

# التقرير السنوي

# المحتويات

21  
إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

20  
المشاركات الدولية في عام ٢٠١٧

19  
الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

24  
قصص نجاح في الأداء

23  
قصص نجاح

22  
حول العالم

27  
الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

26  
إدارة الشؤون التنظيمية

25  
إدارة الشؤون التنظيمية

30  
إدارة التطوير (قطاع المعلومات والحكومة الذكية)

29  
إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

28  
أنظمة حماية المستهلك

33  
إنجازات أخرى:

32  
مبادرات الإدارة في شهر الابتكار

31  
مبادرات الإدارة في شهر الابتكار

36

35  
قسم إسعاد المتعاملين

34  
قسم إدارة أسماء نطاق الإنترنت

06  
لمحة عامة

04  
كلمة رئيس مجلس الإدارة

02  
الرؤية، الرسالة، القيم المؤسسية

10  
إدارة شؤون الطيف الترددي: المبادرات في 2017

08  
أبرز الإنجازات المحلية والإقليمية والدولية لعام ٢٠١٧ - قسم العلاقات الدولية

13  
استشراف المستقبل

12  
أنظمة الطيف الترددي في الهيئة

11  
مشاريع 2017

15  
المراقبة والتنفيذ

14  
مراجعة الهيئة الإطار التنظيمي للدولة للخدمات الفضائية

18  
الدراسات والبحوث

17  
الفضاء والبيث

16  
مراجعة الهيئة الإطار التنظيمي للدولة للخدمات الفضائية

# الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

## رؤية الهيئة

الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات.

## رسالة الهيئة

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



## القيم المؤسسية

### الريادة

نتبنى روح الابتكار والإبداع وأخذ زمام القيادة والتأثير الفعال في دعم وتطوير القطاع.

### إسعاد المتعاملين

نركز دوماً على إسعاد المتعاملين من خلال التزامنا بالتحسين والتطوير المستمر لجودة خدماتنا.

### التمكين

نسعى لتمكين موظفينا في اتخاذ القرارات والمشاركة في تحقيق الأهداف ضمن بيئة عمل محفزة.

### التعاون والتفاعل

العمل مع المعنيين بشكل تشاركي وبناء لتطوير وتطبيق آليات العمل (داخلياً وخارجياً).

### الالتزام

ملتزمون بمسؤولياتنا تجاه الدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع.



## كلمة المدير العام

بالوصول إلى نهاية العام ٢٠١٧، تكتب الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات فصلاً جديداً من فصول قصة نجاح ممتدة على مدى ١٤ عاماً. لقد سطرت الهيئة، ومعها الجهات الحكومية الأخرى مسيرة من الإنجازات المتلاحقة، مدفوعة بالإخلاص للأهداف الوطنية العليا، وتنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة.

ونحن إذ نضع نقطة في نهاية السطر، فإننا نبدأ سطرًا جديداً، وصفحة جديدة، وفصلاً جديداً من المسيرة المتجددة نحو تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١ التي تهدف إلى أن تكون دولة الإمارات من أفضل الدول في العالم، وأن تكون رائدة في قطاع الاتصالات والمعلومات العالمي.

كثيرة هي الإنجازات التي حققتها الهيئة خلال العام الماضي، والذي شهد في الإمارات نقلة نوعية في عالم الاتصالات وتقنية المعلومات، حيث أقرت حكومة الإمارات استراتيجية الذكاء الصناعي، كما بدء العمل على تطبيق تكنولوجيا الجيل الخامس، ومن هنا باشرت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في تجهيز وإعداد الخطط والاستراتيجيات الكفيلة بتنفيذ هذه النقلة النوعية بالشكل الأمثل.

منذ فجر أول يوم من عام ٢٠١٧، دأبت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على العمل الجاد والمنظم بهدف تفعيل هذا القطاع بالشكل الأمثل، لما له من أثر كبير في عملية التنمية الشاملة التي تشهدها الدولة، حيث سخرت كل الجهود الممكنة في سبيل استقدام أحدث التقنيات في هذا المجال، وابتكار تقنيات وتطبيقات جديدة تتلاءم مع متطلبات وطننا الغالي.

لم نرض في الهيئة أن نكون مستوردين لأحدث التقنيات فحسب، بل كانت لنا مبادراتنا الخلاقة في هذا المجال، ومن هنا جاء تفعيلنا لمركز إبداع الحكومة الذكية، الذي يسعى إلى ترسيخ وتشجيع روح الابتكار بهدف الارتقاء بالأداء الحكومي وتعزيز تنافسية الإمارات على الخريطة الدولية، وقد عكست مشاركتنا في أسبوع جيتكس للتقنية ٢٠١٧ المستوى العالي الذي وصلت إليه الهيئة في مجال الابتكار التقني، حيث قدمت مجموعة من المشاريع المبتكرة القابلة للتطبيق، والتي سيكون لها دور كبير في دفع عجلة التقدم في الدولة.

وشهد هذا العام تدشين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الدورة الجديدة لممكّنات الحكومة الذكية ٢٠١٧، وأعلنت فيها عن إضافة مؤشر "تكامل الخدمات"، كما دشنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، مرحلة الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv٦)، للمرة الأولى في الدولة كخطوة مهمة للإيفاء بمتطلبات المرحلة من بروتوكولات الإنترنت في ظل التوجه العالمي والاستراتيجي للدولة في التحول الرقمي، والانتقال إلى الاقتصاد المعرفي، وعصر البيانات الضخمة، وانترنت الأشياء، والتجارة الإلكترونية، أو ما يعرف بالانتقال للمستقبل.

أما على الصعيد الدولي فقد شهد عام ٢٠١٧ حراكاً دولياً كبيراً، حيث شاركت الهيئة في أهم الفعاليات

والمبادرات المعنية بالاتصالات وتقنية المعلومات، بهدف التعرف على تجارب الآخرين، والتعريف بتجربتنا الفريدة في هذا المجال، فشاركت الهيئة في اللجنة الدولية المشتركة رفيعة المستوى حول التنمية المستدامة ٢٠١٧، والمعرض العالمي للاتصالات، والمنتدى العالمي لهيئات تنظيم الاتصالات ٢٠١٧، والمؤتمر العالمي للتنمية للاتصالات ٢٠١٧، ومجلس الاتحاد الدولي للاتصالات ٢٠١٧.

وكعادتها في كل عام، لم تتخلف الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن رعاية واستضافة الفعاليات المختصة بهذا المجال الحيوي، حيث استضافت الهيئة اجتماع لجنة الدراسات ٢٠ حول إنترنت الأشياء والمدن الذكية ومنتدى الاتحاد الدولي للاتصالات حول إدارة البيانات، كما استضافت أعمال الجمعية العمومية للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات ٢٠١٧، ومنتدى الاستثمار لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأسواق الناشئة الخاص بمنظمة الكومونولث للاتصالات، والاجتماع الأول لفريق العمل العربي المكلف بالتحضير لمؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٨.

ومن خلال نجاحها في استضافة هذه الفعاليات، أثبتت الهيئة بما لا يدع مجال للشك على قدرتها الكبيرة في تنظيم واستضافة أكبر الفعاليات المختصة بعالم الاتصالات وتقنية المعلومات، وتأتي هذه الجاهزية كنتيجة طبيعية للخبرة المكتسبة عبر سنوات عملها الطويلة في هذا المجال، والتي اعتمدت خلالها على كوادر وطنية شابة.

التزمت الهيئة بسياسة التوطين، إيماناً منها بالكوادر الإماراتية الشابة، وما تمتلكه من طاقات، تستطيع من خلالها مواكبة كل التطورات التقنية والعلمية والإدارية، لقد حرصت الهيئة على استقطاب الكفاءات المواطنة، وتدريبها وتأهيلها لاستلام أعلى المناصب القيادية، كما شاركت الهيئة في إعداد هذه الكوادر من خلال برنامج بعثة، والذي يهدف إلى تعزيز دور ومكانة قطاع التعليم الوطني من خلال دعم ورعاية الكوادر الإماراتية المتميزة علمياً، لدفع مسيرة التعليم بالدولة في التخصصات ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

لقد كان للهيئة في عام ٢٠١٧ الكثير من البصمات الوضاعة، وهي اليوم تجدد العهد للقيادة الرشيدة بالمضي قدماً في تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١، رؤية لا تعرف حدوداً ولا تعترف بالمستحيل، رؤية تحملنا من الكوكب الأزرق لتصل بنا إلى المريخ وإلى ما هو أبعد من المريخ.

وفي الختام، أشد على أيادي أخوتي وأخواتي في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، مباركاً لهم إنجازاتهم الكبيرة، وشاكراً لهم جهودهم العظيمة في سبيل تعزيز مكانة الدولة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، وأؤكد لهم أن ما حققوه اليوم كان ضرباً من المستحيل قبل سنوات قليلة، وما هو مستحيل اليوم سيكون ضمن إنجازاتهم بعد برهة قصيرة من الزمن، إننا أبناء الإمارات لا ننتظر المستقبل، بل نصنعه مقتدين بحكمة وتوجيهات قيادتنا الرشيدة.

**سعادة حمد عبيد المنصوري**  
المدير العام هيئة تنظيم الاتصالات



**الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
تستضيف فعاليات النسخة السنوية  
الثالثة من مؤتمر إدارة الطيف الترددي  
لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا**

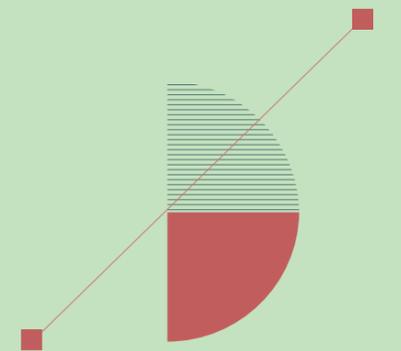
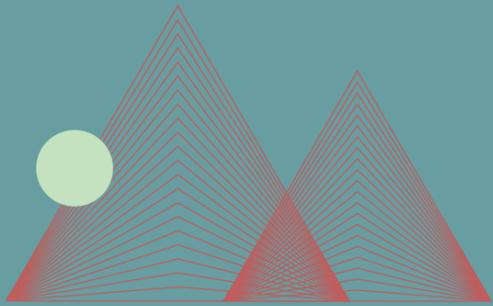
تنبع أهمية هذا النوع من الملتقيات من الأهمية الاستثنائية لقطاع الاتصالات والمعلومات، الذي بات يشكل الجهاز العصبي للتنمية والتقدم في مختلف الميادين وفق العديد من الدراسات الاستشرافية التي ترصد مستقبل البشرية في السنوات والعقود المقبلة. وإذا كان قطاع الاتصالات بهذه الأهمية، فإن منظومة الطيف الترددي تقع في صلب هذه الأهمية من حيث كونها أحد الموارد الطبيعية الحيوية للدول، وكذلك من حيث تداخلها مع العديد من الاعتبارات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية".

دشنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عهداً جديداً في مجال الاتصالات في الدولة باستخدامها تكنولوجيا الجيل الخامس، كما تابعت قيادتها لهذا القطاع الحيوي بكفاءة عالية، ما ساهم في تحقيق الدولة قفزات نوعية في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أهلها لقيادة مسيرة التطوير الكبيرة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، ولعل استضافتها لمؤتمر المفوضين الدوليين خير دليل على ذلك.

ففي أكتوبر ٢٠١٧ أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات رسمياً عن استضافة دولة الإمارات العربية المتحدة لمؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٨، الذي يعتبر أهم اجتماعات الاتحاد الدولي للاتصالات، والمناسبة التي يتم فيها اعتماد السياسات العامة والاستراتيجيات الناطمة لقطاع الاتصالات والمعلومات حول العالم.

تكاد إنجازات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في عام ٢٠١٧ لا تحصى، حيث كان عاماً ذاخراً بالعمل والنجاحات التي يشار لها بالبنان، وأبى هذا العام إلا أن يكون ختامه مسك، حيث شهدت أيامه الأخيرة إعلان الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن البدء بتطبيق واستخدام تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة الدولية (٤G/LTE)، والمعروفة بالجيل الخامس، وذلك في خطوة تمثل تدشيناً عملياً لعهد جديد من الاتصالات في دولة الإمارات.

ويسمح هذا التطور بتسهيل تطبيق التوجهات الاستراتيجية العليا لدولة الإمارات، بما في ذلك دخول عصر الثورة الصناعية الرابعة وفي القلب منها الذكاء الاصطناعي والمدنية الذكية وإنترنت الأشياء فضلاً عن التعامل مع التدفقات الهائلة للبيانات فيما بين الآلات (M2M) وإنترنت الأشياء، وسيتيح تطبيق الجيل الخامس كذلك تحسين سرعات التصفح والاستخدام بما يصل إلى عدة وحدات من الجيغابت لكل ثانية، وذلك لتوفير خدمات جديدة تتسجم مع التحول الرقمي والحكومة الذكية.





### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تستقبل وفد الاتحاد الدولي للاتصالات المكلف بالاطلاع على تحضيرات استضافة مؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٨

أتت هذه الزيارة للاطلاع على الاستعدادات والتحضيرات الجارية لاستضافة الدورة العشرين من مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات والتي ستقام في مركز دبي التجاري العالمي أواخر العام ٢٠١٨. وقد ضم الوفد مجموعة من الخبراء في مجالات تكنولوجيا المعلومات والبروتوكول والأمن والسلامة والأمور المتعلقة بالجوانب الفنية والاستشارات الإعلامية وغيرها.

### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تفوز بعضوية مجلس إدارة الجمعية العامة لفرق الاستجابة للطوارئ الحاسوبية في منظمة التعاون الإسلامي

يشكل الفوز بعضوية مجلس إدارة الجمعية العامة لفرق الاستجابة للطوارئ الحاسوبية في منظمة التعاون الإسلامي إنجازاً يضاف إلى ما حققته الهيئة خلال العام ٢٠١٦. وتتطلع الهيئة إلى مزيد من التنسيق والتعاون بين مختلف الدول الإسلامية وأعضاء المجلس بهدف الوصول إلى الأهداف والغايات المرجوة المتمثلة في تبادل الخبرات مع جميع دول المنظمة ومساعدتها على وضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية في هذا المجال.





### استضافة فعاليات جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسانية

يكتسب هذا الحدث أهمية خاصة من كونه يوفر منصة خاصة تجمع خبراء في مجال استخدام الطائرات بدون طيار والذكاء الاصطناعي وتتيح لهم التنافس وتبادل الخبرات حول كيفية استخدام التقنيات الحديثة ووضعها في خدمة الإنسانية. ويتوافق هذا التوجه مع رؤية قيادتنا الرشيدة الرامية إلى تعزيز مكانة الدولة على خارطة الابتكار العالمي، وتطوير وصقل المواهب والكفاءات الوطنية لتكون قادرة على المنافسة في هذا المجال على مستوى العالم

### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تمثل الدولة في الاجتماع الخامس للجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون

يعد هذا الاجتماع بمثابة محطة مهمة على مسار طويل وممتد نتمنى أن يساهم في تحقيق توجيهات قياداتنا، وتطلعات شعوبنا. حيث أن المبادرات والمشاريع التي ناقشتها اللجنة في اجتماعها الحالي تعكس اهتمام الحكومات الإلكترونية الخليجية بتنسيق الجهود لمصلحة الجميع. وهي مبادرات في مجملها ذات وزن استراتيجي مثل مراكز التميز في مجال الحكومة الإلكترونية، والدراسات الخاصة بخطط استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ لدول المجلس.



