المنتدى العالمي للاتصالات في حالات الطوارئ، دولة الكويت (الكويت) - ٢٦ إلى ٢٨ يناير ٢٠١٦

حضور فعاليات المنتدى العالمي للاتصالات في حالات الطوارئ والذي يجمع المشاركين رفيعي المستوى من المنظمات الإنسانية، والمصارف الإنمائية، والمنظمات الإقليمية المعنية لبحث الاستخدام الفعال لأنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر الكوارث وإدارتها.

إدارة التطوير

الجوائز والإنجازات الأخرى

حصلت إدارة التطوير على الجوائز التالية خلال عام ٢٠١٦:

- جائزة أبطال ويسس ٢٠١٦ في الفئة الثامنة عن مشروع موسوعة الإمارات: التنوع الثقافي والمعرفي واللغوي وتنوع المحتوى المحلي
 - جائزة أبطال ويسس ٢٠١٦ في الفئة السابعة عن مشروع المشاركة الإلكترونية
 - جائزة أفضل تطبيق في أكاديمية جوائز الإنترنت عن متجر تطبيقات الحكومة الذكية
- وقد ساهمت إدارة التطوير في فوز الهيئة بعدد من الجوائز الأخرى، حيث عمل فريق الإدارة على إعداد الملفات المناسبة للمشاركة في مسابقات عدة مما أدى إلى فوز الهيئة بكل من جائزة سالم الصباح للمعلوماتية عن مشروع نظام علاقات العملاء، وجائزة الشرق الأوسط الـ ٢١ لتميز الحكومة والمدن الذكية من داتاماتكس.

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

هي الإدارة المسؤولة عن تسهيل الوصول العادل إلى البنى التحتية والموارد الخاصة بخدمات الاتصالات وإدارتها. بالإضافة إلى ضمان تحقيق التطوير والتحسين المستمر للارتقاء بقطاع الاتصالات في الدولة، حيث توفر الإدارة الدعم بشأن القضايا والمسائل المتعلقة بالاتصالات وذلك عن طريق وضع مبادئ توجيهية وسياسات تنظيمية للتكنولوجيا الجديدة، إلى جانب إدارة معايير جودة شبكات وخدمات المرضى لهم بهدف تعزيز التنمية الوطنية والاستدامة واستمرارية أعمال قطاع الاتصالات.

وتشمل الإدارة على الأقسام التالية:

- المعايير والبنية التحتية
- الشبكات والخدمات اللاسلكية
- التخطيط والتكنولوجيا
- اعتماد النوعية

مشاركات الإدارة محلياً

مؤتمر إدارة الطوارئ والأزمات، دولة الإمارات العربية المتحدة (أبوظبي) - ١٣ إلى ١٤ مارس ٢٠١٦

حضور فعاليات مؤتمر إدارة الطوارئ والأزمات والذي تنظمه الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث تحت شعار "أساليب مبتكرة لوطن آمن" والذي تخلله عدد من الجلسات التي تناولت مواضيع من أبرزها الاستفادة المثلى لتكنولوجيا الاتصالات وأنظمة التواصل الاجتماعي واستغلالها في إدارة الطوارئ والأزمات وأنظمة الإنذار المبكر.

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

اجتماع فريق العمل الخليجي، مملكة البحرين (المنامة) - ٢٣ إلى ٢٤ مارس ٢٠١٦

حضور فعاليات اجتماع فريق العمل الخليجي، حيث قدمت الدولة أوراق العمل حول أجندة الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات والتي عقدت في تونس في أواخر شهر أكتوبر من العام ٢٠١٦، كما تم خلال الاجتماع مناقشة هيكلية قطاع تقييس الاتصالات والفرق التابع الأخرى إلى جانب مناقشة أوراق عمل الاجتماعات القادمة واستعراض تقرير ونتائج الاجتماع التاسع للفريق العربي للتقييس.

المنتدى الإقليمي للتنمية للمنطقة العربية، المملكة المغربية (الرباط) - ٣٠ إلى ٣١ مارس ٢٠١٦

حضور فعاليات المنتدى الإقليمي للتنمية العربية التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، حيث تم مناقشة عدد من المواضيع الهامة ومنها أنشطة المكتب الإقليمي العربي التابع للاتحاد الدولي للاتصالات، بالإضافة إلى الأمن السيبراني، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، ومكافحة الأجهزة المقلدة، والنطاق العريض، وغيرها من المواضيع الأخرى.

الندوة العالمية ١٦ لمنظمي الاتصالات GSR، جمهورية مصر العربية (شرم الشيخ) - ١١ إلى ١٤ مايو ٢٠١٦

المشاركة في الندوة العالمية ١٦ لمنظمي الاتصالات GSR والتي تجمع رؤساء الهيئات الوطنية لتنظيم الاتصالات في جميع أنحاء العالم، حيث تم تناول موضوع التمكين والشمول لبناء المجتمعات الذكية في عالم موصول إلى جانب استضافة مؤتمر من أجل حوار عالمي بشأن الشمول المالي الرقمي.

مؤتمر إدارة استمرارية الأعمال الإقليمي، ماليزيا (كوالالمبور) - ٢٣ إلى ٢٤ أغسطس ٢٠١٦

حضور فعاليات المؤتمر وذلك للتعرف على القضايا والتحديات التي تواجه إدارة استمرارية الأعمال لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

مشاركات الإدارة عالميا

المؤتمر العالمي للجوال، إسبانيا (برشلونة) - ٢٢ إلى ٢٥ فبراير ٢٠١٦

حضور فعاليات المؤتمر العالمي للجوال والذي عد أكبر معرض سنوي في العالم لتكنولوجيا الاتصالات وفيه تعرض كبرى شركات التقنية أحدث هواتفها الذكية وأجهزتها اللوحية وغيرها من الأجهزة الحديثة.

مؤتمر تيك شير، الهند (نيودلهي) - ٣ إلى ٤ مارس ٢٠١٦

حضور فعاليات مؤتمر تيك شير والذي تم من خلاله استعراض مواضيع النفاذ التكنولوجي والتمكين للأشخاص ذوي الإعاقة وتسهيل الضوء على عدد من المواضيع مثل تحديات النفاذ التي تواجهها هذه الفئة والتكنولوجيا المساعدة وإمكانية الوصول باستخدام تطبيقات والهواتف الذكية.

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

مؤتمر آسيا للمخاطر والمرونة، سنغافورة - ٢٥ إلى ٢٦ أغسطس ٢٠١٦

حضور فعاليات المؤتمر وذلك للتعرف على القضايا والتحديات التي تواجه إدارة استمرارية الأعمال لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات، وكيفية استخدام المرونة في إدارة الازمة.

لوائح تنظيمية

إصدار تعليمات نقل أرقام الهاتف الثابت

تحديث السياسات الخاصة بالخطة الوطنية للأرقام ورسوم تخصيص واستخدام موارد الأرقام

الإنجازات

التدقيق على جاهزية المرخص لهم لأوقات الطوارئ، وإصدار التقرير الخاص بالنتائج.

إعداد وتنفيذ النسخة الخامسة من تمرين صدى البرق، وإصدار التقرير الخاص بالنتائج.

تنظيم الدورة الثانية عشرة من منتدى استمرارية الأعمال لقطاع الاتصالات، وإصدار التقرير الخاص بالتوصيات.

عقد ورش عمل ودورات تدريبية لموظفي القطاع حول أفضل الممارسات في إدارة الطوارئ والأزمات.

عقد منتدى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإصدار التقرير الخاص بالتوصيات.

دراسة متطلبات البنى التحتية اللازمة لمواكبة التطور التكنولوجي، ووضع خارطة طريق بالتوصيات.

تقييم جودة الخدمات الاتصالات والمعلومات لعدد من المنشآت السياحية (الفنادق، والمنتجعات وغيرها)

إنشاء وتفعيل المختبر الوطني لاعتماد النوعية، وتدريب الموظفين، وإجراء الفحوصات لأجهزة الاتصالات.

إجراء مسح ميداني لمقارنة جودة شبكات وخدمات الهاتف المتحرك والذكي، وإصدار التقرير الخاص بالتوصيات.

وضع خارطة الطريق لنظام ال eCall الخاص بإنشاء مكالمة تلقائياً بمركز الطوارئ عند وقوع حادث سيارة.

إنشاء وتفعيل غرفة التحكم الخاصة بمشروع "تغطية" لمقارنة جودة شبكات وخدمات الاتصالات.

وضع الإطار التنظيمي لتصنيف مراكز خدمة عملاء المرخص لهم، وتنفيذ تقييم تجريبي لعدد منهم.

الانتهاء من سياسة تنظيم منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك والبدء في تنفيذها.

إعداد مسودة خاصة لتنظيم خدمات إنترنت الأشياء في قطاع الاتصالات.

مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

إطلاق برنامج (إسعاد) والذي يضم باقة من المبادرات التي تخطط الهيئة لإطلاقها تباعاً، وتتمحور في مجملها حول هدف إسعاد المتعاملين والمبادرات كالتالي:

تقييم جودة الخدمات الاتصالات والمعلومات (تصنيف)

تقييم مراكز خدمة العملاء للمرخص لهم (ارتقاء)

التغطية الشبكية لضمان جودة شبكات وخدمات الاتصالات (تغطية) إحصائيات

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

الأراضي العامة ٢٠١٦



مشاركة المواقع (عدد المواقع المشتركة)

| |
|----------|
| ETISALAT |
| DU |
| TOTAL |

| | JAN - 16 | FEB - 16 | MAR - 16 | APR - 16 | MAY - 16 | JUN - 16 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ETISALAT | 4 | 5 | 8 | 10 | 8 | 6 |
| DU | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 11 |
| TOTAL | 6 | 5 | 10 | 10 | 11 | 17 |

| |
|----------|
| ETISALAT |
| AUH |
| DXB |
| NE |
| TOTAL |

| | JAN - 16 | FEB - 16 | MAR - 16 | APR - 16 | MAY - 16 | JUN - 16 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ETISALAT | 1 | 1 | 0 | 6 | 6 | 5 |
| AUH | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| DXB | 0 | 1 | 7 | 2 | 4 | 0 |
| NE | 4 | 5 | 8 | 10 | 13 | 6 |

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

إطلاق برنامج (إسعاد) والذي يضم باقة من المبادرات التي تخطط الهيئة لإطلاقها تباعاً، وتتمحور في مجملها حول هدف إسعاد المتعاملين والمبادرات كالتالي:
تقييم جودة الخدمات الاتصالات والمعلومات (تصنيف)
تقييم مراكز خدمة العملاء للمرخص لهم (ارتقاء)
التغطية الشبكية لضمان جودة شبكات وخدمات الاتصالات (تغطية)

إحصائيات

لوحة متابعة الشبكات والخدمات اللاسلكية ٢٠١٦

مشاركة المواقع

169

ETISALAT

63

DU

106

الأراضي العامة

473

ETISALAT

261

DU

212

الأراضي العامة (عدد الطلبات)

ETISALAT

DU

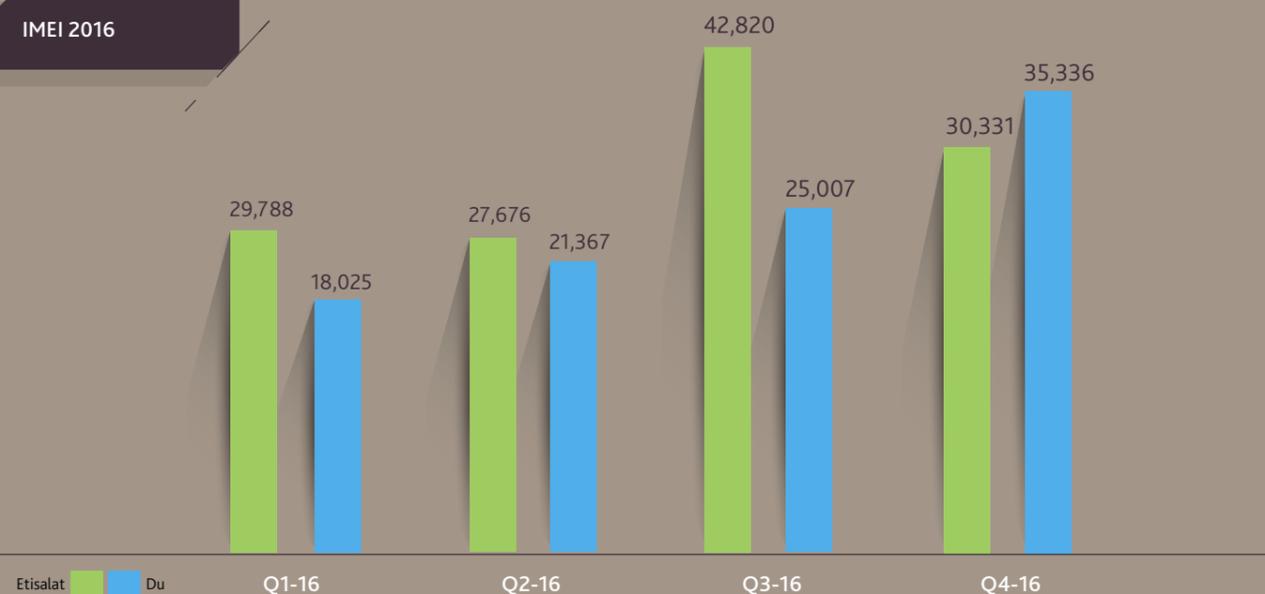
TOTAL

| | JAN - 16 | FEB - 16 | MAR - 16 | APR - 16 | MAY - 16 | JUN - 16 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ETISALAT | 39 | 40 | 30 | 9 | 8 | 41 |
| DU | 40 | 20 | 20 | 4 | 0 | 10 |
| TOTAL | 79 | 60 | 50 | 13 | 8 | 51 |

