

«إذا كان الله عز وجل قد مَنَّ علينا بالثروة فإن أول ما نلتزم به أن نوجه هذه الثروة لإصلاح البلاد، ولسوق الخير إلى شعبها»

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله تراه

أعلنت الهيئة عن تدشين المرحلة الأولى من مبادرة «باشر أعمالك» خلال 15 دقيقة، وهي إحدى أهم المبادرات الاستراتيجية التي تشرف على تنفيذها وتطويرها من خلال التعاون الوثيق والبناء مع كافة الدوائر والجهات الحكومية المحلية والاتحادية المعنية بترخيص الأنشطة الاقتصادية في الدولة.

(اقرأ المزيد...)



فعاليات حواء

يهدف خلق بيئة عمل سعيدة وإيجابية وغرس قيم التعاون وزيادة إنتاجية الموظف بما ينعكس بشكل إيجابي على مؤشر سعادة الموظف فقد تم تقديم دورة «اليقظة الذهنية» لموظفي الهيئة.

(اقرأ المزيد...)



مشاريع

أطلقت الهيئة ممثلة بـ صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وبالتعاون مع «وزارة التربية والتعليم» وشركة «هواوي»، مرحلة عرض المشاريع من مسابقة «بذور من أجل المستقبل» لعام 2018.

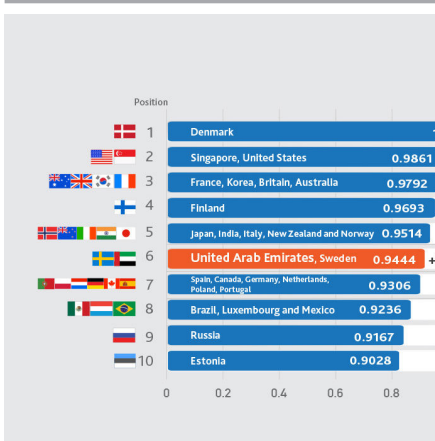
(اقرأ المزيد...)



مخيم الهيئة

أعلنت الهيئة عن فتح باب التسجيل في الدورة الرابعة من مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار والمزعم انطلاق برامجه اعتباراً من 15 يوليو وحتى 16 أغسطس 2018.

(اقرأ المزيد...)



حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية (الذكية)، حيث احتلت المرتبة السادسة عالمياً، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TI) على مستوى العالم.

(اقرأ المزيد...)

تبادل خبرات بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وبلدية الشارقة في مجال التحول الرقمي

زار وفد من الهيئة بلدية الشارقة ضمن جهود تبادل الخبرات والتجارب بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بما يدعم عمليات التحول الرقمي الحكومي بالدولة. وتضمنت الزيارة عرضاً من وفد الهيئة لجهودها في تنفيذ مشاريع ومبادرات استراتيجية الحكومة الذكية وأفضل الممارسات المتبعة، حيث تم استعراض الخطة الوطنية لدعم أهداف الحكومة الذكية.

(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.

مفهوم الخدمة الذكية / الإلكترونية مرتبط بالسهولة والبساطة والتكامل وإلى إمكانية الحصول على الخدمة كاملة إلكترونياً ، وعليه فإن التحديات التي تواجه الجهات في تحقيق ومن ثم تجاوز توقعات المتعاملين في الخدمات الذكية / الإلكترونية تعتبر دعوة صريحة للابتكار والإبداع .

معلومة

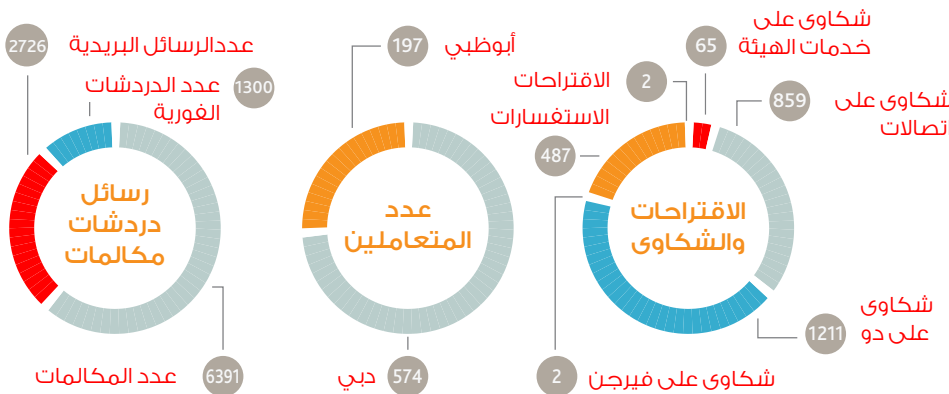


خدمة الرسائل القصيرة : هي شكل من أشكال خدمات التواصل التي يؤمنها النظام العالمي للاتصالات الخلوية (GSM) ، الذي يستخدم بروتوكولات الاتصالات الموحدة التي تسمح بتبادل رسائل نصية قصيرة بين أجهزة الهاتف المتحرك.

اتفاقية مستوى الخدمة: هي عقد بين الجهة وطرف ثالث ، يتفق الطرفان بموجبه على ما يجب قياسه وما ستكون عليه مخرجات (المكافآت والغرامات) هذا القياس. وتغطي اتفاقيات مستوى الخدمة عادة مجموعة من فئات الأداء / أنواع المقاييس ، التي تتضمن بدورها مستوى أو أكثر من مستويات الخدمة / المقاييس.

الطرف المعني: هو كل شخص أو مجموعة أو جهة لها مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في الجهة ، لأنها إما تستطيع التأثير عليها وإما تكون عرضة للتأثر بها.

اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات الأداء



تجربة المتعامل (التوعية)

يتوقع المتعامل أن تقوم الجهة بإطلاق حملات إعلامية مكثفة تستهدف جميع شرائح المتعاملين عبر جميع شرائح المتعاملين عبر جميع قنوات الاتصال والتواصل المناسبة للتعريف بالخدمة الجديدة أو التعديلات التي طرأت عليها ، ومتطلباتها والمواعيد النهائية للتقديم ، كما يتوقع المتعامل أن تتم مخاطبته بلغة يفهمها تراعي خلفيته الثقافية والاجتماعية عند التواصل. تعتبر القنوات التالية القنوات التي يتوقع المتعامل أن يتم توعيته من خلالها : التلفزيون - الإذاعة - الصحف - محاضرات - الإعلان من خلال مواقع وحسابات التواصل الإخبارية المحلية ذات المصداقية - مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة - الموقع الإلكتروني للجهة - البريد الإلكتروني - الرسائل النصية و الواتس أب - إعلانات خارجية (المراكز التجارية والطرق العامة وأماكن تجمع المتعاملين).

مؤشر السعادة



- أدوات تصميم الخدمات**: 1. أدوات الاستكشاف
- **المقابلات الفورية** ، يفهم الفريق بمقابلة المتعاملين أثناء أو بعد رحلتهم للحصول على الخدمة مباشرة وذلك للحصول على ملاحظاتهم بشكل آني وفوري.
 - **تطبيق المتعامل التفاعلي** ، تطبيق على الهواتف الذكية يساعد المتعاملين على تقديم ملاحظاتهم بشكل مباشر عن الخدمة أثناء رحلتهم .
 - **يوم في حياة المتعامل** ، تصور ليوم روتيني في حياة المتعامل (قبل وبعد الحصول على الخدمة)
 - **قل لي لماذا** ، سؤال القائمين على تنفيذ الخدمة « لماذا تفعلون كذا؟» بطريقة متتالية (5 مرات كحد أدنى) إلى أن يتم اكتشاف السبب الرئيسي للمشكلة.

تطوير الخدمات



«أنت لا تحتاج إلى البحث عن السعادة، فهي سناتيك حينما تكون قد هيأت لها موقعا في قلبك»

اسعد
بحكمة

