

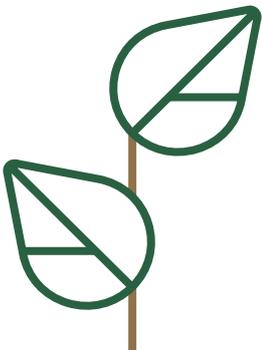
تقرير الاستدامة

2020

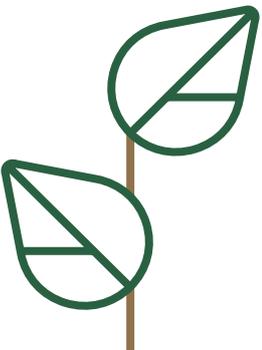
هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

الفهرس

نبذه عن الهيئة	4
التوجهات الاستراتيجية لعام 2022-2017	9
بيئة عمل مستدامة	18
إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا	28
إدارة الطيف الترددي	30
قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية	32



الحكومة الرقمية	36
جودة الحياة الرقمية	40
استدامة مباني الهيئة	42
الإدارة المالية وجائحة كورونا	44
قسم المشتريات والعقود	46





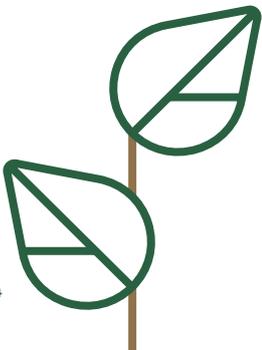
نبذة عن الهيئة

تأسست هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة امارات 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 لها في وقت قياسي.

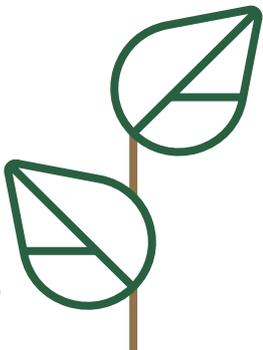
يتمحور دور الهيئة في مجالين هما: تنظيم قطاع الاتصالات، وتمكين الجهات الحكومية في مجال التحول الرقمي.

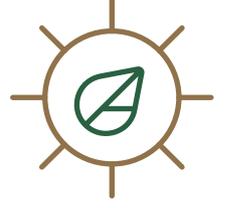
عهدت إلى الهيئة العديد من المسؤوليات المرتبطة بقطاع الاتصالات ونظم المعلومات داخل وخارج دولة الإمارات. كما أن الهيئة مسؤولة عن تمثيل الدولة في العديد من المحافل الدولية، حيث تم انتخابها لمقعد في مجلس الاتحاد الدولي للاتصالات التابع لمنظمة امم المتحدة لأعوام 2006-2010، وهي عضو في الشبكة العربية لهيئات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

- تأمين وصول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات.
- الارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق مصالح المشتركين.



- قيد المرخص لهم بمعايير الجودة في اداء والالتزام بالشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم.
- 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 اجهزة والمعدات والتسهيلات التي توصلت إليها تقنية الاتصالات.
- تطوير وضمان تنفيذ برامج مبادرات الحكومة الإلكترونية وتعزيز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية.
- وضع السياسات والمعايير ذات العلاقة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بتلك المعايير.
- إعداد بيئة إلكترونية حكومية جاذبة في الدولة.
- صياغة وتنفيذ خطة وطنية للحكومة الذكية.
- تحقيق مستهدفات مؤشر الخدمات الحكومية الذكية، أحد مؤشرات اجندة الوطنية المنبثقة من رؤية الإمارات 2021
- مساعدة الجهات الحكومية على تطوير برامجها للتحول الرقمي.
- تعزيز الحضور الإلكتروني للحكومة في دولة الإمارات من خلال البوابات الرسمية.
- تعزيز المشاركة الإلكترونية بالتنسيق مع الجهات الحكومية ذات الصلة.



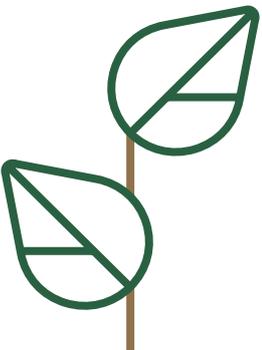


الرؤية

الإمارات دولة رائدة عالمية في تقنية المعلومات والاتصالات.

الرسالة

نسعى لنكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات، ملتزمة 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 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

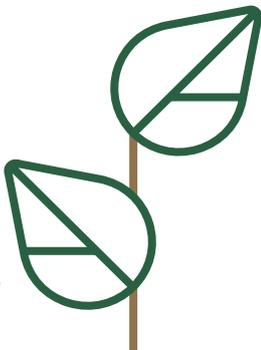
العمل مع المعنيين بشكل تشاركي وبناء لتطوير وتطبيق آليات العمل (داخلي وخارجي)

الالتزام

ملتزمون نحو مسؤولياتنا للدولة في توفير أفضل التقنيات للقطاع

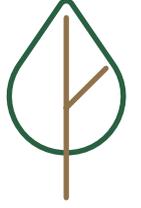
الاستدامة

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





نحو مستقبل مستدام



يعد قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات رافعة التطور في مختلف القطاعات الحيوية الأخرى، وهو يمثل حجر الزاوية في خطط ومشاريع واستراتيجيات الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة. لما يشكله من أهمية في عملية التحول الرقمي وصولاً إلى مستقبل قائم على الثورة الصناعية الرابعة واقتصاد ومجتمع المعرفة الرقمي.

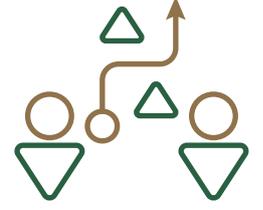
إن التحول الرقمي الذي يندرج ضمن المهام الاستراتيجية لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، هو في حد ذاته سعي نحو الاستدامة، فهو يعني، من بين أمور أخرى عديدة، توفير مئات الملايين الأوراق من خلال الانتقال إلى المعاملات اللاورقية، ويعني أيضاً من آلاف الرحلات إلى مقرات العمل ومراكز الخدمة، وما ينتج عن ذلك من تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون والغازات الدفيئة، والتخفيف من الاحتباس الحراري.

من هنا، وانطلاقاً من الأهمية الاستثنائية لمبدأ الاستدامة، تعمل الهيئة على ضمان استدامة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأجيال القادمة من خلال تضمين الاستدامة كقيمة فردية أساسية ودمجها باستمرار في نموذج الأعمال.

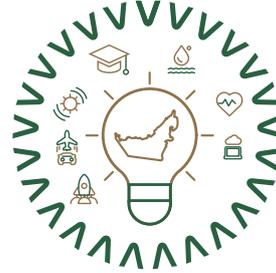
كما تلتزم الهيئة بتوجهات حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة نحو ضمان استمرارية التنمية المستدامة والسعي إلى حماية البيئة وتحقيق التوازن بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما تسعى الهيئة نحو تحقيق أهداف الأجندة الوطنية لرؤية الإمارات ٢٠٢١ والتي تنص على تحقيق بيئة مستدامة من حيث جودة الهواء، والمحافظة على الموارد المائية، وزيادة الاعتماد على الطاقة النظيفة وتطبيق التنمية الخضراء.

اليوم نفخر في دولة الإمارات بما حققناه من إنجازات في مجال الاستدامة، حيث يمكن لسكان دولة الإمارات الاستفادة من أكثر ٦٠٠٠ خدمة ذكية، باستخدام الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي والمحفظة الرقمية، والقادم أجمل وأهم إن شاء الله.

المهندس ماجد سلطان المسمار
المدير العام

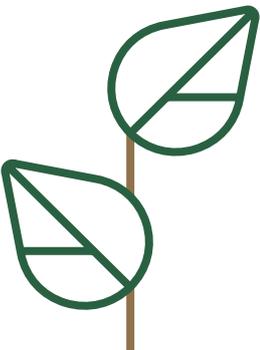


التوجهات الاستراتيجية لعام 2017-2022



الأهداف الاستراتيجية للهيئة

1. تطوير بيئة تنظيمية عادلة لقطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة لتعزيز التنافسية والاستدامة الفعالة
2. الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة وبما يضمن مواكبة التطور التكنولوجي لقطاع الاتصالات
3. الريادة في البنية التحتية الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة
4. تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة
5. ضمان تقديم كافة الخدمات الادارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية
6. ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي
7. الترابط الاستراتيجي للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الامارات



الترايط الاستراتيجية للهيئة مع الاستراتيجيات والتوجهات الوطنية لدولة الامارات

الهدف	تطوير بيئة تنظيمية عادلة لقطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة لتعزيز التنافسية والاستدامة الفعالة	الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات والمعلومات في الدولة وبما يضمن مواكبة التطور التكنولوجي لقطاع الاتصالات	الريادة في البنية التحتية التكنولوجية الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة	تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة	ضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية	ترسيخ ثقافة الابتكار في بيئة العمل المؤسسي
الترايط مع الاستراتيجيات						
استراتيجية الامارات 2021	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية استشراف المستقبل	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الابتكار	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية السعادة و جودة الحياه	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الامن السيبراني	✓	✓	✓		✓	
استراتيجية الشباب					✓	
استراتيجية الاتصال المؤسسي					✓	
استراتيجية الاستدامة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية المهارات المتقدمة	✓	✓	✓	✓	✓	✓
استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية 2021 (بلوك تشين)			✓	✓		
استراتيجية القوة الناعمة لدولة الإمارات		✓	✓	✓		✓
استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة		✓	✓	✓		
استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي	✓		✓	✓		
الاستراتيجية الوطنية للقراءة		✓				
الاستراتيجية الوطنية لعام الخير		✓				
البرنامج الوطني للتسامح		✓				
الاستراتيجية الوطنية للتشغيل 2031		✓	✓			
السياسة الوطنية لتمكين ذوي الإعاقة-أصحاب الهمم		✓			✓	✓
الاستراتيجية الوطنية للابتكار المتقدم	✓		✓		✓	✓

الشهادات العالمية



Quality Management System



Information Technology Service Management



Assets Management System



Customer Satisfaction Code of Conduct



Guidelines on Recruitment



Business Continuity Management System



Procurement Sustainability System



Delivering Effective Governance of Organizations



Innovation Management System



Environment Management System



Information Security Management System



Safe Working during the COVID-19 Pandemic



Customer Satisfaction Complaints Handling



Guidelines on Human Governance



Project Management System



Inspection Management System



Public Sector Procurement



Benchmarking Management System



Occupational Health & Safety Management System



Energy Management System



Customer Contact Centres



Customer Satisfaction Dispute Resolution



Competence Management & People Development



Risk Management System



Competence of Testing & Calibration Laboratories



Managing Sustainable Development of Organizations

FUNCTION SPECIFIC CERTIFICATION



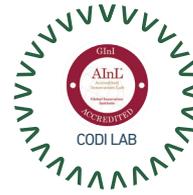
Certified Innovative Certification (CINorg®)



Green Building Rating System



The Chartered Institute of Purchasing & Supply



Accredited Innovation Lab (AInL®)



Green Building Rating System



Abu Dhabi Occupational Health & Safety System



National Archive Ratification



Environment Management System



Occupational Health & Safety Management Systems



Seamless Award



The Stevie Award



TRA Innovation Camp



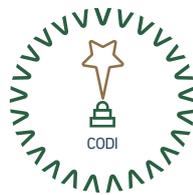
Coverage



HH Sheikh Salim Al-Ali Al-Sabah Informatics Awards



Middle East Smart Government & Smart Cities Excellence Awards



Government Award



Government Award



HH Sheikh Salim Al-Ali Al-Sabah Informatics Awards



GCC eGovernment Award



WSIS Award



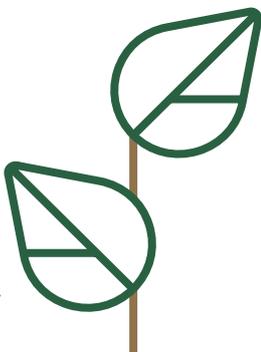
Smart Government



Alesco Apps Award



Best mGovernment



هيكل الحوكمة

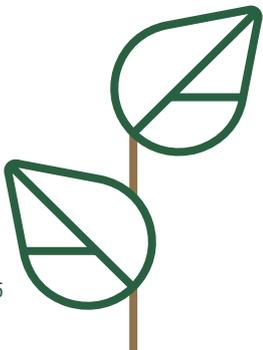
مجلس الإدارة	
رئيس مجلس الإدارة	
معالي / طلال حميد بالهول	
أعضاء مجلس الإدارة	
سعادة / أحمد النيادي	سعادة / أحمد النيادي
سعادة / محمد حمد الكويتي	سعادة / نوره محمد المزوقي
سعادة / رائد عبدالله مسلم الجنيبي	سعادة / شمسة جبر الفلاسي
سعادة / راشد محمد راشد المطوع	سعادة / سعيد بن عابد المهيري

BOARD OF DIRECTORS AND BOARD OF COMMITTEES

Corporate Governance

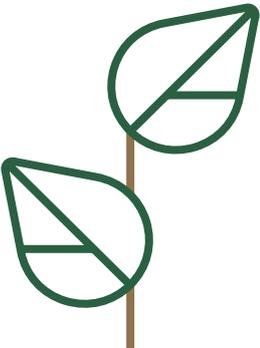


> Inform Decision-Making to Achieve Business Objectives



تتألف الأدوار والمسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة بإيجاز مما يلي:

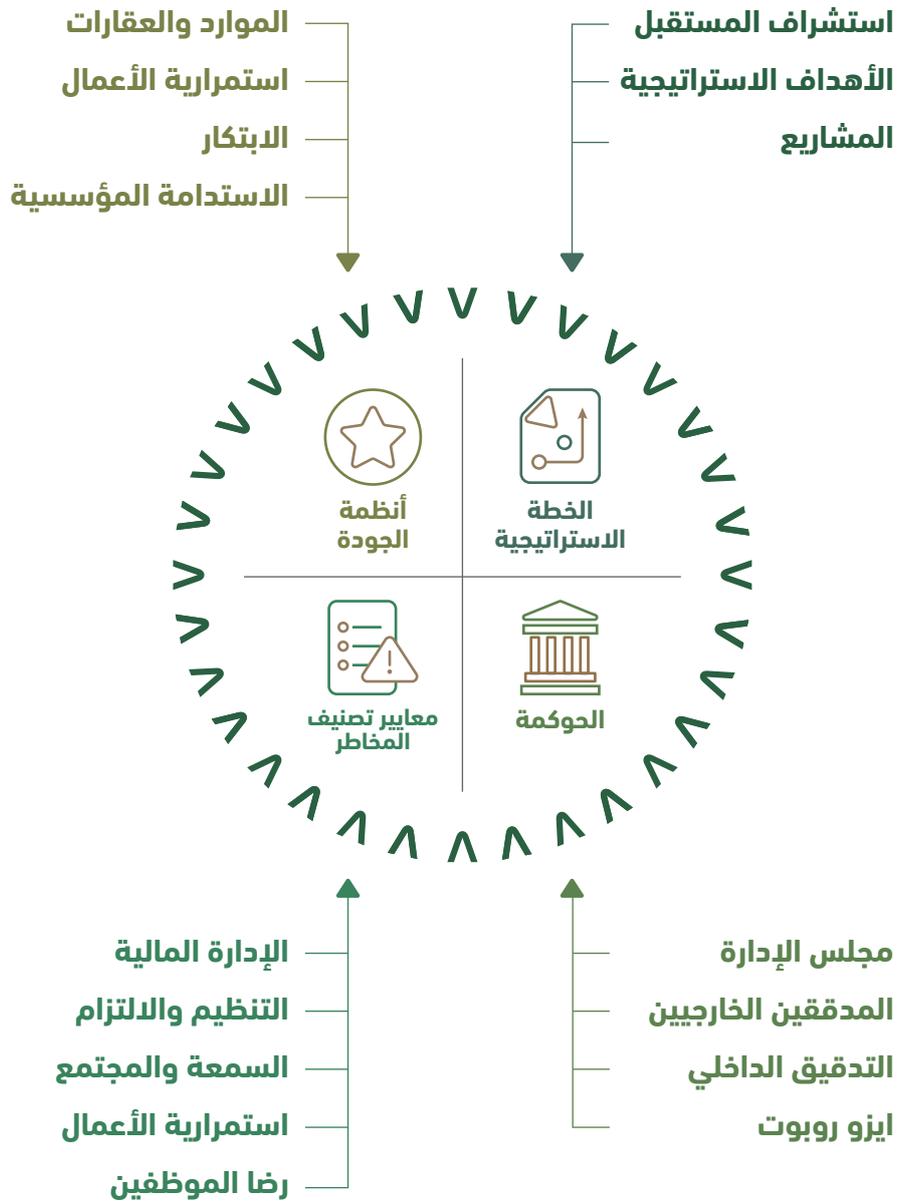
- **الاستراتيجية :** لمراجعة وتوجيه استراتيجية الهيئة، وخطط العمل الرئيسية، وسياسة المخاطر، والميزانيات السنوية، والإشراف على المشاريع الكبرى على المدى القصير والطويل.
- **كفاءة الحوكمة :** للتأكد من أن جميع الهيئات الحاكمة مؤهلة لأداء ممارسات الحوكمة ويتم تشجيعهم على تحسين أداء الحوكمة من خلال على سبيل المثال تقديم دورات تدريبية وجلسات توعية ووضع معايير مرجعية لمديري الحوكمة.
- **مراجعة الحوكمة :** لوضع مراجعات دورية ومراقبة فعالية ممارسات الحوكمة في الهيئة وإجراء التغييرات حسب الحاجة وتقديم تقرير بالنتيجة إلى مكتب إدارة المشروع لضمان وضوح المساءلة والمسؤولية والنزاهة والشفافية.
- **موارد الحوكمة :** لضمان توفر الموارد اللازمة لتحقيق نظام حوكمة فعال والعمل دون أي قيود.
- **المراقبة وإعداد التقارير :** لتحديد أهداف الأداء، ومراجعة واعتماد مؤشرات الأداء الرئيسية وتوجيه الإدارة لتطوير وتنفيذ وصيانة نظام الإبلاغ لمراقبة الأداء التشغيلي والمالي للهيئة مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية المتوقعة، ولضمان ذلك يحدث هذا الإبلاغ على أساس منتظم.
- **المعلومات المالية وأنظمة الرقابة الداخلية :** لضمان سلامة نظم المحاسبة والتقارير المالية للهيئة (بما في ذلك التدقيق المستقل) وتشغيل أنظمة الرقابة مثل إدارة المخاطر والرقابة المالية والتشغيلية. التمسك بالامتثال للقانون والمعايير ذات الصلة.
- **الاتصالات :** للإشراف على الإفصاح والاتصالات إلى مكتب إدارة المشاريع وتدقيق الدولة.



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



سياسة الاستدامة في الهيئة

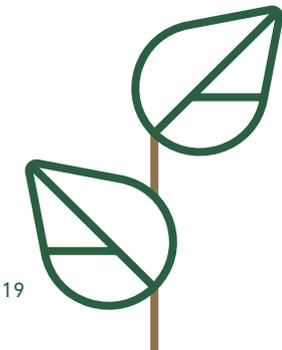
- تركز سياسة الاستدامة لدينا على تعزيز التنمية المستدامة من خلال مشاريعنا وعملياتنا وخدماتنا التي نسعى لتحقيقها من خلال:
- تطوير القوانين والتشريعات واللوائح حسب الحاجة لضمان استدامة قطاعات الاتصالات، المعلومات والحكومة الذكية والأمن السيبراني في دولة الإمارات.
- ضمان المشاركة المستمرة لجميع أصحاب المصلحة 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.



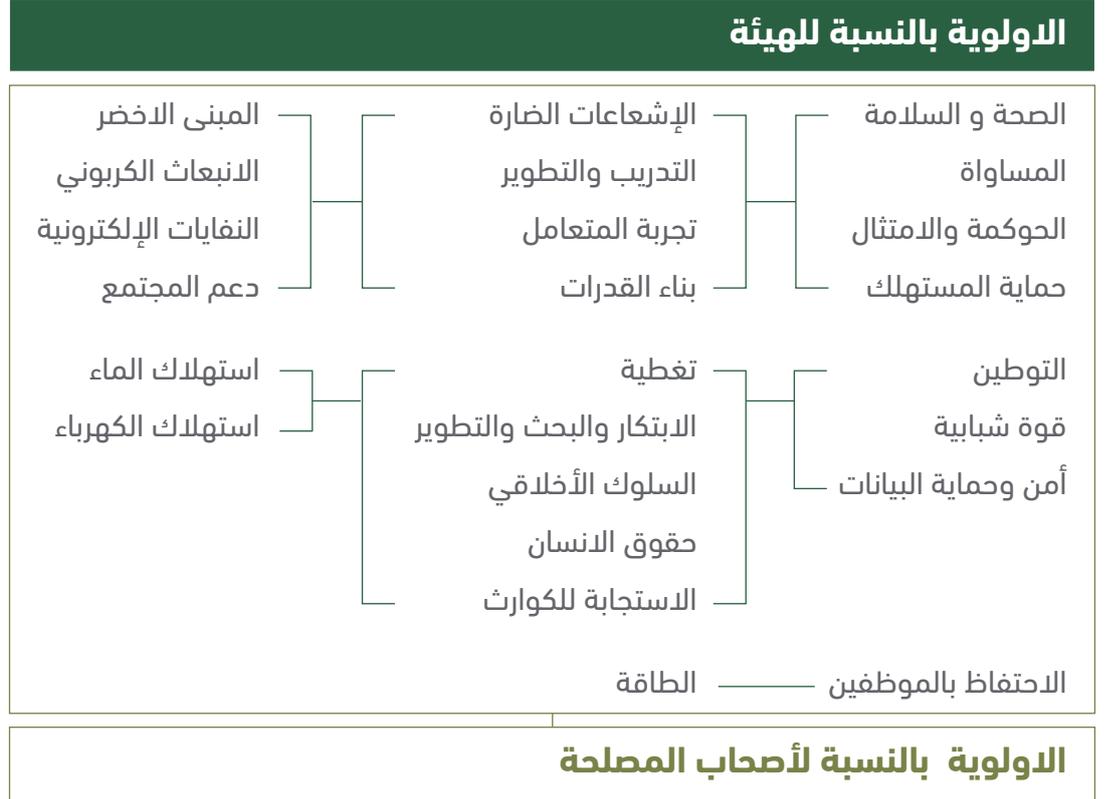
أهداف التنمية المستدامة والأجندة الوطنية لدولة الإمارات

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 كوادر 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 40% من الكوادر العاملة في الهيئة، ونحن نعمل باستمرار من أجل زيادة النسبة المئوية وفقاً لإرشادات القيادة الرشيدة.
- تدعم قوانين ولوائح هيئة تنظيم الاتصالات المساواة وتمنح المرأة جميع حقوقها.
- تسعى الهيئة إلى استخدام الطاقة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والمسؤولية البيئية. نحن ملتزمون بتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG)، وثنائي أكسيد الكربون (CO₂) 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.

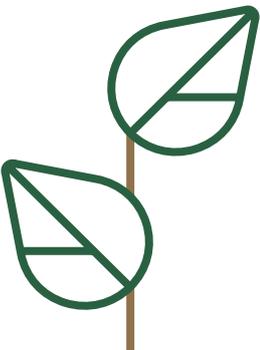


مصفوفة أولويات الاستدامة المؤسسية



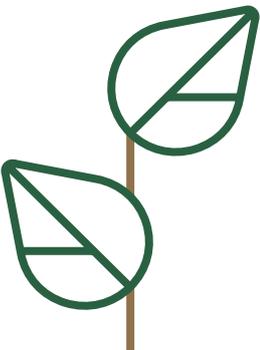
بهدف تحديد وتقييم القضايا البيئية والاجتماعية وقضايا الحوكمة المحتملة التي يمكن أن تؤثر على الهيئة وأصحاب المصلحة فيها، قمنا بإجراء دراسة أهمية للتعرف على آراء الهيئة وأصحاب المصلحة بناءً على الصلة.

(ملاحظة: المحور الرأسي يظهر أولوية أصحاب المصلحة والمحور الأفقي يظهر أولوية الهيئة)



تأثير ومساهمة الهيئة على أهداف التنمية المستدامة

- 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 كوادر 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 40% من الكوادر العاملة في الهيئة، ونحن نعمل باستمرار من أجل زيادة النسبة المئوية وفقاً لإرشادات القيادة الرشيدة
- تدعم قوانين ولوائح هيئة تنظيم الاتصالات المساواة وتمنح المرأة جميع حقوقها





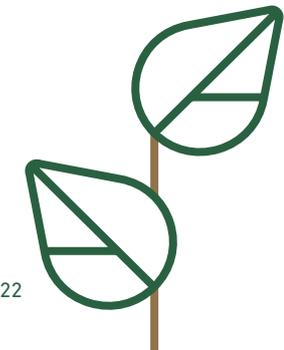
- تسعى الهيئة إلى استخدام الطاقة بأكبر قدر ممكن من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة والمسؤولية البيئية. نحن ملتزمون بتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG)، وثنائي أكسيد الكربون (CO₂) من خلال تقليل استهلاك الطاقة بشكل نسبي، بالإضافة إلى الالتزام بتحقيق البنية التحتية المستدامة من خلال استخدام الأحمال الفعالة وأنظمة المراقبة الذكية، واستغلال أقصى أداء الطاقة وتقليل مصاريف التشغيل، وزيادة قيمة المساهمين من خلال إدارة استهلاك الطاقة بكفاءة وبشكل فعال ومسؤول.



- تؤثر مبادراتنا على النمو والاقتصاد الكلي لدولة الإمارات حيث قمنا بتطوير مبادرات وفرت التكاليف على الحكومة ونسعى جاهدين للمساهمة في توليد الدخل في المستقبل.
- تتبع الهيئة إرشادات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية التي تضمن ظروف عمل لائقة للموظفين والمتعاقدين.



- نحن ملتزمون بالاستثمار في البنية التحتية والابتكار لضمان النمو الاقتصادي والتنموي لدولة الإمارات، من خلال دعم البحث والتطوير وتمكين الابتكار العملي والقابل للتطبيق والموجه نحو النتائج.
- بالشراكة والتعاون الفعال مع المملكة العربية السعودية، سيتم إنشاء مجموعة عمل تحت عنوان "نحو اتصال مفيد"، تركز على عدة عناصر من حيث ربط الدول غير المتصلة لدعم بنيتها التحتية. كما ندعم الصحة والرفاهية من خلال مبادرات موجهة لموظفينا ومتعاملينا. نحرص على صحة وسلامة أصحاب المصلحة من خلال وضع السياسات والإجراءات بما يتماشى مع أفضل الممارسات.



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

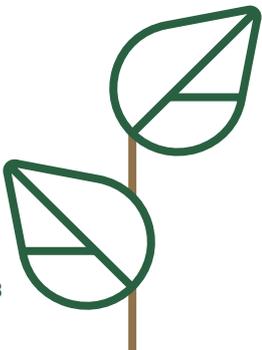
تستهدف هذه الاستراتيجية ثلاث فئات من الجمهور: الطلاب في المدارس والجامعات، وخريجي التعليم العالي والموظفين ذوي الخبرة.

استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية 2021 (بلوكتشين)

تهدف الاستراتيجية إلى الاستفادة من تقنية البلوكتشين لتحويل 50% من المعاملات الحكومية إلى منصة البلوكتشين بحلول عام 2021.

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 الإمارات القادمة عام 2071.



استراتيجية القوة الناعمة لدولة الإمارات

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تعزيز سمعة الدولة العالمية في الخارج من خلال إبراز هويتها وتراثها وثقافتها ومساهماتها في العالم التي لها أربعة أهداف رئيسية وست محاور.

استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي

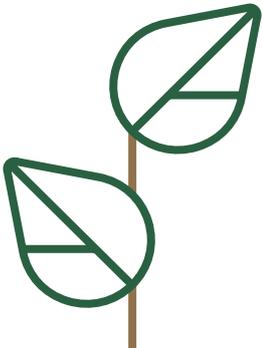
تعد الاستراتيجية الأولى من نوعها في المنطقة والعالم وستشهد استثماراً في أحدث تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي لتعزيز الأداء الحكومي وكفاءته.

السياسة الوطنية لتمكين ذوي الهمم

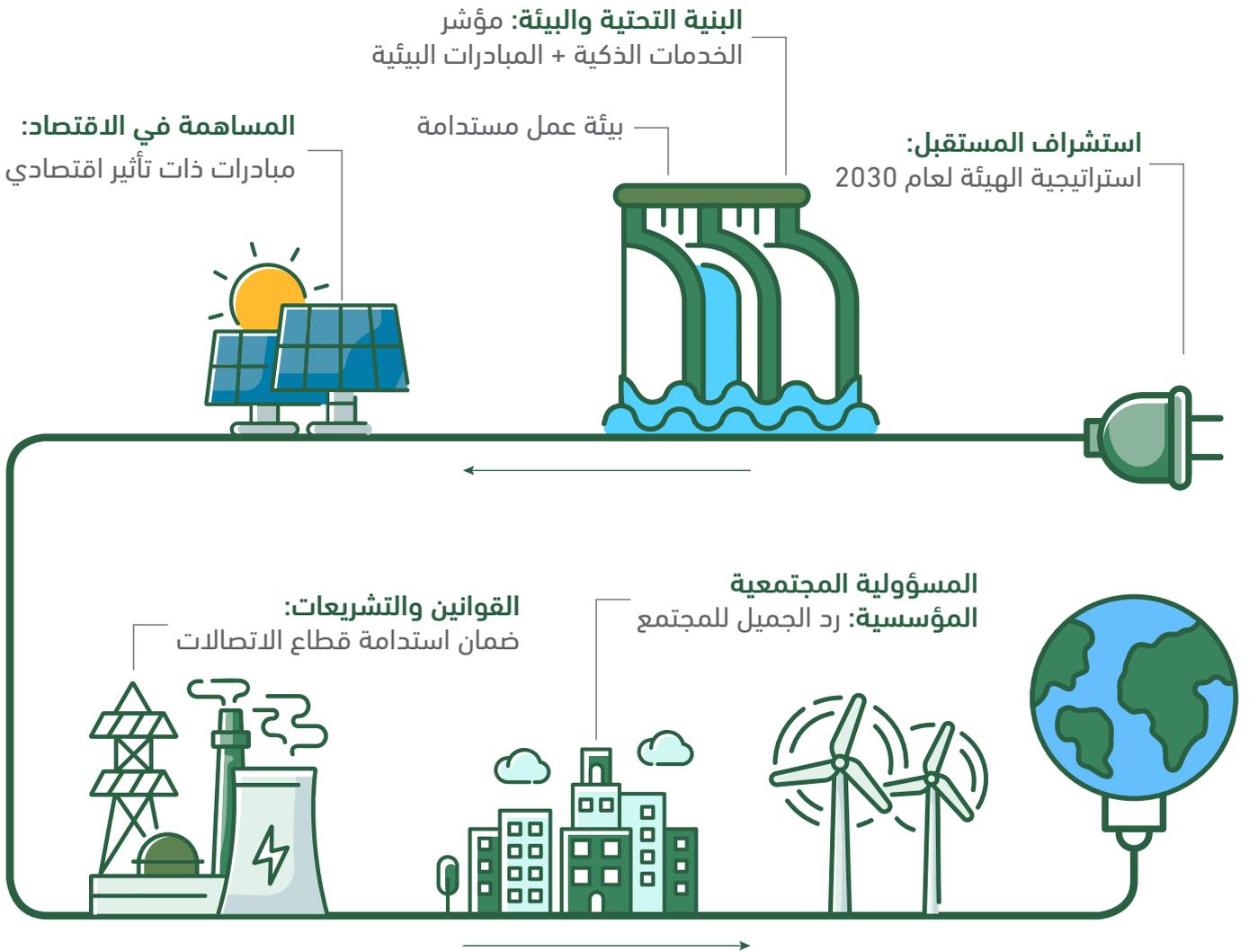
تهدف السياسة إلى خلق مجتمع شامل لهم ولأسرهم، من خلال الخدمات والمرافق التي تلبى احتياجاتهم، وتستند السياسة إلى ست محاور.

استراتيجية الإمارات للتورة الصناعية الرابعة

تهدف استراتيجية الإمارات للتورة الصناعية الرابعة إلى تعزيز مكانة الإمارات كمركز عالمي للتورة الصناعية الرابعة وزيادة مساهمتها في الاقتصاد الوطني من خلال دفع الابتكار والتقنيات المستقبلية.



رحلة الاستدامة في الهيئة



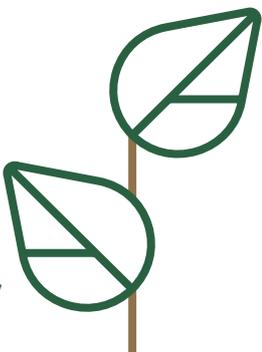
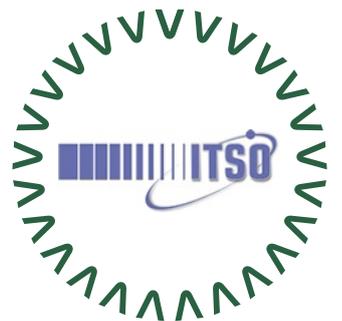
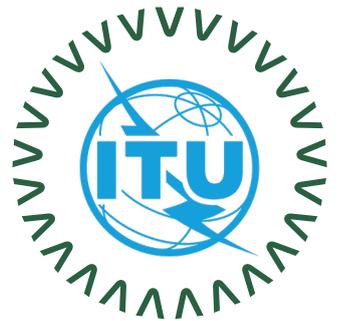
التزامنا تجاه مجتمعنا

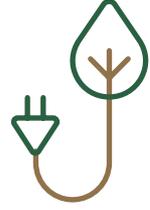
- تلتزم الهيئة برد الجميل للمجتمع. تماشياً مع إحدى قيمنا الأساسية، نسعى جاهدين لتعزيز وتحسين جودة حياة الناس وسعادتهم بالإضافة إلى ضمان استدامة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأجيال القادمة. نحن شركاء مع الحكومات والمؤسسات المختلفة في دعم مجموعة من المبادرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.
- نهدف إلى إحداث فرق ودعم القدرات الوطنية في دولة الإمارات لتحقيق رؤيتنا في جعل الإمارات دولة رائدة عالمياً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

نستمع إلى أصحاب المصلحة

فئة أصحاب المصلحة	طريقة وتكرار التواصل	الأثر والتغذية الراجعة
 <p>الحكومة والهيئات التنظيمية</p>	<ul style="list-style-type: none"> • لقاء دوري مع مكتب رئاسة الوزراء. • تقارير سنوية من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، ووزارة المالية، وديوان المحاسبة. • اجتماعات دورية مع الحكومات الاتحادية والمحلية. • المراجعة الدورية من مكتب إدارة المشاريع وديوان المحاسبة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوكمة والامتثال. • المواءمة الاستراتيجية.
 <p>المجتمع المحلي</p>	<ul style="list-style-type: none"> • برنامج بعثة وصندوق تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. • جلسات وورش عمل توعوية منتظمة. • الأحداث الثقافية والاجتماعية. • استشارات حول القوانين والتشريعات الجديدة. 	<ul style="list-style-type: none"> • بناء القدرات الوطنية. • دعم الشباب والمجتمع من خلال المبادرات. • رفع الوعي حول الاستدامة.
 <p>المنظمات الدولية</p>	<ul style="list-style-type: none"> • المشاركة في الاجتماعات الدورية للاتحاد الدولي للاتصالات. • رئيس ونائب رئيس وعضو ومقررة عدة مجموعات ولجان. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز مكانة الدولة الرائدة في المحافل الدولية. • تعزيز مساهمة الدولة في عمل وأهداف وتطلعات الاتحاد الدولي للاتصالات. • المشاركة بفعالية في أنشطة وفعاليات الاتحاد الدولي. للاتصالات واستضافة الفعاليات والمؤتمرات الرئيسية.

عضويات TDRA

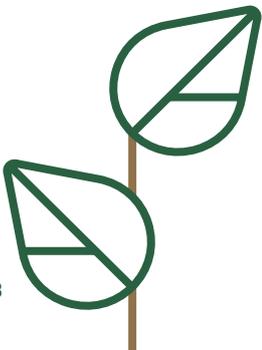




بيئة عمل مستدامة

تسعى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بصورة مستمرة لتوفير بيئة عمل إيجابية لموظفيها تشجعهم وتمكنهم من أداء مهامهم بطريقة سليمة ومبتكرة وتحفز الموظفين على التطوير وتحقيق تطلعاتهم من خلال إشراكهم بالدورات التدريبية التي تمكنهم من أداء مهامهم الوظيفية بأعلى جودة وتحرص دائماً على التواصل مع أفضل المواهب الوطنية والدولية.

كما تدعم الهيئة مبادرة التوطين التي تتبناها حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، وتسعى أيضاً لضمان تطويرهم بشكل مستمر من خلال تعزيز وتحسين قدراتهم. ومن الجدير بالذكر في هذا الشأن، إن الهيئة تبدي اهتماماً وتركيزاً مكثفاً بتوظيف وتطوير مواطني الدولة، وتعيينهم في مختلف الفئات الوظيفية، مما يؤكد دعمنا لمبادرة التوطين المطبقة حيث بلغت نسبة التوطين في عام 2020 = 88.22%



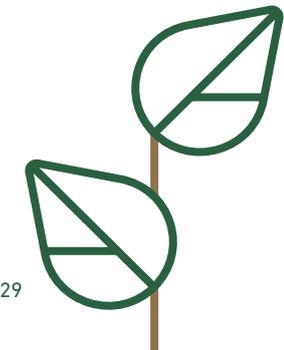
تعزيز سعادة الموظفين

نؤمن في الهيئة بأهمية إسعاد الموظفين ونضعها على رأس ضمن أولوياتنا، لأنهم يساهمون في ضمان نجاح الهيئة وكفاءتها وتميزها على الدوام وتحرص الهيئة دائماً على تعزيز سعادة موظفيها وخلق جو إيجابي في بيئة العمل من خلال التعاون والثقة والمحبة، والتي تسهم في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتنمية اهتمامهم بشؤون بعضهم البعض وتحفيزهم على التفوق في عملهم، وبالتالي زيادة فرصهم في الارتقاء بمسيرتهم الوظيفية.

تعمل الهيئة على تنفيذ المفاهيم والممارسات المتعلقة بسعادة المتعاملين والموظفين وتلبية رؤية الدولة كما هو موضح في مؤشر السعادة الوطني.

امتيازات الموظفين

تحرص الهيئة دائماً على تميز موظفيها وتبني أعلى معايير السعادة والرضا الوظيفي، حيث تحرص الهيئة على مكافأة الموظفين المجتهدين بعدل وسخاء، كل بحسب أدائه ولتحقيق ذلك يتم تقييم أداء الموظفين في نهاية كل عام بحسب الاهداف التي توضع بداية العام ويتم مكافأتهم بحسب درجة تقييم الأداء، بالإضافة إلى أنه تم تشكيل لجنة للاطلاع على تقييم الاداء للحاصلين على تقييم يفوق التوقعات (4) واستثنائي (5) وذلك لتحقيق العدل والمساواة. بالإضافة إلى امتيازات عديدة تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وللحفاظ على الكوادر الوطنية في الهيئة.



صحة الموظفين وسلامتهم

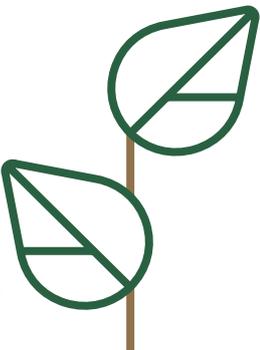
تعد ثقافة الصحة والسلامة والبيئة في الهيئة نهجاً نموذجياً لدمج معايير الجودة والصحة والسلامة والبيئة في الأنظمة الإدارية المتكاملة، بما يتماشى مع مواصفة الآيزو 9001 ، والآيزو 14001، ومواصفة (OHSAS 18001) لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية وبالإضافة إلى .BSI flex 45004.

وتم إصدار دليل الصحة والسلامة في الهيئة استناداً للدليل الاسترشادي للصحة والسلامة المهنية في الحكومة الاتحادية، كما قامت الهيئة بتطبيق نهج معتمد لإدارة المخاطر على مستوى الهيئة وقطاعاتها وإدارتها، مع الأخذ بالاعتبار دمج نتائج هذا النهج في نظامها لإدارة الصحة والسلامة المهنية، وتم عمل نظام إدارة الجودة ISOROBOT يتضمن تحديد المخاطر وتقييمها.