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

| Etisalat | Q16-1 | Q16-2 | Q16-3 | Q16-4 | Total | Average |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| عدد الأجهزة التي تحمل أرقام تعريف دولية متكررة | 15,906 | 18,889 | 22,304 | 32,296 | 89,395 | 22,349 |
| عدد الأجهزة التي تحمل أرقام تعريف دولية مزيفة | 2,119 | 2,478 | 2,703 | 3,040 | 10,340 | 2,585 |
| الإجمالي | 18,025 | 21,367 | 25,007 | 35,336 | 99,735 | 24,934 |

IMEI 2016



الرسائل غير المرغوبة (دولياً)

ETISALAT
DU
TOTAL

| | Q1-16 | Q2-16 | Q3-16 | Q4-16 | Total | Average |
|----------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| ETISALAT | 16,951,304 | 21,453,231 | 31,411,887 | 25,442,145 | 95,258,567 | 23,814,642 |
| DU | 2,920,750 | 2,769,032 | 2,476,415 | 2,867,616 | 11,033,813 | 2,758,453 |
| TOTAL | 19,872,054 | 24,222,263 | 33,888,302 | 28,309,761 | 106,292,380 | 13,286,548 |

الرسائل غير المرغوبة (وطنياً)

الإنذار
التعليق المؤقت
التعليق الدائم
الإجمالي

| | Q1-16 | Q2-16 | Q3-16 | Q4-16 | Total | Average |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| الإنذار | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| التعليق المؤقت | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| التعليق الدائم | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| الإجمالي | 0 | 9 | 0 | 0 | 10 | 4 |

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

مشاركة المواقع (عدد المواقع المشتركة)

| DU |
|-------|
| AUH |
| DXB |
| NE |
| TOTAL |

| | JAN - 16 | FEB - 16 | MAR - 16 | APR - 16 | MAY - 16 | JUN - 16 |
|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| AUH | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| DXB | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| NE | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| TOTAL | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 11 |

مشاركة المواقع (عدد المواقع المشتركة)



رقم التعريف الدولي (IMEI) (عدد الأجهزة)

ETISALAT
DU
TOTAL

| | Q1-16 | Q2-16 | Q3-16 | Q4-16 | Total | Average |
|----------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| ETISALAT | 29,788 | 27,676 | 42,820 | 30,331 | 130,615 | 32,654 |
| DU | 18,025 | 21,367 | 25,007 | 35,336 | 99,735 | 24,934 |
| TOTAL | 47,813 | 49,043 | 67,827 | 65,667 | 230,350 | 57,588 |

Etisalat

| | Q1-16 | Q2-16 | Q3-16 | Q4-16 | Total | Average |
|--|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| عدد الأجهزة التي تحمل أرقام تعريف دولية متكررة | 25,301 | 22,784 | 37,232 | 26,835 | 112,152 | 28,038 |
| عدد الأجهزة التي تحمل أرقام تعريف دولية مزيفة | 4,487 | 4,892 | 5,588 | 3,496 | 18,463 | 4,616 |
| الإجمالي | 29,788 | 27,676 | 42,820 | 30,331 | 130,615 | 32,654 |

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

نشاطات أخرى

زيارة وفد الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ٢ مارس ٢٠١٦ استضافت الهيئة وفدا من الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث للقيام بزيارة ميدانية لمركز التحكم والسيطرة التابع للهيئة وذلك للاطلاع آخر المستجدات المتعلقة بإنشائها وتفعيلها.

إدارة الشؤون التنظيمية

تأسست إدارة الشؤون التنظيمية بالهيئة بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم ٣ لسنة ٢٠٠٣ والذي ينص على تنظيم قطاع الاتصالات، وتتضمن الإدارة ثلاث أقسام: قسم شؤون المستهلك، قسم الربط البيئي والتراخيص وقسم الشؤون الاقتصادية.

خولت الصلاحيات المعطاة للإدارة بإصدار القرارات واللوائح التنظيمية التي تساهم في التوازن بين الحفاظ على حقوق المستهلك والمرخص لهم والتنافسية بين مزودي خدمات الاتصالات في الدولة، حيث قامت الإدارة في إطار سعيها لتحقيق الارتقاء بجودة خدمات الاتصالات وتعزيز أسلوب الحياة الإلكترونية، ساهمت إدارة الشؤون التنظيمية في تحقيق دولة الإمارات المركز الأول عالمياً في مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكفاءة الحكومية من خلال إنفاذ إطار تنظيمي لكل الممارسات في القطاع من ناحية تقوية لوائح حماية المستهلكين وحماية المنافسة في القطاع.

مشاركات الإدارة

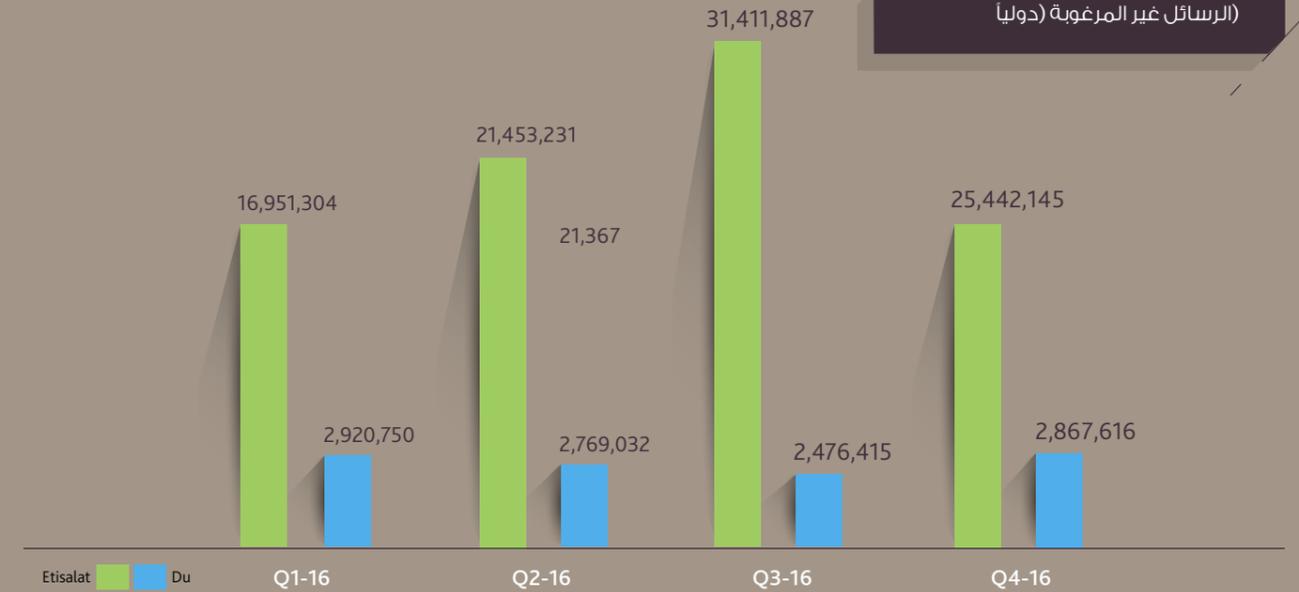
محلياً:

- المشاركة في كأس القراءة
- زيارة الاتحاد النسائي وتقديم مقترح للمرأة الإماراتية
- حضور حفل التخريج البرنامج الوطني للقادة الشباب (ذخر ع) الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة

إقليمياً:

- فريق عمل التجوال الخليجي - الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي (الرياض)
- لجنة تشريع وتنظيم الاتصالات - الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي (الرياض)
- اجتماع شبكات الاتصالات في الدول العربية (AREGNET) - (عمان)
- ورشة عمل لتبادل الخبرات في مجال حماية شؤون المستهلك - الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي (الكويت)

(الرسائل غير المرغوبة دولياً)



نشاطات أخرى

استضافة وفد من الهيئة القومية للاتصالات في جمهورية السودان الشقيق، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ٢٣ إلى ٢٤ مارس

استضافت الهيئة وفدا من الهيئة القومية للاتصالات في جمهورية السودان الشقيق، حيث تضمن جدول أعمال الزيارة عرضاً تقديمياً حول منظومة إدارة الطوارئ، والمقدرات الفنية لدعم هذه المنظومة بالإضافة إلى المفاهيم والاستراتيجيات ذات الصلة.

تنظيم الملتقى السنوي لمراكز التنسيق والاستجابة في إمارات الدولة، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ١٩ أبريل

نظمت الهيئة ورشة تعريفية لتوعية بأدوار ومسؤوليات الهيئة في التعامل مع متطلبات حالات الطوارئ والأزمات لمدرء المراكز المحلية التابعة للهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في إمارات الدولة.

تنظيم ورشة عمل عن دليل الطوارئ والأزمات والكوارث، دولة الإمارات العربية المتحدة (دبي) - ٥ يونيو ٢٠١٦

نظمت الهيئة ورشة عمل توعوية لرفع جاهزية العاملين في شركات الاتصالات وتنمية مهاراتهم في مواجهة الكوارث والأزمات، وذلك في إطار حرص الهيئة على استمرار عمل خدمات الاتصالات في مختلف الظروف باعتبار هذا القطاع شريان الحياة الأساسي لجميع القطاعات الأخرى. نظمت الورشة بالتعاون مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث وبحضور موظفي القطاع في كل من اتصالات ودو، وشركة الثريا وشركة الياه سات وشركة نداء، فضلا عن مشاركة موظفي الهيئة.

إدارة الشؤون التنظيمية

عالمياً

المنتدى الإقليمي المعني بمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دبي – الإمارات العربية المتحدة، ١٣-١٥ ديسمبر ٢٠١٦

اتفاقيات

اتفاق حول الوصول إلى البنية التحتية السالبة

قرارات وقوانين تنظيمية

- التوجيه رقم (٢) لعام ٢٠١٦: اتفاق حول الوصول إلى البنية التحتية السالبة
- التوجيه رقم (١) لعام ٢٠١٦ – التطبيق التلقائي للحد الأقصى الثابت على جميع حزم البيانات المتنقلة
- التوجيه رقم (٤) لعام ٢٠١٦: التزام المرخص لهم بنشر وتحديث خرائط تحتوي معلومات مفصلة عن تغطية الخدمات
- القرار رقم (١) لعام ٢٠١٦: تحديد الرسوم المترتبة على خدمات المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك الداخلية

إحصائيات

- استبيانات حول تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المنزلية
- المراجعة السنوية للسوق
- تقارير ربع سنوية للإدارة العليا
- التقارير الشهرية للإدارة العليا
- تقارير الهاتف الذكي الفصلية

السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية ٢٠٢١

وتعد إدارة الشؤون التنظيمية المساهم الرئيسي بمبادرات الجاهزية الشبكية الذي يتم من خلاله إدخال البيانات المجمعة لمختلف المنظمات الدولية والتي تمكن من تحليل أولوية وأوزان وحساسية المؤشرات الفرعية التي تؤثر في الجاهزية الشبكية، مما يمكن من التنبؤ بترتيب الدولة المتوقع في المؤشرات والمعايير المختلفة، كما أكملت الإدارة مشروعها للبيانات الكبيرة حيث قامت بالتنسيق مع أصحاب المصلحة (اتصالات، دو، الهيئة الاتحادية للتنافسية، والاتحاد الدولي للاتصالات) وجمع البيانات المطلوبة، حيث تم تصنيفه من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات كمبادرة ابتكارية لجمع مؤشرات القطاع.

مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار

نموذج محاكاة لمؤشر الجاهزية الشبكية؛ قامت الإدارة بإطلاق مبادرة ابتكارية لتمكين تحقيق المستهدف الوطني فيما يتعلق بمؤشر جاهزية الشبكات، وذلك بتطوير نموذج محاكاة لمؤشر الجاهزية الشبكية يتم من خلاله إدخال البيانات المجمعة لمختلف المنظمات الدولية والتي تمكن من تحليل أولوية وأوزان وحساسية المؤشرات الفرعية التي تؤثر في الجاهزية الشبكية، مما يمكن من التنبؤ بترتيب الدولة المتوقع في المؤشرات والمعايير المختلفة

إدارة الشؤون التنظيمية

إنجازات أخرى

- مراجعة الحسابات التنظيمية لشركة اتصالات
- تحديث نموذج محاكاة مؤشر الجاهزية الشبكية
- استكمال استبيانات الاتحاد الدولي للاتصالات
- تحديث مؤشرات الأسعار والجودة
- تحديد أسعار مشاركة موقع الهواتف المتحركة
- معالجة ٢٨٨ من تقارير إنجاز المشروعات
- إطلاق مشروع البيانات الضخمة للاتحاد الدولي للاتصالات

أنظمة حماية المستهلك

قامت بإجراء بعض التعديلات على اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك قامت الهيئة باستشارة المرخص لهم مرة واحدة خلال العام ٢٠١٦ فيما يتعلق بالتعديلات المشمولة في الأنظمة الجديدة، وقد قدم كلا المشغلين ملاحظاتهم بهذا الخصوص إلى الهيئة.

مراجعة تقارير تدقيق الفواتير للعام ٢٠١٦ فيما يتعلّق بالقرار التوجيهي رقم (٣) لسنة ٢٠١١

استلمت الهيئة في عام ٢٠١٦ تقارير التدقيق الخاصة بكل من "دو" و"اتصالات" عن سنة ٢٠١٥ وذلك خلال الربع الأول من عام ٢٠١٦ حيث قامت الهيئة بمراجعتها وتقييمها حسب الأصول ومن ثم الرد عليها ولخصت عملية تقييم تلك التقارير إلى أن اتصالات طبقت ٨٥٪ مجموعة من الإجراءات التصحيحية المطلوبة بينما قامت دو بتطبيق ٧٨٪ من مجموعة الإجراءات التصحيحية.

عدد وأنواع الشكاوى التي تمت معالجتها

الشكاوى المتعلّقة بالأنشطة الإعلانية الخاصة بمزودي خدمات الاتصالات في عام ٢٠١٦ قامت الهيئة بمعالجة عدد ٥ شكاوى من قبل كلا المرخصين شكاوى المستهلكين؛ إلى تاريخ ٢٨ مارس ٢٠١٦ تم معالجة ١١٥٥ شكوى بعد ذلك تم تحويل المهام الي قسم إسعاد المتعاملين.

