

العدد
45

الهيئة في سطور

النشرة الداخلية للهيئة / أبريل 2018

عام زايد



«إن الجيل الجديد يجب أن يعرف كم فاسى الجيل الذي سبقه. لأن ذلك يزيده صلابة وصبراً وجهاداً لمواصلة المسيرة التي بدأها الآباء والأجداد وهي المسيرة التي جسدت في النهاية الأمانى القومية بعد فترة طويلة من المعاناة ضد التجزئة والتخلف والحرمان». الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خلوتهما السنوية بحضور مديرها العام سعادة حمد عبيد المنصوري، ونواب المدير العام لمختلف القطاعات وجميع موظفي الهيئة، وذلك في فندق سانت ريجيس دبي.

افتتح سعادة حمد عبيد المنصوري أعمال الخوة بكلمة ترحيبية.

(اقرأ المزيد...)



استقبال

استقبلت الهيئة وفداً من هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين الشقيقة برئاسة الشيخ محمد بن سلمان آل خليفة، مدير إدارة الشؤون المالية وتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية.

(اقرأ المزيد...)



أسبوع الأصم العربي

تزامناً مع أسبوع الأصم العربي، تعاونت الهيئة مع اتصالات و دو لتقديم رسوم اشتراك تطبيقات التواصل المرئي للصم مجاناً، لا رسوم شهرية على تطبيقات التواصل المرئي CM'e و BOTIM للصم.

(اقرأ المزيد...)



لجنة حواء

في إطار توجهات لجنة حواء لنشر السعادة والإيجابية في بيئة العمل تم الإعداد لجلسة «شاي الضحى» بشكل شهري، والتي تهدف إلى كسر الروتين اليومي بدرجات خفيفة عن مواضيع تفهم المرأة كالصحة والأزياء والطبخ وغيرها من الأمور الحياتية، على ألا تزيد مدة الجلسة عن 20 دقيقة.

أكثر من 500 منظومة بيانات متكاملة على بوابة البيانات الحكومية، ضمن خطط الحكومة لاستثمار البيانات الضخمة في تعزيز عملية التحول الرقمي

أعلنت الهيئة أن عدد منظومات البيانات التي وفرتها بالتعاون مع الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء والجهات الحكومية الأخرى على بوابة بيانات إمارات وصلت إلى أكثر من 500 منظومة، تغطي مختلف المجالات التعليمية والصحية والبيئية وغيرها. وأمدت الهيئة بأن هذا الإنجاز جاء كثمرة للتعاون مع الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء وأكثر من 36 جهة اتحادية ومحلية.

(اقرأ المزيد...)



في سياق التكليف المنوط بها لإدارة تحدي السجل الاقتصادي الوطني ضمن المسرعات الحكومية الدفعة الثالثة، أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن إنجاز مستوى رفيع من التعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية.

(اقرأ المزيد...)

السعادة والإيجابية أسلوب حياة والتزام حكومي

نشرة "إسعاد المتعاملين" هي إحدى مبادرات قسم إسعاد المتعاملين لنشر الوعي حول طبيعة عمل القسم، والمساهمة في ترسيخ مفاهيم السعادة وتعزيزها لتصبح ممارسة وثقافة ونهج عمل في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

حصل قسم إسعاد المتعاملين على 3 شهادات مواصفات اعتماد جديدة من قبل BSI، إذ تم تكريم فريق العمل من قبل المدير العام في الحفل السنوي للهيئة، بتاريخ 12 إبريل 2018 - فندق سانت ريجيس دبي، وشكر الجميع على جهودهم المبدولة خلال الفترة 2017-2018 على تطبيق أفضل الممارسات العالمية والمساهمة في حصول الهيئة على الشهادات التالية:

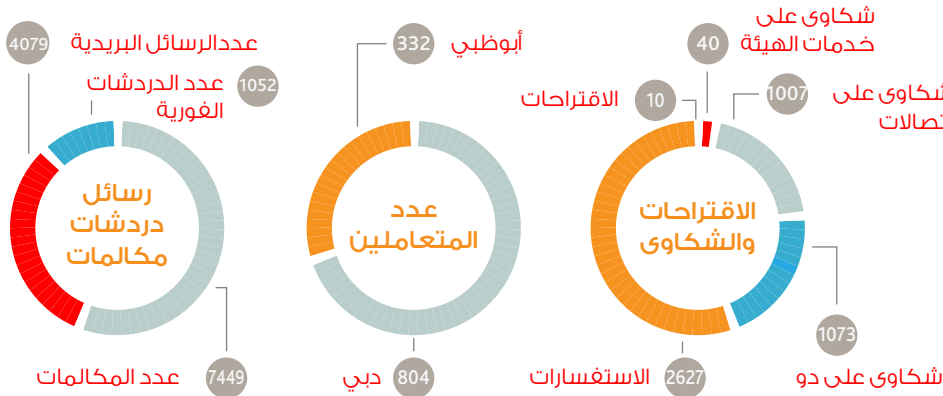
1. ISO 10001 - ميثاق المتعاملين
2. ISO 10002 - إدارة شكاوى المتعاملين
3. ISO 10003 - فض نزاعات المتعاملين

معلومة



القيمة المقدمة: هي القيمة المتميزة التي تقدمها منتجات الجهة وخدماتها للمتعاملين.
الرؤى النوعية: هي ملاحظات وتحليل لا تركز على القيم الرقمية، بل على التجربة والآراء والخبرة.
الرؤى الكمية: هي ملاحظات وتحليل رقمية بطبيعتها، تنطوي في الغالب على حسابات مرتكزة على مدخلات قابلة للقياس.

اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



تتبع رحلة (تجربة) المتعامل عبر كل قناة من قنوات تقديم الخدمات الحكومية:
أولاً: المستوى المرجعي لتوقعات المتعامل أثناء رطلته للحصول على خدمة من خلال مراكز سعادة المتعاملين:
• النوعية والتذكير - الاستقصاء والتضخيم - الوصول إلى مركز إسعاد المتعاملين - الاستفسار والاستعلام - الانتظار - الحصول على الخدمة - التواصل والمتابعة - إنجاز الخدمة - ما بعد تقديم الخدمة.

مؤشر
السعادة



ما هي المبادئ الـ 5 الأساسية لتصميم الخدمات:
1. التركيز على المتعامل: على جميع العاملين في مشروع تصميم الخدمات دراسة وتحليل الخدمة من منظور المتعامل ورؤيته وتجربته الشخصية.
2. التعاون المشترك: ان يشترك ويتعاون جميع المعنيين (المتعاملين، الموردين، الموظفين، الشركاء الاستراتيجيين...) عند تصميم الخدمات.
3. التواهي أو التتابع: النظر إلى الخدمة عند تصميمها، كمجموعة من الاحداث المتلاحقة والمتتالية.
4. التطور الحسي: إيجاد تصور ومقاربة حسية (مرئية / ملموسة) لكل نقاط التماس في جميع مراحل الخدمة.
5. الشمولية: أخذ جميع العناصر المؤثرة والمحيطة في بيئة تقديم الخدمة بعين الاعتبار.

تطوير
الخدمات



«ليست العبرة بتواضع البدايات بل بحجم الطموحات»

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

اسعد
بحكمة