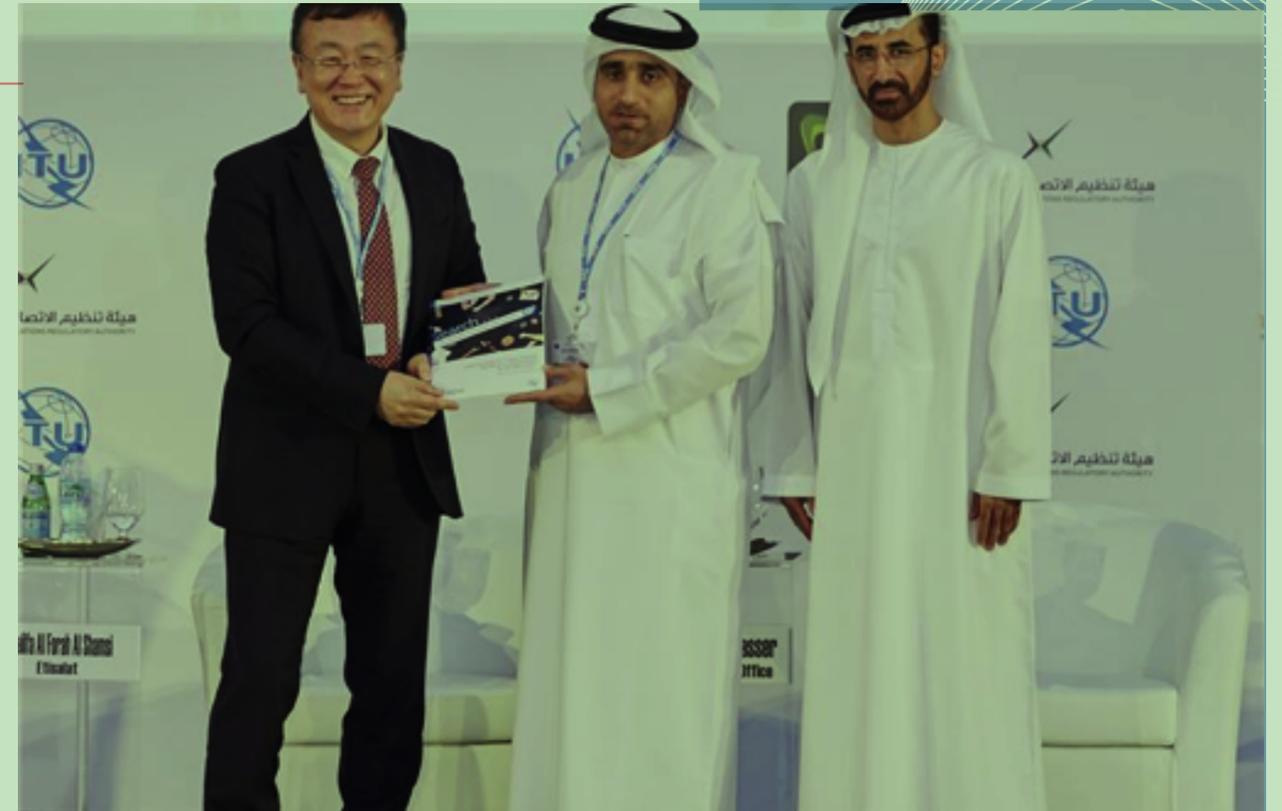


**الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
تشارك في جائزة محمد بن زايد العالمية  
للروبوت بصفة شريك استراتيجي**

تعكس مشاركة الهيئة في هذه الفعالية التزامها برؤية القيادة الرشيدة الرامية إلى تعزيز ونشر ثقافة الابتكار بين جيل الشباب في الدولة، وتعزيز مكانة الإمارات بصفتها مركزاً إقليمياً وعالمياً لاحتضان المواهب والكفاءات وتشجيعها على تقديم حلول مبتكرة تعود بالخير على مسيرة التطور التكنولوجي والعلمي محلياً ودولياً. وتلتزم الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطوير وتمكين طاقات وقدرات الشباب الخلاقة باعتبارهم أداة التغيير والتطوير والهدف الأسمى والأهم لجميع خطط التنمية المستدامة في الدولة.

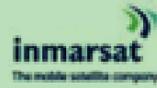
**الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  
تستضيف أعمال المنتدى الأول لإدارة  
البيانات**

إن الصورة التي يرسمها الخبراء للعالم في 2020 هي صورة مدهشة بالفعل، حيث تتبدى لنا ملامح عالم يتشابك فيه 50 مليار جهاز ذكي عبر أثير مزدحم بالبيانات المتدفقة في كل اتجاه، وحيث بلايين المستشعرات التي تتخاطب فيما بينها بلغات رقمية لتحقيق منظومة غير مسبوقة من الخدمات والطول وطرائق العيش. إنه عالم البيانات التي يتشارك ستة مليارات إنسان في إنتاجها بمعدل يومي يتجاوز 2.5 كوينترليون، بحيث أن 90% من البيانات الموجودة في عالم اليوم هي بيانات تم إنتاجها في العامين الأخيرين فقط.





الراعي الفضي



الرعاة الذهبيون



### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تستضيف اجتماع الفريق العربي الدائم للطيف الترددي

تضمن جدول الأعمال الخاص بهذا الاجتماع مناقشة العديد من النقاط والقضايا الهامة ذات الصلة بشؤون الطيف الترددي والاتصالات الراديوية وأهمها الجيل القادم لخدمات النطاق العريض، والمواضيع المتعلقة بإدخال الأقمار الصناعية الصغيرة واستخدامها في توفير الاتصالات.

### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تستضيف أعمال قمة الابتكار وريادة الأعمال الرقمية

تضمن جدول أعمال القمة مجموعة من المواضيع التي تدعم التجارة الإلكترونية، ومنها الأدوات الأساسية اللازمة لتنمية نشاط التجارة الإلكترونية لأصحاب الأعمال، وتحديد الطلبات وأنماط الاستهلاك في منطقة الشرق الأوسط، والعملات الرقمية، والدفع الإلكتروني.





### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ترأس وفد الدولة المشارك في منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات

شارك الوفد الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة، برئاسة الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في فعاليات منتدى القمة العالمية حول مجتمع المعلومات، والذي أقيم في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في مدينة جنيف السويسرية خلال الفترة بين ١٣-١٦ يونيو الجاري. وقد أسفرت هذه المشاركة عن فوز برنامج خليفة لتمكين الطلاب "أقدر" بجائزة السلامة الإلكترونية للمدارس.

### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحصل على ثلاث شهادات "أيزو" في مجالات استمرارية الأعمال وإدارة الجودة وإدارة البيئة

جاء حصول الهيئة على شهادة أيزو في مجال استمرارية الأعمال (ISO 22301:2013) ليؤكد على جاهزية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات للتعامل مع جميع حالات الطوارئ والأزمات والكوارث الطبيعية التي يمكن أن تحدث. كما استطاعت الهيئة الحصول على النسخة الجديدة من نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015) والتي تؤكد توافق جميع الإجراءات والخطط والمشاريع الاستراتيجية التي تنفذها الهيئة مع المعايير العالمية في هذا المجال، وكذلك شهادة نظام إدارة البيئة (ISO 14001:2015) التي تعني اعتماد جميع المعايير العالمية الخاصة بالحفاظ على البيئة في أبنية ومرافق الهيئة والبيئة الداخلية فيها.





### دولة الإمارات تتسلم رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات

تسلمت دولة الإمارات العربية المتحدة، في ٢٠ سبتمبر ٢٠١٧، رئاسة الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، التي تضم جميع هيئات تنظيم الاتصالات في الدول العربية تحت مظلة واحدة، لتبادل الدراسات والمعلومات والتجارب في قطاع الاتصالات وخدمة المعلومات، وتوحيد الجهود بين الدول الأعضاء.

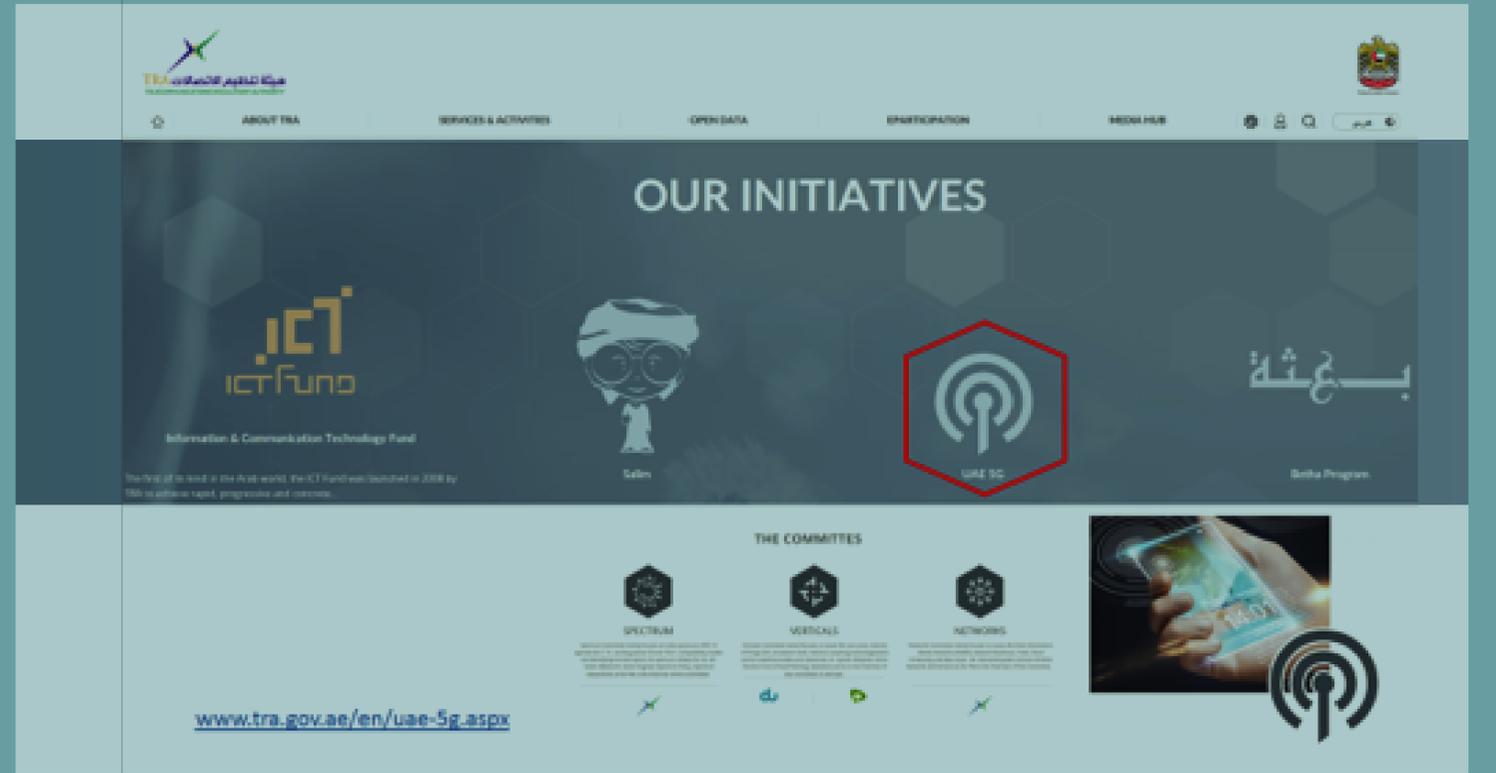
### الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات توقع اتفاقية استضافة مؤتمر المندوبين المفوضين دبي ٢٠١٨

أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات رسمياً عن استضافة دولة الإمارات العربية المتحدة لمؤتمر المندوبين المفوضين ٢٠١٨ الذي يعتبر أهم اجتماعات الاتحاد الدولي للاتصالات، والمناسبة التي يتم فيها اعتماد السياسات العامة والاستراتيجيات الناظمة لقطاع الاتصالات والمعلومات حول العالم.



# إدارة شؤون الطيف الترددي: المبادرات في 2017

## استشراف المستقبل



## حوكمة للاتصالات المتنقلة الدولية في دولة الإمارات لسنة 2020 (UAE IMT - 2020) الجيل الخامس

<p>هيئة تنظيم الاتصالات TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY</p> <p>الطيف الترددي</p> <p>رئيس اللجنة <b>سلطان البلوشي</b> هيئة تنظيم الاتصالات</p>	1	<p>مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات</p>
<p>اتصالات etisalat</p> <p>وحياتنا حياة add life to life</p> <p>الأفقيات</p> <p>رئيس اللجنة <b>أيمن النشار</b> دو</p>	2	<p>Need Pic</p>
<p>هيئة تنظيم الاتصالات TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY</p> <p>الشبكات</p> <p>رئيس اللجنة <b>محمد جداح</b> هيئة تنظيم الاتصالات</p>	3	<p>Need Pic</p> <p>Need Pic</p> <p>Need Pic</p> <p>المدير التنفيذي لشؤون الطيف الترددي بالهيئة الاتصالات</p> <p>المدير التنفيذي لمؤسسة الإمارات للاتصالات</p> <p>المدير التنفيذي لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة</p>

## لجان للاتصالات المتنقلة الدولية في دولة الإمارات لسنة 2020 (UAE IMT - 2020) الجيل الخامس

اللجنة 3	اللجنة 2	اللجنة 1
<p>الشبكات</p> <p>NGMN, NET2020</p> <p>الوصول و الربط الخلفي</p> <p>السحابة، البيانات، الخصوصية</p> <p>التجارب، الجاهزية</p>	<p>الأفقيات</p> <p>IOT, V2X, PPDR</p> <p>حالات الاستخدام</p> <p>الأوساط الأكاديمية ومراكز الأبحاث</p> <p>الصحة الإلكترونية والبيئة الإلكترونية</p>	<p>الطيف الترددي</p> <p>نطاقات الترددات</p> <p>دراسة التوافق</p> <p>المعايير (3GPP, ITU), (5GMMF, 5GPP, ETSI)</p>

## اجتماعات اللجان

5 اجتماعات CGs for bands	3 مايو 2017 19 مايو 2017	24 مايو 2017 30 مايو 2017
-----------------------------	-----------------------------	------------------------------



## مشاريع 2017

### القيادة و الدعم

قيادة الأعمال التحضيرية للفريق العربي الدائم للطيف الترددي لعقد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩

ترأس الهيئة الفريق العربي الدائم للطيف الترددي ASMG، والاجتماع التحضيري للمؤتمر (CPM-١٩) ومجموعتي عمل من الفريق العربي الدائم للطيف الترددي (WGI & WGO) ومجموعة عمل خليجية واحدة.

أعد فريق الهيئة في مارس للتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٨ أعضاء من الهيئة لمتابعة جميع بنود جدول الأعمال وتطوير مراكز الدولة بناء على أحدث الدراسات والمناقشات مع الجهات المعنية، ومساعدة رئيس الفريق العربي الدائم للطيف الترددي في جميع الاجتماعات وخاصة بالفريق.

عقدت ورشة عمل مع الجهات المعنية في الدولة خلال شهر يوليو لمناقشة وتحديث بنود ومسائل محددة من جدول أعمال مؤتمر WRC-١٩

## خارطة طريق الاتصالات المتنقلة الدولية لعام 2020 الجيل الخامس



## شبكة الجيل الخامس في الدولة في الإعلام



## أنظمة الطيف الترددي في الهيئة



## استشراف المستقبل

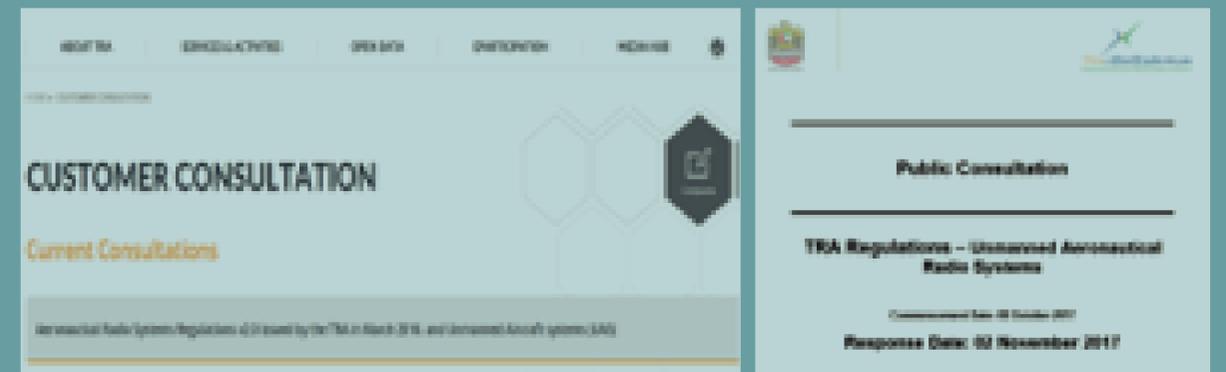
### تقييم سوق الطائرات بدون طيار

2030	2025	2020	إنشاء قاعدة في الدولة	سينار يو 2025	نسبة رحلات الطائرات بدون طيار عبر القطاعات المختلفة
التطورات التكنولوجية الأساسية البطيئة					
التصوير السينمائي والتصوير الفوتوغرافي					
بعضرات الآلاف	بالآلاف	بالمئات	الطائرات بدون طيار الاحترافية	%5-1	الزراعة الدقيقة
مئات الآلاف	مئة ألف تقريباً	بعضرات الآلاف	الطائرات بدون طيار المنتجة من قبل المستهلكين Prosumer drones	%20-10	المسح ورسم الخرائط
التطورات التكنولوجية المتفائلة سريعة الخطى					
الخدمات اللوجستية، طائرات الشحن بدون طيار					
حوالي مئة ألف	بعضرات الآلاف	حوالي 1000	الطائرات بدون طيار الاحترافية	%10-5	رصد حركة المرور، رسم الخرائط ثلاثية الأبعاد
الترتيب بمئات الآلاف	بمئات الآلاف	بعضرات الآلاف	الطائرات بدون طيار المنتجة من قبل المستهلكين Prosumer drones	%15-10	الترفيه (السباقات، نوادي الطائرات بدون طيار)
المراقبة والرصد					
الاستجابة الأولية مثل (الاستجابة الطبية، عمليات البحث والإنقاذ، الحرائق)					

### تقييم سوق نظم تكنولوجيا المعلومات

توقعات السيارات ذاتية القيادة في الدولة				توقعات المركبات الموصولة في الدولة			
2030	2025	2020	معدل الإقبال	2030	2025	2020	معدل الإقبال
سيارات الركوب							
%85	%37	%16	النظم المتقدمة لمساعدة السائق المستوى ١,٢	%90	%34	%13	المكالمات الإلكترونية
%17.2	%2.3	%0.1	القيادة الذاتية بالوتيرة السريعة	%100	%100	%100	رسوم الطرق
%10.5	%1	%0	القيادة الذاتية واقعياً	المركبات التجارية			
%5.3	%0.5	%0	القيادة الذاتية بالوتيرة البطيئة	لا ينطبق	ليتم تحديده	ليتم تحديده	المكالمات الإلكترونية
				%100	%100	%100	رسوم الطرق
				%65	%46	%26	المعالجة الآلية للمعلومات التجارية

## الاستشارات العامة للهيئة



تحليل الردود وتضمينها في مسودات/ مراجعات الأنظمة.

ردود من 14 جهة معنية

وثيقتان

5 أسابيع



## الفضاء والبث

### ملفات الشبكات الساتلية

- بلغ إجمالي عدد الملفات المقدمة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات 17 ملفاً في عام 2017.
- وفقاً لمؤشر الأداء الاستراتيجي، تمت دراسة جميع الملفات الواردة من المشغلين وتسليمها إلى الاتحاد الدولي للاتصالات.

نوع الملف	عدد الملفات المقدمة للإتحاد الدولي للاتصالات	المشغل المؤسسة
N (5), CR (10)	15	الياه سات
CR	1	الثريا
API (NGSO)	1	المصدر

## المراقبة و التنفيذ

### التدخلات في عام 2017

#### 2017 Monthly interference complaint



بلغ عدد شكاوي التدخلات المستلمة في عام 2017، 138 شكوى حيث تم التعامل معها في الوقت المحدد وحسب مؤشر الأداء الاستراتيجي



## الدراسات والبحوث

### دعم القرارات

#### الدراسات التقنية لشؤون الطيف الترددي

##### العنوان

استعراض وضع الطيف الترددي والوضع التنظيمي لتحديث لوائح نظم الراديو والطيران لدى الهيئة

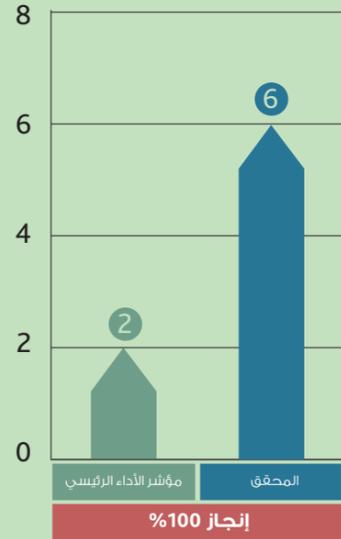
استشراف المستقبل لتحديد احتياجات الطائرات بدون طيار من الطيف الترددي

استشراف المستقبل لتحديد احتياجات أنظمة النقل الذكية من الطيف الترددي

مراجعة الإطار التنظيمي للخدمات الفضائية لدى الدولة

الدراسة التقنية للنطاق سين من إمارات لشبكة الطيران الأوربية (EAN)

مسودة تقرير مجموعة قنوات الراديو المتنقل الخاص (PMR)



#### دراسات المقارنة لشؤون الطيف الترددي

##### العنوان

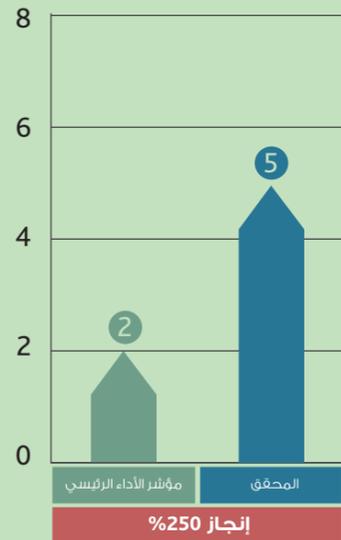
مقارنة ترخيص الخدمات الفضائية

مقارنة نظم الطائرات بدون طيار (UAS)

مقارنة نظم النقل الذكية (ITS)

مقارنة الطيف الترددي الخاص بالاتصالات المتنقلة الدولية (IMT)

مقارنة رسوم الطيف الترددي للخدمات الفضائية



#### الاجتماعات التنسيقية للشبكات الساتلية



● في عام ٢٠١٧ عُقد اجتماعان تنسيقيان، الأول مع الإدارة الأندونيسية في مبنى الهيئة في دبي (فبراير)، والثاني مع الإدارة الروسية في جنيف بمقر الاتحاد الدولي للاتصالات (أبريل).



● وكان كل من الثريا والياه سات المشغلان الإماراتيان اللذان شاركا في كلا الاجتماعين.

● وقد أسفر كل الاجتماعين عن إبرام اتفاقيات ناجحة بين المشغلين ومحضر موجز بين الإدارات.

#### تعزيز الاتصالات مع الاتحاد الدولي للاتصالات والمشغلين

● تم إنشاء البريد الإلكتروني space@tra.gov.ae وشمل جميع الموظفين المعنيين بالاتصالات والمراسلات المتعلقة بمسائل الخدمات الفضائية.

● تعديل رقم الفامس وعنوان البريد الإلكتروني المنشورين على موقع الاتحاد الدولي للاتصالات لتسهيل التواصل فيما يتعلق بالخدمات الفضائية، وطلب من الاتحاد إرسال جميع الاتصالات المتعلقة بالشبكات الساتلية إلى البريد الإلكتروني هذا.

● إرسال جميع الاتصالات إلى الاتحاد إلى عنوان بريد BR مع طلب إقرار الاستلام.

● يتم إرسال الخطابات إلى الإدارات على رقم الفاكس وعنوان البريد الإلكتروني، مع طلب إقرار الاستلام.

● يتم نسخ المشغلين المعنيين في جميع المراسلات المرسلة.

### ورشة عمل الجيل الخامس لشبكة الهيئات العربية لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)

- استضافت الهيئة ورشة عمل بشأن "الجيل الخامس وأثاره" على الدول العربية بتاريخ ١٨ سبتمبر ٢٠١٧
- تستهدف صناع السياسات والمنظمين العرب لإدخال الاتصالات المتنقلة الدولية بحلول ٢٠٢٠؟
- بالشراكة مع قطاع تنمية الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات aregnet
- غطت العروض التقديمية نماذج النشر وأهمية وفوائد الجيل الخامس للمنطقة العربية.



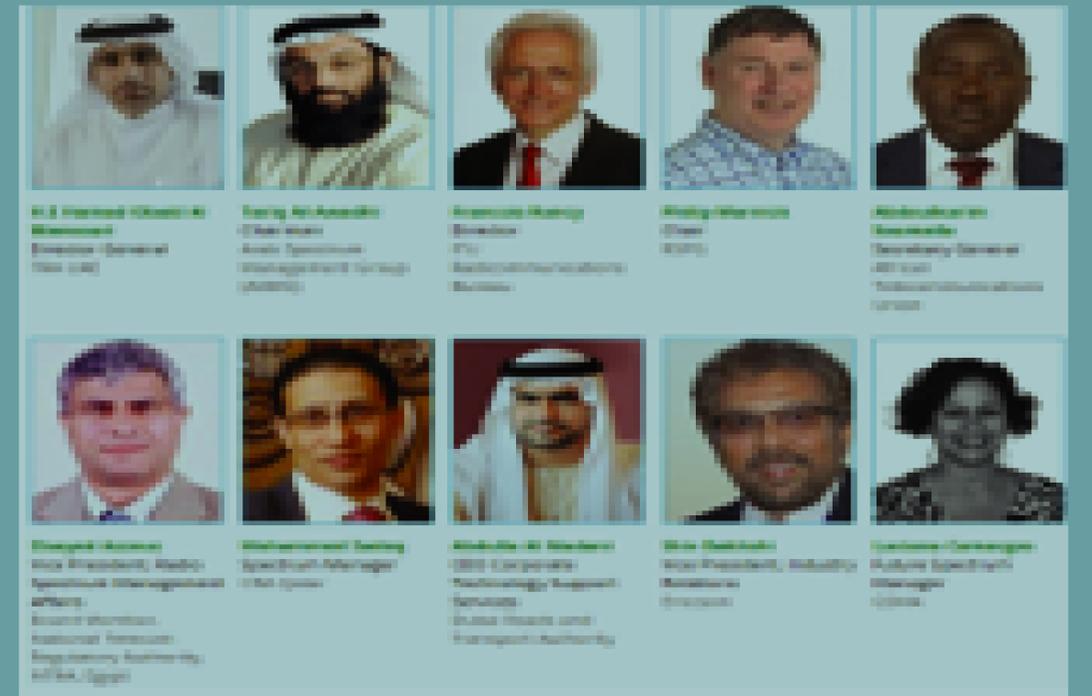
### ورشة عمل الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن إدارات الترددات عبر الحدود

- استضافت الهيئة ورشة عمل بشأن إدارة الترددات عبر الحدود في المنطقة العربية بتاريخ ٢٧ يناير ٢٠١٧.
- منبر للمعرفة والتفاهم بشأن تنسيق الترددات عبر الحدود.
- عروض تقديمية ومناقشات حول مبادئ التداخل الحاصل على طول المنطقة الحدودية.



### مؤتمر الطيف الترددي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

- استضافة الهيئة فعاليات النسخة الثالثة من مؤتمر إدارة الطيف الترددي الذي أقيم خلال الفترة من 24 - 25 يناير.
- منبر للجهات المعنية في الطيف الترددي لمناقشة سياسات الطيف الترددي في المنطقة.
- عروض تقديمية ومناقشات حول إدارة الطيف الترددي.
- عرض تقديمي من الهيئة "لخارطة طريق وتطبيق الجيل الخامس"



### مؤتمر مركبات المستقبل

- شاركت الهيئة في مؤتمر مركبات المستقبل بدبي من السابع إلى الثامن من نوفمبر ٢٠١٧.
- المشاركة في اجتماع الطاولة المستديرة لفريق الخبراء وعرض نتائج دراسة احتياجات أنظمة النقل الذكية من الطيف الترددي.
- عضوية الهيئة في لجنة هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس بشأن معايير النقل الذاتي.
- لجنة آفاق الجيل الخامس لديها فريق عامل معني بأنظمة النقل الذكية.



### منتدى الطائرات بدون طيار، دبي ١٦ - ١٧ أكتوبر ٢٠١٧

- المشاركة في المنتدى والمؤتمر الذي استضافته شرطة دبي وهيئة الطيران المدني في دبي.
- الوصول إلى جميع الجهات المعنية بأنظمة النقل الذكية لمشاركة نتائج دراسة الهيئة لتقييم سوق الاتصالات بدون طيار.
- دعوة جميع الجهات المعنية للرد على الاستشارة العامة بشأن لوائح الطيران وأنظمة الطائرات بدون طيار.



### ورشة عمل أنظمة النقل الذكية مع الجهات المعنية

ورشة استشراف المستقبل مع الجهات المعنية "هيئة الطرق والمواصلات" و"الاتحاد للقطارات" لموافاتهم بالتطورات في أعمال لجان الدراسات التابعة لقطاع الاتصالات الراديوية بشأن أنظمة النقل الذكية (ITS) ونطاقات الترددات التي خصصتها بلدان أخرى من أجل RSTT وأنظمة النقل الذكية.

### ورشة عمل نظم النقل الذكية ونظم الطائرات بدون طيار

- استضافت الهيئة ورشة عمل بتاريخ ٦ سبتمبر ٢٠١٧ لعرض نتائج دراسة تقديم الطيف الترددي لنظم النقل الذكية ونظم الطائرات بدون طيار.
- مشاركة الجهات المعنية من مختلف القطاعات (الحكومة والموردين والمشغلين والأكاديميين)
- جلسة تفاعلية لمناقشة نتائج دراسة استشراف مستقبل احتياجات الطيف الترددي.



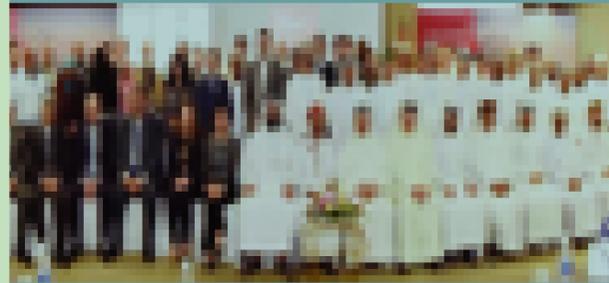
### حلقة العمل الإقليمية الأولى بشأن التحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩

- ترأست وشاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في ورشة العمل الإقليمية الأولى حول التحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية ٢٠١٩ والتي عقدت في الاتحاد الدولي للاتصالات بجنيف من ٢١ إلى ٢٢ نوفمبر.
- تهدف المجموعات الإقليمية في ورشة العمل إلى تبادل الآراء والحصول على فهم أفضل للبنود والمسائل الأكثر تحدياً في جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ مع صياغة آراء مشاركة أولية.
- شارك رئيس الفريق العربي الدائم للطيف الترددي في حلقات نقاشية عرضت آراء الفريق ومواقفه من أهم المسائل المطروحة في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩ وبنود جدول الأعمال.



### الحلقة الدراسية الإقليمية للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٧ - البلدان العربية RSS

- شاركت الهيئة في الحلقة الدراسية الإقليمية للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٧ من أجل البلدان العربية في مسقط، عمان من ١٠ ولغاية ١٤ ديسمبر ٢٠١٧
- غطت الحلقة الدراسية المفاهيم المتعلقة بإدارة الطيف وكذلك الإجراءات المرتبطة بتسجيل تخصيصات التردد واستخدام أدوات البرمجيات والمنشورات الخاصة بالمحطات الأرضية والفضائية.
- كان للهيئة متحدث رئيسي في المنتدى الأخير حول "جدول أعمال المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام ٢٠١٩: التحديات والفرص للدول العربية".



### مؤتمر الجيل الخامس في كوريا

- شاركت الهيئة في مؤتمر الجيل الخامس في كوريا
- تضمن الحدث عرضاً لتحضيرات الجيل الخامس في موقع الألعاب الأولمبية.
- ضم وفد الإمارات كل من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ومؤسسة اتصالات وشركة دو بهدف إطلاق تقنية الجيل الخامس في الإمارات.



### المؤتمر السنوي للتوقعات المستقبلية لاتحاد البث الأوربي (EPU)

- شاركت الهيئة في المؤتمر السنوي للتوقعات المستقبلية لاتحاد البث الأوربي (٢٣-٢٤ نوفمبر)
- عرض المدير التنفيذي لشؤون الطيف الترددي خيارات توزيع الوسائط في نطاق التردد فوق العالي (UHF)
- يركز الحدث على المعالجة الاستراتيجية عالية المستوى لتقنيات توزيع الوسائط.
- عرضت الهيئة وجهات نظرها حول التحديات التي تواجه وسائل البث الأرضية وكيفية تبنيتها للتغيير.





## إشعار السجل الأساسي الدولي للترددات MIFR

- تم تقديم ٩٢٩٩ إشعاراً بمحطات الخدمة الثابتة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات من:

اتصالات
دو
الحكومة

- قام الاتحاد الدولي للاتصالات حتى الآن بمعالجة ٨٦٨٤ إشعاراً.
- وهذه الترددات محمية الآن من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات.



## ترقية نظام رصد موجات FM

- تركيب نظامين جديدين في مركبة البث:

DDF007 من "رودأ،د شوارتز"  
AUDEMAT من "ورلد كاست سستمز"

- سوف تسمح لنا هذه النظم الجديدة بتعزيز تحليلنا وزيادة كفاءة مراقبتنا لموجات التضمين الترددي FM
- تم التدريب على استخدام هذه النظم الجديدة.

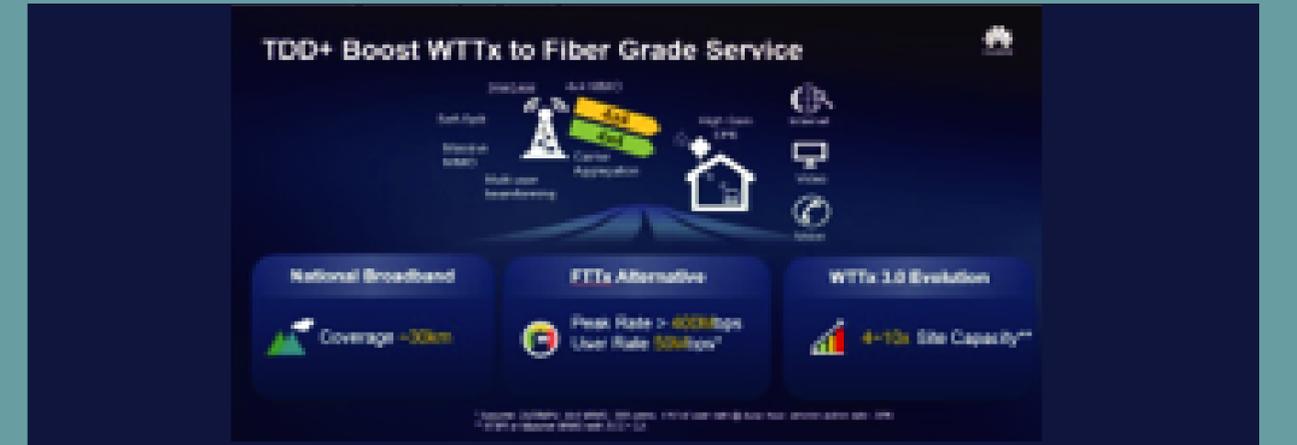


## خدمات الإنترنت الفضائية من الياه سات

- قامت الهيئة بتسهيل اختبارات الاتحاد للطيران والياه سات لخدمات الاتصال في الأجواء في معرض دبي للطيران ٢٠١٧.
- الاتصال الساتلي عالي السرعة عبر نطاق Ka من سائل Yahsat ٢ على متن طائرة اختبار تابعة للاتحاد للطيران.
- تم تحقيق اتصال بيانات بسرعة ٥٠ ميجابيت في الثانية لأول مرة.
- تواصل الهيئة دعم النطاق العريض اللاسلكي على الأرض وفي الجو والبحر.

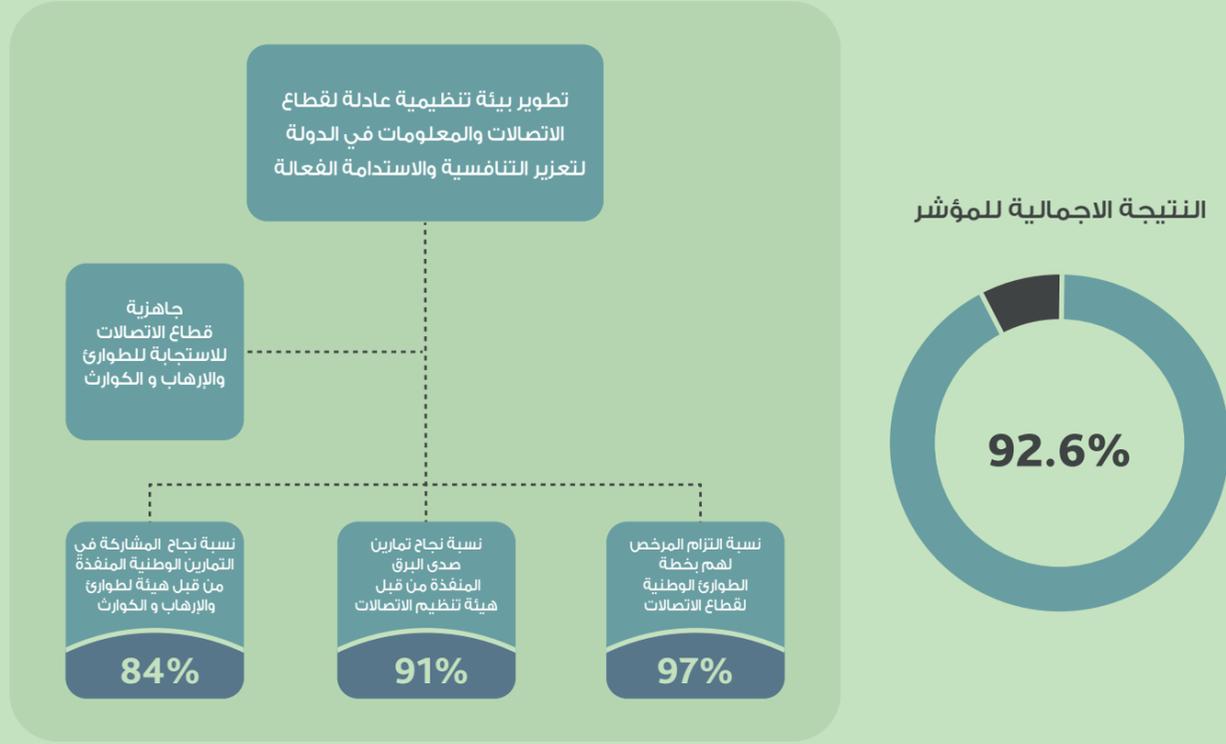


## تجارب دو لتقنية WTTx

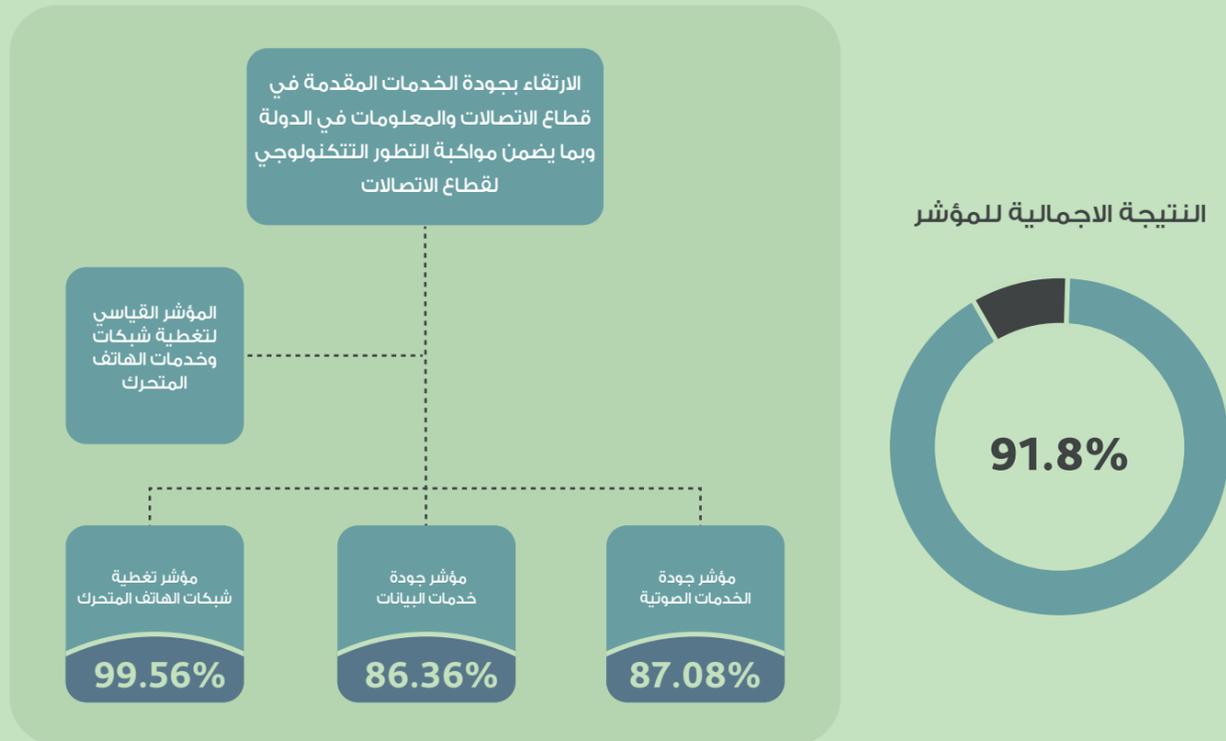


- قامت الهيئة بتسهيل تجارب دو لتقنية WTTx (اللاسلكي إلى X)
- نطاق نظام TDD 41 (من 2575 إلى 2635 ميغاهيرتز)
- ناقل متعدد المدخلات ومتعدد المخرجات (MIMO) واسع النطاق، يتوي على ١٦ وصلة هابطة و8 وصلات مساعدة للبيانات متعددة المستخدمين مع ميزة Beamforming
- تقنية Beamforming متعددة المستخدمين يمكن أن تحقق سرعة تنزيل 720 ميجابيت في الثانية وسرعة تحميل 80 ميجابيت في الثانية عبر نطاق 20 ميغاهيرتز TDD-LTE

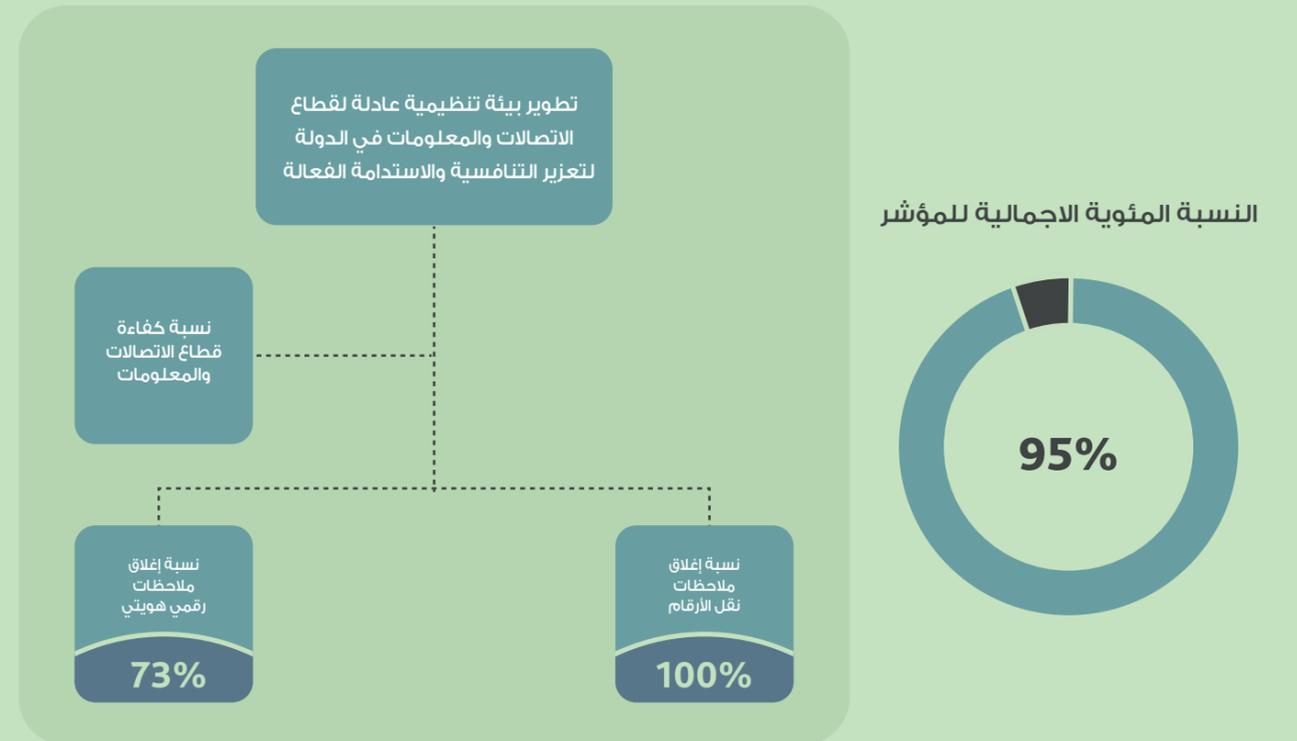
جاهزية قطاع الاتصالات للاستجابة للطوارئ والإرهاب و الكوارث