التوازن بين الجنسين وتمكين المرأة

تسعى الهيئة دائماً إلى تمكين المرأة ومساواتها بالرجل وإشراكها في جميع المجالات التي تمكنها من إظهار مواهبها وإبراز دورها في الهيئة، حيث تم إنشاء لجنة حواء المسؤولة عن تلبية احتياجات الموظفين وتزويدهم بالدعم المطلوب.

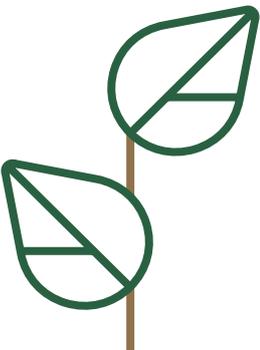
تبذل لجنة حواء جهوداً كبيرة لتعزيز دور المرأة في الهيئة، من خلال إطلاق مبادرات مختلفة وتنظيم العديد من ورش العمل التوعوية. كما تقدم لجنة حواء الدعم والمساندة لموظفات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية وتلبي احتياجاتهن، بالإضافة إلى تطوير مهاراتهم المهنية والثقافية والمجتمعية.



كفاءات بمستوى عالمي وبناء القدرات الداخلية

تسعى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية جاهدة إلى تميز موظفيها بالتنوع والمرونة لمواكبة التطور السريع لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذلك تهدف إلى تدريب وبناء القدرات الداخلية للموظفين في مختلف المجالات وإعدادهم للوظائف المستقبلية.

وتلتزم الهيئة أيضاً باستقطاب مختلف الأفراد لشغل المناصب التي تتطلب مؤهلات عالية في مختلف المجالات، حيث لدى الهيئة مجموعة متنوعة وواسعة من المهارات والمواهب، كما اتخذت الهيئة الإجراءات الاستراتيجية لتوفير فرص التدريب والتطوير، بهدف صقل مهارات الموظفين وتعزيز مساراتهم الوظيفية.



البوابة الرسمية لدولة الإمارات

يقدم عنوان النطاق للبوابة (u.ae) آلية مبتكرة للوصول لجمهور المتعاملين ويجسد معنى الابتكار وتوجيهات القيادة الرشيدة باعتماد ثقافة الإبداع لتأكيد ريادة الدولة وسعادة المجتمع، كما يمثل النطاق عنصر البساطة وسهولة التذكر، ويعبّر عن محوريتة الإنسان في اهتمامات الحكومة بمختلف مشاريعها وبرامجها وخطتها المستقبلية، كونه الهدف والغاية والرهان، بمعان واسعة تتجسد فيه قيم المشاركة والتسامح والسلام والرفاهية والسعادة وجودة الحياة والتنمية المستدامة.

المرحلة 1 - الميزات

				
الدفعات	التنبيهات	معلومات	فيزا	التوطين

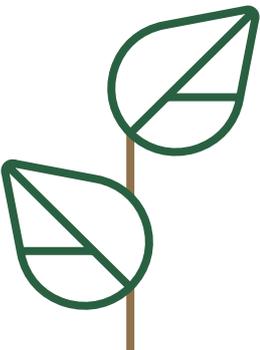
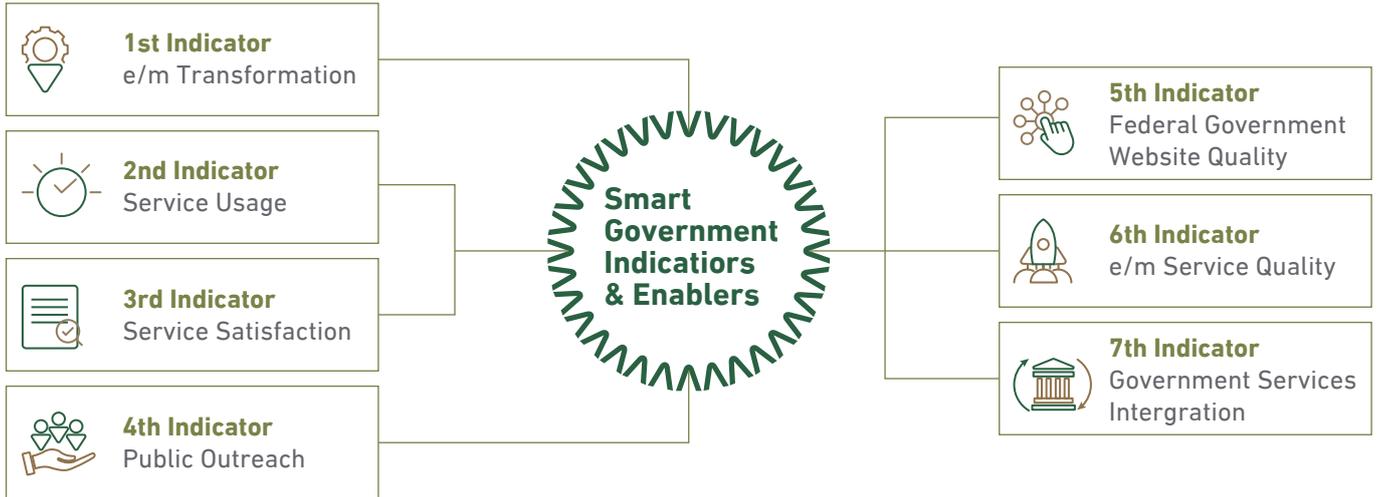
المرحلة 1 - الخدمات

الدفعات	الوثائق	القيادة	الهوية
 <ul style="list-style-type: none"> • دفع فاتورة الكهرباء والمياه • دفع المخالفات المرورية • دفع فواتير الاتصالات ودو • دفع رسوم المواقف • دفع تأمين المركبة • دفع قيمة تعبئة الوقود في محطات ادنوك 	 <ul style="list-style-type: none"> • تصديق الأوراق الرسمية • توثيق الطرد والمحركات • تصديق على المحركات الرسمية • معادلة وتصديق الشهادات الدراسية 	 <ul style="list-style-type: none"> • اصدار وتجديد رخصة القيادة • اصدار وتجديد ملكية مركبة • اصدار تقرير حادث • دفع مخالفات • دفع رسوم المواقف • دفع تأمين مركبة 	 <ul style="list-style-type: none"> • اصدار وتجديد الهوية • اصدار وتجديد جواز السفر • اصدار خلاصه القيد
الصحة	التوطين	فيزا	
 <ul style="list-style-type: none"> • الفحص الطبي • حجز موعد طبي 	 <ul style="list-style-type: none"> • طلب منحه وبعثة دراسية • طلب وظيفة على منصة التوطين 	 <ul style="list-style-type: none"> • اصدار وتجديد عقد عمل • اصدار وتجديد الإقامة • اصدار وتجديد تصريح عمل 	

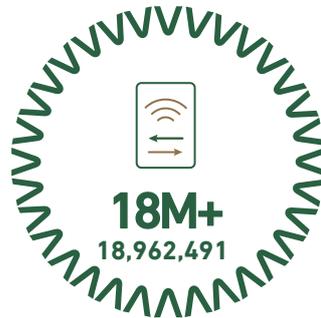
الرشاقة المؤسسية

وبهدف رفع كفاءة وفعالية البوابة الرسمية تم تطويرها باستخدام منصة سايتكور من خلال آلية تضمن توظيف كافة الحلول الرقمية المتاحة في البوابة في تطوير البوابات الوطنية الأخرى مما عمل كمسرع لعملية تطوير المنصات الرقمية الوطنية ووفر كلفة التطوير علاوة على بناء خبرات داخلية موحدة بهدف الاستفادة المتبادلة والإطلاق.

MGOV ENABLERS 7



SERVICES DIGITIZATION ROI



Number of Online Transactions



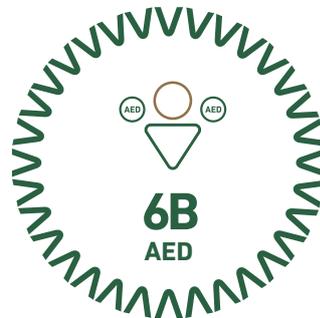
Number of Services



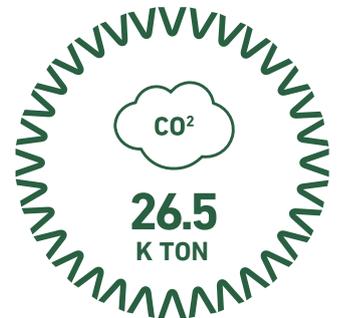
Number of Entities



Savings on Government



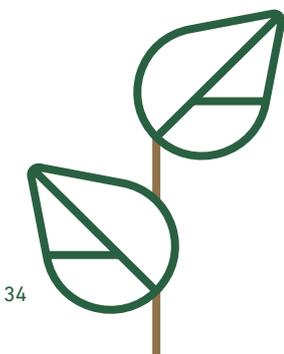
Customer Savings



CO² Saving



Time Saving on Forenment



هاكاثون الإمارات

في سياق تعزيز الابتكار في الحكومة ولترسيخ ثقافة تحليل البيانات في المجتمع باستخدام التقنيات الحديثة وآليات الذكاء الاصطناعي، أجرت إدارة التطوير سلسلة من الهاكاثونات بعنوان "بيانات للسعادة وجودة الحياة" في شهر الابتكار لثلاثة أعوام متتالية كتجربة فريدة على المستوى الوطني وبالشراكة المباشرة مع الجهات الحكومية بهدف بناء حكومة قائمة على الذكاء الاصطناعي تستخدم تحليل البيانات لتحقيق أهدافها وتشكيل المستقبل. قدمت الهاكاثونات الفرصة للشباب لتسليط الضوء على مواهبهم الابداعية لحل التحديات باستخدام البيانات من المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة وتم تعزيز دور القطاع الخاص في التدريب والتوجيه، جمع الهاكاثون خلال الأعوام الثلاثة أكثر من 6000 متسابقاً، وحصيلة الهاكاثون في عام 2020 كانت 112 فكرة إبداعية قابلة للتطبيق.

SMART GOVERNMENT INITIATIVES FOR SMART LIFESTYLE



Legislations,
Strategies,
Policies &
Road Maps



Project &
,Services
Go-to-Market



Innovation,
Awareness
Capacity &
Building

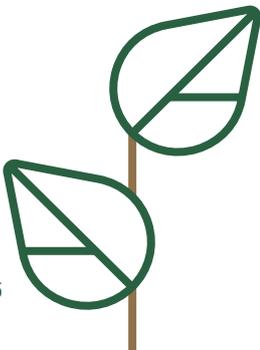


Strategic
Partnerships
& Global
Participations

Over All Impact <

A comprehensive study on the national Plan Project was done
:and the below impact was realized

- Total government savings of service Digitization is estimated •
628 Million
- Toal Customer Saving 3.4 Billion •
- The percentage of increase in the reduction of carbon •
dioxide emissions 61%
- An increase the private sector productivity •
- Increase in customer Happiness and enhancing the quality •
of life



SDGS BUZZ

As part of involving the community towards the national agenda, the Department has developed the SDGs Buzz platform based on an innovative idea that allows the public from the government/ private sector and the community to publicize their efforts to achieve UAE's Sustainable Development Goals under a central platform. Public input is therefore subject to approval by the National Committee on Sustainable Development Goals to ensure the reliability of published content. Upon approval, inputs are made available for all to access and reuse on government and private digital platforms through an embed code similar to YouTube's, without the need for any programming. The platform contributed to the dissemination of knowledge in the field of sustainable development goals and thus .community happiness and well-being

USER EXPERIENCE LAB

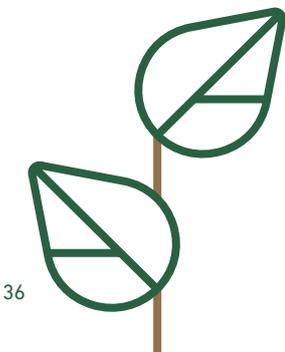
The User Experience Lab, is the first of its kind in the UAE government, to help develop the digital presence of government entities on the web, smartphone or on service booths. Advance global methodologies are being implemented to ensure that websites and smart applications take into account the characteristics of users and meet the needs of enterprises to .access services to the highest levels of ease and usability



Entities Engaged



UX Studies Conducted



PROACTIVE BUNDLES SERVICES

Basher offers a unique digital experience to explore the market, register your business and get approvals and business documents for doing business in simple steps, allowing investors to begin running their business .immediately within minutes

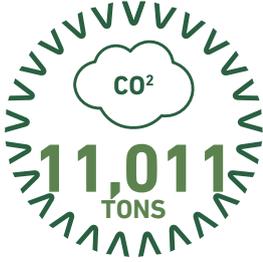


:More than

proactive services 15 •

participating parties 60 •

More than 182 conections between the •
systems of different entities



Reduction of CO²



Saved Employees Time



Customer Time Saving



Government Saving

Won his Highness Sheikh Salem Al-Ali
2019 Al-Sabah Informatics Award

مقارنة بين الوضع التقليدي و باقة باشر الاجراء التقليدي

لا يوجد	عدد الزيارات	أكثر من 10 زيارات
غير مطلوب لأول سنة	توفير وقت	نعم
بدون أوراق	تكرار الوثائق	أكثر من 30 وثيقة
95%	دقة البيانات	60%
15 دقيقة	المدة الزمنية	5 إلى 8 أيام
غير مطلوب	حضور شخصي للتوقيع	نعم

NBB provides UAE newborn babies with five services by one application to be submitted online. A UAE citizen can get for his/her newborn baby birth certificate, ID card, passport, and add him/her to the family book and population register.



Visit 1 <	Visits 7
Payment 1 <	Payments 3
Accurate Data <	Inaccurate Data
Documents 0 <	Documents 15
Paperless <	Copies 24

BEST GOVERNMENT JOINT SERVICE AWARD IN 2019



Available across



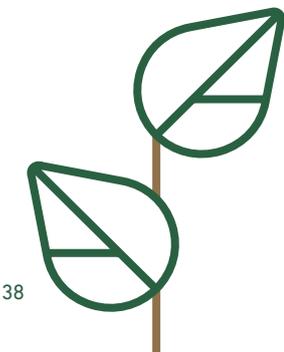
Applications submitted



Offering the service



Overall process time average





Innovation Capacity Building & CENTRE OF DIGITAL INOVATION ((CODI

CoDI is a stimulating environment for innovation, research and exploration of new methods of developing and delivering smart government services, .as well as providing a central collaboration platform

CoDI icludes a comprehensive lab to ensure the quality of smart .government services



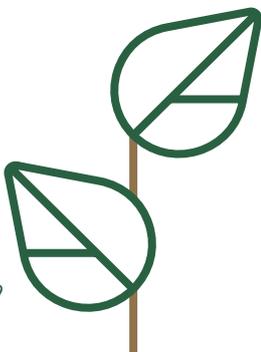
20,000+

Knowledge Seekers
GiNi Certification



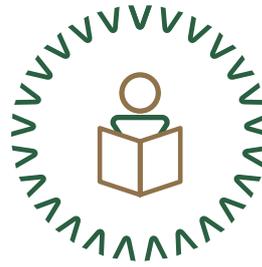
53+

Countries
ITU Innovation Global
Challenge Winner 2019:
Capacity Building





Robots Assembled



Students Train



Artificial Intelligence Program



Entrepreneurship Ideas



International Participants

The TRA Innovation Camp is help in various Emirates to ensure the largest number of participants from the age of 6 to 17 years of age from boys and girls for the camp for 5 days each group, and is the embodimet of the authority's commitment to its comunity responsibilities towards Emirati students, by providing them with the necessary skills related to the smart city, safe use of technology and social networking, design and arts, creativity and future industry, building positive skills, volunteering, .community service, and other activities

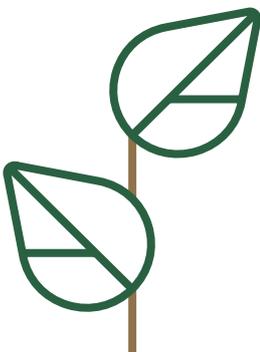


The camp has successfully trained more than 10,000 Emirati students from all seven Emirates



Summer Camp Customer Happiness

Target Audience: Parents & Guardians



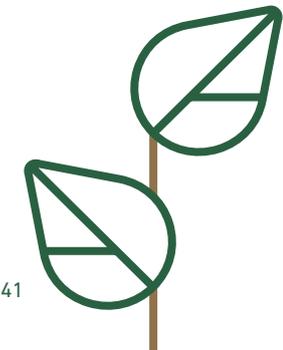
الشبكة الإلكترونية الاتحادية والرابط الحكومي للخدمات

انطلاقاً من دورها في دعم الجهات الحكومية نحو التحول الذكي، عملت الهيئة على تجهيز البنية التحتية اللازمة لتكامل مستدام للخدمات الحكومية من خلال شبكة إلكترونية على المستوى الاتحادي - الشبكة الإلكترونية الاتحادية - لربط أكثر من 50 جهة حكومية. توفر هذه الشبكة متطلبات الربط الشبكي الآمن بين الجهات الحكومية على المستويين الاتحادي والمحلي، بحيث تستطيع الجهة الحكومية المرتبطة بالشبكة الاتحادية نشر خدماتها للجهات الحكومية الأخرى أو الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة من جهة حكومية أخرى مرتبطة بالشبكة. كذلك تم تجهيز البنية التحتية للتعامل مع الحالات الطارئة من خلال توفير المواقع الريفية للعمل بشكل تلقائي أو العمل بشكل متصل مع المواقع الأخرى، وذلك لضمان استمرارية التشغيل وتوافر الخدمات الحكومية على مدار الساعة. وقد وصل عدد الجهات المرتبطة بالشبكة الاتحادية 97 جهة حتى نهاية عام 2020.

حوسبة سحابية بكفاءة عالية

فيما يتعلق بالبنية التحتية التقنية، قامت الهيئة بتوفير منصة عالية الأداء وآمنة لخدمات البنية التحتية السحابية تحوي على موارد حوسبة وتخزين جاهزة وقابلة للنمو حسب الحاجة. وبالإضافة إلى تحقيق وفر مالي كبير ناتج عن الانخفاض في تكلفة وسعر الوحدة اعتماداً على مبدأ وفورات الحجم، فإن أتمتة الخدمة السحابية بحيث تكون جاهزة ومتوفرة عند الطلب، من شأنه دعم جهود المؤسسات الحكومية في مجال الابتكار من خلال سرعة إطلاق الخدمات التقنية المبتكرة واللاحق بموعد التسليم دون الحاجة لإضاعة الوقت مع خدمات لوجستية متعلقة بأجهزة وعتاد او مساحات تخزين واستضافة.

وتشكل المنصة ممكن رئيسي لتقديم الخدمات الحكومية ودعم البنية التحتية الاتحادية من خلال توفير بنية تحتية افتراضية آمنة. ومن خلال هذه المنصة المؤتمتة تستطيع الجهات الاتحادية المستهلكة للخدمة الوصول إلى مجموعة من موارد الحوسبة والتخزين الجاهزة حسب الطلب واستكمال ضبطها وإعدادها لإطلاق التطبيقات في زمن قياسي، وقد كان لذلك بالغ الأثر بالنسبة للجهات في تقليص زمن جهوزية البنية التحتية - من أشهر الى بضع ساعات - وتقليص الفترة اللازمة لإطلاق التطبيقات.

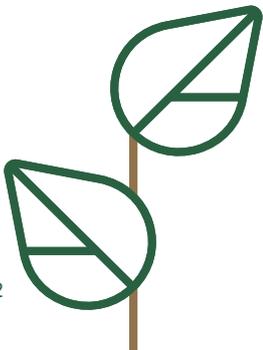




إدارة شؤون تطوير التكنولوجيا

مشاريع 2020

إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	مقارنة جودة شبكات وخدمات الهواتف المتحركة والذكية
إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	إنشاء مركز الشبكات لقطاع الاتصالات
إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	برنامج التحليل المتقدم للبيانات
ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة	12	شهادات عدم الممانعة لخدمات الأراضي
إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	ترخيص الشركات والعاملين في قطاع الاتصالات
اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغيّر المناخ وآثاره	13	وضع الأطر العامة ذات العلاقة بالتقنيات الخضراء
تعزيز النمو الاقتصادي المفرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع	8	تطوير أنظمة التحقق من هوية المتصلين (كاشف)
إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	سياسة تسجيل شركات المسح الميداني لشبكات الهواتف المتحركة
إقامة بُنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع، وتشجيع الابتكار	9	منصات اختيار أجهزة الأمن والسلامة (المختبر الوطني لاعتماد النوعية)



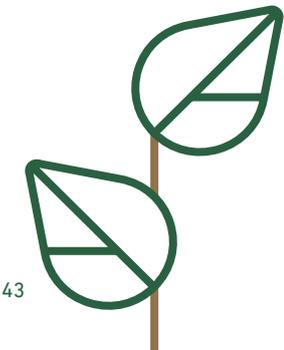


إدارة الطيف الترددية - 2020

مبادرة البث التوجيهي في مراكز المسح

نتائج وآثار المبادرات

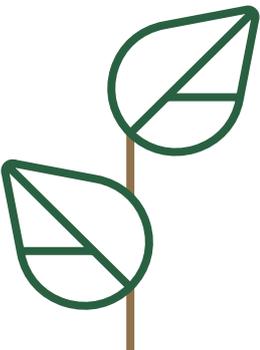
01	أكثر من (٢٢) مليون شخص استفاد من مبادرة البث التوجيهي في مراكز المسح الوطنية.
02	توفير أكثر من مليون ونصف ساعة على المراجعين للمراكز.
03	تقليل التواصل المباشر بين مرتادي مراكز المسح الوطنية لإجراء فحص كوفيد ١٩ وبين الموظفين والمتطوعين العاملين بها.
04	توفير ما يقارب مليون ساعة عمل يقضيها الموظفين والمتطوعين لتوجيه مرتادي مراكز المسح الوطنية.
05	نخفيف الأعباء على الموظفين والمتطوعين من خلال توعية المراجعين بجميع المتطلبات من خلال البث قبل وصولهم إلى نقطة المسح





استمرارية أعمال إدارة الطيف الترددي

01	حافظت إدارة الطيف الترددي على استمرارية أعمالها بنسبة 100% خلال جائحة كوفيد 19 بما في ذلك فترد العمل عن بعد
02	تفعيل مبادرة (اعتماد) و هي عبارة عن نظام بديل للموافقات الأمنية على طلبات مستخدمي الطيف الترددي و هو ما ساهم في استمرارية خدمة إصدار تصاريح الطيف الترددي بكفاءة عالية .
03	إصدار 16,130 تردد لاسلكي لمختلف القطاعات في الدولة خلال عام 2020
04	القدرة على تغطية جميع المتطلبات الإضافية المستلمة من الجهات الحكومية و الشركات و المتعاملين للحد من آثار جائحة كوفيد 19
05	حل 132 تداخل ضار تسبب في تشويش أو إيقاف أعمال بعض قطاعات الدولة خلال جائحة كوفيد 19 مما ساهم في استمرارية أعمال هذه القطاعات و الحفاظ على جودة الحياة في الدولة.





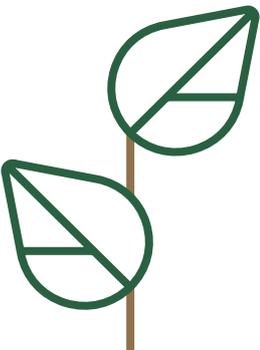
قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بالدولة

جاهزية قطاع الاتصالات للمستقبل:

إطلاق التكنولوجيا المستقبلية في الدولة	01
جودة و تطوير البنية التحتية للاتصالات	02
جاهزية قطاع الاتصالات للمخاطر المستقبلية	03

أبرز المشاريع:

إطلاق الاستراتيجية الوطنية للجيل الخامس و ما بعدها	01
تشغيل أنظمة الجيل الخامس من قبل المشغلين و تعتبر الأولى في المنطقة	02
إطلاق خطة استشراف مستقبل الطيف الترددي	03
تخصيص نطاق ترددي جديد لخدمة الواي فاي 6G Wifi	04
تحديث الخطة الوطنية للطيف الترددي 2016 و 2020	05
إصدار اللوائح التنظيمية الخاصة بالخدمات الراديوية	06
تنظيم خدمات انترنت الأشياء في الدولة	07



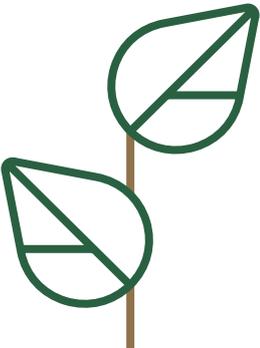


إطلاق التكنولوجيا المستقبلية في الدولة أهم مخرجات المشاريع :

01	استشراف مستقبل قطاع الاتصالات بالدولة وفق التوجهات المستقبلية لتكنولوجيا الاتصالات في العالم ومتطلبات السوق وأنماط الحياة المتغيرة. والحياة الذكية والمتصلة.
02	التخطيط لتسهيل و تسريع دخول التكنولوجيا المستقبلية إلى الدولة من خلال توفير الموارد و اللوائح التنظيمية بشكل مسبق.
03	إعداد وثيقة استشراف مستقبل الطيف الراديوي 2020-2025 تساهم في تحديد احتياجات تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية المستقبلية.
04	إعداد سياسة الخطة الوطنية للأرقام استعداداً لتكنولوجيا انترنت الأشياء وإصدار سياسة تعنى بتنظيم خدمات انترنت الأشياء في الدولة.

جاهزية قطاع الاتصالات للمستقبل إطلاق التكنولوجيا المستقبلية في الدولة:

01	رفع جاهزية قطاع الاتصالات بالدولة لدخول عصر الثورة الصناعية الرابعة وتطبيق استراتيجية الدولة للذكاء الاصطناعي ودعم توجه الدولة نحو المدن الذكية وانترنت الأشياء ومركبات ذاتية القيادة و الطائرات الروبوتية وبما يمكن من التعامل مع التدفقات الهائلة للبيانات بين الآلات M2M وانترنت الأشياء .
02	الإمارات الأولى عربياً وإقليمياً والمركز الرابع عالمياً في إطلاق وتشغيل خدمات الجيل الخامس للاتصالات.
03	من المتوقع أن يشهد الناتج المحلي نمواً ملحوظاً بسبب الزيادة الناتجة عن خدمات انترنت الأشياء و التي ستتراوح بين 288-380 مليون دولار.
04	تحسين إدارة البيانات والبنى التحتية في قطاع الاتصالات بنسبة لا تقل عن 5% والتي ستساهم في تعزيز وجذ الاستثمار في التكنولوجيا.
05	الإمارات في المركز التاسع عالمياً في مؤشر الجاهزية للمستقبل ضمن التقارير الصادرة من منتدى الاقتصاد العالمي.



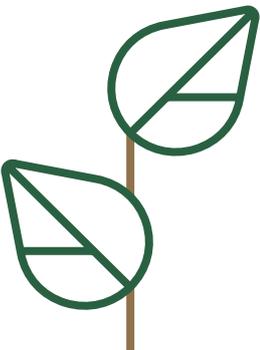


جاهزية قطاع الاتصالات للمستقبل أبرز المشاريع:

01	سياسة السيل الرقمي وسياسة الخدمات الشمولية.
02	سياسة المشاركة في البنية التحتية.
03	دليل المواصفات للتصميم غرف الاتصالات الداخلية.
04	المسوحات الميدانية الوطنية لمقارنة جود شبكات الهواتف المتحركة وخدمات الهواتف الذكية.
05	المختبر الوطني لاعتماد النوعية و اطلاق منصة المختبر الإلكترونية وتفتيش شوق أجهزة الاتصالات في الدولة.
06	سياسات وخدمات اعتماد النوعية وسياسة بيع شرائح الهاتف المتحرك.
07	المسوحات الميدانية للإشعاعات غير المؤينة في الدولة.
08	الاجراءات التنظيمية بشأن الدخول إلى الأراضي العامة في الدولة.

جودة وتطوير البنية التحتية للاتصالات - أهم مخرجات المشاريع:

01	تمكين مشغل خدمات الهاتف من استخدام البنية التحتية للمشغل الآخر ، وبالتالي توفير خيارات أكثر أمام المشتركين وإدخال المنافسة في خدمة الإنترنت الثابت .
02	ضمان حصول المستهلكين في جميع أنحاء الدولة على نفس الخدمات بنفس السعر و بنفس الجودة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي من خلال تطبيق سياسة الخدمات الشمولية.
03	تحديث إجراءات بناء أبراج تقوية الارسال و بالاضافة إلى إصدار دليل موحد لمواصفات غرف الاتصالات الداخلية ساهمت في الحد من الهدر في الأراضي العامة و خفض التكاليف المتعلقة بغرف الاتصالات في المباني العامة.
04	التأكد من جودة و استمرارية أعمال خدمات الاتصالات من خلال مراقبة جودة شبكات الهواتف المتحركة وخدمات الهواتف الذكية و الحد من التداخلات الضارة التي تؤدي إلى انقطاع الخدمة.
05	فحص ما لا يقل عن 2000 جهاز سنوياً عن طريق كوادر وطنية متخصصة فنياً تقنياً في المختبر الوطني لفحص أجهزة الاتصالات بكافة أنواعها و إجراء حملات تفتيشية واسعة في الدولة على المنشآت التجارية و المواقع الإلكترونية فعلى سبيل المثال تم إزالة أكثر من 5600 جهاز اتصالات مخالف من المواقع الإلكترونية.



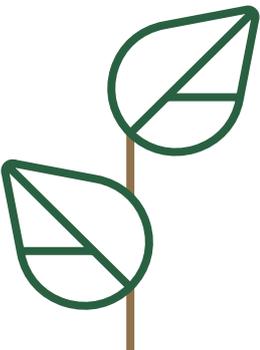


جودة وتطوير البنية التحتية للاتصالات أبرز الآثار والنتائج على قطاع الاتصالات بالدولة:

01	30 ألف مشترك جديد في خدمات الاتصالات استفاد من سياسة السيل الرقمي منذ إطلاقها في عام 2015 وكذلك سياسة المشاركة في البنية التحتية السالبة.
02	تغطية شبكة الهاتف المتحرك للدولة بنسبة 100% بالإضافة إلى تغطية شبكة الألياف الضوئية جميع مناطق الدولة بحيث يصبح كل شي متصل .
03	بناء أبراج تقوية الارسال و الذي ساهم ذلك في توفير مساحة 163,05 كيلومترأي ما يعادل مساحة 23 ملعب كرة قدم مع خفض تكاليف البناء بنسبة تقارب 30%.
04	الحد من الممارسات العشوائية و غير القانونية في بيع شرائح الهاتف المتحرك وأجهزة الاتصالات غير المعتمدة والآثار السلبية المترتبة عليها مثل عمليات النصب والاصتال.

جاهزية قطاع الاتصالات للمستقبل - أبرز المشاريع:

01	خط الدفاع الإلكتروني الأول.
02	إعداد خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات وانشاء مراكز التحكم والسيطرة في أوقات الطوارئ.
03	سلسلة تمارين صدى البرق و التدقيق على جاهزية قطاع الاتصالات في أوقات الطوارئ.
04	خطة انقطاع الكابيل البحرية .
05	منظومة الإنذار المبكر.
06	مبادرة trustee.



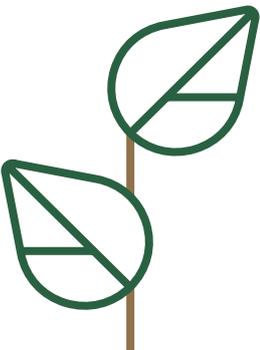


جاهزية قطاع الاتصالات والمعلومات للمخاطر والطوارئ المستقبلية أهم مخرجات المشاريع:

01	حماية ودعم البنية التحتية الرقمية للقطاعات الحيوية في الدولة من المخاطر والهجمات السيبرانية، وخلق بيئة سيبرانية آمنة لتمكين التطور والنمو والازدهار.
02	ورفع جاهزية قطاع الاتصالات للمخاطر والطوارئ والأزمات المستقبلية من خلال حماية البنية التحتية للاتصالات والتي تعتمد عليها القطاعات الحيوية في الدولة بما يضمن استمرارية أعمال القطاع في ظل الطوارئ والمخاطر.
03	تفعيل منظومة الإنذار المبكر التي تمكن الجهات من إرسال التحذيرات للجمهور.

النتائج:

استمرار أعمال القطاعات الحيوية في الدولة خلال أزمة كوفيد 19 بكفاءة عالية بسبب استمرارية خدمات قطاع الاتصالات نتيجة الجاهزية المسبقة للقطاع تجاه المخاطر والطوارئ والأزمات المستقبلية .





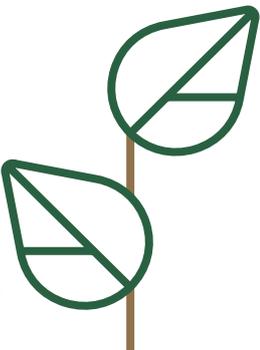
الحكومة الرقمية

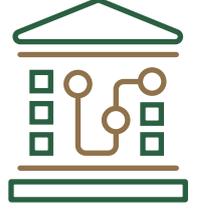
المحور الثاني – الحكومة الرقمية:

تطوير وإدارة البنية التحتية الرقمية الحكومية.	01
التحول الرقمي لخدمات حكومة الإمارات ضمن منصات حكومية متكاملة.	02
منظومة التشريعات والسياسات الداعمة للتحول الرقمي.	03

أبرز المشاريع:

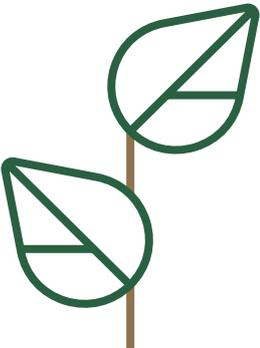
الشبكة الاتحادية FEDnet.	01
الرابط الحكومي للخدمات.	02
الهوية الرقمية.	03
البنية التحتية السحابية.	04
منصة التعاملات الرقمية.	05
مبادرة تطوير نظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين.	06
البوابة الحكومية للاتصال بالانترنت عالي الأداء.	07





أهم مخرجات المشاريع :

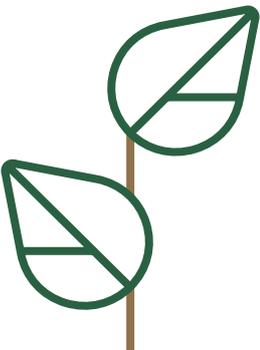
01	ربط الخدمات والبيانات الحكومية من خلال الشبكة الاتحادية FEDnet بهدف تبادل البيانات بين الخدمات الحكومية بشكل آمن.
02	توفر شبكة الاتحادية بنية تحتية سحابية افتراضية آمنة تتميز بإتاحة عالية وقابلة للتشغيل البيئي وقابلة للتوسع ومستويات عالية من الامتاجية وسهولة الإدارة ومركزية التخزين والنسخ الاحتياطية بالإضافة إلى سرعة تشغيل عالية.
03	يتيح الرابط القومي للخدمات للجهات الحكومية وتبادل البيانات بانسيابية بين انظمتها المختلفة وتمكين الجهات الحكومية من تقديم خدماتها بشكل مترابط ومتكامل.
04	الهوية الرقمية للمواطنين والمقيمين والزوار تعمل كمنظومة واحدة على المستويين الاتحادي والمحلي.
05	الهوية الرقمية تمكن المستخدمين طلب إصدار رقمي للوثاق الصادرة لهم واستخدامها للوصول إلى الخدمات وهو ما يشكل خطوة مهمة في مسيرة العمل الوطني المشترك لتأسيس بنية لتطور المدن الذكية وازدهار الأعمال وترسيخ دعائم الاقتصاد الرقمي الآمن.
06	تقوم منصة التعاملات الرقمية على أسس الخصوصية و الثقة وامن المعلومات واللامركزية بالبيانات.
07	إطلاق تطبيق (المحفظة الرقمية) الذي يهدف إلى تحويل المستندات الرسمية إلى شهادات رقمية مؤثرة ومعتمدة.
08	يستطيع كل شخص إدارة بياناته بنفسه و تخزينها في محفظته الرقمية الخاصة به وإنجاز معاملاته بالأخص خدمات القطاع الخاصه به وانجاز معاملاته بالأخص خدمات القطاع الخاص بدرجة عالية من الأمان.
09	إطلاق منصة إدارة علاقات العملاء الوطني تتصل ب 171 منصة مركزية واتصال وطني بالتعاون مع وزارة الموارد البشرية و التوظيف ثم الربط التقني مع 35 جهة اتحادية كما توفير العديد من القنوات للتعامل مع الجمهور وتقديم الخدمات له.
10	يجرى تطوير قاعدة وطنية لإدارة علاقات العملاء لزيادة وصول الحكومة للمعلومات المركزية عما يفصله المواطنون والمقيمون وشكاويهم والمعلومات السابقة الكاملة عن تفاعلاتهم.
11	منصة إدارة علاقات العملاء تحتوي على خاصية تحليل المشاعر في قنوات التواصل الاجتماعي الموجهة إلى الجهات الاتحادية وتوفر هذه الخاصية للجهات قراءات حقيقية لبناء القرارات المناسبة وفهم الانطباع العام عن الخدمات المقدمة من قبل الجهة.
12	توفير خدم انترنت عالي الأداء لأكثر 35 جهة اتحادية من خلال البوابة الحكومية للاتصال بالإنترنت عال الأداء.

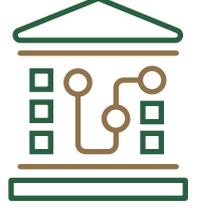




تطوير وإدارة البنية التحتية الرقمية والحكومية أبرز الآثار والنتائج:

01	خفض النفقات الحكومية عموماً من خلال دمج الخدمات الحكومية المشتركة عن طرق الشبكة الاتحادية (FEDnet) وتقديمها من منصة واحدة وتقليص عدد الشبكات الحكومية المرتبطة بالإنترنت إلى شبكة واحدة تستوعب الجميع.
02	الرابط الحكومي للخدمات يخدم حاجة المتعامل في الحصول على خدمات الحكومة من دون الاضطرار للانتقال من جهة إلى أخرى.
03	الهوية الرقمية تمكين المستخدمين من الوصول إلى العديد من الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات دون الحاجة إلى تكرار تسليم المستندات الثبوتية و إجراءات التعريف الشخصي.
04	الهوية الرقمية توفر الوقت والجهد و التكلفة على المتعاملين و تحسن تجربة المتعامل، والسماح لهم بالتوقيع على الوثائق و توثيقها رقمياً.
05	توفير 30 مليون درهم من خلال شراكة مشروع الهيئة الوطنية على المستوى الاتحادي والمحلي بين الهيئة ومكتب دبي الذكية وهيئة أبوظبي الرقمية ويتم حالياً تقديم أكثر من 6000 خدمة باستخدام الهوية الرقمية.
06	استقطاب آراء و ملاحظات المتعاملين من المواطنين و المقيمين بما في ذلك الاستفسارات و الشكر و الثناء من خلال منصة إدارة علاقات العملاء الوطنية حيث تم تسجيل 181704 تفاعل من المتعاملين مع هذه الجهات.
07	تحتوي منصة إدارة علاقات العملاء الوطنية على خاصية تحليل المشاعر قيمة إضافية في فهم مدى سعادة المتعاملين و اتخاذ القرارات المناسبة لرفع مستوياتها.
08	خدمة الإنترنت عالي الأداء حققت وفر مالي بأكثر من 35% في تكلفة خدمة الاتصال بالإنترنت على الحكومة الاتحادية.



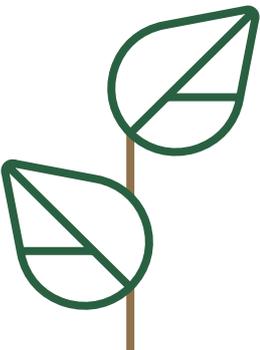


الرابط الحكومي للخدمات:

01	توفير 700 مليون درهم على الحكومة.
02	توفير 5 ملايين ساعة من وقت الموظفين.
03	انجاز 179.1 مليون معاملة.
04	توفير 1.5 مليار درهم على المتعاملين.
05	الحد من زيارات العملاء 11 مليوناً.
06	خفض 81.467 طنّاً من ثاني أكسيد الكربون.
07	حفظ 1300 شجرة.

منصة التعاملات الرقمية:

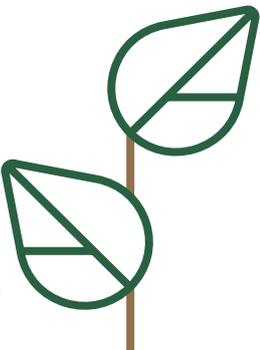
01	خفض الوثائق بمقدار 33,4 مليون وثيقة.
02	توفير أكثر من 21,9 مليون ساعة عمل.
03	توفير أكثر من 3,5 مليار درهم سنوياً.





التحول الرقمي لخدمات حكومة الإمارات ضمن منصات حكومية متكاملة أبرز المشاريع :

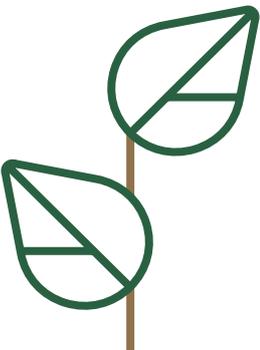
01	الخطة الوطنية للتحول الرقمي.
02	البوابة الرسمية للدولة.
03	تمكين التحول الرقمي.
04	باشر أعمالك.
05	مبروك ما ياك.
06	نموذج الإمارات لنضج الحكومة الرقمية.
07	مبادرة mLab.
08	الخطة الوطنية للمشاركة الإلكترونية.
09	بوابة البيانات المفتوحة.
10	منصة التنمية المستدامة.
11	هاكاثون الإمارات - بيانات للسعادة و جودة الحياة .
12	المختبر التفاعلي.
13	تعليمات بشأن نفاذ أصحاب الهمم إلى خدمات الاتصالات.





منظومة التشريعات والسياسات الداعمة للتحول الرقمي أبرز المشاريع :

الدليل الإرشادي لمحتوى المواقع الإلكترونية الحكومية.	01
الدليل الإرشادي لممارسة المشاركة الإلكترونية و اتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية.	02
خارطة طريق الحكومة الذكية.	03
الموجهات الإرشادية للمواقع الإلكترونية الاتحادية.	04
إطار عمل لنضج الحكومة الرقمية في دولة الإمارات.	05
الدليل الإرشادي لممكّنات الحكومة الذكية.	06
استثناء خاصة الاتصال الصوتي عبر الإنترنت.	07
الدليل الإرشادي للجهات الحكومية لطبات الحجب و رفع الحجب و حذف المحتوى من مواقع التواصل الاجتماعي.	08
سياسة نشر و تبادل البيانات.	09
إصدار مسودة إرشادات حماية المستهلك الإلكتروني.	10
إطار عمل البيانات الذكية في الدولة.	11
مسودة مشروع قانون التوقيع الإلكتروني و خدمات الثقة.	12





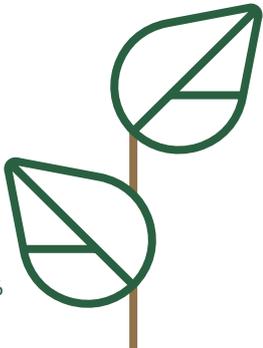
جودة الحياة الرقمية

المحور الثالث – جودة الحياة الرقمية:

01	خدمات استباقية للمتعاملين.
02	بناء القدرات الوطنية.

خدمات استباقية للمتعاملين - أبرز المشاريع:

01	تطبيق Dealers Rating.
02	مبادرة هتاف.
03	الخدمات المشتركة.
04	استديو الخدمات الوطني.
05	مبادرة تطوير نظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين.
06	مبادرة فزعة call للاستجابة للحوادث المرورية في الدولة.
07	تعزيز المنافسة في الخدمات.
08	تعزيز وحماية مصالح مستهلكي خدمات الاتصالات.
09	سياسة متطلبات مشتركي الهاتف المتحرك.
10	نقل أرقام الهاتف المتحرك و الهاتف المتحرك والهاتف الثابت والمجاني.
11	تصنيف لجودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
12	مبادرة ارتقاء لتصنيف مراكز خدمة عملاء المرخص لهم.
13	تطوير وإدارة أنظمة التحقق من هوية المتصلين (كاشف).
14	مكافحة الرسائل النصية القصيره الاحتمالية.



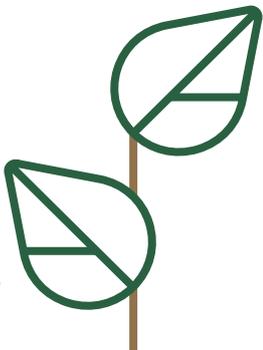


خدمات استباقية للمتعاملين أبرز الآثار والنتائج على قطاع الاتصالات بالدولة:

01	تطبيق يزود مستخدمي الطيف الترددي بمواقع منافذ بيع أجهزة الاتصالات.
02	مبادرة هتاف تمكن المكفوفين من حضور المباريات وإتاحة الفرصة لهم للاستمتاع بالتشجيع الكامل في الملعب أسوة ببقية أفراد المجتمع.
03	أصبح بإمكان المتعامل استلام التصريح البحري وتصريح الطيف الترددي من نفس المكان واختصار وقت المعاملة من أيام إلى دقائق وقد استفاد من هذه الخدمة ما يزيد عن 3000 متعامل و توفير أكثر من 10 ملايين درهم من تكلفة الخدمة.
04	استديو الخدمات الوطني يعمل على قياس مشاعر و احساس المستخدمين عن طريق الخلايا العصبية و الحسية و ردة فعل المتعامل تجاه الخدمات المقدمة.
05	مبادرة فزعة eCall تزويد المركبات بخاصية التواصل الآلي مع مركز الطوارئ في حال وقوع حادث بحيث تقوم المركبة ذاتياً بإرسال كافة المعلومات الضرورية حول الحادث.

بناء القدرات الوطنية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - أبرز المشاريع:

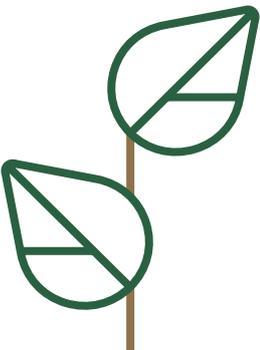
01	أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية .
02	مركز إبداع الحكومة الذكية.
03	مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار.
04	Cyberpro.
05	نظام أتمتة تسجيل براءات الاختراع.
06	مركز الإمارات والاتصالات البريطانية للابتكار.
07	شبكة العنكبوت للبحوث و التعليم.
08	مشروع تسجيل 200 براءة اختراع.
09	بعثات دراسية برنامج بعثة.
10	برنامج محمد بن راشد للتعليم الذكي.

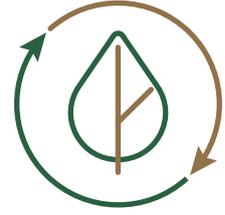




أهم مخرجات المشاريع:

01	إطلاق مركز الإبداع الرقمي عام 2013 لبناء القدرات و البحث و التطوير لتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ، حيث يشكل بيئة محفزة للابتكار و البحث و استكشاف الأساليب الجديدة لتطوير و تقديم خدمات الحكومة الرقمية الذكية.
02	إطلاق اكااديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية.
03	خلق بيئة داعمة للابتكار في مجال الاتصالات و تقنية المعلومات من خلال إطلاق مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار للأطفال من سن 6 و حتى 17 عاماً.
04	شاركت الهيئة في مشروع بناء نظام أتمتة تسجيل براءات الاختراع الذي ساهم في سرعة تسجيل و إصدار براءات الاختراع.
05	برنامج (بعثة) لدعم البحوث و التعليم في المجالات ذات العلاقة بقطاع الاتصالات و تقنية المعلومات.
06	إطلاق برنامج محمد بن راشد للتعليم الذكي لتطبيق أحدث الطرق والأجهزة و البنية التحتية في المدارس لتعزيز مخرجات قطاع التعليم.
07	إطلاق مركز اليت و الاتصالات البريطانية للابتكار وهو مركز بحثي تابع لجامعة خليفة يقوم بعمل بحوث تطبيقية في قطاع الاتصالات و تقنية المعلومات.
08	إطلاق شبكة العنكبوت للبحوث و التعليم و هي بنية تحتية تعليمية تتمثل في شبكة اتصالات خاصة تربط الجامعات بالدولة بهدف تمكين البحوث و الحوسبة الفائقة إضافة إلى توفير خدمات و منصات تعليمية لكافة الجامعات في الدولة.





استدامة مباني الهيئة

BUILDINGS PLANNING CLARITY

BM section developed its maintenance plan of buildings, equipment, resources to achieve TRA strategy in providing best services and to ensure that assets are maintained and properly use. This plan is divided into: corrective preventive planned maintenance on annual, monthly, weekly or .daily basis, and unplanned maintenance in emergencies

Percentage of down time due to system or backup power errors 0% •

Commitment to the maintenance and efficiency of buildingsbody •
proportion of contracts 100%

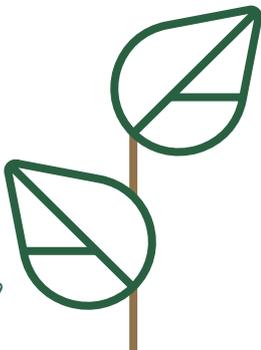
Completion of planned Maintenance operations ration (total number of •
operations that has/have a number of planned operations) 100%

CULTURE OF OPERATIONAL EXCELLENCE

Continuous improvement benchmarking, outward looking, energy •
conservatives

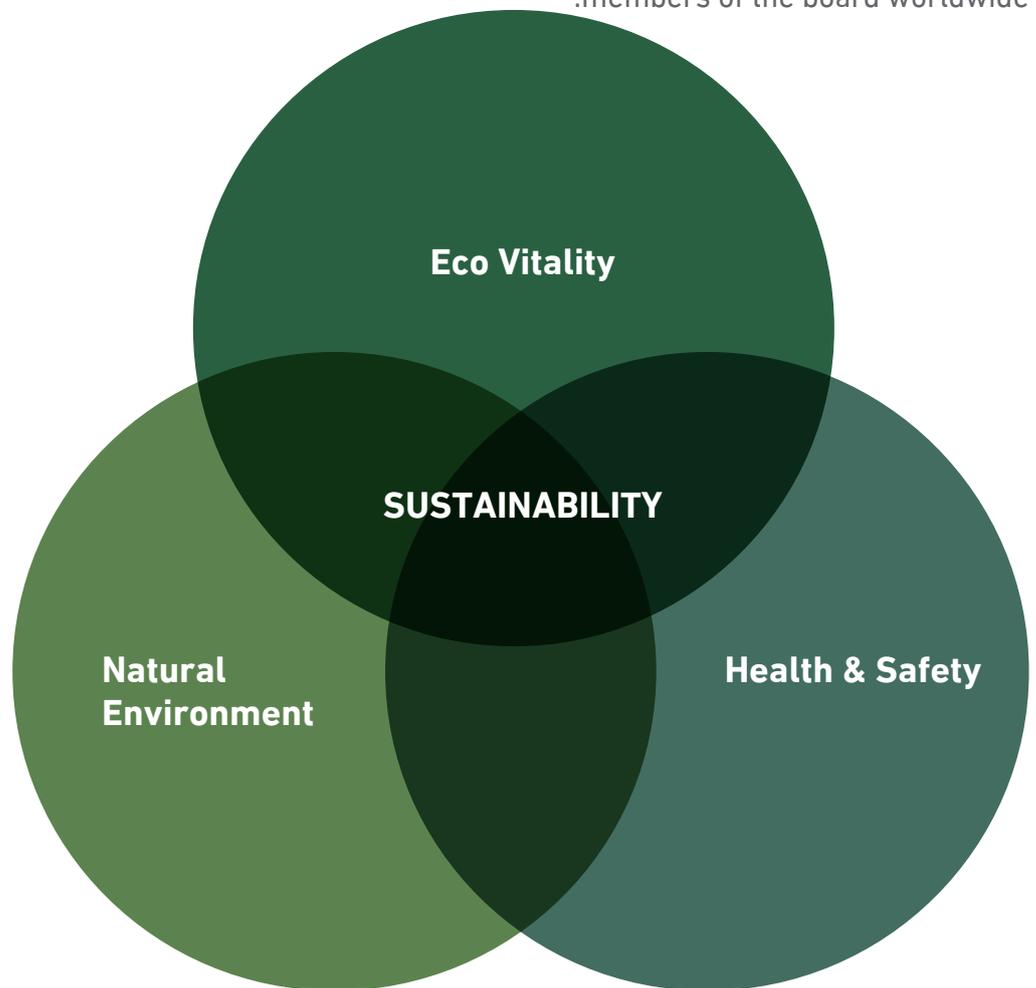
TRA buildings designed to save electricity and water with 20%, as the •
glass prevents heat therefore increases the efficiency of the cooling systems. The cooling devices were designed to re-use the cool air

Percentage of the re-cooled fresh air to the amount of refrigerated air •
incoming to the building 10% from the total



SUSTAINABILITY OF BUILDINGS DESIGN & OPERATION

In compliance with the UAE's strategy to sustain environment, conserve natural resources and reduce the impact of the Carbon footprint, global warming. TRA has implanted the highest international standards for Green Buildings, which awarded the certification of «LEED Gold» for Dubai and Abu Dhabi buildings by the USGB. Worth mentioning UAE is one of the eight members of the board worldwide.

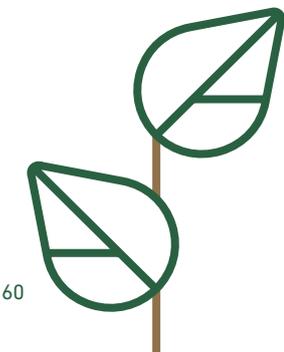


> (Saving (Abu Dhabi **28%**
(Saving (Dubai **24%**

> Water Gains **40%**
Treated Water Plants =
Total Amount required
(6-7m3/daily)

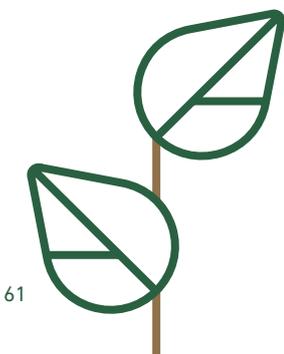
> Reduction in Carbon
tons/year = Footprint **900**
Levels

> Compliance with ISO14001
EMS,OHS45001 & 45005,
OSAHD & FAHRCODE
of Practices



TRDA buildings received the golden leadership certificate in energy and environmental design that comply with the UAE policy for green building as the design and building were according to the strategies of green building .thus improving efficiency and sustainability of TRA assets

Moreover to ensure sustainability to operational standarts, TRA is keen to obtain LEED Certificate - Exiting Building - Operation & Maintenance (Category (EB-O&M



ENERGY CONSUMPTION AND SAVING

Building	2019		2020	
	Energy (%) Savings	CO ² (Savings(kg	Energy (%)Savings	CO ² (Savings(kg
Dubai - (Building (A	61.16%	227,786.40	117.91%	425,323.80
Jabal Ali - (Building (C	185.81%	109,833.75	230.71%	135,693.11
Abu Dhabi - Building 93.68%	234,458.55	140.88%	368,833.95	
	114.55%	572,078.70	163.16%	929,850.86

REDUCING GREEN HOUSE GAS



LEED USGBC GOLD



33626

Metric Ton/year

Total reduction in CO₂ Emissions



LEED EB-O&M

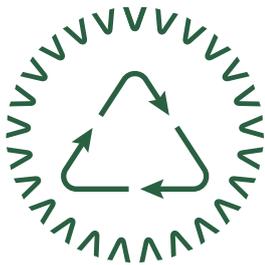
Exiting Building: Operation Maintenance &



866

Metric Ton/year

Total reduction in CO₂ Emissions



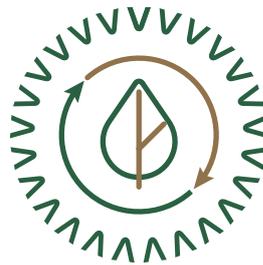
Recycled Wastes E-Waste &



76.18

Metric Ton/year

Total reduction in CO₂ Emissions



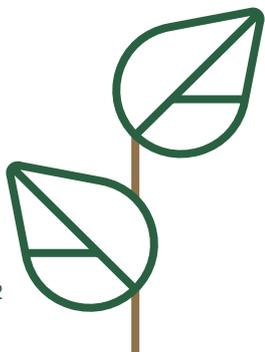
Renewable Energy



345

Metric Ton/year

Total reduction in CO₂ Emissions

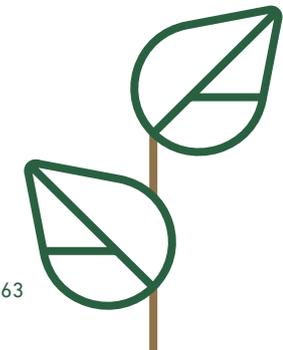




الإدارة المالية وجائحة كورونا

قبل انتشار جائحة كوفيد 19 (كورونا) عكفت العديد من المؤسسات الربحية وغير الربحية على الاستثمار في المشاريع الرأسمالية والتشغيلية، ومع انتشار الجائحة وبالأخص مع الإغلاق الكبير الذي شمل معظم الأنشطة التجارية في العالم، والذي أدى إلى انكماش اقتصادي وتحول تركيز الأنشطة من نمو وكفاءة إلى التركيز على استمرارية الاعمال، حيث تم إعادة النظر في العديد من الاستثمارات والمصاريف التشغيلية وتقييمها على المدى القصير والبعيد.

ومن أجل تقييم أثر جائحة كورونا بالأخص الأداء المالي في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية ركزت الهيئة الأولويات الخاصة بزيادة المركز النقدي وتقليل التكاليف التشغيلية، وتمكين العمل عن بعد، مع التركيز على إدارة البيانات ودمج العمليات المالية على المدى القصير مع مراعاة أنظمة الحكومة في الهيئة، وتقييم أداء العمليات الحرجة في الإدارة المالية في الهيئة.



أولويات التمويل

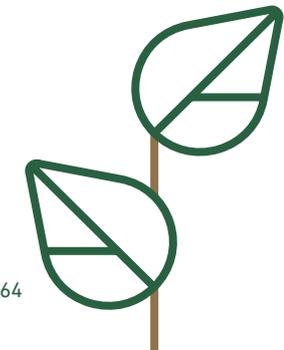
حددت الهيئة أولويات تمويل المبادرات التي تعزز التحول الذكي والعمل عن البعد وتزيد الدخل وتقلل التكاليف التشغيلية، كما حددت افتراضيات مالية على المدى البعيد، تتضمن الإيرادات والتدفقات النقدية، والالتزامات التشغيلية الأساسية، والالتزامات والمشاريع الرأسمالية.

معايير تقييم أثر جائحة كورونا على الإدارة المالية في الهيئة

عملت الهيئة خلال الأزمة على تحليل التدفقات النقدية من خلال مراجعة إيرادات الهيئة ومقارنتها مع إيرادات توقعات التحصيل، وتحليل الإيرادات مع مقدمي خدمات الطيف الترددي، ودراسة إيجابيات ومخاطر تحصيل 96% من إيرادات الطيف الترددي خلال الربع الأول من كل سنة، وحصر المصاريف الأساسية وتحديد الالتزامات الحتمية حتى نهاية العام.

تمكين العمل عن بعد

في سبيل تمكين العمل عن بعد اتخذت الهيئة عدد من الإجراءات، تضمنت تمكين جميع الموظفين من خلال توفير البرامج والتأكد من القدرة على إنجاز العمليات عن بعد، وتفعيل التواقيع والاعتمادات الإلكترونية للفواتير بما يتوافق مع أنظمة الحوكمة المعتمدة، وإنجاز الدفعات من خلال نظام نافورة، وتزويد الموظفين بأجهزة حواسيب متنقلة لتمكين العمل عن بعد.



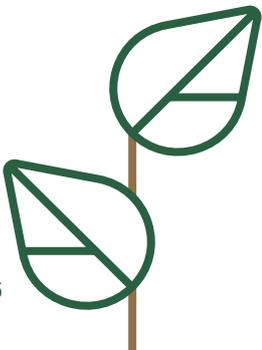


قسم المشتريات والعقود

في نهاية عام 2019، وقعت هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية مذكرة تفاهم مع المعهد الدولي للمشتريات والتوريد لتأكيد التزامها بأن تصبح مركزًا عالميًا للتميز في الشراء والتوريد في مجال الاتصالات والقطاع الرقمي. لقد حرصت الهيئة على تطوير فريق المشتريات ليصبح بشكل كامل من المتخصصين المؤهلين في مجال المشتريات. ركزت خارطة الطريق في الهيئة على الحوكمة والأفراد والشراكة، لقد بدأت رحلة التطوير منذ 5 سنوات من خلال التركيز على التكنولوجيا لتحسين وإعادة هندسة العمليات وتنمية الأفراد في مجموعة المهارات “تبدأ صغيراً ثم تكبر”.

تبنت الهيئة الانتقال من إدارة علاقات الموردين إلى إدارة قيمة الموردين، الأمر الذي تطلب تغيير الطريقة التقليدية لتوفير التكاليف والتفاوض للتركيز بشكل أكبر على نهج مربح للجانبين، والذي من شأنه تمكين فريق المشتريات ليكون شريكًا تجاريًا بدلًا من أن يكون ميسرًا. ركزت الهيئة على زيادة الوعي والمعرفة بالقيمة الاستراتيجية للمشتريات، والقيمة الكبيرة للتعاون مع الموردين ومشاركتهم من أجل إنشاء منظور طويل الأجل للعمليات خارج الأطر الزمنية الفصلية القياسية.

وفي أوج أزمة كوفيد 19 ركزت الهيئة على أهمية عقلية الإنجاز، بدلًا من عقلية المنافسة من أجل تحقيق قيمة أكبر والحفاظ على نمو المنظمة وإدارة المخاطر، وعززت مفهوم التكامل في عملية سلسلة التوريد من أجل تحقيق استراتيجية الفوز. كان الوباء اختبارًا حقيقيًا للهيئة حول مدى قوة عملية إدارة قيمة الموردين والبنية التحتية للمشتريات.

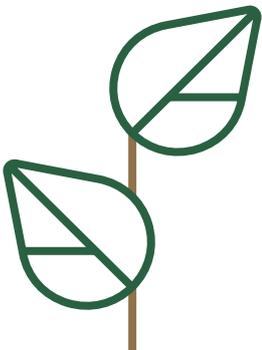


اللجنة الأولى لشباب الشرق الأوسط - 2020

تماشياً مع التزام هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية تجاه تطوير المواهب المستقبلية في مجال سلسلة التوريد والمشتريات والتركيز على جيل الشباب لتقديم قيمة للمجتمع، تم تشكيل لجنة شباب الشرق الأوسط CIPS بالتعاون مع المعهد الدولي للمشتريات والتوريد. تهدف اللجنة إلى توفير منتدى للتواصل وتبادل المعرفة والخبرة وتحسين أفضل الممارسات وتطبيقها. اثنان من أعضاء فريق المشتريات في الهيئة هما رئيسان مشتركان للجنة. وتعمل اللجنة بالتعاون مع لجنة الشباب الفيدرالية و المعهد الدولي للمشتريات والتوريد في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الأمور المتعلقة بمهنة المشتريات.

أول منظمة فدرالية تحقق شهادة المعهد الدولي للمشتريات والتوريد في مجال العلامة الأخلاقية

منذ توقيع على مذكرة التفاهم مع المعهد الدولي للمشتريات والتوريد، شرعت الهيئة بإطلاق عدد من المبادرات الرئيسية لتحقيق الأهداف المنصوص عليها. فيما يتعلق بموضوع الأخلاق اتخذت الهيئة موقفاً قيادياً من خلال تجاوز متطلبات اعتماد فريق المشتريات فقط، وأصبحت أول كيان اتحادي في الشرق الأوسط يحقق المعيار الأخلاقي الخاص بالمعهد الدولي للمشتريات والتوريد.



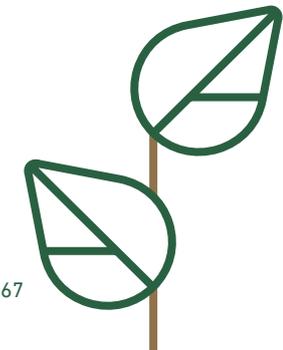
وظيفة المشتريات الفيدرالية الأولى - 2021

هناك حاجة متزايدة في المنظمات لبناء وظيفة مشتريات ذات مصداقية وكفاءة واستراتيجية. وعادة ما يتم تزويد هذه الوظيفة بأفراد ذوي خبرة ومؤهلين تأهيلاً كاملاً في ممارسات سلسلة التوريد والمشتريات. كما شرعت الهيئة في رحلتها لتصبح وظيفة مشتريات مرخصة بتأهيل العديد من الموظفين، هذا بالإضافة إلى بدء برنامج التميز في المشتريات، والذي يهدف إلى ضمان أن السياسات والإجراءات الخاصة بوظيفة المشتريات تتسم بالمرونة والكفاءة والفعالية، تماماً مثل الأشخاص الذين يعملون في هذه الوظيفة.

ما بعد الرقمنة

يتمثل أحد أهداف المشتريات الرقمية في الهيئة في قيادة مبادرات الاستدامة البيئية من خلال ترشيد الموارد وتنفيذ المشاريع والأفكار المبتكرة التي توفر حلول فعالة للتحديات البيئية.

أحد هذه المبادرات هو تطبيق بطاقة الأعمال الذكية، وتعتبر هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية أول مؤسسة اتحادية تقوم بتنفيذ مثل هذه الخدمات، لقد غيرت الهيئة طريقة تبادل بطاقات العمل الورقية إلى الهاتف المحمول، حيث يتم تخزين المعلومات في تطبيق الهيئة الذكي للهاتف المحمول.



نشرة الأخبار الرقمية

اعتمدت الهيئة خدمة الصحف الرقمية التي توفر وصولاً غير محدود وتغطية عالمية للصحف والمجلات العالمية، بما يعزز وصول كل من العميل والموظف إلى المعلومات والأخبار بنقرة واحدة. لقد غيرت هذه الخدمة الطريقة التقليدية لعملية استلام وتوزيع وإعادة تدوير الصحف، وبمجرد الاشتراك في هذه الخدمة يمكن للمشارك الوصول إلى صحف ومجلات من أكثر من 120 دولة، مع إمكانية ترجمة محتواها إلى 18 لغة..

التوقيع الرقمي

لقد سرّع الوباء اعتماد العديد من الحلول الرقمية ومنها التوقيع الرقمي، الأمر الذي ساهم في تطبيق خاصية العمل عن بعد وتحقيق التباعد الاجتماعي، لقد عملت الهيئة بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين على قيادة هذه المبادرة على المستوى الوطني، الأمر الذي أدى لزيادة كفاءة العمل بنسبة 60%.

تطبيق الهاتف الذكي

بهدف إنشاء بيئة رشيقة لفريق المشتريات وأصحاب المصلحة، عملت الهيئة على تقديم ثلاثة تطبيقات لتسهيل رحلة المستخدم وتوفير خدمات المشتريات والتوريد على مدار الساعة، حيث يمكن لأصحاب المصلحة تتبع حالة طلباتهم من خلال هواتفهم المحمولة، ويمكن لموظفي الهيئة المخولين استعراض جميع ملفات المعاملات المتعلقة بالمشتريات والعقود وتحديد المصادر والفواتير من خلال هواتفهم المحمولة أيضاً، كما يمكن لفريق المشتريات استعراض المعاملات اليومية وتحقيق مستوى الخدمة المرتبط بها.