كتيبات توعوية

في عام ٢٠١٦ ساهمت الهيئة في زيادة وعي العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم عن طريق تطوير ونشر كتيبين توعويين للمستهلكين وهما دليل حماية المستهلكين والذي يتضمن حقوق المستهلكين ومسؤولياتهم والأسئلة الأكثر تكرارا وكتيب خدمة فض نزاعات المستهلكين.

إدارة الطيف الترددي

العمل الميداني لمهام رصد الطيف الترددي

من طبيعة عمل قسم رصد الطيف الترددي العمل الميداني وذلك للتعامل مع كثير من المهام الموكلة للقسم على سبيل المثال:

- حل شكاوى التداخلات الضارة
- إدارة الفعاليات
- إجراء القياسات الميدانية على الخدمات في الدولة
- إجراء قياسات التغطية المتجاوزة للحدود على شبكات الهاتف المتحرك على جميع الحدود البرية والبحرية للدولة
- إجراء عمليات الصيانة التصحيحية والوقائية لأنظمة مراقبة الطيف الترددي
- إجراء عمليات التفتيش على مستخدمي الطيف الترددي للتأكد من التزامهم بنود تصريح الطيف الترددي

نظام قياس جودة خدمات البث الإذاعي:

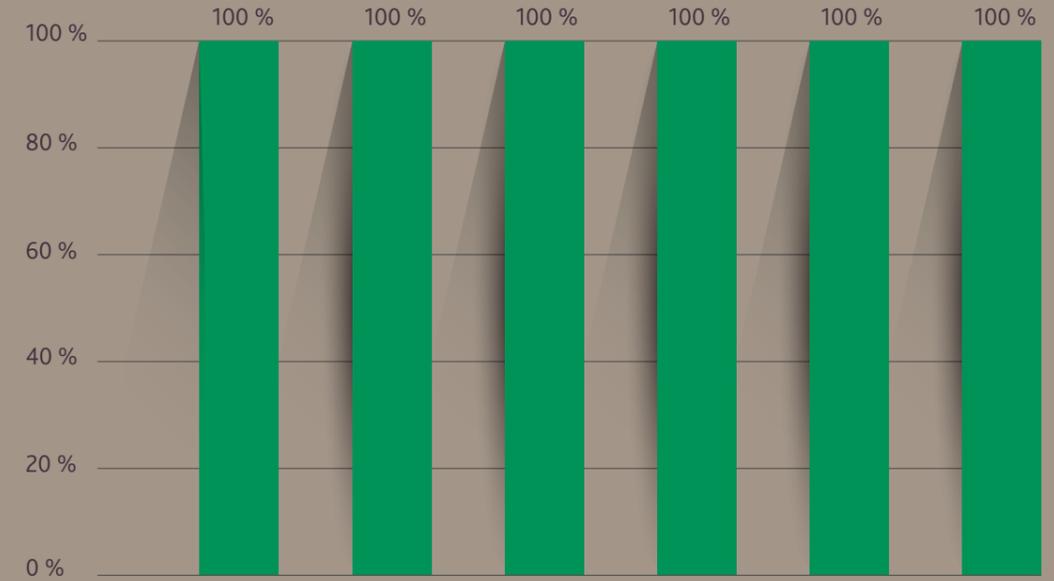
تم إضافة مركبة رصد تغطية خدمات البث الإذاعي والتلفزيون في الدولة. وتقوم هذه المركبة بحساب جودة الخدمات المقدمة ومسح الشبكات الإذاعية بهدف معرفة تغطية هذه الشبكات من داخل أو خارج الدولة وحل التداخلات الضارة بين الشبكات الإذاعية والتزام المشغلين بتصاريح الطيف الترددي الممنوحة لهم من الهيئة.



انتخاب الإمارات لرئاسة فريق العمل العربي الدائم للطيف الترددي

إدارة الطيف الترددي

نسبة إنجاز مستهدفات المؤشرات الاستراتيجية



1 نسبة إنجاز تحديث الخطة الوطنية للطيف الترددي

2 مستوى اكتمال الأطر التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالطيف الترددي

3 نسبة تغطية الاحتياجات الوطنية الحالية والمستقبلية من الترددات

4 معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي- الخدمات المتنقلة الخاصة PMR

5 معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي- ترخيص محطة لاسلكية للطائرات

6 معدل الوقت الزمني المستغرق لإصدار تصاريح الطيف الترددي- ترخيص محطة لاسلكية للسفينة

إدارة الطيف الترددي

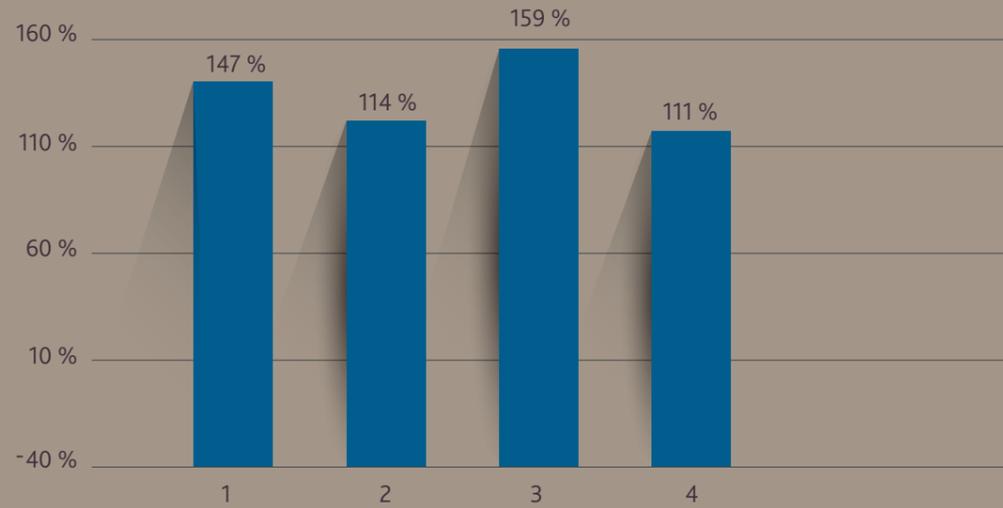
اتفاقيات الشراكة

تم توقيع عدد من اتفاقيات الشراكة خلال العام ٢٠١٦، وذلك لتقديم خدمات مشتركة على مستوى يلبي طموحات المتعاملين مع عدد من الشركاء الاستراتيجيين مثل:

- الهيئة الوطنية للمواصلات البرية والبحرية
- المركز الوطني للبحث والإنقاذ

خدمات الإدارة

نسبة إنجاز مستهدفات الخدمات ذات الأولوية



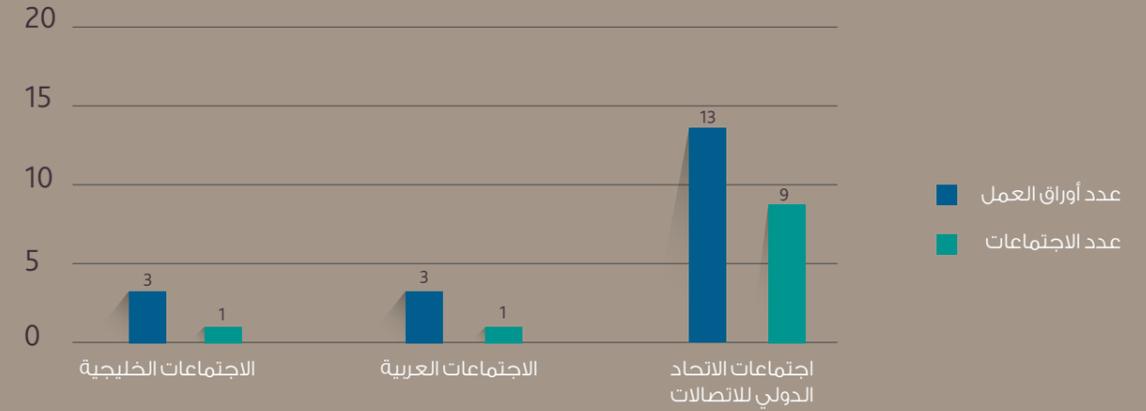
تحقيق مستهدفات الخدمات

تم إنجاز الخدمات التالية خلال العام ٢٠١٦:

| نوع الخدمة | عدد التصاريح |
|------------------|--------------|
| إصدار تصريح جديد | 10131 |
| تجديد تصاريح | 6788 |
| تعديل تصاريح | 672 |
| إلغاء تصاريح | 219 |
| المجموع | 17810 |

إدارة الطيف الترددي

المشاركات الدولية وأوراق العمل المقدمة من الإدارة في المحافل الدولية



عدد الاجتماعات وعدد الدراسات وأوراق العمل التي تقدمت بها الإدارة باسم هيئة تنظيم الاتصالات ودولة الإمارات

المشاركة في الفعاليات الهامة في الدولة

- العمل حسب اللائحة التنظيمية للخدمات المساندة في الإنتاج الإذاعي والفعاليات الخاصة
- العمل خلال فريق تنسيقي مع منظم الفعالية
- اصدار تصاريح الطيف الترددي للخدمات المساندة خلال الفعاليات
- تنسيق الترددات على المستوى الوطني والإقليمي والدولي حسب الحاجة
- تبليغ وتسجيل الترددات لدى الاتحاد الدولي للاتصالات حسب الحاجة
- العمل الميداني خلال الفعالية وضمان عدم وجود تداخلات ضارة على الأجهزة المصرحة
- سباق جائزة أبوظبي الكبرى للفورمولا واحد
- سباقات الطائرات بدون طيار لخدمة الإنسانية
- جائزة محمد بن زايد للطائرات بدون طيار وللذكاء الصناعي
- كأس دبي العالمي لسباقات الخيول
- بطولة العالم للطائرات بدون طيار
- معرض أيدكس

إدارة الطيف الترددي

اللوائح التنظيمية الجديدة

| | |
|---------------|--|
| تحضير اللائحة | اللائحة التنظيمية للطيف الترددي |
| ديسمبر ٢٠١٦ | خدمات المساندة في الإنتاج الإذاعي والفعاليات الخاصة (PMSE) |

العمل على الإطار التنظيمي لقطاع الفضاء

قامت الهيئة بالمشاركة ضمن اللجنة الوطنية لسياسات وتشريعات الفضاء، وذلك بهدف العمل على الإطار التنظيمي لقطاع الفضاء في الدولة. تم إصدار السياسة الوطنية للفضاء خلال حفل أقيم بتاريخ ٦ ديسمبر ٢٠١٦.

إنجاز المرحلة الأولى من تحديث نظام إدارة الطيف الترددي

- تم نقل الخوادم من مركز بيانات شركة اتصالات إلى مركز بيانات الشبكة الإلكترونية الاتحادية FedNet
- التأكد من جاهزية المرحلة الأولى من نظام إدارة الطيف الترددي الخاص بتقديم المعاملات الإلكترونية
- تطلب إنجاز هذا المشروع مجهوداً استثنائياً وإصراراً كبيراً، واستمر العمل في بعض الأيام طوال الليل حتى الصباح، وتكللت الجهود بنجاح هذه المرحلة الهامة من المشروع.

التحول إلى البث التلفزيوني الرقمي الأرضي

- إعداد المواصفات الفنية لأجهزة استقبال البث التلفزيوني الرقمي من قبل الهيئة.
- تم اعتماد المواصفات الفنية لأجهزة استقبال البث التلفزيوني الرقمي من قبل مجلس الوزراء.
- ابتداءً من أغسطس ٢٠١٦، كل جهاز تلفزيون يتم بيعه في الدولة يحتوي على جهاز موالفة لاستقبال إشارات البث التلفزيوني الرقمي.

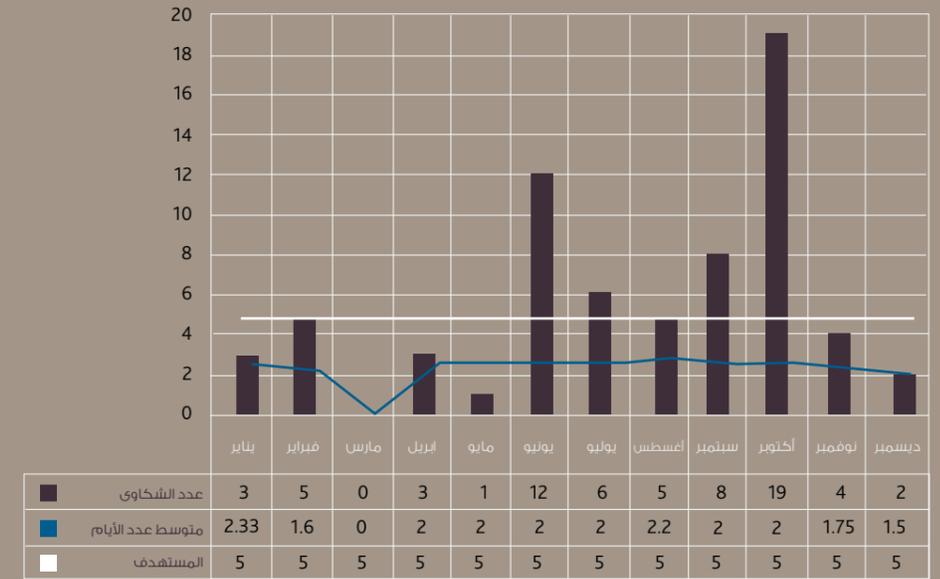
مشروع خدمة البث الصوتي الرقمي الأرضي (T-DAB)

- الانتهاء في أكتوبر ٢٠١٦ من الدراسة المعدة حول تقديم خدمة البث الصوتي الرقمي الأرضي (T-DAB) في دولة الإمارات، وذلك بالتوازي مع خدمة البث الإذاعي FM.
- إصدار القرار (٧٧) لسنة ٢٠١٦ بشأن تقديم خدمة البث الصوتي الرقمي الأرضي (T-DAB)، وذلك في النطاق (١٧٤-٢٣٠) ميغاهيرتز.
- يتم العمل مع مشغلي خدمات البث الإذاعي لمناقشة التفاصيل التقنية لتقديم خدمة (T-DAB) في الدولة.

إدارة الطيف الترددي

خدمة حل شكاوى التداخلات الضارة

بلغ عدد شكاوى التداخلات (٧٥) شكوى وتم التعامل مع جميع البلاغات بصورة فعالة وحلها بمعدل (١,٨) يوم



اللوائح التنظيمية التي تم تحديثها

| تاريخ الإصدار | اللوائح التنظيمية |
|---------------|--|
| ٧ يناير ٢٠١٦ | اللوائح التنظيمية لرسوم الطيف الترددي (٣,٠) |
| ١٧ مارس ٢٠١٦ | الطيران البحرية المحطات الأرضية المتنقلة الخاصة (PMR) |
| ١٨ مايو ٢٠١٦ | الهواة أجهزة النطاق العريض جداً (UWB) والأجهزة قصيرة المدى (SRD) الأنظمة الراديوية |

إدارة الطيف الترددي

- تقييم مدى الكفاءة الاقتصادية لموارد الموظفين وفعاليتهم وجودة أدائهم في تنفيذ المسؤوليات المسندة إليهم.
- التأكد من أن الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة لتصحيح نتائج التدقيق يتم تطبيقها بشكل مرض وكما ينبغي.
- وفي حال كانت الإجراءات المطبقة لا ترقى إلى المستوى المطلوب، فيجب تنفيذ عمليات متابعة على مستوى مناسب.
- بدء تنفيذ عمليات مراجعة دورية لميثاق التدقيق الداخلي لضمان ملاءمته مع متطلبات الهيئة وبما يتماشى مع ممارسات الحوكمة المؤسسية الحديثة.

مشاركات الإدارة محليا

- عضوية مجلس إدارة جمعية الإمارات للمدققين الداخليين.
- رئاسة لجنة الموارد البشرية في جمعية المدققين الداخليين.
- المشاركة في برنامج حصاد لتأهيل كوادر وطنية في مجال التدقيق الداخلي، حيث يرتبط بمبادرة أبشر التي أطلقها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد رئيس الدولة.
- العضو المنتدب لائتلاف ميثاق الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.
- التعاون مع دائرة التنمية الاقتصادية - حكومة الشارقة وبرنامج الشيخ زايد للإسكان من أجل تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات لدى التدقيق الداخلي بالهيئة.

مشاركات الإدارة إقليميا

- المشاركة في مؤتمر التدقيق الإقليمي السنوي
- المشاركة في مؤتمر مدراء التدقيق الإقليمي السنوي

قوانين تنظيمية

- ميثاق التدقيق الداخلي.
- ميثاق لجنة التدقيق وإدارة المخاطر.
- دليل سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي.
- حوكمة إدارة المخاطر.
- سياسة إدارة المخاطر.
- خطة إدارة المخاطر.
- دليل إجراءات إدارة المخاطر.
- ميثاق اللجنة التكتيكية لإدارة المخاطر.
- دليل نظام استمرارية الأعمال.
- سياسة استمرارية الأعمال.
- خطة إدارة الأزمات.

إدارة الطيف الترددي

مشروع التنسيق للمواصفات الفنية لخدمات البث:

- تم العمل مع هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس بهدف إعداد المواصفات الفنية لأجهزة الاستقبال لجميع أنواع البث الصوتي الأرضي.
- تم إصدار المسودة الأولية للمواصفات الإماراتية لأجهزة استقبال البث الإذاعي الصوتي الأرضي الـ +AM/FM/T-DAB من قبل هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس.

مبادرة إطلاق تقنية أنظمة الاتصالات المتنقلة الدولية (IMT (5G-2020 في الدولة:

تم إطلاق المبادرة بهدف تحسين جودة خدمات الاتصالات المتنقلة في الدولة، وتحسين ترتيب الدولة ضمن مؤشر الجاهزية الشبكية، والاستفادة من التقنية خلال معرض اكسبو 2020، بالإضافة إلى المساهمة في تطبيق خدمات الحكومة الذكية.

التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

إن الغرض الرئيسي من إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والالتزام هو مراجعة وتقييم مدى ملاءمة إطار عمل عمليات الحوكمة والرقابة وإدارة المخاطر وأدائه الوظيفي.

وبالإضافة إلى ذلك، تضم أهداف إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والالتزام تقديم المشورة والتوصيات للإدارة العليا حول جوانب تحسين أنظمة إدارة المخاطر والرقابة الداخلية والحوكمة.

وسعياً للإيفاء بالرؤية والمهمة المقررتين، تم تحديد نطاق عمل إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر والالتزام على النحو التالي:

- معاينة وتقييم مستوى ملاءمة وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية للهيئة
- مراجعة قابلية تطبيق إجراءات إدارة المخاطر ومنهجيات تقييم المخاطر ومدى فعاليتها في الهيئة
- مساعدة الإدارة في تحديد مخاطر العمل وتقييم ملاءمة عملية إدارة المخاطر
- مراجعة موثوقية وسلامة وجدوى المعلومات المالية والفنية والتشغيلية والإدارية والوسائل المستخدمة (تشمل أنظمة المعلومات الإلكترونية) لتحديد هذه المعلومات وقياسها وتصنيفها والإبلاغ عنها
- مراجعة دقة ومصداقية السجلات المحاسبية والتقارير المالية للهيئة
- تقييم مدى الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والسياسات والإجراءات المعتمدة
- تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية وطرح توصيات للتحسين
- تحديد فرص توفير التكاليف وطرح توصيات لتحسين فعالية التكلفة
- تنفيذ عمليات تحقيق محددة مسندة من قبل لجنة التدقيق وإدارة المخاطر ومجلس الإدارة
- مراجعة الالتزام بمدونة قواعد السلوك المهني المعمول بها في الهيئة وضمان تلبية أسس المعايير على المستوى الشخصي وعلى مستوى الهيئة.

المهام ومسؤوليات الإدارة:

صياغة ومراجعة الوثائق واللوائح والتشريعات القانونية وضمان تقديم المشورة القانونية السليمة إلى المدير العام ومجلس الإدارة وإلى جميع قطاعات / إدارات الهيئة بما يساهم في فهم القوانين والقواعد واللوائح والامتثال بها.

مراجعة العقود والسياسات وتقديم الدعم والمشورة القانونية.

تقديم المشورة لقطاعات وإدارات الهيئة بشأن ما إذا كانوا يتعاملون وفقاً للإجراءات القانونية الواجبة في اتخاذ قراراتهم ومساعدة القطاعات والإدارات لمراعاة الاعتبارات القانونية ذات الصلة وتجاهل الغير ملائم منها في الوصول إلى قراراتهم.

تقديم المشورة بشأن التوظيف والاتفاقيات الاستشارية فضلاً عن طلبات العروض الرئيسية.

الاطلاع على جميع التشريعات الجديدة والمقترحة داخل دولة الإمارات العربية المتحدة وفي قطاع الاتصالات الدولي على حد سواء والتي قد تكون لها آثار على الأنشطة الحالية والمستقبلية للهيئة وتقديم المشورة للإدارة وفقاً لذلك.

توفير التدريب الداخلي ونشر الوعي حول القضايا القانونية التي تؤثر على قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

٢. مشاريع الإدارة: لا توجد مشاريع خاصة بالإدارة.

٣. الجوائز الحاصلة عليها الإدارة: لا توجد.

٤. الملفات الخاصة بالسياسات والإجراءات: حسب ما تم نشره في موقع الهيئة وسيتم التحديث عليها إن وجد أي تعديل فيه.

٥. الفعاليات الخاصة بالإدارة: لا توجد فعاليات خاصة بالإدارة

الوضع القانوني والأنشطة الرئيسية

اتحادية عامة مستقلة بهدف تنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، بموجب المادة رقم (٦) من قانون الاتصالات (المرسوم بقانون اتحادي رقم (٣) لسنة ٢٠٠٣)، وتضع الهيئة للقانون الاتحادي (مرسوم رقم (٣) لسنة ٢٠٠٣ وأمره التنفيذي)، والعنوان المسجل للهيئة هو ص.ب. ٢٦٦٦٢ أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.

تستمد الهيئة أهدافها الاستراتيجية من قانون الاتصالات وأمره التنفيذي والسياسة الوطنية للاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وعلى هذا النحو فإن الهيئة مكلفة بما يلي: ضمان كفاية خدمات الاتصالات في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة، وتحسين الخدمات من حيث الجودة والتنوع، وضمان جودة الخدمة والالتزام بشروط التراخيص من قبل المرخص لهم، وتشجيع الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات تكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعزيز وتطوير قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال التدريب والتطوير وإنشاء مؤسسات التدريب ذات الصلة، وحل أي نزاعات بين المشغلين المرخصين، ووضع وتنفيذ إطار تنظيمي وإطار السياسات، ودعم التقنيات الجديدة، والتأكد من أن تصبح دولة الإمارات العربية المتحدة مركزاً إقليمياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنمية رأس المال البشري في البلاد، وتشجيع البحث والتطوير (إيضاح (١٧).

تعد الهيئة كذلك البيانات المالية المنفصلة لغرض خاص لصندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (غير شاملة هيئة تنظيم الاتصالات) ولهيئة تنظيم الاتصالات (غير شاملة صندوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وهذه البيانات المالية متاحة لدى الهيئة.

قسم شؤون الموظفين

تحرص إدارة الموارد البشرية على تحسين وتقديم أفضل الخدمات لموظفيها، حيث تعمل على متابعة وتطوير أنظمة الموارد البشرية بشكل مستمر، حيث قامت الإدارة بقياس رضا الموظفين عن مدى سهولة استخدام النظام المعمول به في الهيئة وتم استهداف ٣١٥ موظف على مستوى الهيئة، حيث كانت نسبة رضا الموظفين عن استخدام خدمات الموارد البشرية-الخدمة الذاتية بنسبة ١٠٠٪ من مجموع عدد الموظفين الذين قاموا بتعبئة الاستبيان.

قسم تخطيط الموارد البشرية

المعارض

شارك قسم تخطيط الموارد البشرية في ٦ معارض في الجامعات والكليات وكانت المشاركة مثمرة من حيث نسبة إقبال الخريجين والطلاب (على مشارف التخرج) وكان أيضاً من دورنا توضيح نشاطات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في الحكومة الاتحادية والإجابة عن استفساراتهم عن الهيئة أو عن المنح الدراسية التي يقدمها صندوق الاتصالات وتقنية المعلومات للطلاب. علاوة على ذلك، تم مقابلة مجموعة من الخريجين الجدد عن طريق المعارض وتم التعيين حسب متطلبات العمل والشواغر المتوفرة.

التوطين

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى توظيف الكوادر الوطنية في جميع قطاعات الهيئة وإدارتها وفي نفس الوقت الحفاظ على الكادر الوطني الموجود فقد بلغت نسبة التوطين في الهيئة ما يعادل ٨٣٪ في عام ٢٠١٦.

قسم شؤون الموظفين

تحرص إدارة الموارد البشرية على تحسين وتقديم أفضل الخدمات لموظفيها، حيث تعمل على متابعة وتطوير أنظمة الموارد البشرية بشكل مستمر، حيث قامت الإدارة بقياس رضا الموظفين عن مدى سهولة استخدام النظام المعمول به في الهيئة وتم استهداف ٣١٥ موظف على مستوى الهيئة، حيث كانت نسبة رضا الموظفين عن استخدام خدمات الموارد البشرية-الخدمة الذاتية بنسبة ١٠٠٪ من مجموع عدد الموظفين الذين قاموا بتعبئة الاستبيان.

قسم إدارة المواهب

بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب لكل موظف ما يعادل ٥٠ ساعة في العام ٢٠١٦ وبلغ إجمالي نسبة المتدربين ٨١٪ من مختلف الفئات الوظيفية وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والندوات وورش العمل داخل الدولة وخارجها. تم عقد (٤) ورش تدريبية في مجال الإبداع والابتكار وذلك بحضور ٦٩ موظف من فئات مختلفة والتي ترتب عليها الخروج ب ١١ مبادرة ابتكارية، وبلغت نسبة الرضا عن ورش الابتكار ما نسبته ٩٣٪. وساهمت الهيئة وبالتعاون مع مختلف الجهات الأكاديمية بتدريب عدد ١٨ طالب وطالبة ضمن متطلبات التدريب العملي كل حسب تخصصه العلمي.

إدارة الاتصال المؤسسي

مشاركات المسؤولية المجتمعية والفعاليات

نظمت إدارة الاتصال المؤسسي مجموعة من المبادرات المجتمعية تنوعت بين حملات التبرع بالدم، ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال شراء كراسي متخصصة لمساعدة الطلبة ذوو الاحتياجات الخاصة على التحرك والتنقل ومتابعة حياتهم اليومية مما يساعدهم على الشعور بأنهم جزء من المجتمع ويأتي هذا الدعم لمساعدة هؤلاء الطلبة على الاندماج في المجتمع مما ينعكس إيجابيا على كل الأطراف. كما شاركت الإدارة أيضا في دعم حملة أمة تقرأ، ويوم زايد للعمل الإنساني، والتبرع للأسر المتعففة وحملة زكاة عيد الفطر بالإضافة إلى مبادرة سابع جار وكذلك مبادرة دعم مواهب الموظفين.

الإنجازات

أفضل جهة اتحادية تشجع موظفيها على القراءة

ساهمت إدارة الاتصال المؤسسي بشكل فاعل من خلال مساهمتها بتحضير وإدارة مبادرات عام القراءة والتي فازت فيه الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بجائزة أفضل جهة اتحادية تشجع موظفيها على القراءة، وذلك في حفل توزيع جوائز أوائل الإمارات الذي أقيم في دبي بحضور صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي "رعاه الله" الذي قام بتسليم الجوائز للفائزين.



@THEUAETRA
www.tra.gov.ae