المؤشر القياسي لتغطية شبكات وخدمات الهاتف المتحرك

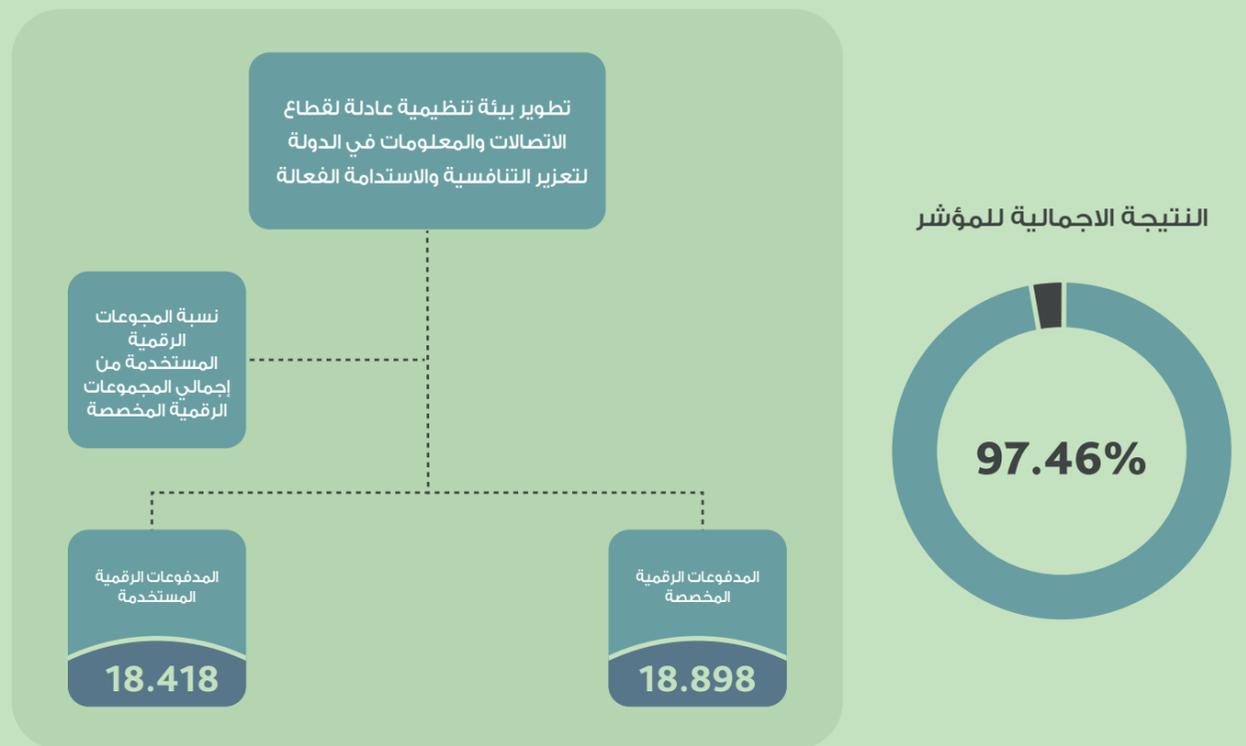


نسبة كفاءة قطاع الاتصالات والمعلومات

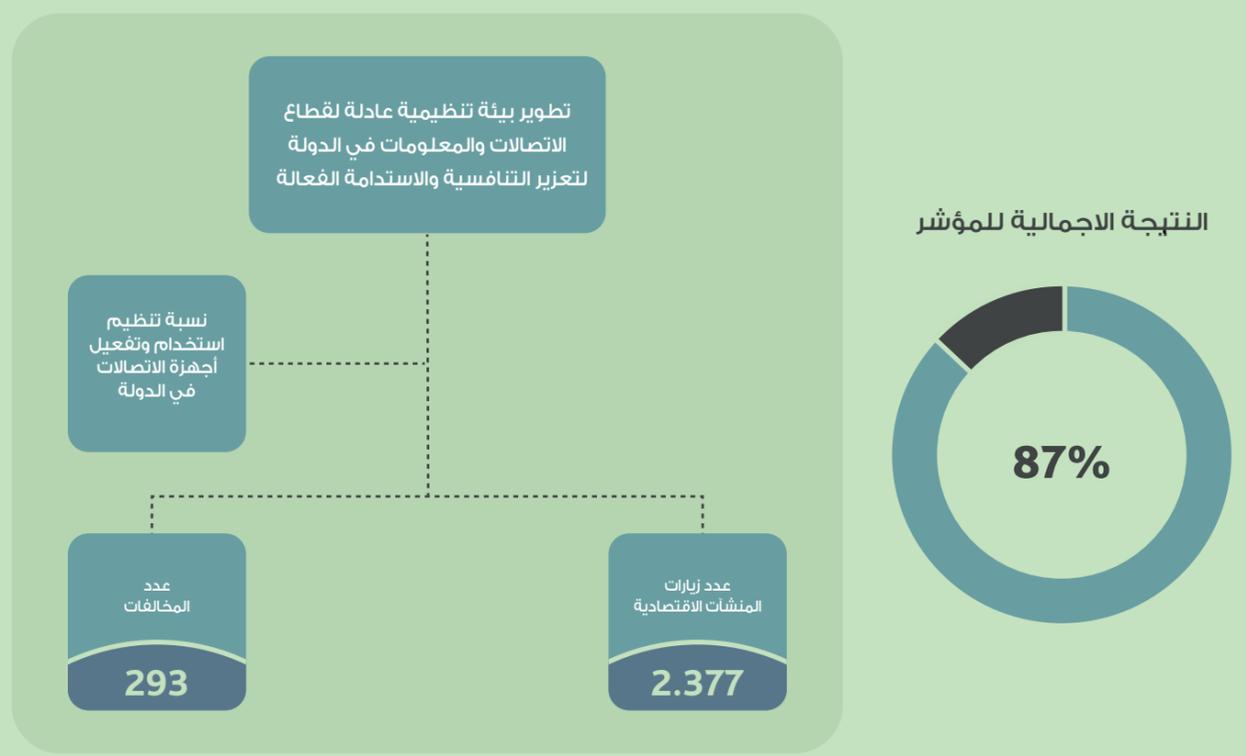


2017	2016	2015	2014	
460 طلب	473 طلب	617 طلب	608 طلب	إجمالي طلبات الأراضي من قبل المرخص لهم قد بلغ:
128 موقع	169 موقع	156 موقع	199 موقع	أما بالنسبة لإجمالي مواقع تقوية الإرسال المشتركة بين المرخص لهم فبلغ:
91,546,995 رسالة	106,292,380 رسالة	306,658,390 رسالة	231,538,378 رسالة	وقد تم حجب عدد ضخم من الرسائل الإحتامية الدولية:
3,053 معاملة	3,137 معاملة	4,640 معاملة	2,965 معاملة	من جهة أخرى بلغ إجمالي المعاملات المنجزة لتسجيل أجهزة الاتصالات:

## نسبة المجموعات الرقمية المستخدمة من إجمالي المجموعات الرقمية المخصصة



## نسبة مستوى الالتزام التنظيمي لسوق الاتصالات بالدولة

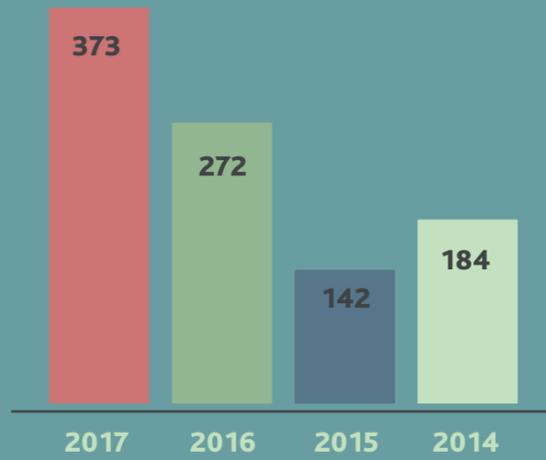


## جاهزية قطاع الاتصالات للاستجابة للطوارئ والإرهاب و الكوارث

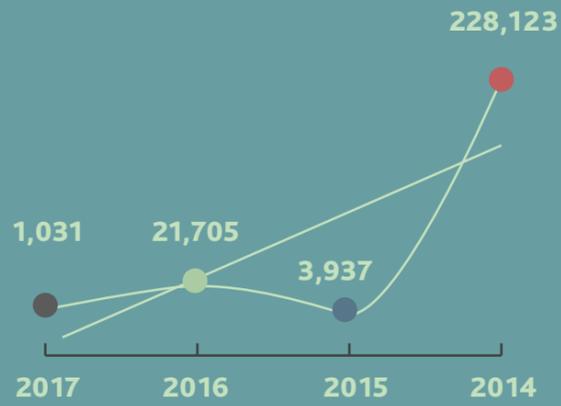
### الإنذارات



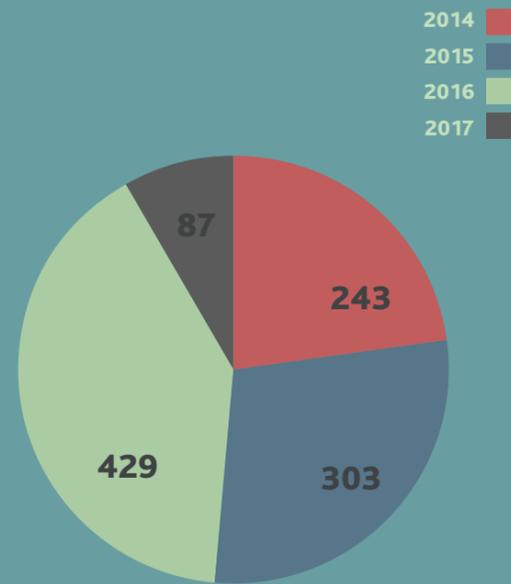
### الزيادات



### الأجهزة المضبوطة



### المخالفات



السنة	2017	2016	2015	2014	الوصف
المعاملات المنجزة لتسجيل موردي الاتصالات:	1,273 معاملة	2,259 معاملة	2,301 معاملة	1,260 معاملة	كما بلغ إجمالي المعاملات المنجزة لتسجيل موردي الاتصالات:
المعاملات المنجزة للتخليص الجمركي:	19,181 معاملة	13,522 معاملة	10,605 معاملة	5,469 معاملة	وبلغ إجمالي المعاملات المنجزة للتخليص الجمركي:
المورد	2,929 مورد	3,212 مورد	1,824 مورد	3,698 مورد	وفيما يخص موارد الأرقام فقد بلغ إجمالي المجموعات الرقمية التي نخصصها للمرخص لهم:

## رضا الموظفين

### النتائج

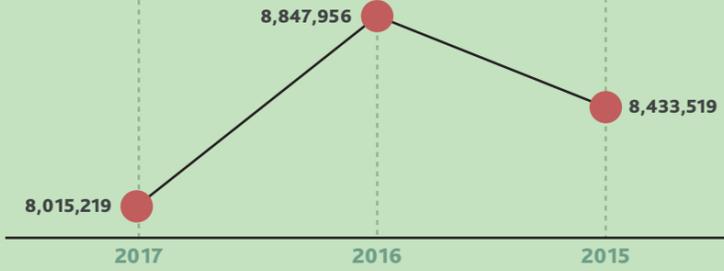
81%	الرضا عن مدير الإدارة
81%	الرضا عن مدراء الأقسام
76%	الإيجابية بشكل عام في الهيئة
81%	السعادة بشكل عام في الهيئة
82%	التناغم الإيجابية بشكل عام في الهيئة من أفضل ٣ إدارات في النتائج
85%	الولاء الوظيفي بشكل عام في الهيئة من أفضل ٣ إدارات في النتائج
81%	الإنتاجية بشكل عام في الهيئة
81%	التوازن بين الجنسين بشكل عام في الهيئة

319,438 2017

247,540 2016

144,023 2015

ومن حيث خدمة نقل الأرقام بين المرخص لهم، فقد بلغ إجمالي الأرقام المنقولة:



بلغ إجمالي الرسائل النصية القصيرة والمرسلة من قبل المرخص لهم بشأن إخطار المسافرين من مواطني الدولة ورعاياها بأقام الطوارئ الخاصة بسفارات وقنصليات الدولة:

## رضا الشركات

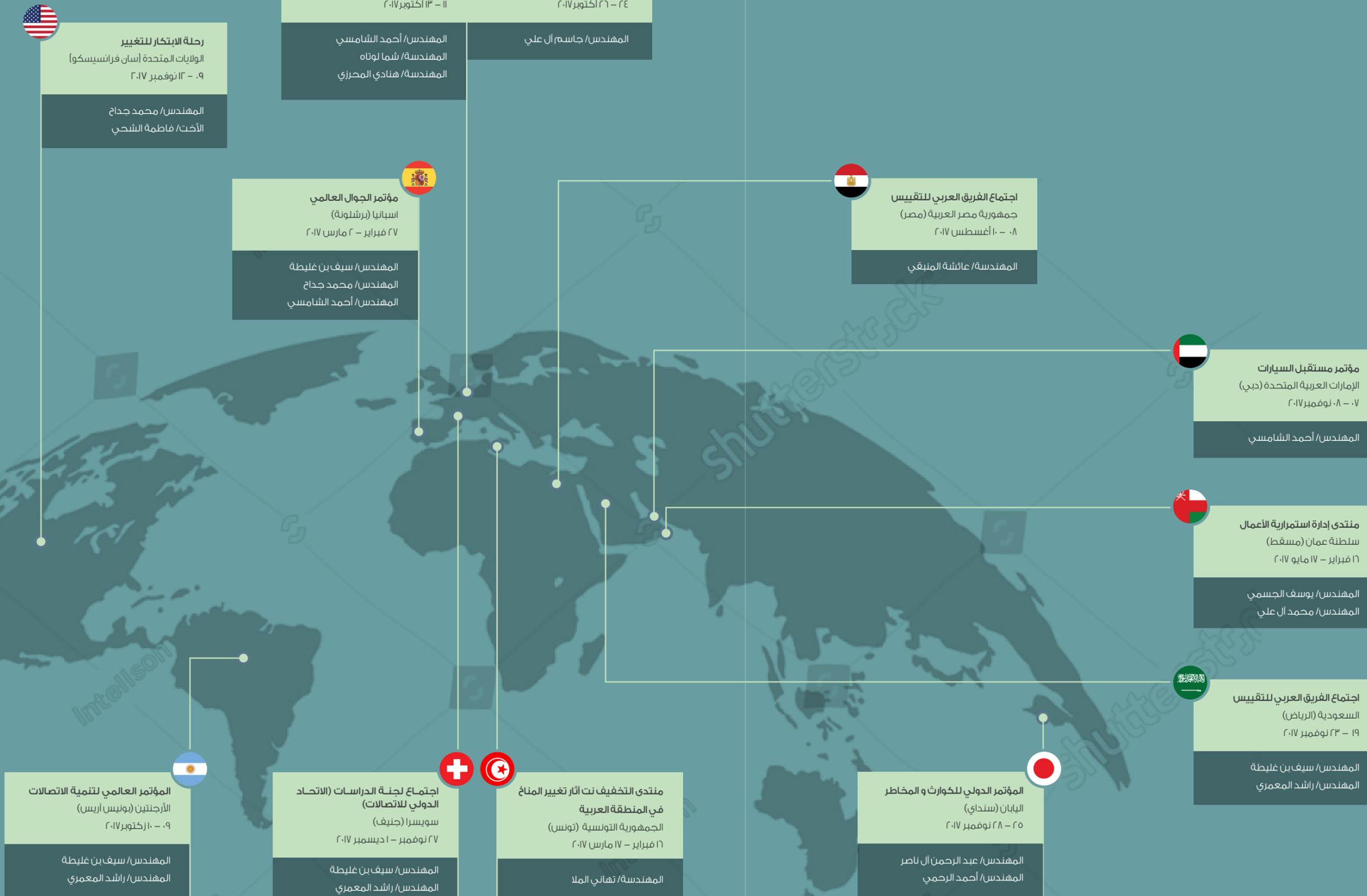
### النتائج

53%	الإبداع والابتكار
63%	تبادل المعرفة
73%	المنفعة المتبادلة والقيمة المضافة
81%	فعاليات قنوات التواصل
70%	حرفية الموظفين

## رضا العملاء

### النتائج

75%	تسجيل الموردين
66%	تسجيل واعتماد أجهزة الاتصالات
69%	تصاريح الإفراج الجمركي لأجهزة الاتصالات
72%	تخصيص موارد الأرقام
93%	طلب توصية تخصيص الأراضي
55%	تسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك



سياسة انترنت الأشياء

الانتهاء من المسودة الأولى داخليا لسياسة انترنت الأشياء و التي تعد ستعد الأولى من نوعها وذلك بعد عقد استشارات مع ما لا يقل عن ١٥ جهة حكومية وتهدف السياسية إلى تطوير النظام البيئي لخدمات إنترنت الأشياء بطريقة منسقة ومتناسكة وأمنة ومؤمنة.

تاريخ الإنجاز:  
ديسمبر 2017

الخطة الوطنية للطوارئ

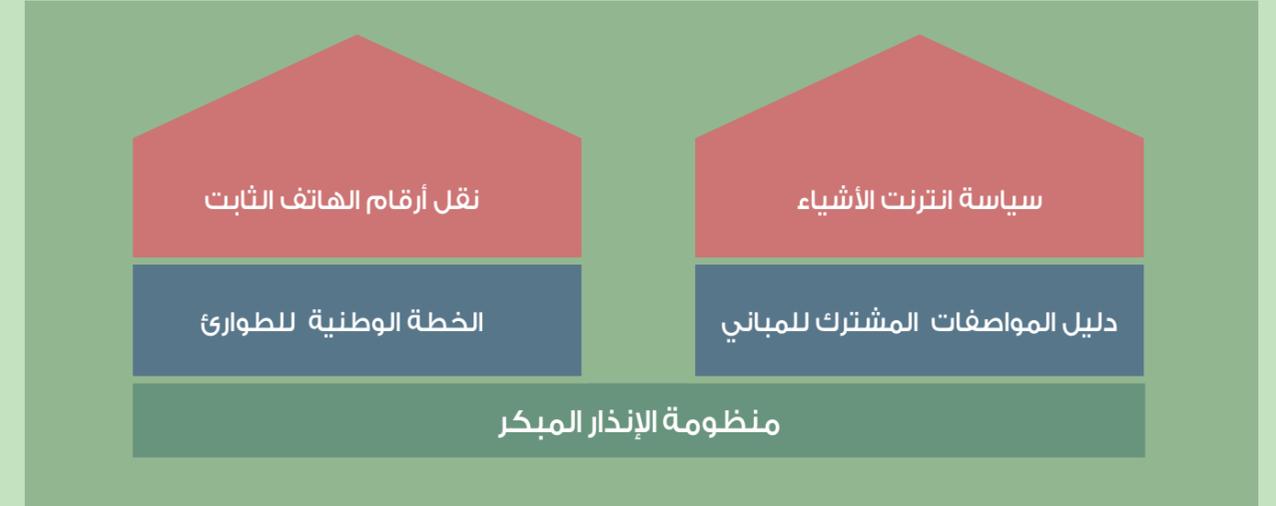
تحديث الخطة الوطنية للطوارئ في قطاع الاتصالات تهدف إلى ضمان استمرار تشغيل قطاع الاتصالات أثناء الأزمات والكوارث بكفاءة عالية ومعالجة القضايا الطارئة التي تؤثر أو قد تؤثر على البنى التحتية لقطاع الاتصالات

تاريخ الإنجاز:  
ديسمبر 2017

نقل أرقام الهاتف الثابت

الانتهاء من المرحلة الأولى الخاصة بتوفير خدمة نقل أرقام الهاتف الثابت وإعلان جاهزية التقنية لشبكات المرخص لهم، حيث تم بنجاح أتمام الاختبارات التقنية من خلال عقد منتديين أحدهما تقني و الآخر إداري.

تاريخ الإنجاز:  
ديسمبر 2017



منظومة الإنذار المبكر

إطلاق منظومة الإنذار المبكر للهواتف المتحركة بالتنسيق مع الهيئة الوطنية للطوارئ والأزمات والكوارث، حيث تم إصدار المواصفات الفنية الخاصة بلإنذار المبكر للهواتف المتحركة والتي تعكس جميع المتطلبات الفنية والسلوكية الواجب توافرها في الهواتف المتحركة للتمكن من استقبال التحذيرات الوطنية.

تاريخ الإنجاز:  
ديسمبر 2017

دليل المواصفات المشترك للمباني

نشر دليل المواصفات المشترك للمباني، حيث تم الوقوف على كافة النقاط الخاصة بالمباني الداخلية للقطاع من خلال دراسة الوضع الراهن ومراجعة دليل المواصفات الخاص بالمرخص لهم بالتنسيق مع كل من البلديات المحلية وكبرى شركات المطورة للمباني في الدولة.

تاريخ الإنجاز:  
ديسمبر 2017

## قصة نجاح في الأداء

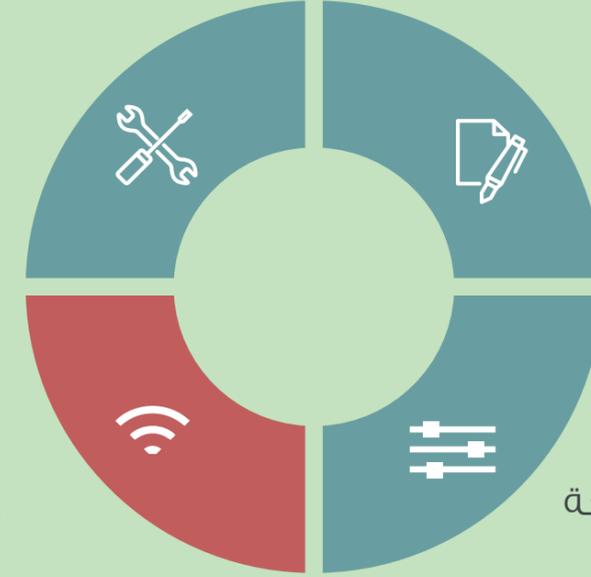
### قصة نجاح في الأداء

جاهزية المرخص لهم

مقارنة جودة شبكات  
وخدمات الهواتف المتحركة  
والذكية

تمرين صدى البرق

التغطيات الشبكية  
لضمان جودة شبكات  
وخدمات الاتصالات

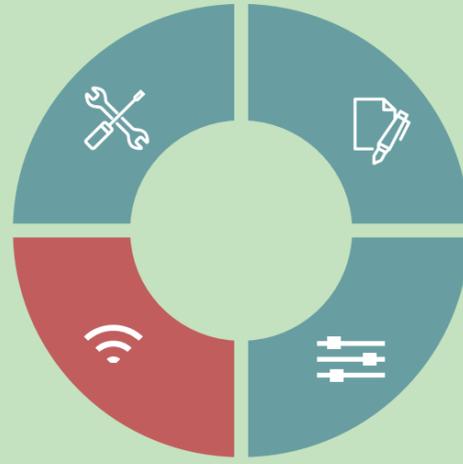


### قصة نجاح في الأداء

التغطية الشبكية لضمان جودة  
شبكات وخدمة الاتصالات

#### الإنجاز ديسمبر 2017

تطوير المعدات المستخدمة تكثيف  
المسوحات الميدانية بإضافة سيارة  
ثالثة إلى جانب إضافة طائرة بدون  
طيار للتمكن من عمل مسح ميداني  
في الأماكن التي يصعب الوصول  
لها باستخدام السيارة كالملاعب  
المغلقة وميادين سباق الهجن  
والخيول.

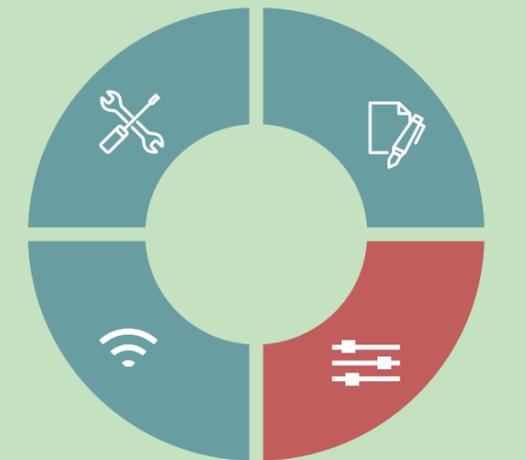


### قصة نجاح في الأداء

مقارنة جودة شبكات وخدمات  
الهواتف المتحركة الذكية

#### الإنجاز ديسمبر 2017

الانتهاء من المسح الميداني السنوي  
لجودة خدمات مشغلي شبكات  
الاتصالات في مختلف مناطق الدولة  
وذلك للوقوف على جوانب الضعف  
ومعالجتها بالتنسيق مع مشغلي  
خدمات الاتصالات في الدولة وإرسال  
التقارير التحليلية.



## قصص نجاح في التطوير

تصنيف جودة خدمات الاتصالات  
والمعلومات (تصنيف)

دراسة إنشاء مختبر  
لتمكين أصحاب  
الهمم للاستفادة  
من خدمات الاتصالات



تقييم مراكز خدمة  
العملاء للمرضى  
لهمم (ارتقاء)

اصدار شهادات الانتفاع بالأرقام

## قصص نجاح في التطوير

تصنيف جودة خدمات الاتصالات  
والمعلومات (تصنيف)

### الإنجاز ديسمبر 2017

الانتهاء من تقييم 100 فندق من فئة 5 نجوم و30 من فئة 4 نجوم و24 مركز تجاري و4 منزهات وذلك في مختلف إمارات الدولة والتي يتم من خلالها التصنيف بناء على سبعة معايير رئيسية، يندرج فيها عدد من المعايير الفرعية مثل توافر مستويات الحماية الرقمية وسرعة استجابة فرق الدعم الفني، و سهولة الوصول إلى الخدمة، وأسعار الخدمات.



## قصص نجاح في التطوير

دراسة إنشاء مختبر لتمكين أصحاب الهمم  
من الاستفادة من خدمات الاتصالات

### الإنجاز ديسمبر 2017

الانتهاء من دراسة جدوى إنشاء مركز للتكنولوجيا لمساعدة أصحاب الهمم في الحصول عليها مما يسهل عليهم الدمج والتمكين والمشاركة في المجتمع.



## قصص نجاح في التطوير

إصدار شهادات الانتفاع بالأرقام

### الإنجاز ديسمبر 2017

الانتهاء من اصدار تعليمات شهادات الانتفاع بالأرقام والتي تهدف إلى السماح للعملاء الاحتفاظ بأرقامهم حتى لا يتم صرفها للآخرين. كما تم نجاح اختبار المرحلة التجريبية للنظام الإلكتروني.



## قصص نجاح في التطوير

تقييم مراكز خدمة العملاء  
للمرضى لهمم (ارتقاء)

### الإنجاز ديسمبر 2017

الانتهاء من اصدار تعليمات شهادات الانتفاع بالأرقام والتي تهدف إلى السماح للعملاء الاحتفاظ بأرقامهم حتى لا يتم صرفها للآخرين. كما تم نجاح اختبار المرحلة التجريبية للنظام الإلكتروني.



## نبذة عن الإدارة:

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 البيني 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 الامارات المركز الاول عالمياً في مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكفاءة الحكومية من خلال إنفاذ اطار تنظيمي لكل الممارسات في القطاع من ناحية تقوية لوائح حماية المستهلكين وحماية المنافسة في القطاع. كذلك تبوأَت دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة الثانية في العالم في معدل نفاذ انترنت النطاق العريض المتنقل والمرتبة الثانية في العالم في خفض عبء التنظيم الحكومي والمرتبة الثالثة في العالم في معدل نفاذ الهاتف المتحرك والرابعة عالمياً في جودة البنى التحتية بشكل عام.

## قرارات و قوانين تنظيمية:

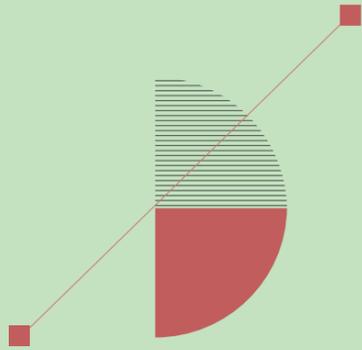
- إصدار القرار الإلزامي بشأن رسوم خدمات وصلات الربط البيني الممتدة إلى موقع المتعامل (تم الانتهاء منه في شهر مارس ٢٠١٨).
- إصدار تعليمات تلزم مزودي خدمات الاتصالات في الدولة بزيادة الرقابة والتحكم في التطبيقات والخدمات المقدمة من الطرف الثالث.
- إصدار القرار الإلزامي بشأن رسوم المشاركة في مواقع الهاتف المتحرك الخارجية (تم الانتهاء منه في شهر مارس ٢٠١٨).
- إصدار القرار الإلزامي بشأن رسوم الخطوط المؤجرة بالجملة.

## مشاركات الإدارة:

محلياً	اقليمياً	عالمياً
<ul style="list-style-type: none"> <li>● قانون الاتصالات والتنظيم - مؤتمر الشرق الأوسط 2017 - دبي</li> <li>● 5G MENA - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا - دبي</li> <li>● Cloud MENA - الحوسبة السحابية - الشرق الأوسط وشمال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● الاجتماع الثالث للفريق العربي المكلف بالتحضير للمؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات (الرياض-السعودية).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● المنتدى العالمي المعني بمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تونس 14-16 نوفمبر 2017.</li> <li>● الاجتماع الثامن لفريق الخبراء المعني بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (EGTI) والاجتماع الخامس لفريق الخبراء المعني بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأوسر (EGH)، جنيف - سبتمبر 2017.</li> <li>● المنتدى العالمي لمنظمي قطاع الاتصالات (GSR-17) - الباهاماس - يوليو 2017.</li> <li>● اجتماع فريق الخبراء المعني بمؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف 1-3 مارس 2017.</li> </ul>

## إحصائيات

- مسح مؤشرات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بقطاع الأعمال.
- تقرير المراجعة السنوي لقطاع الاتصالات.
- التقارير الدورية لقطاع الاتصالات (شهرية وربعية).



## الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

(Policies and practices to achieve UAE Vision2021):

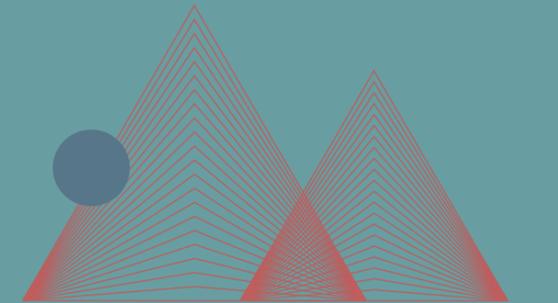
تعد إدارة الشؤون التنظيمية المساهم الرئيسي بمبادرات الجاهزية الشبكية الذي يتم من خلاله ادخال البيانات المجمعة لمختلف المنظمات الدولية والتي تمكن من تحليل أولوية وأوزان وحساسية المؤشرات الفرعية التي تؤثر في الجاهزية الشبكية، مما يمكن من التنبؤ بترتيب الدولة المتوقع في المؤشرات والمعايير المختلفة.

### مبادرات الإدارة في أسبوع الابتكار (Department Initiatives in)

استحدثت برنامج التدقيق الذكي على المرخص لهم؛ قامت الادارة بإطلاق مبادرة ابتكارية ضمان تطبيق مزودي خدمات الاتصالات، لأنظمة حماية المستهلك والتزامهم بها في كافة مراكز تقديم الخدمات التابعة لهم في الدولة. وكذلك الارتقاء بالتحول الذكي تماشياً مع رؤية ورسالة الهيئة.

### دراسة البيانات الكبيرة:

كما أكملت الإدارة مشروعها للبيانات الكبيرة حيث قامت بالتنسيق مع اصحاب 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.



### إنجازات أخرى (Other Achievements):

مراجعة الحسابات التنظيمية لشركة اتصالات	1
تقييم الأثر الاقتصادي لمساهمة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات على اقتصاد الدولة (تم الانتهاء منه في شهر مارس ٢٠١٨).	2
إصدار تقارير دورية (مثل: تقرير شهري ملخص عن القطاع، تقرير ربع سنوي لأداء القطاع، تقرير ربع سنوي عن الهواتف المحمولة، تقرير سنوي لمراجعة السوق).	3
مسح عن "الاتصالات وتقنية المعلومات" في مجال الأعمال	4
دراسة عن الأسعار في القطاع (تم الانتهاء منه في شهر مارس ٢٠١٨).	5
طلبات ضبط الأسعار (٣٧٢ طلب في عام ٢٠١٧)	6
تحديث أنظمة حماية المستهلك.	7
تحديث دليل حماية المستهلك لتوعية المستهلكين حول حقوقهم ومسؤولياتهم.	8
استحداث عملية التدقيق على المرخص لهم.	9
تحديث نموذج محاكاة مؤشر الجاهزية الشبكية.	10
تعبئة واستكمال مسوح الاتحاد الدولي للاتصالات.	11
تحديث مؤشري الرقم القياسي لأسعار وجودة خدمات الاتصالات.	12

## إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر

مشاركات الإدارة إقليمياً	مشاركات الإدارة محلياً
المشاركة في مؤتمر التدقيق الإقليمي السنوي.	عضوية مجلس إدارة جمعية الإمارات للمدققين الداخليين.
المشاركة في مؤتمر مدراء التدقيق الإقليمي السنوي.	رئاسة لجنة الموارد البشرية في جمعية المدققين الداخليين.
المشاركة في مؤتمر مدراء التدقيق الإقليمي السنوي.	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.
المشاركة في مؤتمر الانكوساي INCOSAI.	العضو المنتدب لائتلاف ميثاق الأمم المتحدة لمكافحة الفساد.
	العضو والمستشار المالي للجنة تراخيص الأندية.
	التعاون مع دائرة التنمية الاقتصادية - حكومة الشارقة وبرنامج الشيخ زايد للإسكان من أجل تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات لدى التدقيق الداخلي بالهيئة.

### قوانين تنظيمية



### إنجازات أخرى:

الحصول على شهادة الأيزو 22301:2014 لنظام إدارة استمرارية الأعمال، وشهادة الأيزو 31000:2009 لنظام إدارة المخاطر، وشهادة الأيزو BS 13500:2013 لنظام إدارة الحوكمة.

## أنظمة حماية المستهلك

- قامت الإدارة بتحديث اللائحة التنظيمية الخاصة بحماية المستهلك.
- مراجعة تقارير تدقيق الفواتير للعام 2017 فيما يتعلق بالقرار التوجيهي رقم (3) لسنة 2011
- استلمت الهيئة في عام 2017 تقارير التدقيق الخاصة بكل من "دو" و"اتصالات" عن سنة 2016، وذلك خلال الربع الأول من عام 2017 حيث قامت الهيئة بمراجعتها وتقييمها حسب الأصول ومن ثم الرد عليها.
- أدت مراجعة وتقييم تقارير التدقيق على أنظمة الفوترة لدى المرخصين، ومدى تطبيقهم للإجراءات التصحيحية، إلى انخفاض في شكاوى الفوترة من 22% من إجمالي الشكاوى عام 2014 إلى 18% عام 2016 وإلى 15% عام 2017. كما استقرت شكاوى الفوترة من 2% من إجمالي عدد مشترك خدمات الاتصالات في الدولة عام 2016 إلى 2% عام 2017.

### عدد وأنواع الشكاوى التي تمت معالجتها:

الشكاوى المتعلقة بالأنشطة الإعلانية الخاصة بمزودي خدمات الاتصالات في عام 2017	شكاوى المستهلكين المصعدة لإدارة الشؤون التنظيمية في عام 2017
قامت الهيئة بمعالجة 4 شكاوى من قبل كلا المرخصين.	تم معالجة 73 شكاوى مصعدة لإدارة الشؤون التنظيمية

### كتيبات توعوية:

في عام 2017 ساهمت الهيئة في زيادة وعي العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم عن طريق تحديث كتيبين توعويين للمستهلكين، وهما دليل حماية المستهلكين، والذي يتضمن حقوق المستهلكين ومسؤولياتهم والأسئلة الأكثر تكراراً، وكتيب خدمة فض نزاعات المستهلكين

## إدارة التطوير (قطاع المعلومات والحكومة الذكية)

### نبذة عن 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:

تعزيز أسلوب  
الحياة الذكي  
في دولة الإمارات  
العربية المتحدة

الريادة في البنية  
التحتية التقنية الذكية  
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 بمكونات الحكومة الذكية، ورصد وقياس التحول الذكي.

### مشاركات الإدارة محلياً

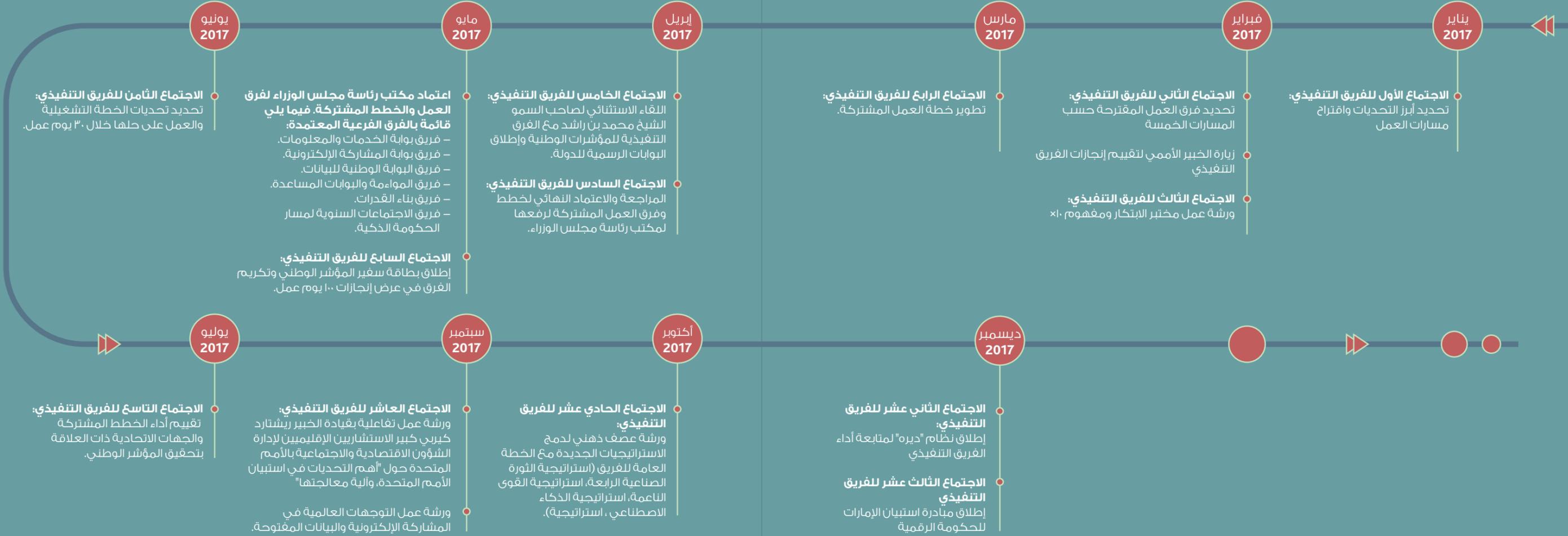
شاركت الإدارة في العديد من الفعاليات الداخلية وورش العمل الحكومية وذلك في سياق عملها لتنسيق جهود التحول الذكي للخدمات الحكومية والمواقع الإلكترونية. وقد عقدت الإدارة مجموعة ورش عمل حول تطوير المحتوى للمواقع الإلكترونية الحكومية، ووفرت الاستشارات للجهات الحكومية في مجال المشاركة الإلكترونية والمحتوى والبيانات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

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

ويتولى مدير إدارة التطوير رئاسة الفريق التنفيذي لمؤشر الخدمات الإلكترونية والذكية، وهو الفريق الذي تشكل من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء بموجب الكتاب رقم (ص/٢٠١٦/٦٥١) بتاريخ ٢٧ ديسمبر ٢٠١٦، تماشياً مع قرار مجلس الوزراء رقم (٩/١٥) بتاريخ ١٦ أكتوبر ٢٠١٦ بشأن إطلاق الفرق التنفيذية والمسرع الحكومية لتسريع تحقيق الأجندة الوطنية ٢٠٢١.

وزارة الداخلية	حكومة أبوظبي الرقمية	وزارة تنمية المجتمع	وزارة الصحة ووقاية المجتمع	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات	يضم الفريق أعضاء من:
وزارة الموارد البشرية والتوطين	وزارة المالية	الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء	وزارة التربية والتعليم	دبي الذكية	وزارة التغير المناخي والبيئة

## وفيما يلي قائمة بأهم الأنشطة والمشاركات في مجال عمل الفريق التنفيذي:



## السياسات أو الممارسات الخاصة بتحقيق رؤية 2021

بعدما طورت إدارة التطوير عدداً من الأدلة الإرشادية التي تساعد الجهات الحكومية على التقدم في مسار التحول الذكي، واصلت الإدارة عملية تحديث تلك الأدلة وفقاً للمستجدات العالمية والمتطلبات المحلية، 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 المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية

## مبادرات الإدارة في شهر الابتكار

### هاكاثون الإمارات: بيانات من أجل السعادة

ضمن فعاليات شهر الابتكار أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أول سلسلة هاكاثونات تغطي إمارات الدولة السبع تحت عنوان: "هاكاثون الإمارات: بيانات من أجل السعادة". وتهدف هذه الهاكاثونات إلى منح الفرصة للشباب والفتيات لإظهار مهاراتهم الابتكارية وتوفير حلولاً للقضايا التي تشغل الناس في وقتنا الحاضر. وقد وفرت الهيئة الأدوات اللازمة للخروج بحلول لتلك التحديات، حيث قدمت التدريب والمتابعة ووفرت البيانات من خلال بوابة البيانات المفتوحة (بيانات إمارات)، التي كانت مصدراً لبيانات غطت جميع موضوعات الهاكاثون. ويُعد كل هاكاثون بمثابة فعالية تنافسية قصيرة تتوفر فيها الأدوات والبيانات، ويطلق فيها العنان للابتكار والإبداع وتمكين المشاركين للخروج بحلول مبتكرة للتحديات المجتمعية القائمة.

ولتنظيم تلك الفعاليات، تعاونت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مع سبع حكومات إلكترونية محلية هي: أبوظبي، ودبي، والشارقة، وعجمان، والفجيرة، ورأس الخيمة، وأم القيوين، بالإضافة إلى الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء. وقد نسقت الهيئة أيضاً مع ست جامعات هي: جامعة خليفة، والجامعة الأمريكية في رأس الخيمة، وجامعة الشارقة، وجامعة عجمان (فرعي عجمان والفجيرة)، وجامعة زايد. كما ساهم شركاء القطاع الخاص كذلك في تنظيم وتنفيذ فعاليات الهاكاثون، ومن بينهم شركة ريتشارد كيربي، ومنظمة تعاونية البيانات المفتوحة، بالإضافة إلى شركات دولية ومحلية أخرى.

وفي كل هاكاثون وفرت الهيئة التدريب اللازم لتطوير التطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية والحلول المبتكرة. كما وفرت الهيئة بالشراكة مع القطاع الخاص والجامعات مراقبين لمتابعة جميع المشاركين وضمان تطوير أفكارهم ووضعها قيد التنفيذ.

يمثل هاكاثون الإمارات التجربة الأولى لمعظم المشاركين، كما أنهم لم يتعرضوا بشكل كبير لاستخدام البيانات الحكومية أو تطوير تطبيقات ذكية أو مواقع إلكترونية أو حلول إلكترونية. ومع ذلك كان عدد الحلول المبتكرة التي خرج بها المشاركون خلال الأيام الثلاثة لكل هاكاثون كبيراً جداً. وتراوحت الأفكار المبتكرة ما بين إيجاد حلول لمشاكل الضباب والازدحام المروري إلى توفير رعاية صحية أفضل وتحسين جودة التعليم وتحسين البيئة. وخلال مدة الهاكاثون فقط استطاع المشاركون تطوير تطبيقات ذكية ومواقع إلكترونية، على الرغم من أنهم لم يكونوا يمتلكون تلك المهارات من قبل. واستطاعوا أيضاً استخدام

أدوات جديدة لتحليل البيانات بطريقة مبتكرة وإيجاد حلول إبداعية. وقد تم تطبيق عدد لا بأس به من مفاهيم وأدوات الذكاء الاصطناعي لجمع البيانات وتقديم حلول للمشاكل.

كان الهدف من هاكاثون الإمارات استخدام البيانات وتحليلها لابتكار حلول تحقق السعادة لمجتمع الإمارات والعالم بأسره. وطرح هاكاثون الإمارات تحديات في ثمانية موضوعات تحت شعار (بيانات من أجل السعادة)، وهذه الموضوعات تشمل:

المواصلات والازدحام المروري.

الصحة والسلامة. التنمية المستدامة (عصر ما بعد النفط).

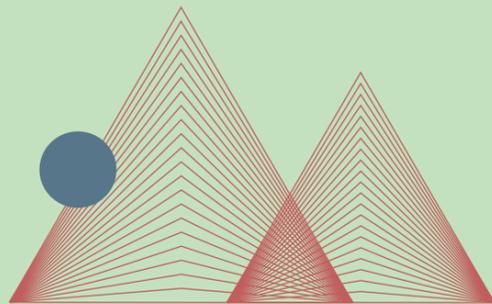
البيئة وتغير المناخ.

التعليم.

التوازن بين الجنسين.

تعزيز العلاقات الاجتماعية في دولة الإمارات.

تعزيز نمط الحياة.



## إنجازات أخرى:

### تطوير منصة "ديره"

تطوير منصة وطنية ذكية تحت اسم "ديره" تدعم إدارة ومتابعة الخطط التشغيلية للفرق التنفيذية لتسريع تحقيق الأجندة الوطنية بحيث توفر هذه المنصة لوحة مراقبة تسمح لمتخذ القرار بمتابعة مستوى التقدم في تحقيق مستهدفات المؤشرات الوطنية على مدار الوقت.

### أهداف المنصة:

- توفير منصة ذكية لمتابعة أداء الفرق التنفيذية.
- أتمتة مراحل تطبيق الدليل الإرشادي للجهات المنسقة للمؤشرات الوطنية والفرق التنفيذية وفقاً لتوجيهات مكتب رئاسة مجلس الوزراء.
- توفير سجلات لتوثيق التجارب السابقة ذات الصلة للاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلاً.
- تعزيز التعاون بين أعضاء الفرق التنفيذية.
- توفير نتائج واقعية وشمولية لمستوى أداء الفرق التنفيذية.
- التوفير في الموارد البشرية والمالية من خلال توحيد الجهود والموارد والالتزام برزمة الفريق.
- ضمان توحيد ودقة المعلومات وتقديمها في الوقت المحدد.
- دعم الفرق التنفيذية من خلال توفير المنهجيات والمعلومات المتعلقة بالفرق التنفيذية.
- نشر رزمة الفريق التنفيذي ودمج الخطط التحضيرية المرتبطة ضمنها.

## شملت النتائج الرئيسية الثلاث المتوقعة للهاكاثون ما يلي:

دعم وتطوير مجموعات وفرق للعمل مع حكومة دولة الإمارات في استخدام البيانات من أجل تعزيز رضا الناس وتحسين جودة حياتهم.

زيادة المعرفة بعلم تحليل البيانات بين المشاركين.

تطوير نماذج وعينات لحلول ملموسة تُستخدم فيها البيانات لتعزيز السعادة.

تم تنظيم كل هاكاثون على شكل فعالية امتدت لثلاثة أيام. وقد ركز اليوم الأول بشكل أساسي على التدريب وبناء الفرق المشاركة، وخصص الهاكاثون يومه الثاني لتطوير الحلول والمتابعة من المراقبين، أما اليوم الأخير فركز على الانتهاء من الحلول وإتمامها وعرض نبذة عن العمل المبتكر أمام لجنة التحكيم. وبعد إتمام عملية التحكيم، تم الإعلان عن قائمة تضم عشرة فرق في كل إمارة لدخول المرحلة النهائية، وفي الحفل الختامي أعلنت لجنة التحكيم عن ثلاثة فرق فائزة ضمن هذه القائمة. وأعدت هيئة تنظيم الاتصالات قائمة تكريمات شرفية للاعتراف بالأفكار والفرق المميزة التي لم تغز بجوائز.

وقد دعت الهيئة الفرق الفائزة للاحتفال بإنجازاتها في الحفل الختامي الذي استضافته جامعة زايد، تحت رعاية سعادة عهود بنت خلفان الرومي، وزيرة السعادة وجودة الحياة. وقد أقيم الحفل النهائي في ٤ مارس ٢٠١٨، بالتزامن مع احتفالات العالم باليوم العالمي للبيانات المفتوحة. وفي لقاء مفتوح لمدة ساعتين، أتيحت للفرق فرصة عرض مشروعاتهم ومشاركتها مع بعضهم البعض ومع المستثمرين والداعمين. بعد ذلك شاركت الفرق في حفل توزيع الجوائز، وتم تكريم من حصلوا على المراكز الثلاثة الأولى في كل إمارة وتسليمهم الجوائز المالية المخصصة لهم. كما تم تكريم الفريق البطل الفائز بالجائزة الكبرى على مستوى الإمارات الست وتتويجه بالجائزة الكبرى، حيث كان هذا المركز من نصيب فريق "لايف سيفيارس"، الذي توصل إلى حل مبتكر للحفاظ على حياة الأشخاص الذين يتعرضون للدغات العقارب والثعابين. وتلقت الفرق الفائزة دعماً مستمراً من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات للمساعدة في كيفية الحصول على بيانات مفتوحة ذات جودة كما تلقت التوجيه الإرشاد المستمر من منظمي الهاكاثون.

## قسم إدارة أسماء نطاق الإنترنت

### مشاركات الإدارة محلياً:

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تفتتح أعمال الاجتماع العام الستين لشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (أيكان ٦٠)

المشاركة في أعمال الاجتماع الدولي العام الستين (أيكان ٦٠) لشركة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (أيكان) في أبوظبي، بحضور نخبة من المسؤولين والمعنيين والمتخصصين في مجال الإنترنت على المستوى العالمي.

ويمثل الاجتماع منصة للاتفاق على السياسات والإجراءات الدولية المتعلقة بنظام أسماء النطاقات، ما يدعم توجه الدولة للانتقال إلى المستقبل، وإنترنت الأشياء، الاقتصاد المعرفي، واستشراف مستقبل الإنترنت، فضلاً عن دعم استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي.

### ورشة الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات

قامت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالتعاون مع منظمة أيكان (ICANN) المسؤولة عن تنظيم أسماء نطاقات مواقع الإنترنت بعقد دورة تدريبية عملية لمدة ثلاثة أيام من ١٦ إلى ١٨ مايو ٢٠١٧ حول الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات (DNSSEC). تهدف الدورة إلى فهم المخاطر المحيطة بنظام أسماء النطاقات (DNS) ودور الامتداد الآمن لنظام أسماء النطاقات (DNSSEC) للحد من هذه المخاطر وتعلم كيفية تطبيق وإدارة النظام. واستهدفت الورشة الفئات التالية: مهندسي الأنظمة والشبكات وأمن المعلومات لقطاع المعلومات والتقنية والأمن من مزودي خدمات الإنترنت، والمسجلين، والشركات الكبرى والبنوك والجهات الحكومية.

### إحصائيات:

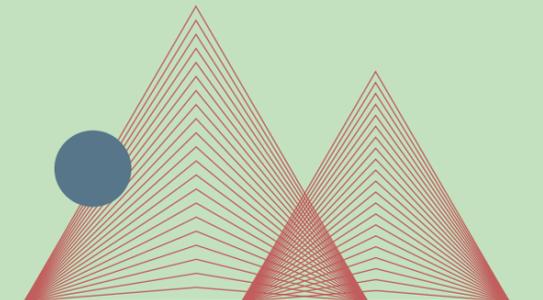
الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تحقق مستهدف عدد أسماء النطاق المسجلة ضمن النطاق الوطني ae.

كشفت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن وصول عدد الأسماء المسجلة ضمن النطاق الوطني (ae.) إلى أكثر من ٢١٠ ألف اسم نطاق بحلول نهاية العام ٢٠١٧ محققة المستهدف لعدد الأسماء المستهدفة لعام ٢٠١٧، الأمر الذي يعني استمرارية الحفاظ على المكانة الأول عربيّاً في هذا المجال. الشؤون القانونية.

تأسس قسم إدارة أسماء نطاق الإنترنت aeDA من قبل هيئة تنظيم قطاع الاتصالات كمنظم ومشغل التسجيل لاسم النطاق الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة. تتولى إدارة أسماء نطاق الإنترنت aeDA مسؤولية ضبط وتنفيذ جميع السياسات المتعلقة بتشغيل نطاق المستوى العلوي لرمز الدولة ae. و. امارات بالإضافة إلى الإشراف على تشغيل نظام التسجيل.

### يتمثل دور إدارة أسماء نطاق الإنترنت في:

- تطوير وتنفيذ السياسة.
- تنمية وتطوير وتسويق مساحات اسم النطاق الوطني.
- اعتماد وإدارة مسجلي اسم النطاق الوطني.
- تثقيف الجمهور وتقديم وتعزيز اسم النطاق الوطني.
- تسهيل سياسة فض النزاعات حول اسم النطاق الوطني.
- تمثيل اسم النطاق الوطني.



## قسم إسعاد المتعاملين

### نبذة عن القسم :

يعد قسم إسعاد المتعاملين من الأقسام ذات الفاعلية في تأمين مستوى خدمات متميزة لكافة عملاء الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، عبر قنوات الاتصال ومراكز إسعاد المتعاملين من خلال تأمين بيئة عمل ذات مستوى عالي من الكفاءة والشفافية والتميز وفق أحدث وسائل التكنولوجيا العالمية، حيث يتم وضع مؤشرات لمراقبة أداء الخدمات المقدمة والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية لضمان تقديم خدمات بدرجة عالية من الكفاءة والجودة.

### مشاركات الإدارة محلياً:

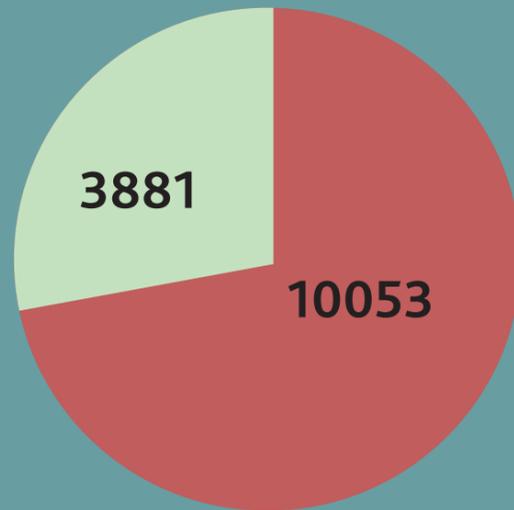
- ورشة عمل برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة.
- ورشة عمل الإبداع والابتكار.
- دبلوم التميز في خدمة المتعاملين.
- نظام إدارة الجودة.
- إدارة التخطيط والاستراتيجية.
- ملتقى مجلس المتعاملين.
- خلوة استشراف المستقبل للهيئة.
- معرض جيتكس : الإمارات ( دبي ) - ٨ - ١٢ أكتوبر ٢٠١٧

### اتفاقيات:

توقيع اتفاقيات مستوى الخدمة" (OLA) مع جميع الإدارات المالكة للخدمات.

### قوانين تنظيمية:

- مصفوفة الصلاحيات.
- سياسة ميثاق الخدمة وجودة التعامل.
- سياسة إدارة الشكاوى وفض النزاعات.
- آلية عمل اختيار موظف الشهر .
- آلية ضمان جودة إغلاق الشكاوى.
- آلية التواصل الداخلي والخارجي للقسم .
- مواصفة الأيزو.
- التحديث على معايير جودة التعامل.
- مؤشرات الأداء:
- مراكز إسعاد المتعاملين



عدد المتعاملين - مركز دبي

مركز المتعاملين - أبوظبي

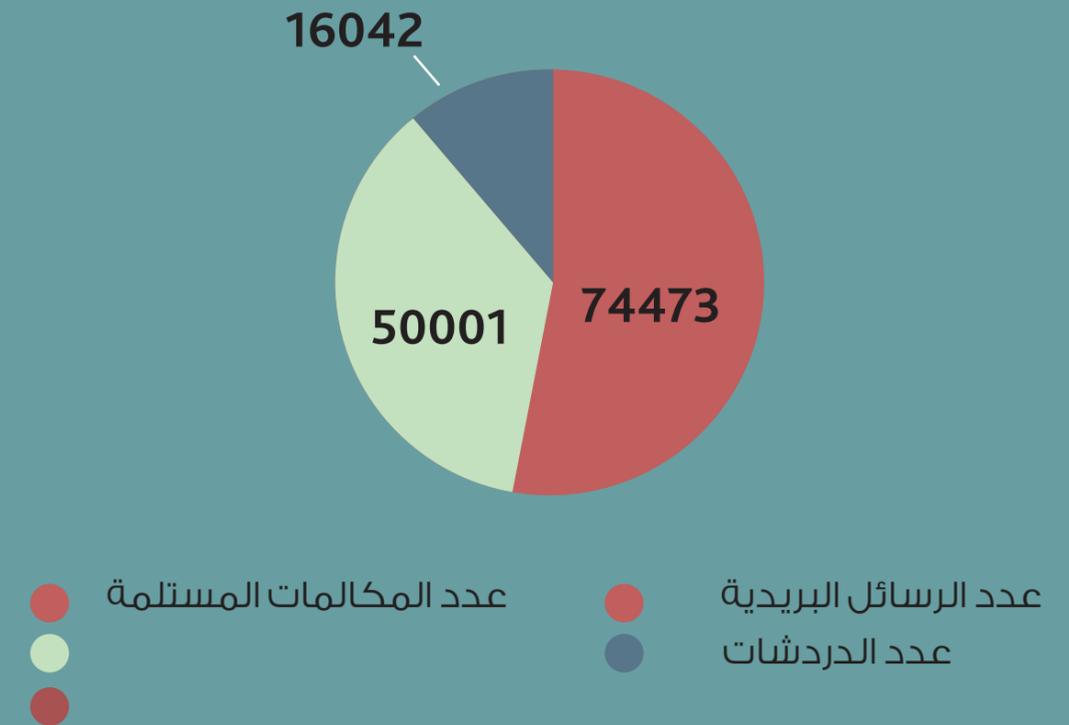


- برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة ( تصنيف مراكز الخدمة )
- الجائزة الداخلية للتميز / جائزة التميز المؤسسي والوظيفي.
- مواصفة الأيزو: 1001 - 1002 - 1003
- المشاركة في لجان تطوير الخدمات & تحسين الخدمات
- خلوة استشراف المستقبل للهيئة

## إنجازات أخرى:

- عقد ورش توعوية عن برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة 7 نجوم
- تطبيق معايير البرنامج في الهيئة
- استبدال نظام الانتظار
- تطبيق مؤشر السعادة في جميع المراكز

## مركز الاتصال



## إدارة علاقة المتعاملين

