



'إندما اتبع العرب تعاليم الدين فإنهم سادوا العالم وحققوا الأمجاد.. وديننا حافل بالتعاليم العظيمة ولا يجب أن تجذبنا قشور المدنية'

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات جديدها في أسبوع جيتكس للتقنية 2018 بحبي، والمتمثل في أحدث جهودها في تطوير الخدمات الحكومية الذكية وتقنيات الاتصالات والمعلومات المبتكرة وأبرز محطاتها في رحلة التحول إلى مجتمع رقمي متقدم وأمن في دولة الإمارات العربية المتحدة.

(اقرأ المزيد...)



مذكرة تفاهم



وقعت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مذكرة تفاهم مع وزارة البنية التحتية، وذلك على هامش فعاليات أسبوع جيتكس للتقنية 2018 توفر بموجبها الهيئة للوزارة بموجب هذه الاتفاقية خدمة الربط الحكومي للخدمات.

(اقرأ المزيد...)



الاجتماع السنوي



شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بسعادة حمد عبيد المنصوري المدير العام للهيئة، في الاجتماع السنوي السادس عشر للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات.

(اقرأ المزيد...)



جيتكس 2018



استكملت الهيئة استعداداتها للمشاركة في أسبوع جيتكس للتقنية 2018، الذي يشهد إطلاق الهيئة عددًا من المشاريع الجديدة ضمن مساهمتها في تعزيز أسلوب الحياة الرقمي ودعم أعمال الحكومة الذكية في دولة الإمارات. (اقرأ المزيد...)



اختتمت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مشاركتها في الدورة الثامنة والثلاثين من أسبوع جيتكس للتقنية 2018 بتكريم مختلف الجهات الحكومية المنضوية تحت مظلة الحكومة الذكية والتي قدمت إسهامات استثنائية في مجالات عديدة ذات صلة بقطاع المعلومات والتكنولوجيا والتحول الرقمي.

(اقرأ المزيد...)

احتفل صندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات التابع للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بحضور رئيس مجلس الإدارة والمدير العام للهيئة، بشركائه الاستراتيجيين من الجهات الحكومية والشركاء في القطاع الخاص، وذلك خلال مشاركته في أسبوع جيتكس للتكنولوجيا 2018 ضمن جناح الهيئة، تأكيداً على دور الشركاء في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدولة، ورؤية الإمارات 2021، في مجال الابتكار والتحول الرقمي، والبحث والتطوير، واستشراف المستقبل، وتعزيزاً للتكامل في تحقيق الأهداف، والوصول إلى الصدارة العالمية.

(اقرأ المزيد...)

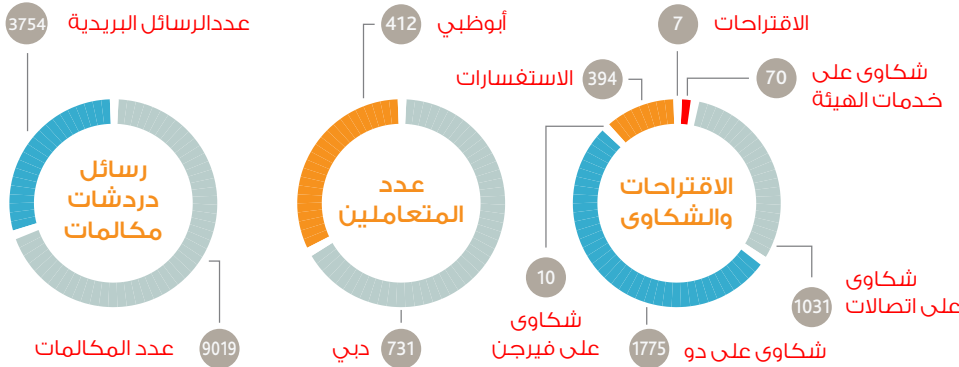
السعادة والإيجابية أسلوب حياة والتزام حكومي

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.

متعاملو حكومة دولة الامارات العربية المتحدة

تعرف المؤسسات الحكومية (المتعاملين) بأنهم الافراد من خارج الجهة الحكومية في معظم الأحيان، وفي الواقع كل موظف يعمل في جهة حكومية يتعامل مع متعاملين خارجيين وزملاء عمل، كما يمكن توسيع نطاق التعريف ليشمل أطرافاً معينة أخرى. إن المتعاملين الخارجيين هم المستخدمون المستفيدون من خدمات الجهات الحكومية، وهم الأشخاص الذين يتفاعلون مع الجهات الحكومية بهدف الحصول على المعلومات أو تقديم طلبات الخدمة وتلقيها.

المستوى المرجعي (خط الأساس) لتوقعات المتعامل خلال رحلته (تجربته) للحصول على الخدمة: هو مستوى الخدمة الحكومية الذي يتوقع المتعامل العادي (النموذجي) الحصول عليه، حيث يُعتبر التزام الجهة بتقديم هذا المستوى من الخدمة هو ما يحقق رضا المتعامل. وهو المتعامل (النموذجي): هو المتعامل الذي اكتسب خبرات حياتية متوسطة ومعقولة من خلال مروره واطلاعه على كيفية تقديم الخدمات في الشركات الخاصة والمحال التجارية العامة (ليس متعاملاً متطلباً وليس متعاملاً عديم الخبرة).



معلومة



اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



مؤشر
السعادة



تطوير
الخدمات



اسعد
بحكمة



تجربة المتعامل (الاستفسار و الاستعلام)

المتعامل بشكل عام لديه ميل طبيعي للاستفسار والاستعلام بمجرد دخوله إلى مركز سعادة المتعاملين، فهو قد يريد معرفة مكان تقديم الخدمة، أو التأكد من متطلبات الخدمة، أو الاستفسار عن جزئية معينة، وعليه فإن المتعامل يتوقع وجود مكتب الاستقبال والاستعلامات بمكان واضح وسهل الوصول بمجرد دخوله إلى المركز، ويتوقع وجود لوحات إرشادية وخريطة للمكتب وبيروشورات، توضح أين يذهب بكل سهولة وبسر، كما يتوقع أن تكون هذه اللوحات بلغة يفهمها.

أدوات الابتكار:

بالاستناد إلى إطار الابتكار الخاص بمركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي، تتلخص مراحل الابتكار في سبع مراحل جوهرية هي:

1. بحث الفرص والتحديات، من خلال خارطة التقارب ورحلة تجربة المتعاملين
2. طرح الأفكار الجديدة، من خلال تحفيز التفكير العشوائي و تدوين الأفكار
3. التطوير والاختبار، من خلال الكلمة المركبة «SCAMPER» و القصة المصورة
4. إثبات صحة وفعالية الأفكار، من خلال الخطوات السبعة لعملية طرح الأفكار و الخطوة الثانية عشر
5. التقدير والتنفيذ، من خلال التفكير التصميمي و دليل تطبيق الأفكار
6. تعزيز وتنمية الابتكار ونشره على نطاق واسع، من خلال خط السعادة و التنسيق باستخدام التكنولوجيا
7. تغيير الأنظمة، من خلال منصات التحدي و نظام إدارة الأفكار

تحتاج كل مرحلة من هذه المراحل إلى خاصية لإتمام أنشطة الابتكار المرتبطة بكل منها.

«عندما تصل إلى عمق معنى كلمة النجاح تجد أنها ببساطة تعني الإصرار»

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم