

**TDRA**

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية  
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL  
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



# تقرير الاستدامة

هيئة تنظيم الاتصالات  
والحكومة الرقمية

## 2024

## المحتوى

- 4-03 عن الهيئة
- 05 الترابط الاستراتيجي للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الإمارات
- 06 الشهادات العالمية
- 07 تنفيذ المعايير الدولية وأفضل الممارسات
- 08 هيكل الحوكمة
- 09 مجلس الإدارة ومجلس اللجان
- 10 • الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة
- 11 • أهداف التنمية المستدامة ورؤية نحن الإمارات 2031
- 12 • مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية
- 12.1 • مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية
- 14 تصفير البيروقراطية الحكومية
- 15 • بيئة عمل مستدامة
- 21-16 استدامة مباني الهيئة
- 22 إدارة الموارد البشرية
- 23 الدليل الاسترشادي للاستدامة البيئية والحد من الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات
- 23 التدقيق عن بعد على موائمة المرخص لهم لمتطلبات استمرارية الأعمال وأثره على البيئة
- 31-24 إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا
- 32 الطيف الترددي
- 33 استدامة الحكومة الرقمية
- 33.1 نظرة عامة على استراتيجية الحكومة الرقمية
- 40-35 الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة



## عن الهيئة

تأسست هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً للمرسوم بقانون اتحادي رقم 3 لسنة 2003 (قانون الاتصالات) في شأن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة. ومنذ تأسيسها، تخطت الهيئة التوقعات من خلال إنجاز الأهداف المرسومة في وقت قياسي.

يتمحور دور الهيئة في مجالين هما: تنظيم الاتصالات وتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي.

أسندت إلى الهيئة العديد من المسؤوليات المرتبطة بقطاع الاتصالات ونظم المعلومات داخل وخارج دولة الإمارات. كما أن الهيئة مسؤولة عن تمثيل الدولة في العديد من المحافل الدولية، حيث تم انتخابها لمقعد في مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات التابع لمنظمة الأمم المتحدة للأعوام 2006-2010، وهي عضو في الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات (آرنت)، والمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي، والمكتب الفني في مجلس التعاون دول الخليج العربية. ومن الأهداف التي تسعى الهيئة لتحقيقها عند ممارسة الاختصاصات المقررة لها وفق أحكام القانون:

- **تأمين وصول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة** بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.
- **وضع السياسات والمعايير** ذات العلاقة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بتلك المعايير.
- **الارتقاء بمستوى الخدمة** التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق مصالح المشتركين.
- **إعداد بيئة إلكترونية حكومية** جاذبة في الدولة.
- **قيد المرخص لهم** بمعايير الجودة في الأداء والالتزام بالشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم.
- **صياغة وتنفيذ خطة وطنية** للحكومة الرقمية.
- **تشجيع وتطوير وتنمية صناعة الاتصالات** ونظم المعلومات في الدولة.
- **العمل على تطوير وتحديث نظام الاتصالات** في الدولة عن طريق التدريب والتأهيل وإنشاء مؤسسات التعليم ذات العلاقة والحصول على أحدث الأجهزة والمعدات والتسهيلات التي توصلت لها تقنية الاتصالات.
- **مساعدة الجهات الحكومية** على تطوير برامجها للتحول الرقمي.
- **تطوير وضمان تنفيذ برامج مبادرات الحكومة الإلكترونية** وتعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية.
- **تعزيز الحضور الإلكتروني** للحكومة في دولة الإمارات من خلال البوابات الرسمية.
- **تعزيز المشاركة الرقمية** بالتنسيق مع الجهات الحكومية ذات الصلة.





## الغاية

تمكين وتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية لتقديم خدمات ذكية تمتاز بالكفاءة والاستدامة.



## الرسالة

تطوير منظومة متكاملة تشمل بيئة تنظيمية لقطاع الاتصالات والمعلومات تحمي مصالح المستخدمين، وبنية تحتية رقمية متكاملة تسهم في تقديم خدمات حكومية استباقية ومرنة، وتعزز التنافسية والاستدامة وجودة الحياة.



## الرؤية

منظومة رقمية مبتكرة تعزز جودة الحياة وتنافسية الدولة.



## القيم المؤسسية

### الريادة:

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

### إسعاد المتعاملين:

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

### التمكين:

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

### التعاون والتفاعل:

العمل مع المعنيين بشكل تشاركي وبناء لتطوير وتطبيق آليات العمل (الداخلي والخارجي).

### الالتزام:

ملتزمون نحو مسؤولياتنا للدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع.

### الاستدامة:

نسعى لخلق التأثير الإيجابي المطلوب على جميع المعنيين من خلال المحافظة على نموذج عمل مستدام.



## الترابط الاستراتيجي للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية دولة الإمارات

### الملاءمة الاستراتيجية مع الاستراتيجيات الوطنية 2023-2026

الهدف / الغاية	نوع الهدف / الغاية	نحن الإمارات 2031	مئوية الإمارات 2071	الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031	الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي 2031	الاستراتيجية الوطنية للفضاء 2030	استراتيجية الإمارات للطاقة 2050	الاستراتيجية الوطنية للصناعات الثقافية والإبداعية	استراتيجية الحياد المناخي 2050 للإمارات
دعم تسخير التقنيات الناشئة والمتقدمة لضمان تسريع الاقتصاد الرقمي وتوفير بيئة أعمال سلسة	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—
دعم التحول نحو المدن والمجتمعات الذكية	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	✓
ترسيخ مكانة الإمارات كمركز إقليمي لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—
بناء نظام حكومي رقمي استباقي	هدف استراتيجي	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	✓
تنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات	هدف رئيسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓
إدارة استمرارية أعمال قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية	هدف رئيسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—
تمكين التحول الرقمي	هدف رئيسي	✓	✓	✓	✓	—	✓	—	✓
تحسين أداء الحكومة الرقمية ورفع جودة الخدمات الرقمية الاستباقية	هدف رئيسي	✓	✓	✓	✓	—	—	—	✓
جذب وتمكين أفضل الكفاءات البشرية وتوفير خدمات مؤسسية وبنية تحتية رقمية فعالة وكفؤة	هدف تمكيني	—	✓	✓	—	—	—	—	—
تعزيز ممارسات الابتكار القائمة على المرونة والاستباقية والجاهزية ضمن منظومة العمل	هدف تمكيني	—	✓	✓	—	—	—	—	✓



## الشهادات العالمية

مبنى معتمد



من LEED الذهبي في دبي

مبنى معتمد



من LEED الذهبي في أبوظبي

أفضل الممارسات



في النظام البيئي لتحدي الابتكار  
التابع للاتحاد الدولي للاتصالات

شهادة تقدير



لرئاسته جلسة التشاور الافتراضية  
لأعضاء المجلس

مختبر ابتكار  
معتمد



من مختبر AlnL

نضج الابتكار  
المعتمد



هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة  
الرقمية (تدرا)

مبنى معتمد



من EBOM LEED الذهبي في  
دبي

مبنى معتمد



من EBOM LEED الذهبي في  
أبوظبي

المشتريات  
والتوريدات



الأخلاقية للشركات

برنامج جوائز  
الشركات



للتعلم التطبيقي

أفضل استجابة



لتعاون الموردين خلال جائحة  
كوفيد-19

منظمة الابتكار  
المعتمدة



بطل منظمة CInOrg

أفضل في  
المشتريات



أفضل منتج



عملية مستدامة

المشتريات  
والتوريدات



الأخلاقية للشركات

برنامج جوائز  
الشركات



للتعلم التطبيقي

تصديق الأرشيف  
الوطني



على مستودع تدرا

مبادرة العام



في مجال التواصل الاجتماعي

أبوظبيي الصحة



والسلامة المهنية OSHA-SF

FIRST OF ITS KIND



## تنفيذ المعايير الدولية وأفضل الممارسات

ISO22301:2019 نظام إدارة استمرارية الأعمال	ISO45001:2018 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ★★★★★	ISO14001:2015 نظام إدارة البيئة	ISO9001:2015 نظام إدارة الجودة
ISO10001:2018 مدونة سلوك رضا العملاء	ISO20000-1:2018 نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	ISO27001:2013 نظام إدارة أمن المعلومات	ISO31000:2018 إدارة المخاطر
ISO21500:2012 نظام إدارة المشاريع	ISO18295-1:2017 مراكز خدمة العملاء	ISO10003:2018 تسوية نزاعات العملاء	ISO10002:2018 التعامل مع شكاوى العملاء
ISO30405:2016 إرشادات التوظيف	ISO30408:2016 إرشادات الحوكمة البشرية	ISO27035:2023 إدارة حوادث أمن المعلومات	ISO27017:2021 أمن المعلومات للحوسبة السحابية
ISO50001:2011 نظام إدارة الطاقة	ISO44001:2017 إدارة علاقات الأعمال التعاونية	ISO30401:2018 نظام إدارة المعرفة	ISO10115:2019 إدارة وتطوير الأفراد
ISO17020:2012 نظام فحص المطابقة	ISO20400:2019 نظام إدارة المشتريات المستدامة	ISO55001:2014 نظام إدارة الأصول	ISO22392:2021 إدارة الاجتماعات الطارئة
IDCX:2022 قياس تجربة العملاء الرقمية الدولية	PAS2029:2023 النضج الرقمي في المنظمات الحكومية	ISO17025:2017 كفاءة مختبرات الاختبار والمعايرة	ISO17065:2012 تقييم المطابقة - المنتجات والخدمات
BS45005:2020 العمل بأمان خلال جائحة كوفيد-19	PAS070:2016 المقارنة المعيارية لإدارة العمليات	BS95009:2019 نظام إدارة التوظيف	BS 8900-1:2013 إدارة التطوير المستدام للمنظمات ★★★★★
الجهة الاتحادية الأولى الحاصلة عليها ★★ الجهة الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ★★★	BS13500:2013 تقديم الحوكمة الفعالة للمنظمات	BS 66002:2021 الابتكار في الإدارة	PAS 3000 العمل الذكي ★★★★★
NCEMA/SCNS/ AE 7000:2021 المعيار الوطني لنظام إدارة استمرارية الأعمال			

## هيكل الحوكمة

### مجلس الإدارة



معالي / طلال حميد بالهول

رئيس مجلس الإدارة

### أعضاء مجلس الإدارة



سعادة / وليد علي بن فلاح المنصوري

عضو مجلس الإدارة



سعادة / راشد محمد راشد المطوع

عضو مجلس الإدارة



سعادة / سعيد بن عابد المهيري

عضو مجلس الإدارة



سعادة الدكتور / محمد حمد الكويتي

عضو مجلس الإدارة



سعادة / احمد سيف النيادي

عضو مجلس الإدارة



سعادة / نورة محمد المرزوقي

عضو مجلس الإدارة



سعادة / سلطان محمد جمعة المهيري

عضو مجلس الإدارة



سعادة / شمسة جبر الفلاسي

عضو مجلس الإدارة



نورة علي الهولي

عضو مجلس الإدارة



## مجلس الإدارة ومجلس اللجان

حوكمة الشركات

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



## الاستدامة ليست خياراً بل ثقافة

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

### إدارة المخاطر في الهيئة

- الخطة الاستراتيجية
  - استشراف المستقبل
  - الأهداف الاستراتيجية
  - المشاريع
- أنظمة الجودة
  - الموارد والعقارات
  - استمرارية الأعمال
  - الابتكار
  - الاستدامة المؤسسية
- الحوكمة
  - مجلس الإدارة
  - المدققين الخارجيين
  - التدقيق الداخلي
  - أيزو روبوت
- معايير تصنيف المخاطر
  - الإدارة المالية
  - التنظيم والالتزام
  - السمعة والمجتمع
  - استمرارية الأعمال

### سياسة الاستدامة في الهيئة

تركز سياسة الاستدامة لدينا على تعزيز التنمية المستدامة من خلال مشاريعنا وعملياتنا وخدماتنا التي نسعى لتحقيق من خلال:

- تطوير القوانين والتشريعات واللوائح حسب الحاجة لضمان استدامة قطاعات الاتصالات، المعلومات والحكومة الذكية والأمن السيبراني في دولة الإمارات.
- ضمان المشاركة المستمرة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين الذين يتأثرون بأعمال الهيئة.
- تقديم خدمات استباقية وسهلة وفعالة والتركيز على سعادة المتعامل بالخدمات الذي يقدمها المرخص لهم.
- الحفاظ على بيئة عمل محترمة وآمنة وصحية لموظفيها.
- تمكين وتطوير الموظفين نحو استخدام طرق مبتكرة لدعم أنشطة الهيئة بطريقة اقتصادية واجتماعية وبيئية.



## أهداف التنمية المستدامة ورؤية نحن الإمارات 2031

أهداف التنمية المستدامة هي مجموعة من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي التزم المجتمع الدولي بتحقيقها بحلول عام 2030. ويتكون إطار أهداف التنمية المستدامة من 17 هدفاً، وتساهم الهيئة في 10 من هذه الأهداف من خلال مبادرات مختلفة وتم تحليل تأثيرنا على الأهداف من خلال مصفوفة توضح مجال إسهامنا الرئيسي:



- نحرص على صحة وسلامة أصحاب المصلحة من خلال وضع السياسات والإجراءات بما يتماشى مع أفضل الممارسات.
- نعزز الصحة والرفاهية من خلال مبادرات لموظفينا ومتعاملينا.
- أطلق صندوق تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابع للهيئة برنامج بعثة والذي يهدف إلى تعزيز قطاع التعليم الوطني من خلال دعم كوادرات الدولة المتميزة أكاديمياً لتطوير التعليم في التخصصات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة سنوياً للقطاع والطلب المتزايد على الموارد البشرية الوطنية المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تشكل النساء 43% من الكوادرات العاملة في الهيئة، ونحن نعمل باستمرار من أجل زيادة النسبة المئوية وفقاً لإرشادات القيادة الرشيدة.
- تدعم قوانين ولوائح هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية المساواة وتمنح المرأة جميع حقوقها.
- تسعى الهيئة إلى استخدام الطاقة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والمسؤولية البيئية. كما قامت الهيئة بوضع لبنات لدليل ارشادي للاستدامة البيئية والحد من الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات ليكون أول إطار وطني شامل يوجه شركات المرخص لهم نحو ممارسات تشغيلية مستدامة تدعم مستهدفات الدولة في تحقيق الحياد الكربوني بحلول 2025. نحن ملتزمون بتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري من خلال تقليل استهلاك الطاقة بشكل نسبي، بالإضافة إلى الالتزام بتحقيق البنية التحتية المستدامة من خلال استخدام الأحمال الفعالة وأنظمة المراقبة الذكية، واستغلال أقصى أداء الطاقة وتقليل مصاريف التشغيل، وزيادة قيمة المساهمين من خلال إدارة استهلاك الطاقة بكفاءة وبشكل فعال ومسؤول.



## مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية

الأولويات بالنسبة للهيئة

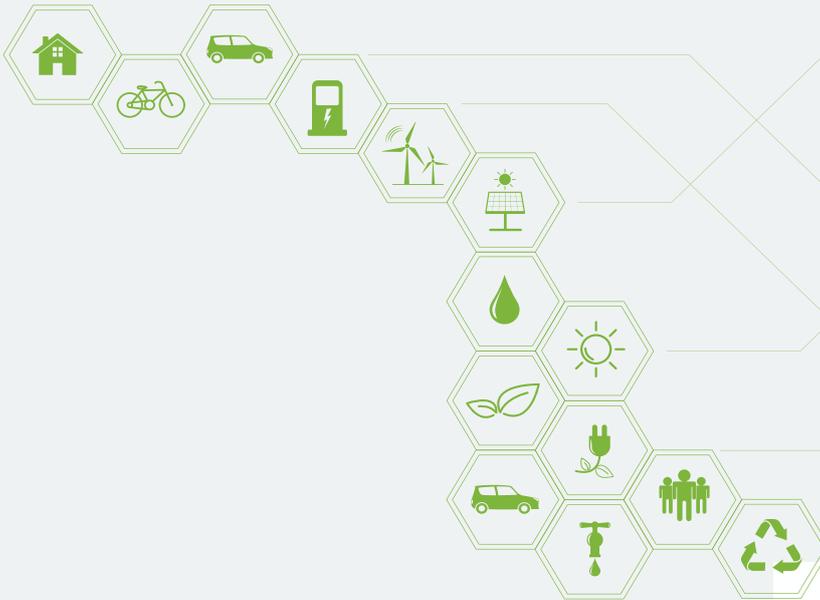
الصحة والسلامة	المساواة	الحوكمة والامتثال	حماية المستهلك
الإشاعات الضارة	التدريب والتطوير	تجربة المتعامل	بناء القدرات
المبنى الأخضر	الانبعاث الكربوني	النفائات الإلكترونية	دعم المجتمع
التوطين	قوة شبابية	أمن وحماية البيانات	مبادرة تغطية
الابتكار والبحث والتطوير	السلوك الأخلاقي	حقوق الإنسان	الاستجابة للكوارث
الطاقة	الاحتفاظ بالموظفين	استهلاك الماء	استهلاك الكهرباء

الأولوية بالنسبة لأصحاب المصلحة

بهدف تحديد وتقييم البيئة الاجتماعية وقضايا الحوكمة المحتملة التي يمكن أن تؤثر على الهيئة وأصحاب المصلحة فيها، قمنا بإجراء دراسة للتعرف على آراء الهيئة وأصحاب المصلحة بناء على العلاقة التي تربط بينهم.

ملاحظة:

المحور الرأسي يظهر أولوية أصحاب المصلحة والمحور الأفقي يظهر أولوية الهيئة.





### الاستراتيجية الوطنية لتمكين الشباب

الاستراتيجية الوطنية لتمكين الشباب هي نهج ذو شقين يهدف إلى: تحديد الأولويات الاستراتيجية الشاملة لقطاع الشباب، والدخول في شراكة مع الوزارات الحكومية ذات الصلة لتحديد وتلبية الاحتياجات والتحديات والفرص التي تواجه الشباب.



### استراتيجية المهارات المتقدمة

تستهدف هذه الاستراتيجية ثلاث فئات من الجمهور: الطلاب في المدارس والجامعات، وخريجي التعليم العالي والموظفين ذوي الخبرة.



### مئوية الإمارات 2071

تهدف الخطة إلى الاستثمار في الأجيال القادمة، من خلال إعدادهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لمواجهة التغيرات السريعة وجعل الإمارات أفضل دولة في العالم بحلول مئوية القادمة عام 2071.



## تصغير البيروقراطية الحكومية

في إطار جهود الهيئة المستمرة لتصغير البيروقراطية وتعزيز التحول الرقمي المستدام، قامت الهيئة بتطوير وإعادة تصميم 24 خدمة وعملية، مما أسهم في تقليل زمن تقديم الخدمات بنسبة تتراوح بين 50%-80% عبر تبسيط الإجراءات وتطبيق الأتمتة، وتصغير الزيارات الحضرية، وترشيد الموارد التشغيلية. وشملت هذه الجهود تطبيق أتمتة العمليات الروتينية (RPA)، ومراجعة الأدلة والسياسات لرفع الكفاءة التشغيلية، إلى جانب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والربط والتكامل الرقمي (APIs) لتحسين تجربة المتعامل وتسريع إنجاز المعاملات. واستهدفت مبادرات التصغير شرائح متعددة شملت الشركات (42%)، الموظفين (29%)، المجتمع (16%)، والجهات الحكومية (8.3%)، كما شملت خدمات محورية مثل أجهزة الاتصالات، وإنترنت الأشياء، والتصاريح اللاسلكية، وخدمات فض النزاعات، ومدفوعات الموردين، والبنية التحتية والسحابية.

### • خدمة تصاريح هواة اللاسلكي (نموذج تطبيقي)

كنموذج عملي لنتائج تصغير البيروقراطية، تم تحويل خدمة تصاريح هواة اللاسلكي من بطاقة مطبوعة إلى بطاقة إلكترونية تُضاف مباشرة إلى المحفظة الرقمية في تطبيق الهوية الرقمية، مما أدى إلى تصغير رحلة المتعامل إلى مبنى الهيئة، وتقليل عدد الإجراءات والاعتمادات المطلوبة للحصول على التصريح، وخفض الاعتماد على البطاقات البلاستيكية وصيانة الطابعات. وقد أسهم هذا التحول في تحقيق خفض متوسط الانبعاثات الكربونية السنوية بمقدار 6.19 طن، بما يعكس التكامل بين التحول الرقمي والاستدامة البيئية.

### • الباقات الحكومية

وفي إطار تبني مفهوم الباقات الحكومية، أسهمت الهيئة في تكامل خدماتها ضمن باقات حكومية على مستوى الحكومة الاتحادية تشمل باقة العمل وباقة أسرتي وباقة منزلي، من خلال دعم الربط الرقمي وتكامل البيانات بين الجهات الحكومية، بما يتيح تقديم خدمات مترابطة ضمن رحلة موحدة للمتعامل، ويقلل تكرار الإجراءات وتعدد الطلبات، ويعزز كفاءة وجودة تقديم الخدمات الحكومية.



## بيئة عمل مستدامة

### الأداء المالي والاستدامة في ظل الظروف العالمية

في عام 2024، واصلت الأزمات العالمية تأثيرها على الاقتصاد العالمي، حيث استمرت الحرب الروسية الأوكرانية في إلقاء ظلالها على المشهد الجيوسياسي والاقتصادي، ودفعت الدول الأوروبية لتعزيز استراتيجياتها في تنويع مصادر الطاقة. كما شهدت أسعار النفط تذبذباً ملحوظاً، حيث تراوح متوسط سعر البرميل بين 80 - 95 دولاراً نتيجة توازنات العرض والطلب والتوترات الجيوسياسية. في المقابل، استمرت أسعار الحبوب والمواد الأولية في الارتفاع نتيجة تداعيات الحرب والتغير المناخي، مما أثر على سلاسل التوريد التي ما زالت تواجه تحديات رغم تحسنها النسبي. انعكس ذلك بشكل مباشر على توريد الأجهزة والمعدات التقنية عالمياً.

ومن ناحية أخرى، واصل الفدرالي الأمريكي اتباع سياسة حذرة تجاه أسعار الفائدة خلال 2024، حيث ثبت مستويات الفائدة بعد سلسلة من الزيادات السابقة، وذلك مع ظهور إشارات أوضح على تباطؤ التضخم. وقد أدى ذلك إلى تحقيق توازن نسبي في الأسواق، وساهم في تحسين بيئة الاستثمار. وعلى الرغم من استمرار التضخم، إلا أن وتيرته انخفضت مقارنة بالعامين الماضيين، الأمر الذي انعكس إيجابياً على استثمارات هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية وأدائها المالي حيث استمرت الهيئة في استثماراتها في المشاريع الوطنية مع تحسينات في إدارة التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية. كما تبنت مبادرات تهدف إلى نشر ثقافة الترشيد وضبط الإنفاق بكفاءة، مع اعتماد طول بديلة تضمن استمرارية الأعمال وتقليل المخاطر التشغيلية.

كما استمرت الهيئة إلى ترسيخ موقعها كجهة رائدة في الإنفاق المتعقل والإدارة المالية المستدامة. وقد التزمت بأفضل الممارسات العالمية في إدارة الموارد المالية بكفاءة وفاعلية وتعزيز المرونة المالية والاستدامة المؤسسية، مع التركيز على:

- تعزيز المركز النقدي.
- خفض التكاليف التشغيلية.
- تحسين الكفاءة عبر دمج العمليات المالية مع أنظمة الذكاء الاصطناعي وإدارة البيانات.
- ضمان الامتثال لمعايير الحوكمة والشفافية المالية.

### كما تابعت الهيئة تقييم الأداء المالي لسنة 2024 من خلال:

- مراقبة التدفقات النقدية ومقارنتها بتوقعات التحصيل.
- مراجعة الإيرادات ومقارنتها بتوقعات التحصيل. حيث شمل التحليل الإيرادات مع مقدمي خدمات الطيف الترددي ودراسة الفرص والمخاطر، مما أسفر عن تحصيل 97% من إيرادات الهيئة خلال الربع الأول من السنة.
- حصر المصاريف الأساسية وتحديد الالتزامات الحتمية حتى نهاية العام
- رصد وتحليل التكاليف وتقييم المخاطر المرتبطة لسلاسل التوريد
- البحث عن طول بديلة تضمن استمرارية الأعمال



## استدامة مباني الهيئة



استراتيجية الإمارات للطاقة 2050



### الهدف الاستراتيجي الخامس والسادس

ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية وترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي



### الركائز التمكينية الثلاث - قسم المباني



#### ثالثاً: الابتكار

تحديث عناصر التحكم لإدارة الطاقة وتقليل استهلاك الطاقة

إعادة تشكيل أماكن عمل موجودة (أثناء الجائحة)

دعم تقنيات الابتكار والتطبيقات



#### ثانياً: التحول الرقمي

تكامل الأنظمة لإترنت الأشياء IOT بالتنسيق مع قسم تقنية المعلومات

تشغيل مبنى ذكي



#### أولاً: النمو في الاستدامة

مكان عمل مستدام وآمن



### التخطيط والتشغيل المستدام

الأهداف والنتائج

المشاريع والمبادرات



## أهم جوائز وشهادات التميز التي حصلت عليها مباني الهيئة



### إطار استدامة مباني الهيئة



إماتالاً لاستراتيجية دولة الإمارات العربية المتحدة للحفاظ على البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية وتقليل تأثير البصمة الكربونية والاحتباس الحراري، نفذت الهيئة أعلى المعايير الدولية للمباني الخضراء، والتي منحت شهادة "LEED Gold" لمباني دبي وأبوظبي من قبل USGBC. تجدر الإشارة إلى أن دولة الإمارات هي واحدة من ثمانية أعضاء في مجلس الإدارة في جميع أنحاء العالم.



TDRA EXISTING BUILDING  
LEED-GOLD CERTIFICATE



TDRA NEW BUILDING  
LEED-GOLD CERTIFICATE



TDRA JABEL ALI BUILDING  
LEED-GOLD CERTIFICATE



TDRA ABU DHABI HQ LEED-  
GOLD CERTIFICATE





## ثقافة الاستدامة في تشغيل مباني الهيئة

وضع قسم المباني خطة صيانة المباني والمعدات والموارد لتحقيق استراتيجية الهيئة في تقديم أفضل الخدمات وضمان الأصول والمحافظة عليها واستخدامها بشكل صحيح. تقسم هذه الخطة إلى: الصيانة الوقائية التصحيحية المخططة على أساس سنوي أو شهري أو أسبوعي أو يومي، وصيانة غير مخططة في حالات الطوارئ.

- 0% النسبة المئوية لوقت التعطل بسبب أخطاء النظام أو الطاقة الاحتياطية
- 100% الالتزام بصيانة وكفاءة المباني
- 100% نسبة إنجاز عمليات الصيانة المخططة

## ثقافة التميز في تشغيل المباني

- التحسين المستمر، والمقارنة المعيارية، والتطلع إلى الأمام، والمحافظة على الطاقة
- صممت مباني الهيئة لتوفير الكهرباء والمياه بنسبة 20% حيث يمنع الزجاج الحرارة وبالتالي يزيد من كفاءة أنظمة التبريد
- تم تصميم أجهزة التبريد لإعادة استخدام الهواء البارد
- نسبة الهواء النقي المعاد تبريده إلى كمية الهواء المبرد الداخل للمبنى 10% من الإجمالي





## النتائج السنوية للمؤشرات التشغيلية

النتائج السنوية المتحققة									المؤشر التشغيلي	النشاط	تكرار القياس
2025HY	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018				
23.7%	12.7%	10.43%	0.00%	16.24%	11.15%	22.00%	6.86%	سنوي	إدارة مصادر الطاقة لدينا	نسبة التخفيض في نسبة استهلاك الطاقة	
									LEED EBOM,ISO 50001		
6%	7.5%	4.4%	4.8%	4.7%	3.9%	14.8%	7.9%	سنوي	مشروع الألواح الشمسية/جبل علي	نسبة الطاقة الكهربائية المنتجة في	
969	2303	2479	2397	2431	2398	2315	2771	سنوي	إدارة مصادر الطاقة لدينا	نسبة معدل التخفيض (طن - سنة)	
									ISO 14001	CO <sub>2</sub> Footprint	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	سنوي	إدارة الصحة والسلامة والبيئة	نسبة تقييم مستوى الامتثال ضمن المعايير المطلوبة لبيئة بيئية وأوامر السلامة في الهيئة	

## إدارة المخلفات وإعادة تدويرها

النتائج (2024 - 2018)								الهدف السنوي			الهدف
2025HY	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018				
25%	37.2%	75.01%	72.70%	56.70%	42.20%	14.20%	خط الأساس	النفايات الصلبة بالأطنان	2%	أكثر من	مؤشرات انخفاض النفايات صلبة المستوى
5.8%	3.4%	3.85%	2.31%	5.09%	2.31%	2.05%	خط الأساس	النفايات المعاد تدويرها بالأطنان	2%	أكثر من	مؤشرات كفاءة إعادة تدوير نفايات مباني الهيئة



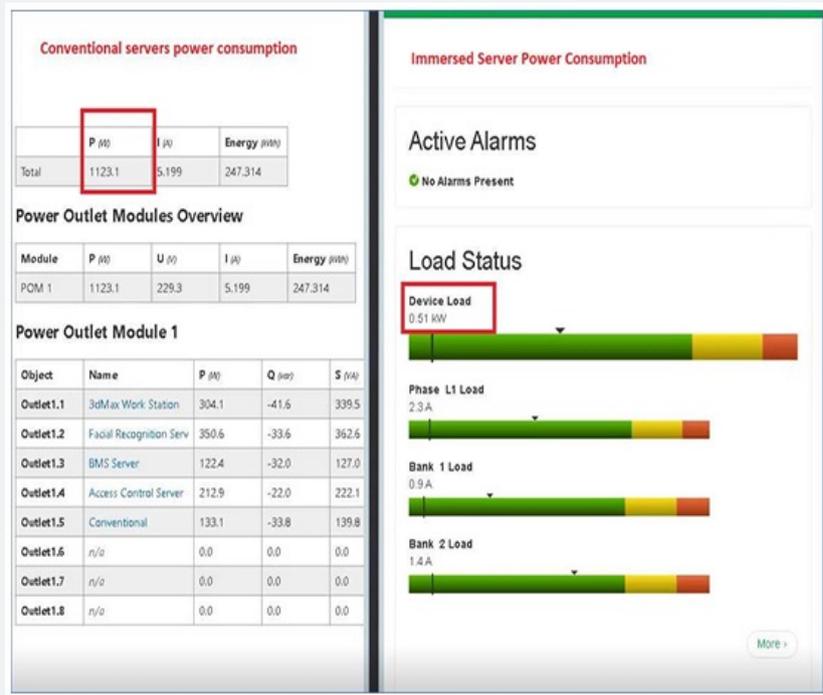
## مبادرات الاستدامة المطبقة في مباني الهيئة

- الطاقة النظيفة والمتجددة - مشروع الألواح الشمسية/جبل علي نفذت الهيئة مشروع نظام الطاقة الشمسية الكهروضوئية بالاعتماد على مصادر الطاقة البديلة واستخدام الطاقة الطبيعية النظيفة، للعمل على إنشاء نظام متناغم ومستدام للحد من الآثار البيئية وزيادة توفير الطاقة والموارد معاً.

بلغ معدل الطاقة الكهربائية المولدة من الألواح الشمسية 430,000 كيلوواط/السنة.

- مركز الحوسبة عالية الكثافة وتعويض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون تم تطبيق نظام التبريد بالغمر ونظام التبريد على الشريحة في مختبر البيانات والذي يحقق مايلي:

- خوادم مزوّدة بتقنيات التبريد على الشريحة والتبريد بالغمر
- تُحقق توفيراً يقارب 50% من استهلاك الطاقة مقارنة بالخوادم التقليدية (المعتمدة على المراوح)
- تسهم في تحسين كفاءة المعالجة من خلال تقليل استهلاك الطاقة وتخفيض التكاليف الرأسمالية



## النقل النظيف - مشروع شحن المركبات الكهربائية

عملت الهيئة على تركيب شاحن تيار متردد واحد بقدرة 11 كيلوواط في موقف كبار الشخصيات بمبنى الهيئة الأول بدبي، بالإضافة إلى شاحن تيار مستمر بقدرة 90 كيلوواط وثلاثة شواحن تيار متردد بقدرة 11 كيلوواط في موقف السيارات السفلي بمبنى الهيئة الثاني بدبي، وذلك بموافقة هيئة كهرباء ومياه دبي.

يهدف المشروع إلى تعزيز التعاون لبناء نظام نقل أكثر استدامة وتجانساً، يسهم في تقليل الأثر البيئي ورفع كفاءة استخدام الطاقة والموارد.

يتيح مشروع الشحن استهلاك 50 كيلوواط/ساعة يومياً لكل سيارة × 10 سيارات ما يعادل 500 كيلوواط/ساعة يومياً. على سبيل المثال، سيارة تسلا موديل S ببطارية 100 كيلوواط/ساعة تقطع نحو 500 كيلومتر.

تنتج الألواح الشمسية الكهروضوئية نحو 1300 كيلوواط/ساعة يومياً، أي ما يكفي لتشغيل السيارات بالطاقة الشمسية.



## مبادرات أخرى

- مشروع "لا للقوارير البلاستيكية": تخلّصت تدرا من 1579 قارورة بلاستيكية أحادية الاستخدام ابتداءً من 15 أغسطس 2024 وعلى مدى أربعة أشهر، مما أدى إلى توفير في التكاليف بقيمة 10,437 درهماً إماراتياً.
- تقليل توليد النفايات: من خلال رفع الوعي البيئي، وتشجيع المشتريات المستدامة، وضمان استخدام مواد محلية مُعاد تدويرها ومواد منخفضة التأثير البيئي، إلى جانب تطبيق أساليب الفرز والفصل وإعادة التدوير.
- أدوات قابلة للتحلل الحيوي: توفير أدوات مائدة وأكواب قابلة للتحلل في الكافيتريات ومناطق تقديم الطعام، واستبدال الأطباق البلاستيكية بأطباق ورقية.
- إعادة استخدام نفايات القهوة: إعادة توظيف بقايا القهوة في أعمال البستنة داخل مرافق الهيئة.
- زراعة الأشجار وتنسيق الحدائق: زراعة أشجار محلية ونباتات مقاومة للجفاف لتحسين الظل والتنوع البيولوجي والمساهمة في امتصاص الكربون.
- زراعة نبات الفيكس حول مبردات الأسطح لتحسين كفاءة الأداء عبر تنظيم المناخ المحلي.
- نباتات داخلية لتنقية الهواء: توزيع نباتات خضراء مختارة داخل المكاتب لتحسين جودة الهواء وتعزيز راحة الموظفين.
- الإدارة المتكاملة للآفات: تقليل استخدام المبيدات الكيميائية من خلال اعتماد أساليب بيولوجية وإدارة بيئية مستدامة.
- تدابير الحفاظ على المياه: تركيب تركيبات منخفضة التدفق وأنظمة تجميع مياه الصرف الرمادية لتقليل استهلاك المياه، استرشاداً بتوصيات وكالة حماية البيئة الأمريكية.
- استعادة المياه: إعادة استخدام مياه تكاثف أنظمة التكييف لأغراض الري، إضافة إلى تشغيل محطات لإعادة تدوير مياه الصرف الصحي في الموقع.



## إدارة الموارد البشرية

تولي هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية أهمية كبيرة لتهيئة بيئة عمل داعمة ومحفزة، تمكّن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة وإبداع. ومن خلال برامج تدريبية وتطويرية مستهدفة، تسهم الهيئة في تمكين موظفيها من تعزيز مهاراتهم، وتحقيق أهدافهم المهنية، والعمل وفق أعلى معايير الجودة والتميز. كما تسعى الهيئة إلى استقطاب أفضل الكفاءات الوطنية والعالمية والتعاون معها.

وفي انسجام مع مبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات، تركز الهيئة بشكل خاص على تنمية الكفاءات الوطنية، وذلك عبر جهود مستمرة لبناء قدرات القوى العاملة، وإعداد الكوادر الإماراتية لتولي أدوار متنوعة، ومنحهم مسؤوليات فاعلة في مختلف الوظائف. ويعكس ذلك ما حققته الهيئة في عام 2024 من نسبة توظيف بلغت 89.20%، الأمر الذي يؤكد دورها الفاعل في دعم أولويات التنمية الوطنية.



### تعزيز سعادة الموظفين:

انطلاقاً من إيمان الهيئة بأن الموظفين هم الركيزة الأساسية لاستمرار النجاح والتميز، فإنها تولي اهتماماً بالغاً برفاههم وسعادتهم. وتحرص الهيئة على تعزيز بيئة عمل إيجابية قائمة على التعاون والثقة وروح الفريق الواحد. ومن خلال تقوية الروابط الإنسانية وترسيخ ثقافة الرعاية المتبادلة، تحفز الهيئة موظفيها على إطلاق كامل طاقاتهم ودعم نمو بعضهم البعض.

كما تدمج الهيئة أفضل الممارسات والمبادئ المتعلقة بسعادة الموظفين والمتعاملين على حد سواء، بما يتماشى مع رؤية دولة الإمارات وتجسدها في مؤشر السعادة الوطني، في تأكيد على التزام الهيئة بالقيم الوطنية ورفاه المجتمع.



### مزايا الموظفين:

تعطي الهيئة الأولوية لتقدير الموظفين وضمان رضاهم من خلال التميز في أساليب تقييم الأداء وممارسات التحفيز والمكافآت. حيث تضمن أن يتم الاعتراف بجهود الأفراد المتميزين ومكافأتهم بشكل منصف. ويجري تقييم إنجازات الموظفين سنوياً بناءً على الأهداف المحددة في بداية العام، ويتم صرف المكافآت وفقاً لنتائج الأداء.

ولتعزيز العدالة والشفافية، تتولى لجنة مختصة مراجعة تقييمات الموظفين الحاصلين على درجات "يفوق التوقعات" (4) أو "استثنائي" (5)، لضمان المساواة في التقدير وتوزيع المكافآت. إضافة إلى ذلك، طبقت الهيئة مجموعة من المزايا التي تهدف إلى رفع الروح المعنوية للموظفين، وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، والحفاظ على الكفاءات الوطنية المتميزة.



## الدليل الاسترشادي للاستدامة البيئية والحد من الانبعاثات الكربونية في قطاع الاتصالات

إن دعم مستهدفات الدولة للوصول للحياد الكربوني بحلول 2050 واجب على جميع الأفراد والمؤسسات، فقد قامت الإدارة بالعمل على صياغة منهجية متكاملة لقياس الانبعاثات المباشرة وغير المباشرة في النطاقات الثلاثة، والتي تحقق رفع كفاءة الطاقة واعتماد مصادر طاقة متجددة وتطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري للحد من النفايات الإلكترونية وتحسين استهلاك الموارد، بما يضمن أثراً بيئياً ملموساً على مستوى القطاع، وعليه فإن إصدار دليل استرشادي بصفته أول إطار وطني شامل لتعزيز الاستدامة البيئية في قطاع الاتصالات يُعد مطلباً رئيساً.

يبرز الدليل أهمية التعاون بوصفه عاملاً محورياً لتحقيق التحول منخفض الكربون، حيث يدعو إلى تكامل الجهود بين المشغلين والجهات الحكومية والأكاديمية لتبادل البيانات، وإجراء الدراسات المشتركة، وتوحيد المنهجيات، وتبني أفضل الممارسات العالمية في الطاقة وإدارة النفايات.

ويشجّع كذلك على بناء شراكات استراتيجية مع الجهات الوطنية والمزودين والتقنيات الخضراء والمراكز البحثية والمنشآت المتخصصة في إعادة التدوير، بما يخلق منظومة متكاملة تسرع تبني الحلول المبتكرة وتوسع أثر خفض الانبعاثات.

وبصورة شاملة، يمثل الدليل خارطة طريق تمكّن القطاع من تحقيق تحول بيئي حقيقي عبر التشغيل الذكي، والاستثمار في الطاقة النظيفة، وتفعيل الشراكات، وتطوير المعرفة، وصولاً إلى قطاع اتصالات منخفض الانبعاثات يساهم بفاعلية في تحقيق مستهدفات الإمارات للحياد المناخي 2050.

## التدقيق عن بعد على موائمة المرخص لهم لمتطلبات استمرارية الأعمال وأثره على البيئة

انتهجت الإدارة آلية للتدقيق على متطلبات منظومة استمرارية أعمال المرخص لهم عن بُعد منذ عام 2020 كتحول استراتيجي يعزز الاستدامة، واستمرت في تطبيقه خلال الأعوام اللاحقة، حيث أصبح هذا النموذج أحد أبرز الممارسات الداعمة لخفض الانبعاثات. أسهم هذا التحول في تقليل التنقلات الميدانية وما يرافقها من انبعاثات كربونية، وفي تمكين تنفيذ عمليات تدقيق متعددة عبر بنية تقنية موحدة تغطي مناطق مختلفة دون أثر بيئي إضافي، ما يعكس قدرة المنهجية الرقمية على تحقيق وفورات بيئية قابلة للقياس. ساهم تبني نماذج التدقيق المستدامة في نشر ثقافة بيئية مشتركة ومضاعفة أثر المبادرات داخل وخارج الشركات المشغلة. وعلى المستوى الكمي، حققت الهيئة خفضاً تراكمياً في الانبعاثات بلغ 470.7 كجم CO<sup>2</sup> بين 2020 و2024، وتوفيراً في مسافات التنقل وصل إلى 1,370 كم، ما يدل على التحول الكامل إلى نموذج تدقيق خالٍ من الانبعاثات المباشرة. ويمثل هذا النهج المتكامل مثلاً لممارسات حكومية رائدة تربط بين التقنية والاستدامة وتحقق أثراً بيئياً ملموساً واسع النطاق.



## إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

وضعت إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا في الهيئة أهداف التنمية المستدامة كدليل إرشادي عند إطلاق مشاريعها واستراتيجياتها ومبادراتها، وتنسجم مشاريع الإدارة مع أهداف التنمية المستدامة:

- الهدف التاسع: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
- الهدف الحادي عشر: مدن ومجتمعات محلية مستدامة

انعكست هذه الأهداف في مبادرات ومشاريع الإدارة ومن أهمها:

### استمرارية الأعمال



أطلقت الهيئة منصة "التوأمة الرقمية لاستمرارية الأعمال" لمحاكاة السيناريوهات المستقبلية في المنشآت الحيوية، ودعم استمرارية الأعمال واتخاذ قرارات دقيقة وفعالة.

### أبرز النتائج:

- ضمان الالتزام بالمعايير التنظيمية 100%
- الاستعداد للأزمات 97%
- نسبة تحسين فعالية السياسات 20%
- نسبة تقليل الخروقات الأمنية 40%
- تقليل تكاليف الصيانة 25%
- نسبة تقليل أوقات الاستجابة 20%
- 12+ مبنى حيوي سيتم ربطه
- تقليل وقت التخطيط والتنفيذ 50%
- تخفيض كلفة التنفيذ 90%
- تخفيض تكاليف التخطيط والخدمات اللوجستية 50%
- تقليل دورة وقت الزيارات 25%
- تخفيض تكلفة زيارات المواقع الميدانية 30%



## المكالمات والرسائل التسويقية



تعزيب حماية مستخدمى الهواتف المتحركة من المكالمات المزعجة والرسائل التسويقية الاقتحامية عبر أدوات تنظيمية تضمن بيئة اتصالات آمنة.

### أبرز النتائج:

- خاصة عرض هوية الجهة المتصلة (كاشف):  
عدد الهواتف المتحركة التي تدعم خاصة عرض هوية الجهة في الدولة +20,000,000  
عدد مشتركى الهاتف المتحرك في الدولة +22,000,000  
عدد الشركات المسجلة في الدولة عن طريق المرخص لهم +900,000  
رضا الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن الخاصة 100%
- الرسائل النصية التسويقية الاقتحامية عبر الهاتف المتحرك:  
إجمالي حجب الرسائل النصية التسويقية الاقتحامية عبر الهاتف المتحرك في الدولة 27,474,205  
إجمالي حجب الرسائل النصية التسويقية الاقتحامية (المحلية) 21,939  
إجمالي حجب الرسائل النصية التسويقية الاقتحامية (الدولية) 27,452,266
- تقييم ومقارنة شبكات الهاتف المتحرك:  
عدد الرسائل القصيرة A2P التي سجلت في الدولة (2023) 85,7 مليار  
قيمة الرسائل القصيرة بالدرهم الإماراتي (2023) 3,7 مليار  
إجمالي حركة الرسائل القصيرة محلياً (2023) 99%

## الطوارئ والأزمات



ضمان استمرارية الأعمال خلال الأزمات والطوارئ من خلال التنسيق الوطني بين الجهات المعنية، ورصد ومعالجة المخاطر، لضمان استجابة فعالة وتخفيف الآثار المحتملة.

### أبرز النتائج:

- مرونة البنية التحتية للاتصالات في الطوارئ والأزمات  
مستوى مرونة واستمرارية قطاع الاتصالات في الدولة 97,93%  
مستوى جاهزية المرخص لهم 100%  
مستوى نجاح تمرين الهيئة (صدى البرق) 97,25%  
مستوى نجاح تمرين الهيئة (شطات) 97,65%  
مستوى نجاح المشاركة في التمارين المحلية والوطنية 92,31%
- جاهزية قطاع الاتصالات لحالات الطوارئ  
نسبة جاهزية البنية التحتية الحيوية 100%  
إغلاق نقاط التحسين 100%  
المواءمة مع القوانين والتشريعات الخاصة بالطوارئ 100%





3 ذات أولوية عالية أو هامة  
2 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



3 ذات أولوية عالية أو هامة  
2 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



1 مرتفعة جداً أو هامة جداً  
4 أولوية منخفضة أو ذات أقل أهمية



### الأطفال وفئات القصر

المبادرة الأولى من نوعها في المنطقة لتوفير اتصالات آمنة وتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة عن طريق إطلاق خدمات وباقات مخصصة للأطفال وفئات القصر.

### أبرز النتائج:

- عدد الورش التوعوية والترويجية 4,247
- نسبة رضا أولياء أمور الطلبة 86%
- عدد المشاركين في الحملات التوعوية والتعليمية 461 ألف
- عدد الحضور من الطلبة وأولياء الأمور لورش العمل التوعوية 2000+
- عدد الحضور من مستخدمي إجمالي الباقات للفئات المستهدفة 2000+
- عدد المشتركين الحاليين من فئات القصر لدى مزودي الخدمة 142
- عدد الحملات التوعوية/ورش العمل الحضورية/الافتراضية للقصر 32
- عدد ورش العمل الحضورية في المدارس 12
- عدد الباقات والخدمات المخصصة للأطفال والقصر 8
- متوسط عدد المشتركين الجدد الشهري في جميع الباقات والخدمات 143



## خدمات وشبكات الهاتف المتحرك



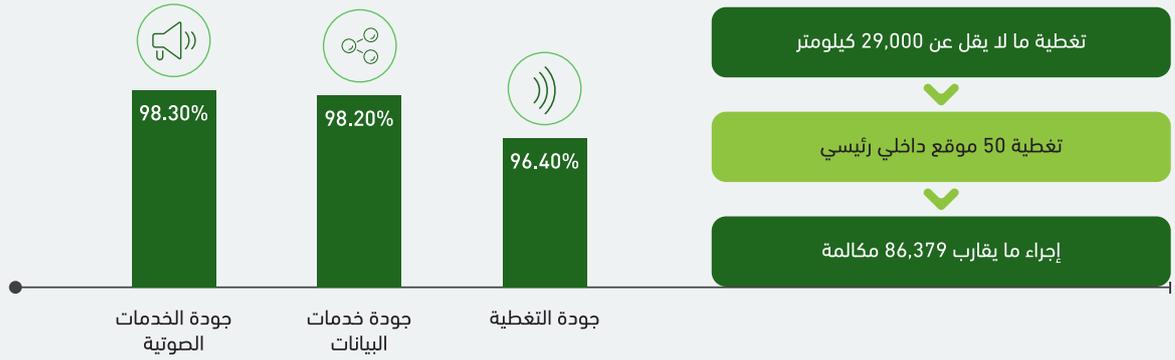
تعمل الهيئة على تعزيز جودة شبكات الهاتف المتحرك وخدمات الهواتف الذكية في جميع إمارات الدولة بما يواكب التطورات التقنية ويضمن تجربة مستخدم متميزة وفق مؤشرات أداء عالمية.

- جودة الشبكات خلال احتفالات رأس السنة  
تم تحليل بيانات الحشود خلال احتفالات رأس السنة لتعزيز كفاءة الشبكات وتجربة المستخدم.  
تحليل البيانات: إطلاق مؤشر جديد "الجودة المتسقة" لقياس أداء الشبكة في دعم تطبيقات الهاتف المتحرك بكفاءة.  
دعم الجهات: دعم شرطة دبي عبر تفعيل أولوية المكالمات خلال احتفالات رأس السنة.
- المؤشر القياسي لتغطية شبكات وخدمات الهاتف المتحرك  
تم قياس مؤشر جودة شبكات الهاتف المتحرك شمل التغطية ومتابعة أداء المرخص لهم، بناءً على ثلاثة مؤشرات فرعية.



- تقييم ومقارنة شبكات الهاتف المتحرك  
تم إجراء مسح شامل لتقييم جودة شبكات الهاتف المتحرك بمحاكاة تجربة المستخدمين في جميع إمارات الدولة.

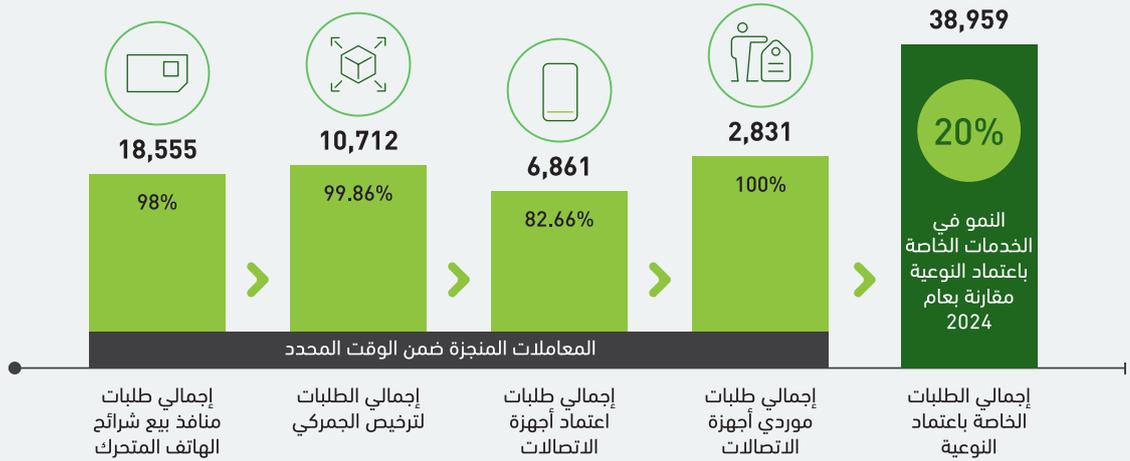




## اعتماد النوعية

تنظم الهيئة اعتماد أجهزة الاتصالات عبر نظام اعتماد النوعية، وتطبق رقابة شاملة على الأسواق لضمان التوافق مع المعايير ومنع المخالفات مع تعزيز الاعتراف الإقليمي والدولي بالمواصفات المعتمدة.

### • خدمات اعتماد النوعية



### • الحملات التفتيشية على سوق أجهزة الاتصالات



منظومة الاعتماد الإقليمي الموحد لمعايير أجهزة الاتصالات السعي لتوحيد المواصفات الفنية واعتمادها إقليمياً لتعزيز التوافق الدولي والثقة بمنظومة الاعتماد.

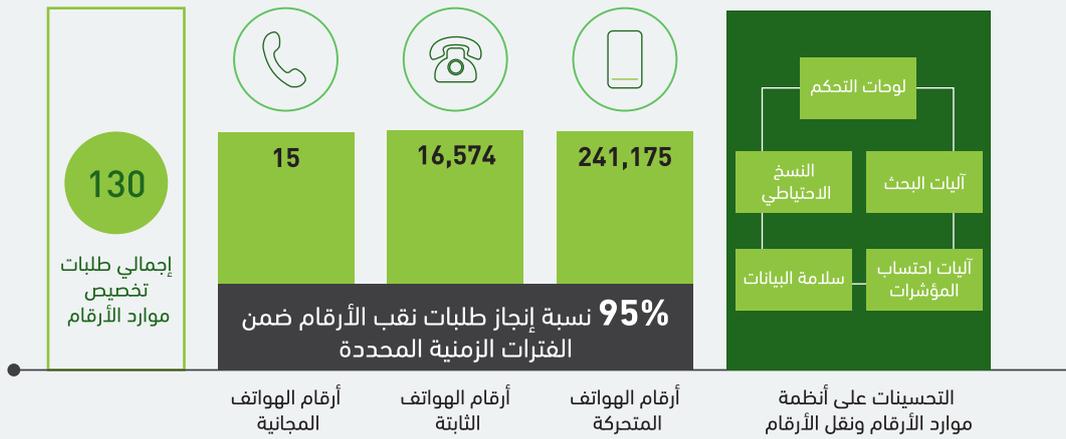
- 0 نسبة رضا أصحاب العلاقة من منظومة الاعتماد الإقليمي الموحد لمعايير أجهزة الاتصالات 95%
- 0 العمل على اتفاقيات اعتراف متبادل لاعتماد النوعية لأجهزة الاتصالات وفق معيار ISO17065 مع البحرين، وعمان وقطر
- 0 2 عدد معايير التقنيات التي تم اعتمادها مع دول مجلس التعاون وهي كالتالي: عرض هوية المتصل والإنذار المبكر

## إدارة الأرقام وتسجيل المشتركين

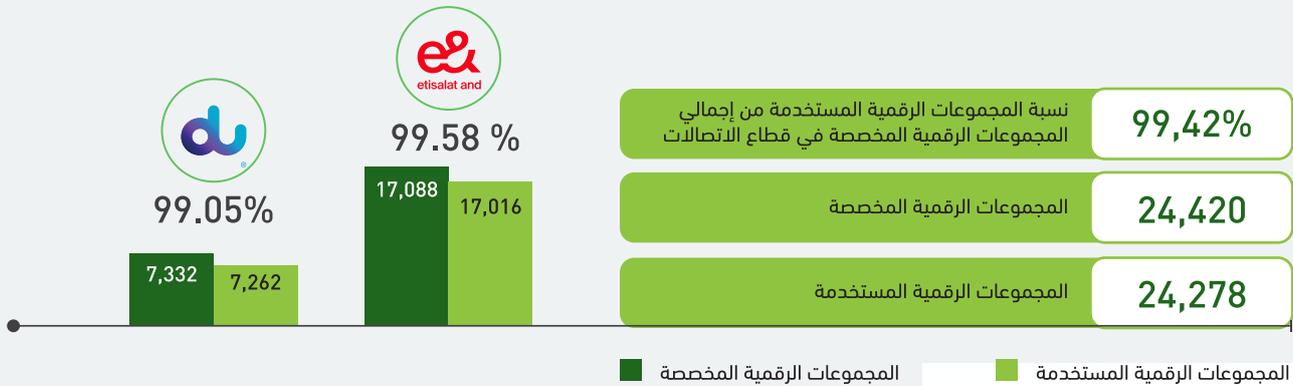


تعزز الهيئة التحول الرقمي في الدولة عبر تطوير أنظمة إلكترونية متقدمة لإدارة موارد الأرقام وتنظيم عمليات تسجيل المشتركين، بما يضمن الكفاءة، وحماية الخصوصية، ومرونة التنقل بين مزودي الخدمة.

### • أنظمة موارد الأرقام ونقل الأرقام



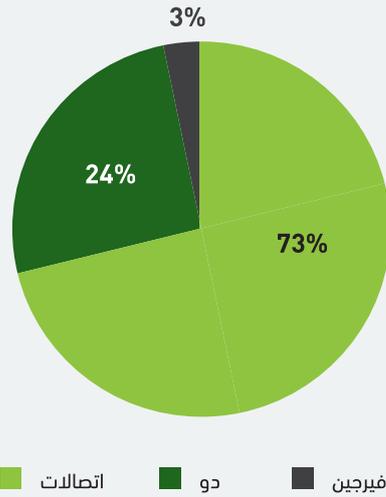
### • استخدام المجموعات الرقمية



• تنظيم متطلبات تسجيل مشتركي الهاتف المتحرك



التحول الرقمية في عمليات تسجيل مشتركي الهاتف المتحرك



## الطيف الترددي

خفض 14 طن من انبعاثات الكربون سنوياً



تشغيل محطتين بالطاقة الشمسية



اصبح من الممكن وضع المحطة في أي موقع في الدولة

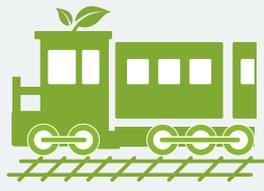


خفض التكلفة التشغيلية



### استدامة المورد الطبيعية من الطيف الترددي

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



وقد تجاوز الطيف الترددي دوره في كونه عصب الاتصالات اللاسلكية وأصبح اليوم البنية التحتية للتطبيقات التكنولوجية الناشئة في العالم، ويمكن رئيسي للابتكار والتطور التكنولوجي، ليكون بذلك نقطة تقاطع عندها مصالح الدول وكبار شركات التكنولوجيا والمصنعين في مجالات الفضاء والتقنيات المستقبلية وشركات الهاتف المتحرك وغيرهم.

نجحت الهيئة في إدارة هذا المورد النادر بحيث تم تلبية جميع الاحتياجات الوطنية الحالية من الترددات اللاسلكية، مع الاحتفاظ بترددات كافية لتغطية احتياجات التكنولوجيا المستقبلية المتوقع دخولها إلى الدولة في المستقبل.

واصبحت قدرة الدول على إدارة الطيف الترددي بكفاءة ممكن رئيسي لتفوقها في مجال التطور التكنولوجي.



## استدامة الحكومة الرقمية

تعكس هذه المكانة المتميزة التزام القطاع بنهج يركز على الابتكار والكفاءة والاستدامة في مختلف عملياته، بما يدعم بشكل مستمر مسيرة التحول الرقمي في دولة الإمارات. وتواصل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) التزامها بتقديم خدمات رقمية مبتكرة وفعّالة وشاملة، بما يرسّخ أسس منظومة رقمية مرنة ومستعدة للمستقبل للأجيال القادمة.

وترتكز رؤية القطاع على تعزيز رفاه المجتمع ودفع عجلة التنمية المستدامة، مع طموح واضح لترسيخ مكانة دولة الإمارات كدولة رائدة عالمياً في مجال الحكومة الرقمية. وتؤكد هذه الرؤية دمج مبادئ الاستدامة في الحوكمة الرقمية، بما يضمن تحقيق قيمة اقتصادية واجتماعية وتقنية طويلة الأمد.

وقد أجريت دراسة شاملة لتقييم مخرجات وأثر الخطط الرقمية الوطنية والممكنات التي تم تنفيذها خلال العقد الماضي، وأظهرت النتائج تحقيق عائد قوي على الاستثمار، تمثل في:

- تحقيق وفورات مباشرة للحكومة تُقدّر بنحو 20 مليار درهم
- توفير ما يقارب 530 مليون ساعة عمل على مستوى الجهات الحكومية

### كما أبرزت الدراسة أن هذه المبادرات أسهمت في:

- تمكين التحول الرقمي الكامل لتقديم جميع الخدمات الحكومية
- تحقيق وفورات تجاوزت 368 مليار درهم للمتعاملين
- تجنب انبعاث نحو 55.8 مليون طن من ثاني أكسيد الكربون
- رفع مستويات رضا المتعاملين إلى 90%
- تعزيز إنتاجية القطاع الخاص بما يصل إلى 10 أيام عمل
- وصول نسبة التحول الرقمي في الخدمات الحكومية إلى 99%

وتؤكد هذه النتائج الأثر الاقتصادي والبيئي والاجتماعي الكبير للتحول الرقمي للحكومة في دولة الإمارات. مساهمات الاستدامة البيئية:

- خفض الانبعاثات الكربونية: أسهمت الخدمات الرقمية في إلغاء ملايين المعاملات الورقية سنويًا، مما قلل من الانبعاثات الناتجة عن النقل والطباعة.
- كفاءة الطاقة: أدى الانتقال إلى البنية التحتية السحابية ومراكز البيانات الافتراضية إلى خفض استهلاك الطاقة.
- تقليل استهلاك الورق: أسهمت مبادرات "الحكومة الرقمية بلا ورق" في تقليل استهلاك الورق في العمليات الحكومية.
- تحسين استغلال الموارد: مكّنت طول الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء من اتخاذ قرارات قائمة على البيانات لإدارة المدن المستدامة.
- دعم منصات المدن الذكية التي تُحسّن إدارة الطاقة والنفايات.



## نظرة عامة على استراتيجية الحكومة الرقمية

تهدف الحكومة الرقمية إلى تعزيز جودة الحياة الرقمية من خلال تقديم خدمات مخصصة، استباقية، وسهلة الوصول. ومن خلال توظيف التقنيات المتقدمة والناشئة، تمكن الاستراتيجية تحقيق تحول رقمي شامل عبر مختلف القطاعات. كما أسهم تبادل المعرفة والمبادرات الوطنية والشراكات الاستراتيجية في جعل التجربة الرقمية لدولة الإمارات نموذجًا عالميًا رائدًا في الحوكمة الرقمية المستدامة والمتمحورة حول الإنسان.

وقد صُممت منظومة الحكومة الرقمية في دولة الإمارات وفق نهج «الاستدامة في التصميم»، بما يدمج الاستدامة في البنية التحتية الرقمية والخدمات والحوكمة، ويسهم في بناء مستقبل متقدم رقميًا ومسؤول بيئيًا.

وترتكز استراتيجية الحكومة الرقمية على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تعزز التحول الرقمي المستدام، من أبرزها:

- ضمان الجاهزية التشريعية لدعم انتقال رقمي شامل وسلس
- تعزيز المهارات الرقمية وبناء قدرات جاهزة للمستقبل
- توفير بنية تحتية رقمية عالمية المستوى ومنصات تمكينية
- تقديم منظومة رقمية موحدة بتجربة مستخدم سلسة وشاملة
- تكامل الأنظمة الحكومية وأتمتة الخدمات لرفع الكفاءة وتقليل استهلاك الموارد
- اعتماد نهج التصميم التشاركي لإشراك جميع فئات المجتمع



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

### الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

- تصنيف دولة الإمارات الأولى عالمياً في جاهزية البنية التحتية للاتصالات وفق تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2024
- 99% من الخدمات الحكومية مُرقمنة بالكامل
- تحقيق وفورات تفوق 368 مليار درهم للمتعاملين
- تجنب انبعاث 55.8 مليون طن من ثاني أكسيد الكربون
- ارتفاع مستوى رضا المستخدمين إلى 90%

حققت دولة الإمارات العربية المتحدة إنجازات بارزة تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة، من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، وتسخير الموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد. وأسهمت المُمكنات الرقمية والمبادرات الابتكارية في ترسيخ مستقبل مستدام متكامل فيه التكنولوجيا بسلاسة مع التقدم الاجتماعي.

نظرة عامة على المُمكنات الرقمية والمبادرات الابتكارية  
نحو مستقبل مستدام متكامل فيه التكنولوجيا والتقدم الاجتماعي بشكل متناسق.

### الشبكة الاتحادية والرابط الحكومي للخدمات

تُعد الشبكة الاتحادية (FedNet) الركيزة الأساسية للبنية التحتية الرقمية في دولة الإمارات، وقد صُممت لتقديم خدمات الحكومة الرقمية بكفاءة وأمان من خلال ربط جميع الجهات الحكومية الاتحادية. وتعتمد FedNet على تقنيات متقدمة مثل الحوسبة السحابية، والأتمتة، والذكاء الاصطناعي، بما يعزز قدرتها على توفير وصول سريع ومرن إلى الموارد التقنية، ويضمن استمرارية الخدمات الرقمية على مستوى الدولة بكفاءة عالية.

### أبرز الإنجازات:

- أول سحابة سيادية في العالم (عبر VMware)
- تدشين مركز البيانات الثالث لتعزيز كفاءة الشبكة الاتحادية وتلبية الطلب المتزايد على الخدمات الرقمية
- تُعد حافلة الخدمات الحكومية عنصراً محورياً في تطوير حزم خدمات استباقية.



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

## الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

### السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات

تُعد منصة سوق واجهات برمجة التطبيقات (UAE API Marketplace) منصة حكومية تمكّن القطاع الخاص في دولة الإمارات من الاستفادة من واجهات برمجة التطبيقات (APIs) الحكومية، وتوظيفها لتقديم خدمات سلسلة ومتكاملة لمواطني الدولة والمقيمين فيها، بما يعزز الابتكار والشراكة بين القطاعين العام والخاص.

#### الأثر المحقق:

- زيادة بنسبة 40% في عدد المعاملات خلال عام 2024 مقارنة بعام 2023
- توفير الوقت للحكومة: 2,037 ساعة
- وفورات مالية حكومية: 1,666,293 درهم
- خفض الانبعاثات الكربونية: 1,099 كغم من ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)

## الهوية الرقمية والمحفظة الرقمية

تعد الهوية الرقمية الوطنية التي تُمكن المواطنين والمقيمين والزوار من تسجيل الدخول الآمن والفوري، وإتاحة الوصول إلى أكثر من 15,000 خدمة مقدمة من الجهات الحكومية وشبه الحكومية والقطاع الخاص عبر حساب موحد. ويتضمن الهوية الرقمية خدمة المحفظة الرقمية المدعومة بتقنية سلسلة الكتل (البلوك تشين)، والتي تتيح للمستخدمين تخزين مستنداتهم الرقمية ومشاركتها مع الجهات الحكومية لإنجاز معاملاتهم بسرعة وكفاءة، دون الحاجة إلى تقديم مستندات ورقية.

#### الأثر المحقق:

- توفير الوقت للحكومة: 25,125,000 ساعة
- وفورات مالية حكومية: 3,517,500,000 درهم
- خفض الانبعاثات الكربونية: 410,375 طنًا من ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

## الممكّنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

### الاستبيان الرقمي

يمكن الاستبيان الرقمي الجهات الحكومية من استخدام أداة استبيانات آمنة عبر الإنترنت لجمع آراء المتعاملين حول الخدمات والمشاريع أو السياسات، بما يعزز الشفافية ويساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

#### الأثر المحقق:

- عدد المشاركات: 1,487,613 مشاركة
- عدد الجهات المستفيدة: 95 جهة
- زيادة الاستخدام: 17% مقارنة بالعام السابق
- وفورات مالية للحكومة: 5,450,000 درهم

## المنصة الرقمية الموحدة لحكومة دولة الإمارات

هو المنصة الرقمية الموحدة لحكومة دولة الإمارات، والتي تتيح للمواطنين والمقيمين والشركات الوصول بشكل سلس إلى جميع الخدمات الحكومية الاتحادية والمحلية عبر بوابة واحدة. تعتمد المنصة على الذكاء الاصطناعي التوليدي لتقديم خدمات رقمية استباقية من خلال المنصة الموحدة، بالتعاون مع جميع الجهات الحكومية، بما يعكس رؤية حكومة الإمارات في تحقيق حكومة رقمية 100%.

#### الأثر المحقق:

- عدد الزيارات: 141 مليون زيارة، بزيادة 11% في عام 2024 مقارنة بعام 2023
- جوائز: فوز خدمة Uask بجائزة Gartner Eye on Innovation 2023
- سهولة الوصول: إلى 3,000 خدمة حكومية
- رضا المتعاملين: 99.7%



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

## الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

### التصميم الموحد

تقدم النسخة الجديدة من نظام التصميم الموحد 2.0 دليلًا للجهات الحكومية الاتحادية لتخطيط وترتيب المحتوى على مواقعها الإلكترونية ببساطة وإبداع. وتعتمد النسخة على أدوات متقدمة تمكن الجهات الحكومية من بناء واجهات رقمية أسرع، وأكثر اتساقًا، وأسهل في الاستخدام.

#### الأثر المحقق:

- اعتماد النظام من قبل 15 جهة حكومية
- تقديم 60 استشارة لتحسين المواقع الإلكترونية
- دعم سياسة الوصول الرقمي الوطنية
- تعزيز الكفاءة من خلال توفير مكونات قابلة لإعادة الاستخدام

## برامج المهارات الرقمية والتوعية

### أكاديمية الحكومة الرقمية

تتخصص أكاديمية الحكومة الرقمية في تصميم الدورات والبرامج التي تهدف إلى رفع الوعي العام بالتحول الرقمي وتمكين المختصين في هذا المجال من خلال برامج تدريبية شاملة ومصممة خصيصًا. وتتمثل مهمة الأكاديمية في بناء القدرات التي تساهم بفعالية في تحقيق رؤية الإمارات لمستقبل رقمي متكامل، حيث يتمكن جميع أفراد المجتمع من التعامل مع التقنيات الحديثة بكفاءة.

#### الأثر المحقق:

- الفوز بالميدالية الفضية من Brandon Hall كأفضل منصة تدريب
- تخريج 60 متدربًا ضمن 9 فرق تمثل 21 جهة اتحادية في برنامج رواد الذكاء الاصطناعي (AI Pioneers Program)
- إطلاق مجتمع الحكومة الرقمية لدعم تبادل المعرفة وتعزيز ثقافة التعلم والتطوير المستمر بين الجهات الحكومية
- الوفورات السنوية للحكومة: 32,888,000 درهم



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

## الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

### هاكاثون الإمارات

تدعو هاكاثون الإمارات المبتكرين من مختلف أنحاء الدولة لتطوير حلول مبتكرة لمواجهة التحديات الوطنية والمساهمة في بناء مستقبل رقمي مستدام. كما يدعم الهاكاثون الاستراتيجيات الوطنية الرئيسية مثل أجندة الإمارات الخضراء 2030، واستراتيجية الإمارات، ورؤية "نحن الإمارات 2031"، مما يعكس التزام دولة الإمارات المستمر بالريادة العالمية في مجالات الابتكار والاستدامة والاستكشاف.

### الأثر المحقق:

- عدد المشاركين: 18,000 مشارك
- الوفورات الحكومية على مدار 7 سنوات: 9,610,000 درهم
- المخرجات: 3,018 مجموعة بيانات و496 فكرة مبتكرة

## منصة التحقق الرقمي

تمكّن منصة التحقق الرقمي المواطنين والمقيمين من التحقق الفوري من صحة المستندات الرقمية الموثوقة الصادرة عن الجهات الحكومية، بما يضمن التحقق من أصالة المستند وسلامته وصلاحيته من المصدر الرسمي. وتعتمد المنصة على تقنية البلوك تشين لتكون آمنة، محمية من التلاعب، وفورية.

### الأثر المحقق:

- آمنة وفورية ومحمية بتقنية البلوك تشين
- 63 نوعاً من المستندات
- إصدار أكثر من 29 مليون مستند رقمي موثوق
- أكثر من 800,000 مستند تم التحقق منه



إنجازات متميزة في إطار أهداف التنمية المستدامة من خلال أتمتة العمليات الحكومية، وتوفير البنية التحتية، والموارد اللازمة لتعزيز قدرات الأفراد

## الممكنات الرقمية والمبادرات المبتكرة

### البنية التحتية المدعومة بـ GPU

توفر البنية التحتية عالية السرعة المدعومة بمعالجات GPU دعمًا لشبكة الحكومة الاتحادية الرقمية كمنصة متقدمة للذكاء الاصطناعي.

#### الأثر المحقق:

- مرونة في نشر نماذج الذكاء الاصطناعي في مجالات الرؤية والسمع واللغة
- تمكين تحليلات البيانات الضخمة وتعلم الآلة لدعم اتخاذ القرار عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs)
- زيادة بنسبة 500% في عدد الجهات المستفيدة من GPU في 2024 مقارنة بعام 2023



