

التقرير السنوي



أبرز الإنجازات في العام 2021

06

كلمة المدير العام

04

كلمة رئيس مجلس الإدارة

02

لمحة عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

10

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

08

صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

07

أبرز الإنجازات في العام 2021

16

قطاع الاتصالات:

- إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا
- إدارة الشؤون التنظيمية
- إدارة الطيف الترددي

14

إدارة الشؤون القانونية

12

إدارة التدقيق الداخلي

18

قطاع الخدمات المساندة:

- إدارة الموارد البشرية
- إدارة الشؤون الإدارية
- إدارة الاتصال المؤسسي

17

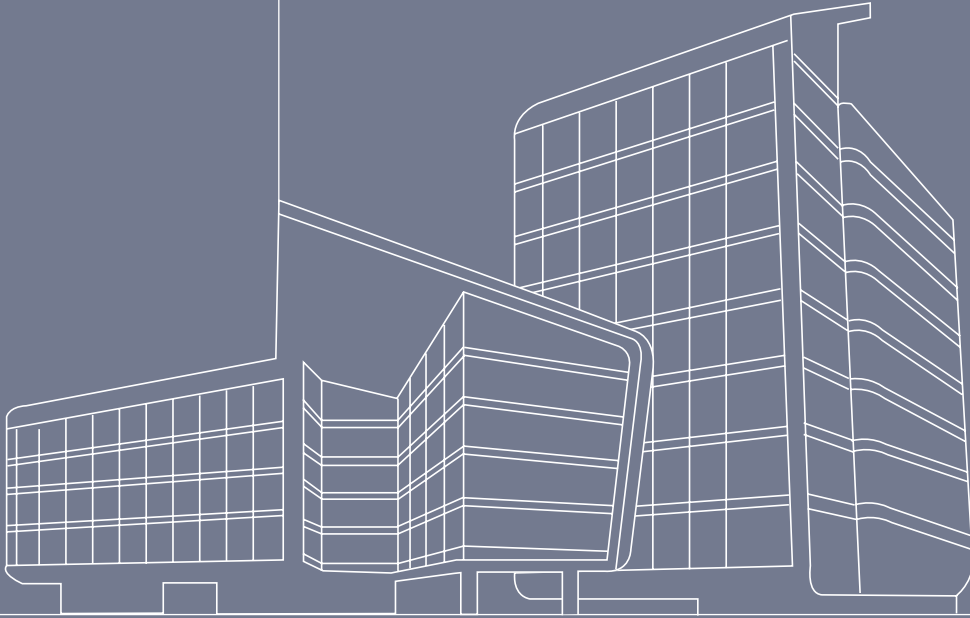
قطاع المعلومات والحكومة

الرقمية:

- إدارة عمليات الحكومة الرقمية
- إدارة التطوير
- إدارة السياسات والبرامج

لمحة عن هيئة تنظيم الاتصالات

والحكومة الرقمية



تأسست هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003، للعمل على مسارين متوازيين ومتكاملين، الأول تنظيم قطاع الاتصالات، والثاني تمكين التحول الرقمي.

وتعمل الهيئة في قطاع الاتصالات على ضمان تأمين خدمات اتصالات متميزة، وتطوير قطاع الاتصالات، ورعاية مصالح الأطراف، وتطبيق أطر السياسات والأنظمة ذات الصلة، وتطوير الموارد البشرية، وتشجيع البحوث والتطوير، بما يضمن لدولة الإمارات مكانة إقليمية وعالمية رائدة في قطاع الاتصالات.

وفي مجال التمكين الرقمي، تتولى الهيئة مسؤولية الإشراف على التحول الرقمي لدى الجهات الحكومية الاتحادية، حيث تعمل على تعزيز أسلوب الحياة الرقمي، والريادة في البنية التحتية التقنية الرقمية في دولة الإمارات.

الرؤية: الإمارات دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات

الرسالة: هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات

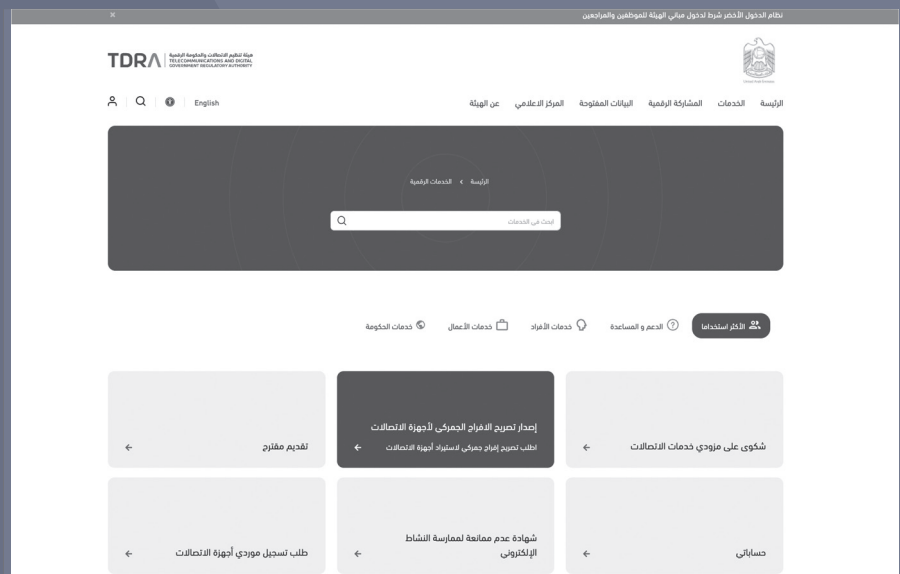
أبرز الإنجازات في العام



هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة
الرقمية تطلق هويتها المرئية الجديدة.

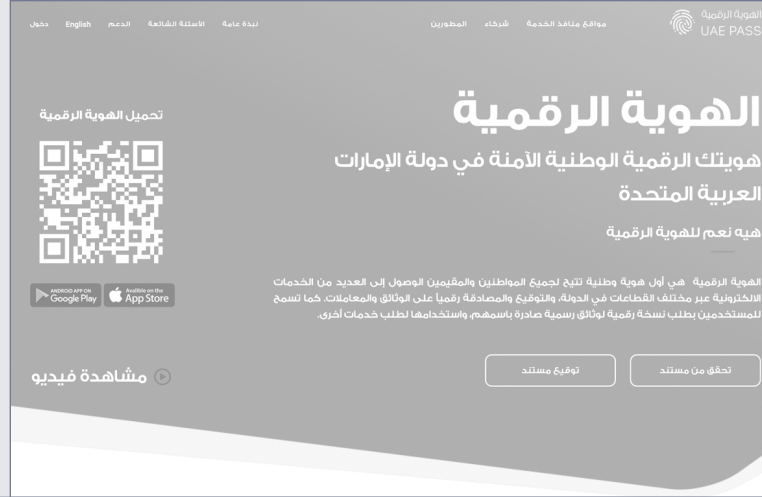


هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة
الرقمية تطلق الموقع الإلكتروني
الجديد ومنصة الخدمات الرقمية وفق
أفضل التجارب العالمية.



أبرز الإنجازات في العام 2021

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة
الرقمية أول جهة حكومية تربط
خدماتها الرقمية بشكل كامل بالهوية
الرقمية (UAEPASS).



التي تتيح الفرصة للشركاء
لخلق تجربة فريدة ومبتكرة للمتفاعلين

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
تصدر دليل «واجهات البرمجة أولاً»
بالتعاون مع هيئة أبوظبي الرقمية وهيئة
دبي الرقمية.

إطلاق مبادرة «كاشف» كأول جهة
في المنطقة تتيح خاصية إظهار أسماء
الشركات الخاصة المتصلة للمتعامل.

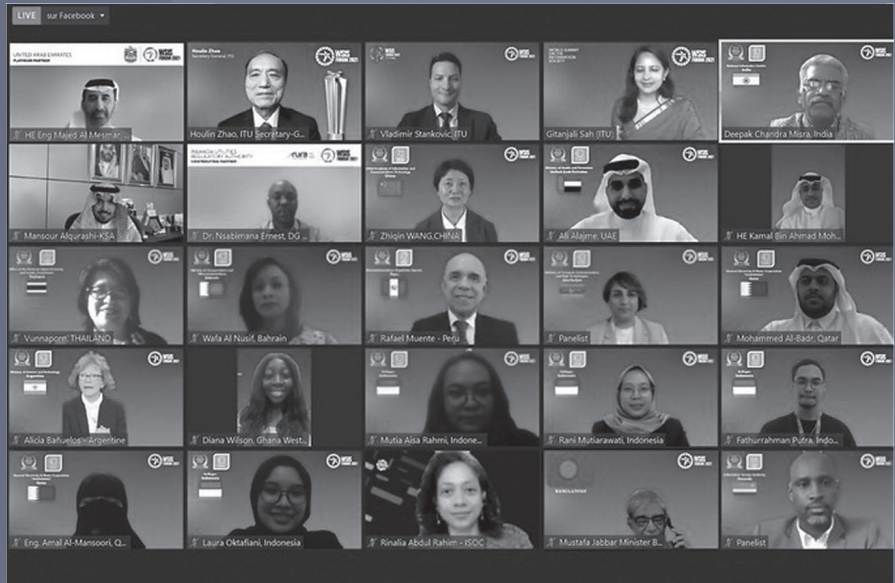


▶ أبرز الإنجازات في العام 2021

مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ممثلًا عن دولة الإمارات في قمة قادة قطاع الاتصالات التي نظمها مجلس سامينا للاتصالات.



مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ممثلًا عن دولة الإمارات في فعاليات منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات.



أبرز الإنجازات في العام 2021

ترؤس هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ممثلاً عن دولة الإمارات المشاورات الافتراضية لمجلس الاتحاد الدولي للاتصالات.



الحصول على جائزة أفضل جهة في مجال المشتريات والتوريد في معيار «أفضل استجابة مع الموردين خلال جائحة كوفيد-19» من المعهد الدولي للمشتريات والتوريد CIPS.



▶ أبرز الإنجازات في العام 2021

الحصول على جائزة ستيغي الذهبية
في فئة أفضل فريق مشتريات داعم
للموردين ضمن جوائز الأعمال الدولية
لعام 2021.



فوز الهيئة بجائزة أفضل جهة عن فئتي
«أفضل فريق مشتريات» و«أفضل جهة
مستدامة في الخدمات والمنتجات» ضمن
جوائز أفضل الأعمال «BBA» في المملكة
المتحدة.

تصنيف الهيئة ضمن قائمة أفضل 3
جهات في مجال الابتكار في منطقة
الشرق الأوسط، وفق تقرير معهد
الابتكار العالمي.



أبرز الإنجازات في العام 2021

حصول المختبر الوطني لأجهزة الاتصالات التابع لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية على شهادة آيزو 17065 في اعتماد أجهزة الاتصالات من مركز الإمارات العالمي للاعتماد.



تحقيق الهيئة نتائج متقدمة في نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، وحصول كل من موقع الهيئة الإلكتروني وتطبيق الهيئة الذكي على تصنيف أربع نجوم.

الاتحاد الدولي للاتصالات يختار إماراتيتين من كوادرات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية كسفيرتين لبرنامج الإرشاد السيبراني من أجل المرأة.



▶ أبرز الإنجازات في العام 2021

الإمارات ضمن قائمة أفضل الدول على مستوى العالم في التحول الرقمي الحكومي وفق تقرير النضج الرقمي الحكومي «GovTech» الصادر عن البنك الدولي لعام 2021.



الإمارات تتبوأ المرتبة 10 عالمياً بحسب تقرير التنافسية الرقمية العالمية لعام 2021 الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية، لتكون الدولة العربية الوحيدة من بين أفضل 10 دول تنافسية رقمياً.

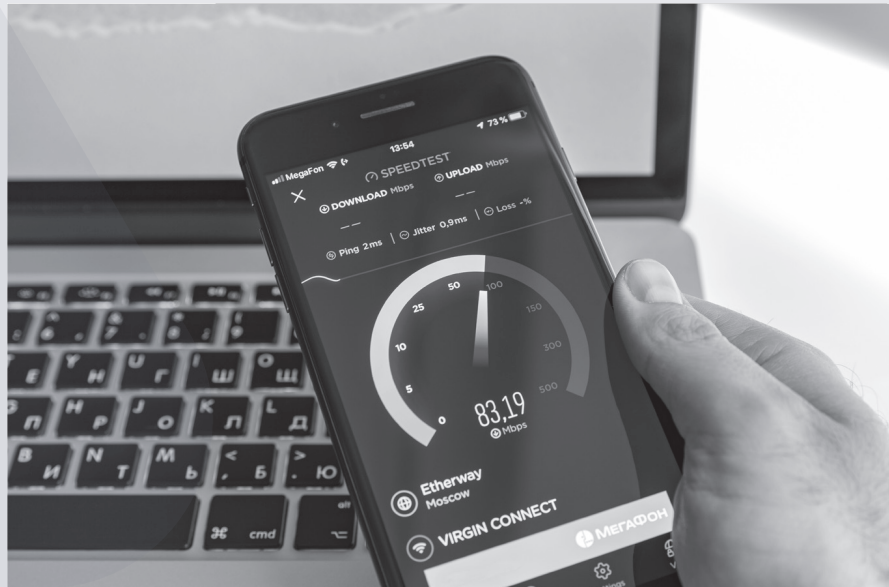


أبرز الإنجازات في العام 2021

الإمارات الأولى عالمياً بـ 4 مؤشرات
فرعية في تقرير التنافسية الرقمية
العالمية لعام 2021، هي؛ النطاق
العريض اللاسلكي، والتدفق الصافي
للطلاب الدوليين، ومرونة قوانين
الإقامة، والأمن السيبراني.



الإمارات تصدر المرتبة الأولى عالمياً
في سرعة اتصال النطاق العريض
المتنقل "سرعة إنترنت المحمول".



صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

ICT
FUND

▶ الإنجازات

▶ تمويل الجامعة الأمريكية برأس الخيمة لإنشاء مختبر الذكاء الاصطناعي بتكلفة إجمالية 6 ملايين درهم، حيث تم طلب تمويل 75% من إجمالي التكلفة بما يعادل 4.5 مليون درهم.

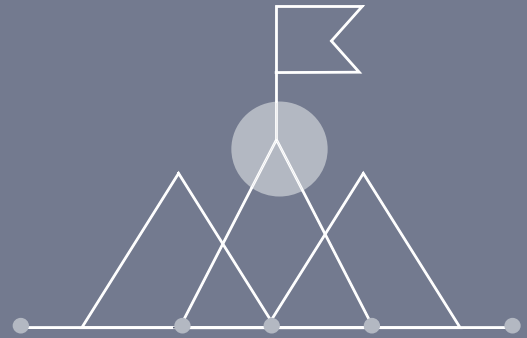
▶ رعاية مشروع مخيم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

▶ رعاية القمة العالمية للصناعة والتصنيع، حيث استضافت دولة الإمارات للمرة الثانية القمة في دورتها الرابعة في شهر نوفمبر 2021، بالتزامن مع إكسبو 2020 دبي.

▶ رعاية مهرجان الشارقة لريادة الأعمال 2021، حيث تقدم مركز الشارقة لريادة الأعمال (شراع) بطلب رعاية المهرجان، ليسهم هذا الدعم في تحقيق أهدافه من تمكين الشباب في إطلاق مشاريعهم الناشئة وتنمية بيئة ريادة الأعمال.

▶ رعاية هاكاثون الإمارات بيانات للسعادة وجودة الحياة 2021، أكبر حدث من نوعه في المنطقة تنظمه هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ضمن جهودها لنشر ثقافة التحول الرقمي في دولة الإمارات، حيث بلغت ميزانية الحدث 2,000,000 درهم تشمل كامل تكاليف التنظيم والجوائز والخدمات اللوجستية.

إدارة الاستراتيجية والمستقبل



الإنجازات

- ▶ تطبيق أدوات التميز المؤسسي والبالغ عددها 16 أداة تحاكي محاور ومعايير منظومة التميز.
- ▶ تقييم محفزات التميز وتقييم النجوم للهيئة في المرونة والرشاقة والاستباقية.
- ▶ تطبيق نظام التطوير المستدام المؤسسي BS 8900-1.
- ▶ إنجاز مبادرة تقييم الفجوة التنافسية للهيئة ومبادرة التميز المؤسسي المستدام.
- ▶ أعدت الخطة الاستراتيجية للهيئة وإطلاق الدورة الاستراتيجية الجديدة للهيئة -2023-2026.
- ▶ قامت بالتدقيق على الخطة الاستراتيجية لعام 2021.
- ▶ توفير الدعم لمشاركة الهيئة في جائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز، وفي أوسمة رئيس مجلس الوزراء / جائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز، وفي جائزة سمو الشيخة فاطمة بنت مبارك للتميز والذكاء المجتمعي.

▶ الإشراف على المواصفات الجديدة

تولت إدارة الاستراتيجية والمستقبل الإشراف على المواصفات الجديدة في مختلف إدارات الهيئة في عام 2021 ومنها:

- ▶ نظام إدارة الجودة
- ▶ نظام إدارة البيئة
- ▶ نظام الصحة والسلامة المهنية
- ▶ نظام خدمات تقنية المعلومات
- ▶ نظام أمن المعلومات
- ▶ نظام استمرارية الأعمال
- ▶ نظام إدارة الطاقة
- ▶ نظام إدارة الأصول
- ▶ نظام السلامة في العمل خلال "كوفيد-19"
- ▶ نظام وثيقة سلوكيات المتعاملين
- ▶ نظام إدارة شكاوى المتعاملين
- ▶ نظام فض النزاعات
- ▶ نظام إدارة مركز الاتصال
- ▶ نظام الاستدامة المؤسسية
- ▶ نظام المقارنات المعيارية
- ▶ نظام إدارة التدريب
- ▶ نظام إدارة التوظيف
- ▶ نظام حوكمة الموارد البشرية
- ▶ نظام إدارة الحوكمة
- ▶ نظام إدارة المخاطر
- ▶ نظام إدارة الابتكار
- ▶ نظام إدارة المشاريع
- ▶ تقييم المطابقة
- ▶ نظام التفتيش
- ▶ نظام الفحص
- ▶ الاستدامة في المشتريات والمشتريات في القطاع العام

إدارة التدقيق الداخلي



الإنجازات

- ▶ حصلت إدارة التدقيق الداخلي خلال عام 2021 على شهادة BS 13500:2013 لنظام إدارة الحوكمة.
- ▶ أصدرت إدارة التدقيق الداخلي 18 تقريراً منها 8 تقارير تدقيق داخلي و10 تقارير متابعة، بناءً على خطة التدقيق الداخلي المبنية على المخاطر المعتمدة لعام 2021.
- ▶ قدمت إدارة التدقيق الداخلي 36 استشارة لمختلف إدارات الهيئة خلال عام 2021.
- ▶ قامت إدارة التدقيق الداخلي في عام 2021 بالتدقيق على فواتير الهيئة والتي بلغ عددها 74 فاتورة، والتدقيق على فواتير الصندوق والتي بلغ عددها 137 فاتورة.
- ▶ حصلت الإدارة على عضوية مجلس إدارة جمعية المدققين الداخليين في دولة الإمارات.

إدارة الشؤون القانونية



الإنجازات

- ▶ صياغة ومراجعة الوثائق واللوائح والتشريعات القانونية.
- ▶ تقديم المشورة بشأن التوظيف والاتفاقيات الاستشارية، وطلبات العروض الرئيسية.
- ▶ توفير التدريب الداخلي ونشر الوعي حول القضايا القانونية التي تؤثر على قطاع الاتصالات في الدولة.
- ▶ المشاركة في إعداد مشروع المسرعات القانونية مع الإدارات الداخلية وتم الاتفاق على مسودتين تشريع لتسهيل عملية التنظيم المستقبلي.
- ▶ المشاركة في الفرق واللجان الخاصة برؤية الإمارات 2021.

الجوائز

حصلت الإدارة على تقييم أربع نجوم في الجائزة الداخلية للهيئة.



إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا



مشاركات الإدارة محلياً

المشاركة بـ "هاكاثون معاً عن بعد" برعاية وزارة الاقتصاد وتنظيم شركة أريكسون.

المشاركة في الفريق الوطني المكون من 7 جهات، والذي تم تشكيله للعمل على تطوير المنظومة الوطنية الخاصة برصد وتحليل وتقييم إنذار للأحداث على المستويين الوطني والمحلي.

المشاركة في الفريق الوطني المكون من 9 جهات لتحديث وتطوير الإطار العام لأمن ومرونة المنشآت الحيوية والذي سيتم اعتماده من قبل مجلس الوزراء وتطبيقه على القطاع الحكومي والخاص.

المشاركة في اللجنة الوطنية المكونة من 19 جهة لتحديث وتطوير منهجية سجل المخاطر الوطني خاصة مع تميز الهيئة في هذا المجال وتبنيها لممارسات عالمية في رصد وتحليل المخاطر.

المشاركة في اللجنة التنفيذية والفرق الوطنية المشكلة من كافة الجهات الاتحادية للعمل على وضع خطة استراتيجية على مستوى الدولة لمجتمع إدارة الطوارئ والأزمات الكوارث.

▶ المشاركة الخاصة بإكسبو 2020: حيث عمل أعضاء الإدارة في توفير الدعم اللازم للجهات الأخرى في حالة الطوارئ والأزمات والكوارث.

▶ المشاركة في مؤتمر جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة 2021 من خلال وضع البروتوكول الصحي الخاص بالمؤتمر.

▶ مشاركات الإدارة إقليمياً

▶ ترؤس الاجتماعين الإقليميين العربي والأفريقي المشترك التابعين للجنة الدراسات الثانية لقطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي بالاتصالات.

▶ حضور اجتماعات فريق العمل العربي المعني بمتابعة أعمال الفريق التابع للفريق الاستشاري لتنمية الاتصالات والمعني بالخطتين الاستراتيجية والتشغيلية والمخصص لمناقشة المبادرات العربية.

▶ حضور اجتماعات الفريق العربي للتحضير لمؤتمر تنمية الاتصالات العالمي 2021.WTDC.

▶ عقد اجتماعات مشتركة مع مصر والسودان والجزائر بهدف نقل المعرفة مع عدد من الدول العربية فيما يخص إدارة موارد الأرقام ونقلها.

▶ تبادل الخبرات مع المملكة العربية السعودية بخصوص إجراءات اعتماد أجهزة الاتصالات والتفتيش.

▶ مشاركات الإدارة عالمياً

- ▶ ترؤس الجلسة الاستشارية لأعضاء مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات.
- ▶ حضور الاجتماع السنوي لفريق لجنة الدراسات 1 لتنمية الاتصالات TDAG SG1.
- ▶ حضور اجتماعات فريق تنمية الاتصالات الاستشاري TDAG.
- ▶ حضور اجتماع المسألة Q1/2 التابعة للجنة الدراسات الثانية للاتحاد الدولي للاتصالات.
- ▶ المشاركة في أعمال لجنة الدراسات الثانية للاتحاد الدولي للاتصالات.
- ▶ المشاركة في أعمال اللجنة الدراسية 20 للاتحاد الدولي للاتصالات.
- ▶ المشاركة في المجموعة المركزة المتعلقة بتقنية الذكاء الاصطناعي في اكتشاف وإدارة الكوارث الطبيعي (FG-AI4NDM).
- ▶ المشاركة في التمرين الدولي "CONVEX 3"، براكه الإمارات، للطوارئ النووية والإشعاعية لمحطة براكه للطاقة النووية، والذي يعتبر تمريناً شاملاً يهدف إلى تقييم قدرة الاستجابة إلى الطوارئ الدولية في حالات الطوارئ النووية أو الإشعاعية الحادة، بمشاركة من الوكالة الدولية للطاقة الذرية، الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، وكوريا الجنوبية.

▶ الأدوات التنظيمية

- ▶ تحديث آلية إخطار المسافرين من مواطني الدولة ورعاياها بأرقام الطوارئ.
- ▶ تحديث الإجراءات المستخدمة للمركز المؤقت للتحكم والسيطرة.
- ▶ تحديث آلية استدعاء المعنيين بالطوارئ لمراكز العمليات.
- ▶ تحديث الخطة الوطنية للأرقام وإضافة موارد أرقام جديدة.

▶ إحصائيات

- ▶ إجمالي الطلبات المنجزة لتسجيل موردي أجهزة الاتصالات: 2,809.
- ▶ إجمالي الطلبات المنجزة لتسجيل منافذ بيع شرائح الهاتف المتحرك: 12,393.
- ▶ إجمالي الطلبات المنجزة لاعتماد أجهزة الاتصالات: 5,027.
- ▶ إجمالي الطلبات المنجزة للتخليص الجمركي: 15,280.
- ▶ إجمالي التفتيش على المواقع الإلكترونية لأجهزة الاتصالات: 4,319.
- ▶ إجمالي التفتيش الميداني على سوق أجهزة الاتصالات: 5,549.
- ▶ إجمالي طلبات الأراضي العامة من قبل المرخص لهم: 652.
- ▶ إجمالي مشاركة مواقع تقوية الإرسال بين المرخص لهم: 182.

▶ إحصائيات

- ▶ إجمالي الرسائل الاقترامية التي تم حجبها (الدولية): 6,758,738.
- ▶ إجمالي الهواتف المتحركة التي تم الإبلاغ عن سرقتها أو فقدانها: 1,608.
- ▶ إجمالي الهواتف المتحركة التي تم حجبها بسبب الهوية الدولية المكررة أو المزيفة: 77,600.
- ▶ إجمالي المجموعات الرقمية التي تم تخصيصها للمرخص لهم: 23,603.
- ▶ إجمالي تسجيل خدمات إنترنت الأشياء: 13.
- ▶ إجمالي أرقام الهواتف المتحركة التي تم نقلها بين المرخص لهم: 239,131.
- ▶ إجمالي عدد الرسائل النصية القصيرة المرسلة للمواطنين في الخارج بالتنسيق مع المرخص لهم ووزارة الخارجية والتعاون الدولي: 2,814,295.



▶ إنجازات أخرى

▶ الانتهاء من تجهيز المختبر الوطني لفحص أجهزة الاتصالات بأحدث التقنيات والمعدات لفحص أجهزة الهاتف المتحرك المتوافقة مع الجيل الخامس، والتأكد من استيفائها للمعايير الفنية والتقنية المعتمدة ليكون المختبر الأول من نوعه في المنطقة الذي يمتلك القدرة على فحص أجهزة الهاتف المتحرك التي توفر خدمات شبكات الجيل الخامس.



▶ حصول المختبر الوطني لأجهزة الاتصالات على شهادة آيزو (17065)، في اعتماد أجهزة الاتصالات، وجاء حصول المختبر الوطني على هذه الشهادة الصادرة من مركز الإمارات العالمي للاعتماد، نتيجة الممارسات المعيارية المطبقة في المختبر الوطني لاختبار واعتماد أجهزة الاتصالات.

▶ المحافظة على شهادة الآيزو الخاصة بإجراءات تفتيش سوق أجهزة الاتصالات من خلال اجتياز إعادة التقييم بنجاح.

▶ أتمتة عملية تسجيل الأجهزة بنجاح، الأمر الذي أدى إلى تحسين زمن الموافقة على طلبات التجديد لتصبح بصورة أوتوماتيكية، بعد أن كانت الموافقة سابقاً تتم خلال 7 ساعات عمل.



▶ توفير خدمة إلغاء الحجب والسماح باستقبال الرسائل التسويقية بشكل كلي من جميع مرسلي الرسائل التسويقية ذات الطابع (AD- XXXX) دفعة واحدة وفق رغبة مشترك الهاتف المتحرك.

▶ أتمتة نقل أرقام الهاتف المتحرك للأفراد بنجاح.

▶ تنفيذ مشروع تصنيف جودة الخدمات الاتصالات والمعلومات (تصنيف)، حيث تم تقييم القطاع السياحي متضمناً الفنادق، مراكز التسوق والمنتزهات وفقاً لجودة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمتعاملين.

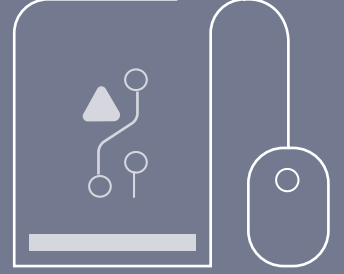
▶ تنفيذ تمرين صدى البرق في نسخته التاسعة بواسطة تكنولوجيا الواقع المعزز والواقع الافتراضي بمشاركة كل من اتصالات ودو والياه سات.

▶ تنفيذ مشروع ارتفاع والذي تم من خلال تقييم مراكز خدمة عملاء المرخص لهم بناءً على عدة معايير.

▶ إجراء فحوصات واسعة على المكالمات الاحتياطية بتغيير رقم المتصل ودراسة العمليات التي يتم من خلالها التلاعب بالأرقام.

▶ تجهيز مركز شبكات قطاع الاتصالات بأحدث الأجهزة والأنظمة لمواكبة التطورات التكنولوجية ليتم من خلال التعامل مع العديد من البيانات الضخمة المتعلقة بقطاع الاتصالات.

▶ إدارة الشؤون التنظيمية



▶ مشاركات الإدارة محلياً

▶ تسهيل الحصول على بيانات الإنترنت (مجاناً ضمن الشروط والأحكام) عبر الهاتف المحمول لتمكين التعلم عن بعد في جائحة "كوفيد-19".

▶ دعم تقديم خدمات الرعاية الصحية عن بعد خلال جائحة "كوفيد-19".

▶ المشاركة في مراجعة السياسات التجارية لدولة الإمارات UAE Trade Policy بالتعاون مع وزارة الاقتصاد.

▶ المشاركة في تطبيق نظام العنونة الموحد حسب تعميم المجلس التنفيذي بإلزام المرخصين بالتعاون الكامل مع المجلس التنفيذي.

▶ مشاركات الإدارة إقليمياً

▶ تنظيم التجوال الدولي بين دول مجلس التعاون الخليجي والتي تتضمن وضع أسقف سعرية لبعض خدمات التجوال بهدف تخفيض أسعار التجوال الدولي بين دول المجلس بنسبة 42% في المتوسط.

▶ المشاركة في اجتماعات فريق العمل العربي لمؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات - الأمانة العامة لجامعة الدول العربية.



المشاركة في أعمال فرق عمل المجموعة العربية للتحضير المؤتمر العالمي للتنمية والمؤتمر العالمي لتقييس الاتصالات، بالإضافة إلى المساهمة في استعداد الدول العربية للتحضير لمؤتمر المندوبين المفوضين 2022.

المساهمة في إعداد مساهمة المجموعة العربية حول إعلان أديس أبابا المزمع مناقشته واعتماده في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات في إثيوبيا في 2022.

المشاركة في أعمال لجنة تشريع وتنظيم الاتصالات لدول مجلس التعاون الخليجي من خلال المساهمة في إعداد الدراسات المتعلقة بالربط البيني والتجوال الدولي وأسعار التوصلات الدولية بين دول المجلس.

المشاركة في ورشة عمل فض النزاعات في قطاع الاتصالات في ظل وجود سوق خليجية موحدة.

المشاركة في تبادل الخبرات مع هيئة تنظيم الاتصالات البحرين فيما يخص أنظمة حماية المستهلك.

المشاركة في تبادل الخبرات مع هيئة الإعلام والاتصالات العراقية.

مشاركة الهيئة في تبادل الخبرات مع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية فيما يخص التدقيق على المرخص لهم.

المشاركة في ورشة عمل ضمن لجنة تشريع وتنظيم الاتصالات بدول المجلس بخصوص فض النزاعات في قطاع الاتصالات في ظل وجود سوق خليجية موحدة.

▶ مشاركات الإدارة عالمياً

▶ المشاركة في اجتماعات المشاورات الافتراضية لمجلس الاتحاد الدولي للاتصالات الذي ترأسته الدولة في يونيو 2021، واجتماعات فرق عمل المجلس المعنية بلوائح الاتصالات الدولية، وفريق إعداد استراتيجية الاتحاد للأعوام 2023-2027 والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية والمالية للاتحاد.

▶ المشاركة في اجتماعات اللجنة الدراسية الثالثة لقطاع التقييس في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-T SG3)، وأيضاً المشاركة في اجتماعات الفريق الاستشاري لتقييس الاتصالات، والفرق الفرعية له.

▶ نشر تجربة دولة الإمارات والهيئة في تطبيق سياسة الخدمات الشمولية في التقرير الصادر من الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2021 حول دور الانترنت في عصر الجائحة.



قوانين تنظيمية

- ▶ إصدار التوجيه رقم (2) لعام 2021 بشأن إطلاق خدمة السيل الرقمي لقطاع الأعمال.
- ▶ قرار رقم (37) لسنة 2021 بشأن اعتماد النموذج الاسترشادي لرخصة خدمات البث الإذاعية الساتلية.
- ▶ قرار رقم (38) لسنة 2021 بشأن تجديد رخصة الخدمات الساتلية لشركة الميسان للاتصالات الفضائية.
- ▶ قرار رقم (39) لسنة 2021 بشأن تجديد رخصة خدمات البث الإذاعية الساتلية لشركة المنطقة الإعلامية "إنتاج".
- ▶ قرار رقم (43) لسنة 2021 بشأن اعتماد النموذج الاسترشادي لرخصة إنترنت الأشياء (IoT).
- ▶ قرار رقم (44) لسنة 2021 بشأن تعديل رخصة خدمات الراديو المتحركة المتوفرة للعامة لمؤسسة الاتصالات المتخصصة "نداء".
- ▶ قرار رقم (45) لسنة 2021 بشأن الموافقة على تأسيس شركة إنفرا إكس.
- ▶ قرار رقم (46) لسنة 2021 بشأن إصدار رخصة إنترنت الأشياء (IoT) لشركة إنفرا إكس.
- ▶ إصدار سياسة المكالمات الاقترامية.

▶ إنجازات أخرى

▶ إطلاق خدمة "حساباتي" ضمن فعاليات شهر الابتكار، والتي تتيح للمستخدم الاطلاع على جميع أرقام الهواتف المسجلة باسمه، وذلك عبر الدخول الذكي عن طريق الهوية الرقمية على موقع أو تطبيق الهيئة.

▶ إصدار "قاموس الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - TDRA ICT Dictionary".

▶ تطوير نظام إلكتروني لصياغة ومراجعة الأدوات التنظيمية على مستوى الهيئة وعقد الاستشارات مع أصحاب المصلحة.

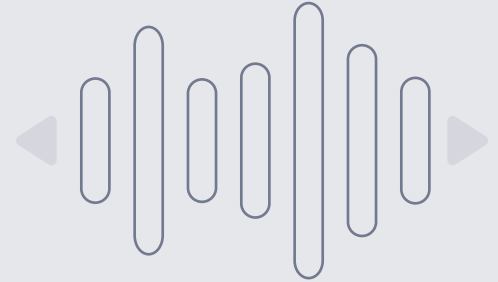
▶ إعداد دليل تسميات الأدوات التنظيمية بهدف نشر الوعي بين الموظفين حول مختلف أنواع الأدوات التنظيمية التي تصدرها الهيئة وأوجه الاختلاف بينها.

▶ تطوير نظام إدارة الاستفسارات المتعلقة بقسم التراخيص.

▶ دراسة أثر الخدمات الساتلية الجديدة على سوق الاتصالات في الدولة.

قطاع الاتصالات

إدارة الطيف الترددي



إنجازات

- ▶ إنجاز (19) مشروع بنسبة 100% من أصل (21) مشروع في 2021.
- ▶ تحقيق جميع مستهدفات المؤشرات الاستراتيجية بنسبة 100%.
- ▶ تحقيق جميع مستهدفات مؤشرات الخطة التشغيلية بنسبة 100%.
- ▶ تم تشكيل (21) فريق عمل داخلي في الإدارة للعمل على المبادرات الداخلية للإدارة لعام 2021.
- ▶ استمرار جميع عمليات وخدمات إدارة الطيف الترددي بنسبة 100% خلال عام 2021.

ملخص أداء الإدارة

- ▶ الأداء العام للإدارة: 99.3%.
- ▶ أداء العمليات (تم تحقيق مستهدفات العمليات): 100%.
- ▶ أداء الخدمات (مستوى تحقيق مستهدفات الخدمات): 100%.



- ▶ أداء المشاريع (سير العمل على مشاريع الإدارة): 95%.
- ▶ الخطة التشغيلية (مستوى تحقيق مستهدفات الخطة التشغيلية): 100%.
- ▶ الأهداف الاستراتيجية (تحقيق العمل المطلوب في الخطة الاستراتيجية): 100%.
- ▶ الأجندة الوطنية (تحقيق العمل المطلوب في الأجندة الوطنية): 100%.
- ▶ تطبيق أنظمة الجودة "أيزو" ISO (تم التطبيق): 100%.
- ▶ إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال (تم التطبيق): 100%.

▶ إحصاءات

- ▶ عدد التصاريح المصدرة: 7,860.
- ▶ إيرادات ملفات الشبكات الساتلية: 251,200 درهم.
- ▶ عدد التداخلات الضارة التي تم التعامل معها: 168.
- ▶ عدد الفعاليات الكبرى في الدولة التي تمت المشاركة فيها: 6.
- ▶ عدد الاستفسارات التي تم التعامل معها: 428.
- ▶ عدد الشكاوى التي تم التعامل معها: 94.



▶ عدد عمليات التنسيق الساتلية: 1584.

▶ عدد ملفات الشبكات الساتلية المقدمة إلى الاتحاد الدولي للاتصالات: 18.

▶ عدد الاعتراضات على المتطلبات الساتلية للدول الأخرى: 379.

▶ عدد التحليلات للمتطلبات الساتلية للدول الأخرى: 379.

▶ عدد مرشدات استغاثة تم تسجيلها: 191.

▶ عدد إشارات نداء تم تسجيلها: 349.

▶ عدد الدراسات التقنية: 14.

▶ عدد البحوث التقنية: 5.

▶ عدد المتطلبات الأرضية للدول الأخرى التي تم تحليلها: 9438.

▶ عدد المتطلبات للموجات الديكامترية التي تمت تليبيتها: 349.

▶ إنجازات أخرى

1. تطبيق استراتيجية الجيل الخامس في الدولة.
2. إنجاز أول قياسات ميدانية في المنطقة حول التوافق بين أنظمة الاتصالات المتنقلة الدولية (IMT) وأنظمة الاتصالات الراديوية الخاصة بالسكك الحديدية GSM-R.
3. المشاركة في إكسبو 2020 دبي:
 - تكثيف عمليات المسح الميداني قبل انطلاق المعرض.
 - تخصيص جميع الترددات.
 - إجراء عمليات المسح والقياسات الميدانية في المناطق الداخلية.
 - تفعيل نظام المناوبات لتغطية المتطلبات وضمان استمرارية خدمات الاتصالات اللاسلكية في حال وجود تداخلات ضارة.
 - عضوية مركز العمليات المشترك في معرض إكسبو.
4. تلبية احتياجات الفعاليات الكبرى في الدولة:
 - تغطية احتياجات الفعاليات الكبرى في الدولة من الترددات اللاسلكية والمشاركة في الفعاليات للحد من التداخلات الضارة التي تؤثر على استمرارية الأعمال في الفعاليات. ومن هذه الفعاليات: معرض "إيدكس 2021"، معرض دبي الدولي للطيران، سباقات فورمولا 1، احتفالات اليوم الوطني الخمسين، سباق دبي للخيول.
5. تطوير نظام رصد الطيف الترددي
6. إطلاق منظومة المراقبة الشبكية:
 - إنجاز مشروع نشر منظومة المراقبة الشبكية (Mesh Monitoring) لأول مره في الدولة وتفعيلها في منطقة إكسبو 2020 دبي.



7. مبادرة "هتاف"

• حصلت مبادرة "هتاف" على اعتماد المعهد الدولي للابتكار ضمن أعلى مستوى للابتكار ذي القيمة المضافة الذي يتعدى تأثيره حدود عمل الجهة.

8. إجراء تمرين ناجح لرفع جاهزية الإدارة لاستمرارية الأعمال في حالات الكوارث خلال 2021.

9. استمرارية أعمال الإدارة بنسبة 100% خلال عام 2021.

10. تغطية جميع طلبات المتعاملين من الطيف الترددي بنسبة 100%.

مشاركة الإدارة عالمياً

شارك موظفو الإدارة في أكثر من 40 فعالية دولية توزعت بين مجموعات العمل ولجان الدراسة بالاتحاد الدولي للاتصالات بالإضافة إلى فعاليات دولية أخرى.

قطاع المعلومات والحكومة الرقمية إدارة عمليات الحكومة الرقمية



▶ مشاركات الإدارة محلياً

▶ لجنة ادارة التحول نحو حكومة المستقبل.

▶ فريق مركز التواصل الوطني الموحد.

▶ مشاركات الإدارة إقليمياً

الاجتماع الـ 21 للجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي.

▶ مشاركات الإدارة عالمياً

الاطلاع على أفضل الممارسات في الحكومة الدنماركية.

▶ اتفاقيات

برنامج مزود الخدمة السحابية من " فيمير " VCPP.

إحصائيات

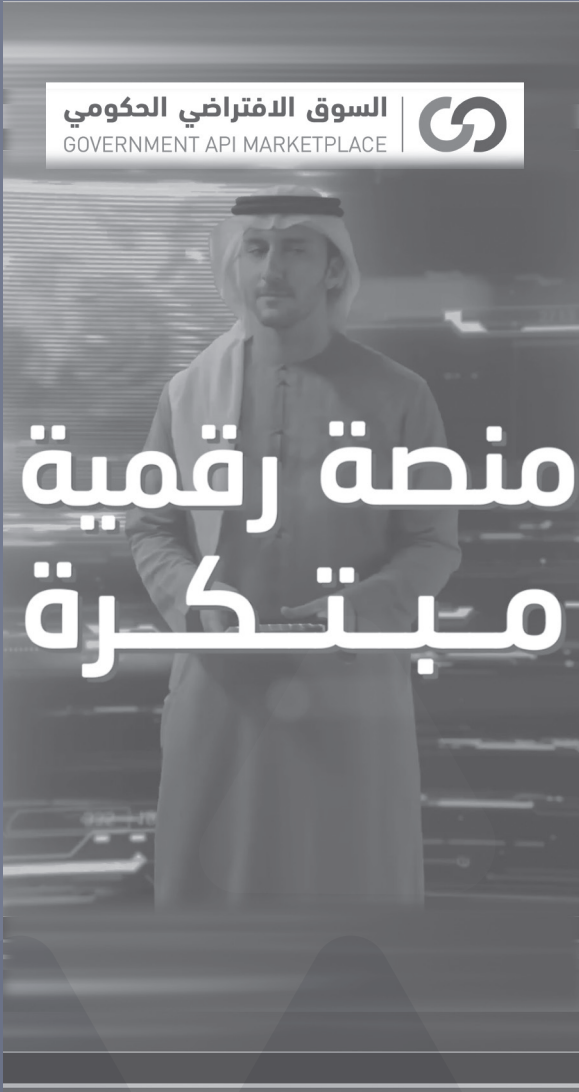
الشبكة الإلكترونية الاتحادية FEDnet:

- العدد الإجمالي للجهات المتصلة بالشبكة الإلكترونية الاتحادية: 104 جهات.
- العدد الإجمالي للجهات الحكومية التي تستخدم خدمات الحكومة المترابطة G2G عبر الشبكة الإلكترونية الاتحادية: 78 جهة.
- العدد الإجمالي للجهات الحكومية التي تستخدم الخدمات الإلكترونية من الشبكة الإلكترونية الاتحادية: 42 جهة.
- العدد الإجمالي للتفاعلات التي تلقاها مكتب خدمة الشبكة الإلكترونية الاتحادية خلال 2021: 4680 تذكرة.
- العدد الإجمالي للطلبات عبر خدمات الحكومة المترابطة G2G عبر الشبكة الإلكترونية الاتحادية في 2021: 91 طلباً (حتى الربع الثالث).

الرابط الحكومي للخدمات (GSB):

- العدد الإجمالي للخدمات المتاحة عبر منصة الرابط الحكومي للخدمات: 686 خدمة مباشرة (فريدة وإعادة الاستخدام).
- العدد الإجمالي للجهات الحكومية التي تستخدم منصة الرابط الحكومي للخدمات: 169 جهة.
- تجاوز عدد المعاملات المنفذة عبر منصة الرابط الحكومي للخدمات: 540 مليون معاملة.
- العدد الإجمالي للجهات التي تستخدم البنية الأساسية كخدمة "IaaS": 42 جهة.
- العدد الإجمالي للجهات التي تستخدم البنية الأساسية كخدمة "EaaS": 28 جهة.
- عدد المعاملات في خدمة المواليد المواطنين (NBB): 18434 معاملة.
- عدد التطبيقات في منصة "باشر": 62.
- عدد الجهات الحكومية المشاركة في المنصة الوطنية لإدارة علاقات العملاء: 33 جهة.

▶ إنجازات أخرى



▶ استكمال 100% من نظام الخدمة الجديد لمراقبة الأنظمة التابعة للشبكة الاتحادية ITSM.

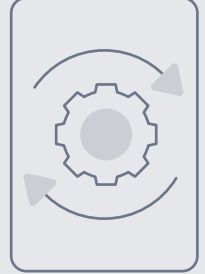
▶ استكمال زيادة السعة الاستيعابية لخطوط الشبكة الاتحادية من السعة الحالية 10 جيجا إلى 20 جيجا، لتلبية احتياجات الجهات وضمان جودة استمرارية الخدمات المقدمة.

▶ إضافة 7 جهات لإجمالي الجهات المرتبطة بالشبكة ليصل المجموع إلى 104 جهات مستفيدة من خدمات الشبكة.

▶ إضافة خاصية تبادل الملفات بين الجهات للخدمات التي لا يمكن مشاركتها كبيانات من خلال منصة الرابط الحكومي للخدمات GSB.



- ▶ تطوير منصة السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات UAE API Marketplace لتمكين القطاع الخاص في دولة الإمارات من الوصول لخدمات الجهات الحكومية.
- ▶ توظيف عدد 2 من الخريجين المواطنين ضمن فريق عمليات الشبكة الاتحادية (مركز عمليات الشبكة).
- ▶ تحديث خوادم الوقت (NTP – Network Time Protocol) في الشبكة الاتحادية، واستبدال أجهزة المستقبل الهوائي (NTP Antenna) في مراكز بيانات الشبكة.
- ▶ إضافة خطوط ADLS لخدمة الإنترنت المقدمة للجهات من قبل الشبكة الاتحادية، وذلك لضمان تقديم الخدمة وتلبية احتياجات الجهات.
- ▶ تطوير نظام إدارة الأصول في الشبكة الاتحادية لإدارة الموارد المستخدمة ضمن مراكز البيانات التابعة.
- ▶ تجربة تطبيق نظام البروتوكول السادس IPv6 مع مزودي الخدمة في الدولة على خطوط الشبكة الاتحادية.
- ▶ ترقية خدمة البريد الإلكتروني من الإصدار 2013 إلى 2016.



▶ مشاركة الإدارة محلياً

- ▶ عقد عدد من الاجتماعات مع محليات إمارة أبوظبي وإمارة دبي لتبادل المعرفة وأفضل الممارسات لرفع ريادة الدولة في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية.
- ▶ المشاركة في جلسة تجربة المستخدمين للخدمات الرقمية الحكومية مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل خلال معرض جيتكس 2021.
- ▶ المشاركة في مهرجان الشارقة لريادة الأعمال واستعراض بعض المشاريع الناشئة من هاكاثون الإمارات.

▶ مشاركة الإدارة إقليمياً

- ▶ مراجعة طلبات 57 جهة حكومية وترشيح عدد 4 طلبات للمشاركة في جائزة سمو الشيخ سالم العلي الصباح للمعلوماتية.

▶ مشاركة الإدارة عالمياً

- ▶ المشاركة في ورش عمل مع الإسكوا في أنشطة تحديث إطار وسيرورة الاستعراضات الوطنية والتقارير العربي للتنمية الرقمية.
- ▶ المشاركة في الاحتفال الافتراضي بيوم الأمم المتحدة للخدمة العامة 2021.
- ▶ المشاركة في استضافة مؤتمر الأمم المتحدة للخدمة العامة بالتعاون مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء والمستقبل بتاريخ 13 ديسمبر 2021 والذي شهد تكريم 17 فائز من مختلف أنحاء العالم من دورتي 2020 و2021.
- ▶ تنظيم الهاكاثون الافتراضي الدولي "تصميم مستقبل مستدام باستخدام تكنولوجيا المعلومات" بالتعاون مع منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS).
- ▶ المشاركة مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) في ورش إقليمية لتدريب المدربين حول نماذج الإسكوا للنفاذ الإلكتروني للسياسات الوطنية والتقنية.
- ▶ رئاسة مجموعة العمل الثانية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الحكومة المنفتحة والمبتكرة.
- ▶ المشاركة في مشاريع التحديث الحكومي على المستوى العالمي في دولة كوستاريكا.
- ▶ المشاركة في عرض تجربة الإمارات في التحول الرقمي للخدمات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية.

الإجازات

▶ تطوير مشروع المنصة الرقمية الموحدة، الهادف إلى تقديم كافة الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات عبر منصة واحدة.

▶ إصدار تقرير إمكانات الحكومة الرقمية للعام 2021.

▶ إطلاق النسخة الجديدة من نموذج الإمارات لنضج الحكومة الرقمية.

▶ إطلاق النسخة الجديدة من منصة الاستبيان الذكي بحسب أحدث الممارسات في واجهة المستخدم وسهولة التصفح.

▶ تنفيذ العديد من المبادرات كجزء من دورها المحوري في تطبيق الأجندة الوطنية الهادفة إلى تحقيق رؤية الإمارات 2021، واستراتيجية الحكومة الذكية.

▶ رصد وقياس عملية التحول الرقمي للجهات الحكومية الاتحادية، وإدارة البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، وإدارة المشاركة الإلكترونية للحكومة الذكية مع مختلف شرائح الجمهور.

▶ تطوير الاستراتيجية الوطنية للمشاركة الرقمية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

▶ إطلاق دليل واجهات البرمجة أولاً والذي يحتوي على مجموعة من الإرشادات وتعليمات التصميم والتنفيذ، وكذلك مجموعة من أفضل الممارسات لإرشاد الجهات الحكومية في تطويرها لواجهاتها البرمجية.

▶ إطلاق استراتيجية الربط مع المنصة الرقمية الموحدة للجهات الحكومية الاتحادية.

▶ إنجازات أخرى



▶ إطلاق النسخة الرابعة من هاكاثون الإمارات.

▶ تنظيم ورشة عمل "كيف تبدأ وتطور نموذج عملك التجاري - Business Model Canvas" على منصة الأكاديمية الافتراضي لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

▶ تنظيم ورش عمل تخصصية مع الجهات المساهمة (10 جهات) في مؤشر الخدمات الإلكترونية /الذكية، لوضع خطة عمل لمعالجة ثغرات تقرير استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2020 لرفع تنافسية الدولة.

▶ إنجاز 87 دراسة تجربة مستخدم لـ 42 جهة حكومية من خلال مختبر تجربة المستخدم، الهادف إلى تطوير الحضور الرقمي للجهات الحكومية على شبكة الإنترنت والهواتف الذكية وتفاصيل الخدمة.

▶ عقد أكثر من 25 اجتماعاً تعريفياً للجهات الاتحادية للتعريف بخدمات قطاع الحكومة الرقمية والتسويق لها بالشكل المناسب.

▶ تطوير مبادرة تقديم الاستشارات التقنية للجهات الاتحادية في المجالات التقنية والتمكين والتبني الرقمي.

قطاع المعلومات والحكومة الرقمية إدارة السياسات والبرامج



أهم الإنجازات

▶ خارطة طريق الحكومة الرقمية 2021-2025.

إصدار الوثيقة التوجيهية وخارطة طريق الحكومة الرقمية 2021-2025 والتي أعدتها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، وتتضمن تطوير وإطلاق نافذة رقمية حكومية موحدة، ونقل 100% من الخدمات الحكومية إلى المنصة خلال عامين



المبادرات والتشريعات الاستراتيجية

1. قانون "المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة" الصادر بمرسوم قانون اتحادي رقم 46 لسنة 2021.
قامت الإدارة منذ عام 2019 بقيادة فريق تشريعي مؤلف من عدد 22 جهة حكومية اتحادي ومحلية لتطوير مسودة مشروع قانون جديد للتوقيع الإلكتروني وخدمات الثقة يعد بمثابة نقلة نوعية جديدة للمعاملات الإلكترونية والرقمية الذكية في الدولة.
2. الدليل الإرشادي لواجهات البرمجة أولاً API First.
أصدرته الهيئة بالتعاون مع هيئة أبوظبي الرقمية ودبي الذكية بهدف تطبيقه بشكل واسع خلال المرحلة المقبلة من التحول الرقمي.
3. مراجعة سياسة النفاذ إلى الإنترنت.مراجعة بنود سياسة النفاذ إلى الإنترنت وتحديثها كما يلزم بهدف تحسين امثال مزودي الخدمة بتطبيق سياسة النفاذ إلى الإنترنت.
4. تطوير الدليل الإرشادي للجهات الحكومية لطلبات الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي.
توضيح آليات العمل والتنسيق التي توفرها الهيئة لطلبات الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي.
5. مقترح تنظيم طلبات الجهات القضائية المتعلقة بحجب وحذف المحتوى الإلكتروني.
توضيح آليات العمل والتنسيق التي توفرها الهيئة لطلبات الحجب وطلبات حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي والاعتبارات التقنية والإجرائية التي يجب أخذها في عين الاعتبار في الأوامر القضائية الموجهة للهيئة.

المبادرات

▶ منصة التعاملات الرقمية.

▶ تطوير وتحسين الهوية الرقمية UAE Pass.

▶ تحسين نظام النفاذ إلى الإنترنت.

▶ إعداد قائمة بتطبيقات التسوق الإلكتروني المستخدمة في الدولة "المتاجر الإلكترونية".

▶ تطوير برنامج حماية البنية التحتية للمعلومات الحيوية.

▶ إتاحة تطبيقات المكالمات الصوتية لتمكين المجتمع خلال فترة جائحة كوفيد-19.

▶ تطوير نظام اختبار امثال التطبيقات.

▶ تحسين نظام راصد، لتوسيع نطاق المخالفات المرصودة.

▶ تحسين عمل أنظمة فلترة المواقع.

▶ إطلاق مخيم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية الافتراضي.

▶ برنامج قيادات المستقبل الرقمي.

▶ برنامج تطوير قدرات رواد الأعمال الإماراتيين في مجال الحوسبة السحابية.

▶ برنامج إعداد مصمم الخدمات الرقمية.



▶ برنامج Emerging Tech: Leaders.

▶ مبادرة خدماتي رقمية GO Digital.

▶ إطلاق النسخة المطورة من نظام الخليج الآمن (SecureGCC).

▶ إطلاق مبادرة CyberPro.



إحصاءات

▶ زيادة عدد مستخدمي المحفظة الرقمية إلى 1.7 مليون مستخدم.

▶ زيادة عدد المستندات من خلال المحفظة الرقمية إلى 1.1 مليون مستند.

▶ مشاركة 33 ألف مستند عبر المحفظة الرقمية خلال 2021.

▶ إدراج 8 جهات حكومية اتحادية ومحلية للمحفظة وتوفير خدمات 8 جهات أخرى خاصة.

▶ التحقق من أكثر من 13 ألف مستند من خلال منصة التحقق الرقمي.

▶ 2.8 عدد المعاملات على منصة الثقة الرقمية.

▶ 239,000 عدد أسماء النطاقات الوطنية المسجلة في العام 2021.



▶ تم حجب أكثر من 800 موقع منافي للأخلاق وأكثر من 1000 موقع مستخدم في النصب والاحتيال.

▶ رصد أكثر من 20,000 حساب منافي للأخلاق على وسائل التواصل الاجتماعي وأكثر من 5,000 حساب مزيف.

▶ توثيق أكثر من 80 حساباً تابعاً لمؤسسات حكومية على وسائل التواصل الاجتماعي.

▶ تجديد عدد 4 شركات محلية ودولية جديدة للعمل كمزود لخدمات التصديق الإلكتروني.

▶ أكاديمية تدرا الافتراضية تعقد 80 دورة تدريبية لنحو 13,323 متدرباً.

▶ تخريج دفعتين من برنامج قيادات المستقبل الرقمي بإجمالي عدد طلاب مسجلين 57 طالباً.



قسم الأمن المعلوماتي



إنجازات القسم

- ▶ إطلاق مبادرة المناورات السيبرانية لقياس النضج لدى المؤسسات في الدولة والموظفين في كيفية حماية أصولها الإلكترونية ومعالجة أي جوانب ضعف في الأمن الإلكتروني، وذلك من خلال تدريب 60 منتسباً من الجهات الاتحادية.
- ▶ إصدار أدلة إرشادية حول أفضل الممارسات الأمنية لتطبيق العمل عن بعد في المؤسسات، واستخدام خدمات VPN بشكل آمن.
- ▶ تكثيف الرقابة على البنية التحتية الرقمية، وإيقاف أي روابط تصيد احتيالي تصل للمؤسسات والأفراد بشكل سريع لتجنب وقوع ضحايا.
- ▶ إصدار حزمة توعوية متكاملة حول العمل عن بعد بشكل آمن لسنة 2021، وتقديمها للجهات الحكومية لنشر الوعي لدى موظفيهم.
- ▶ قيام فريق التوعية الأمنية التابع لمركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي بتوفير 8 برامج توعوية على مستوى المنظمة الإسلامية للأمن الإلكتروني ومنظمة دول مجلس التعاون الخليجي بالتعاون مع الشركاء الاستراتيجيين.



▶ إطلاق مبادرة توعوية للطلبة وأولياء أمورهم حول الممارسات الآمنة للتعلم عن بعد، مع عقد جلسات استشارية أسبوعية لأولياء الأمور للوقوف على التحديات التي يواجهونها وتوفير النصح والإرشاد لهم.



إنجازات أخرى

▶ المشاركة في اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار بالمخدرات.

▶ المشاركة في الفريق الوطني لمكافحة الاتجار غير المشروع بالحياة البرية.

▶ المشاركة ضمن فريق تنظيم منصات وإعلانات التداول.

▶ المشاركة ضمن فريق مراجعة طلبات خدمات إنترنت الأشياء.

▶ مراجعة مبادرة مكتب أبو ظبي للتميز للعمل عن بعد.

▶ مراجعة مشروع قانون حماية حقوق المؤلف والحقوق المجاورة الموحد بدول مجلس التعاون الخليجي.

▶ مراجعة قرار مجلس إدارة هيئة التأمين في شأن نظام التأمين الإلكتروني والرقمي.

▶ إحصاءات قسم الأمن المعلوماتي

▶ التصدي لأكثر من 2,220,000 هجمة سيبرانية.

▶ الاستجابة لـ 4,845 حادث سيبراني.

▶ إجراء 19 تحقيقاً جنائياً إلكترونياً.

▶ إجراء 129 تجربة اختراق وكشف ثغرات.

▶ مراجعة 900 طلب امتثال للمعايير الأمنية.

▶ نشر 243 تقريراً أمنياً.

▶ إلقاء 105 محاضرة توعوية استفاد منها 5,088 شخصاً.

▶ تدريب 213 متخصصاً في أمن المعلومات.



قطاع الخدمات المساندة إدارة الموارد البشرية



قسم إدارة المواهب



► بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب لكل موظف ما يعادل 50.60 ساعة في العام 2021.

► بلغ إجمالي نسبة المتدربين 93.95% من مختلف الفئات الوظيفية، وذلك من خلال حضور الدورات التدريبية والندوات وورش العمل.

► ساهمت الهيئة وبالتعاون مع مختلف الجهات الأكاديمية في تدريب عدد 11 طالباً ضمن متطلبات التدريب العملي كلاً حسب تخصصه العلمي.

▶ قسم تخطيط الموارد البشرية

التوطين:

بلغت نسبة التوطين في الهيئة ما يعادل 3688% في عام 2021.



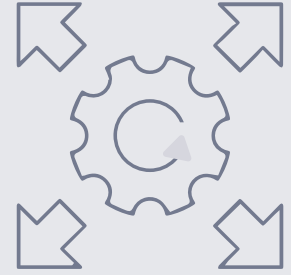
قسم شؤون الموظفين

وصلت نسبة رضا الموظفين عن إدارة الموارد البشرية بشكل عام إلى 97.31% في العام 2021، من خلال استهداف جميع موظفي الهيئة وعددهم 302 موظفاً، وتمت تعبئة الاستبيان من قِبَل 185 موظفاً.



قطاع الخدمات المساندة

▶ إدارة الشؤون الإدارية



▶ الإنجازات

▶ توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية وشركة "جي إي بي".

▶ أتمتة الفواتير الشهرية المتكررة من مزودي خدمات الاتصالات باستخدام تقنيات التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية.

▶ إدراج جميع الموظفين في برامج مهنية للمشتريات والتوريد ضمن خطة تطوير الموظفين لتكون الهيئة أول جهة اتحادية تسجل موظفي قسم العقود والمشتريات للحصول على الرخصة المهنية في المشتريات والتوريد.

▶ تشكيل مجموعة المشتريات لقطاع الاتصالات بالتعاون مع المعهد الدولي للمشتريات والتوريد كأول مجموعة يتم تشكيلها في مجال المشتريات لقطاع الاتصالات في المنطقة وذلك بهدف نشر أفضل الممارسات العالمية في مجال المشتريات (CIPS Telecommunication Procurement Group).

▶ إطلاق أول برنامج مهني من نوعه في المنطقة في مجال المشتريات والتوريد للخريجين الجدد، وذلك بهدف تطوير الكفاءات الوطنية في المشتريات.



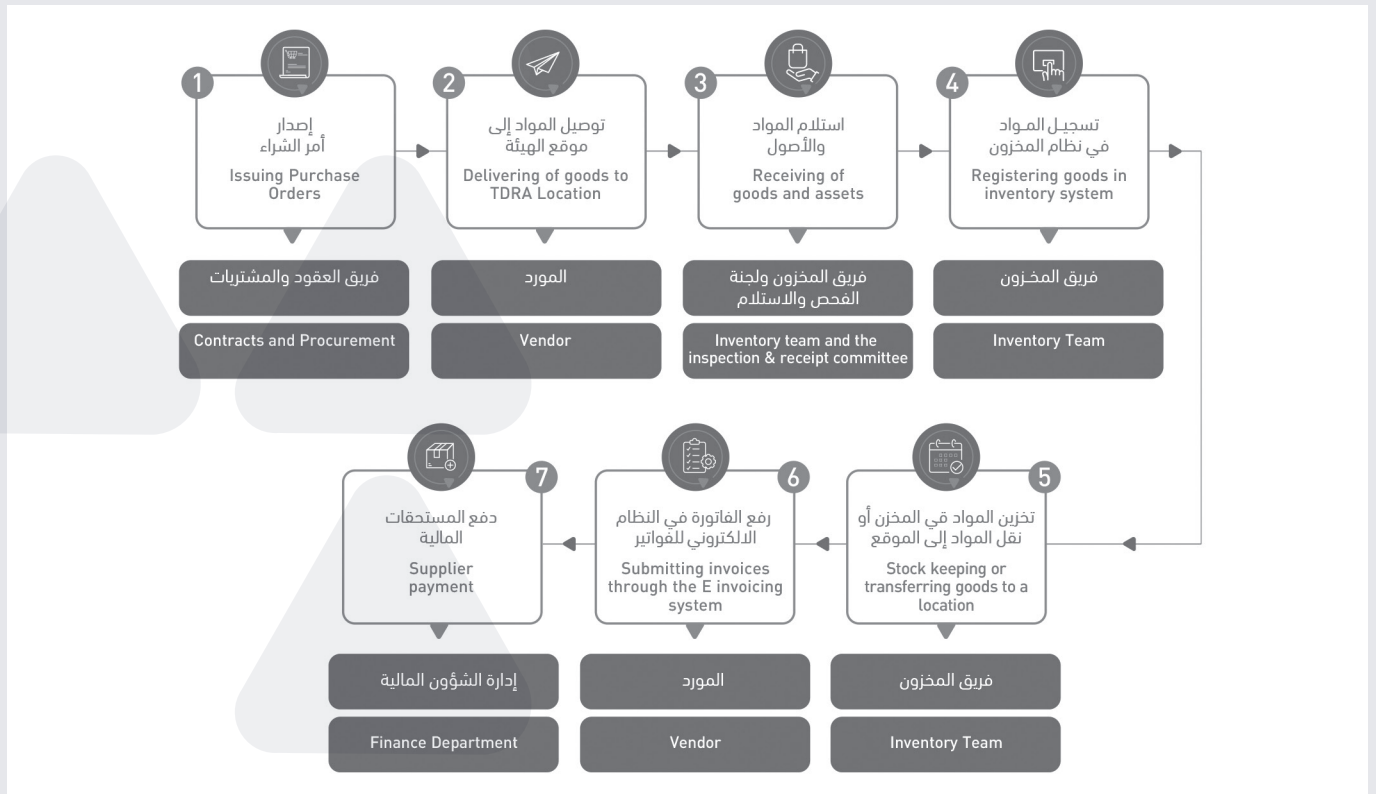
- ▶ تطبيق النظام الإلكتروني للفواتير لتوحيد قنوات تقديم الفواتير من خلال نظام إلكتروني موحد والاستغناء عن الفواتير الورقية.
- ▶ تطبيق النظام الإلكتروني للعقود بحيث يتم إدارة العقود إلكترونياً والاستغناء عن الاعتمادات الورقية.
- ▶ تطبيق النظام الإلكتروني لتقييم أداء الموردين بعد تقديم الخدمة بحيث يتم احتساب نتائج التقييم إلكترونياً.
- ▶ تطبيق نظام الحصول على المعلومات وذلك لتسهيل عملية إعداد الميزانية وإعداد طلبات استدراج عروض الأسعار.
- ▶ طرح مبادرة البطاقة التعريفية الإلكترونية للموظفين وتطبيقها والاستغناء عن البطاقات الورقية.
- ▶ طرح مبادرة باقة السفر المحلية والدولية ودمج 8 خدمات في صفحة واحدة وتطبيقها مما ساهم في تطوير رحلة المتعامل.
- ▶ تطبيق العروض الإلكترونية للأسعار والتي يتم إرسالها إلى الجهات الحكومية المشاركة في منصة الهيئة لمشروع جايتكس حيث تم الاستغناء عن العقود الورقية والتوقيع اليدوي.
- ▶ تطبيق صفحة البحث الموحدة للمشتريات P2P بحيث يسهل الوصول إلى البيانات المالية والشرائية من قبل مدراء المشاريع والإدارات المعنية.

▶ تفعيل التطبيقات الذكية للمشتريات لتسهيل عمليات الاعتمادات من خلال التطبيق الذكي لبرنامج أوراكل.

▶ تطبيق الإشعارات الإلكترونية لانتهاء العقود يتم إرسالها لمدرء المشاريع قبل انتهاء العقد بمدة 3 أشهر.

▶ توحيد صفحة المشتريات لإعداد طلبات الشراء من 6 صفحات مختلفة إلى صفحة واحدة وذلك لتسهيل عملية إعداد طلبات الشراء.

▶ تطبيق الإشعارات الإلكترونية للترسية وعدم الترسية والتي يتم إرسالها للموردين بشكل إلكتروني.



▶ إنجازات أخرى

▶ حقق استغلال الهيئة لمصادر الطاقة المتجددة انخفاضاً في انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بنسبة بلغت 387.27 طناً.

▶ أدى قيام الهيئة بإعادة تدوير النفايات إلى خفض نسبة انبعاثات غازات الدفيئة بحوالي 84.21 طناً.

▶ الإحصاءات

▶ بلغت نسبة توظيف مصادر الطاقة المتجددة والحد من نسبة انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بنحو 129.19 طن في 2020.

▶ وصلت نسبة توفير الطاقة في العام 2020 إلى حوالي 833,764 كيلو واط / ساعة.

بلغت نسبة أداء الطاقة في العام 2020 حوالي 13.78%.

نجحت الهيئة في توفير حوالي 316,830 كيلو واط / ساعة من الطاقة في العام 2020.

بلغت نسبة أداء المهام عبر أنظمة إدارة المرافق الإلكترونية في العام 2020 نحو 92.6%.

بلغت نسبة الطلبات المغلقة في الموعد المحدد عبر أنظمة إدارة المرافق الإلكترونية في العام 2020 نحو 99%.

بلغت نسبة كفاءة أصول الهيئة في العام 2020 حوالي 1.57%.

▶ نجحت الهيئة في خفض إنتاج النفايات بحوالي 254,100 طن في عام 2020.

▶ حققت الهيئة نسبة صفرية في عدد حالات الوفاة من كوفيد-19 في مكان العمل.

▶ بلغت كفاءة الأصول الفعلية في العام 2020 حوالي 92%.

▶ الجوائز والشهادات

▶ جائزة أفضل جهة في فئة "أفضل استجابة للموردين خلال فترة كوفيد-19" ضمن جوائز المعهد الدولي للمشتريات والتوريد 2021 كأول جهة اتحادية تحصل عليها في هذا المجال.

▶ جائزة أفضل جهة في فئة "أفضل فريق مشتريات" ضمن جوائز أفضل الأعمال 2021 كأول جهة اتحادية تحصل عليها في هذا المجال.

▶ جائزة ستيفي الذهبية عن فئة "أفضل فريق مشتريات داعم لسنة 2021" ضمن جوائز ستيفي العالمية.

▶ جائزة المرونة المؤسسية عن فئة "سلسلة التوريد والجودة والأداء" ضمن جوائز المنظمة الدولية للمرونة المؤسسية كأول جهة اتحادية تحصل عليها في هذا المجال.

▶ جائزة أفضل جهة اتحادية في فئة "أفضل خدمة/ منتج أقل عن سنتين" ضمن جوائز أفضل الأعمال 2021 وذلك عن مشروع البطاقة التعريفية الذكية للموظفين.

▶ الشهادة المهنية الأخلاقية المؤسسية في المشتريات والتوريد من المعهد الدولي



▶ للمشتريات والتوريد CIPS كأول جهة اتحادية تحصل على هذه الشهادة مرتين متتاليتين في هذا المجال 2020-2021.

▶ شهادة الآيزو 95009:2019 في المشتريات العامة كأول جهة اتحادية تحصل عليها.

▶ شهادة الآيزو 20400:2017 في المشتريات المستدامة كثاني جهة اتحادية تحصل عليها.

▶ شهادة الابتكار من المنظمة الدولية للابتكار Gini وذلك عن مشروع البطاقة التعريفية الذكية للموظفين.



قطاع الخدمات المساندة

▶ إدارة الاتصال المؤسسي



▶ الإنجازات

▶ إطلاق حملة ترويجية لقانون المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة الصادر بمرسوم قانون (46) لسنة 2021.

▶ إطلاق حملة ترويجية لأكاديمية تدرا الافتراضية عبر منصات التواصل الاجتماعي استقطبت نحو 38,084 متدرب.

▶ إطلاق حملة ترويجية للهوية المرئية الجديدة لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية.

• إصدار 12 نشرة إخبارية عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.

• إعداد 147 خطاباً رسمياً رفيع المستوى.

• نشر وإعداد 21 مقال رأي ومقالات دولية عبر منصة الاتحاد الدولي للاتصالات.

• إعداد وإصدار 63 بياناً صحفياً وتصريحاً.

• التعامل مع 75 طلباً لوسائل الإعلام المختلفة.



• إصدار 636 تعميماً داخلياً وخارجياً.

• متابعة إعداد 47 تقريراً إعلامياً (تلفزيون - راديو - صحف).

• ارتفاع عدد متابعي منصات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية عبر وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 8.35% ليصل إلى 328,442 في 2021 مقارنة بـ 303,139 في 2020.

• زيادة معدل التفاعل على منصات الهيئة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

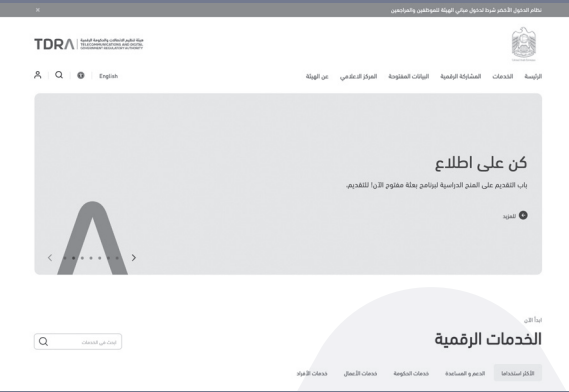
• التعامل مع أكثر من 30,330 رسالة واستفسار استقبلتهم الهيئة عبر منصات التواصل الاجتماعي.

• تصوير وإنتاج 132 فيديو من قبل فريق التواصل الاجتماعي.

• إجراء 17 تغطية خارجية لأحداث وفعاليات.

• إدراج 320 خبراً عبر البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات U.ae.

• إضافة 154 مشورة و139 مدونة عبر منصة شارك الرقمية sharik.ae خلال 2021.



▶ إحصاءات

- ▶ تحقيق فيديو إطلاق الهوية المرئية الجديدة لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية أعلى مشاهدة على قناة اليوتيوب بنحو 180,041 مشاهدة.
- ▶ حازت مجموعة فيديوهات "اكشنت تدرا" على أكثر من 300,000 مشاهدة خلال 2021.
- ▶ حازت مجموعة فيديوهات "همسة قانونية" على أكثر من 700,000 مشاهدة خلال 2021.
- ▶ تراجع عدد الشكاوى عبر منصات التواصل الاجتماعي إلى 491 شكوى في 2021 مقارنة بـ 1081 شكوى في 2020.
- ▶ بلغ عدد مستخدمي الموقع الإلكتروني للهيئة نحو 526,967 خلال 2021 بعدد زيارات للصفحات سجل 1,487,915 زيارة.
- ▶ بلغ عدد مستخدمي البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات U.ae في 2021 نحو 17,852,427 بزيادة 45.88% عن العام 2020.
- ▶ بلغ عدد الزيارات عبر البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات U.ae في 2021 نحو 42,943,920، بزيادة 41.32% عن العام 2020.
- ▶ بلغ عدد مستخدمي منصة شارك الرقمية sharik.ae خلال 2021 نحو 2,080,495 شخص قاموا بزيارات لنحو 4,147,477 صفحة.



@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae