

العدد  
49

# الهيئة في سطور

النشرة الداخلية للهيئة / أغسطس 2018

عام زايد



"لا شيء يسعدني أكثر من رؤية المرأة وهي تأخذ دورها في المجتمع و تحقق المكان الاثق"

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

هيئة تنظيم الاتصالات توقع مذكرة تفاهم مع وزارة تطوير البنية التحتية بهدف تطوير الخدمات الذكية لمواكبة توجهات القيادة وتحقيق السعادة للمتعاملين.

معلقاً على هذه الاتفاقية، قال سعادة سعيد سلطان السويدي مدير عام الهيئة بالإجابة: «إنطلاقاً من توجهات الدولة في بناء قواعد التعاون المشترك.

(اقرأ المزيد...)



فعاليات حواء



ضمن فعاليات يوم المرأة الإماراتية استضافت هيئة تنظيم الاتصالات الباحثة شيخة الغاوي، صاحبة كتاب: زايد تاريخ انسان و حضارة وطن، المؤرخة لحياة الشيخ زايد، للتحدث عن دعم الشيخ زايد للمرأة الإماراتية.



إسعاد الموظفين



هيئة تنظيم الاتصالات تستعرض تجربتها في إسعاد الموظفين أمام عدد من الجهات الحكومية. استقبلت هيئة تنظيم الاتصالات وفود من وزارة الداخلية ووزارة الثقافة و تنمية المعرفة و هيئة الطيران المدني لاستعراض تجربتها في إسعاد الموظفين.



ابتكار



لاستشراف المستقبل وصناعته بذور المستقبل 2018 في حفل تخريج بالبين في دورته الثانية. أقيم حفل تخريج للطلبة المنضمين لبرنامج بذور المستقبل في الصين، التي جاء تنظيمها بتعاون ثلاثي بين هيئة تنظيم الاتصالات ووزارة التربية والتعليم وشركة هواوي الصينية.



هيئة تنظيم الاتصالات تفوز بجائزة «Steve Awards» العالمية ضمن الفئة الفضية عن نظام إدارة الابتكار في الهيئة ضمن فئة أفضل إدارة تقنية المعلومات لعام.

2018

فريق الاستجابة لطوارئ الحساب الآلي ومجلس شباب هيئة تنظيم الاتصالات، يشاركان في تنظيم جلسة توعوية للشباب بعنوان الهندسة الاجتماعية

بالتعاون مع دائرة شؤون الضواحي والقرى بالشارقة ومجلس الشارقة للشباب قدمها المهندس الشاب محمد بوشليبي من فريق الاستجابة لطوارئ الحساب الآلي بالهيئة، حضر الجلسة سعادة الشيخ ماجد بن سلطان الغاسمي، مدير دائرة شؤون الضواحي والقرى بالشارقة، وسعادة خلفان سعيد المري، رئيس مجلس ضاحية الخالدية وعدد من ضيوف الشرف ونخبة من شباب الإمارات.

## 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.

يتشرف قسم إسعاد المتعاملين بترشح إثنين من موظفيه لجائزة محمد بن راشد للأداء الحكومي المتميز، وهم السيدة/ مريم بن سليمان عن فئة وسام أفضل مدير مركز سعادة المتعاملين، والسيد/ عادل اليمودي عن فئة وسام خدمة المتعاملين، حيث يجري العمل على تجهيز ملفات الترشح، على أمل رؤيتهم يعتلون منصة التكريم.

معلومة

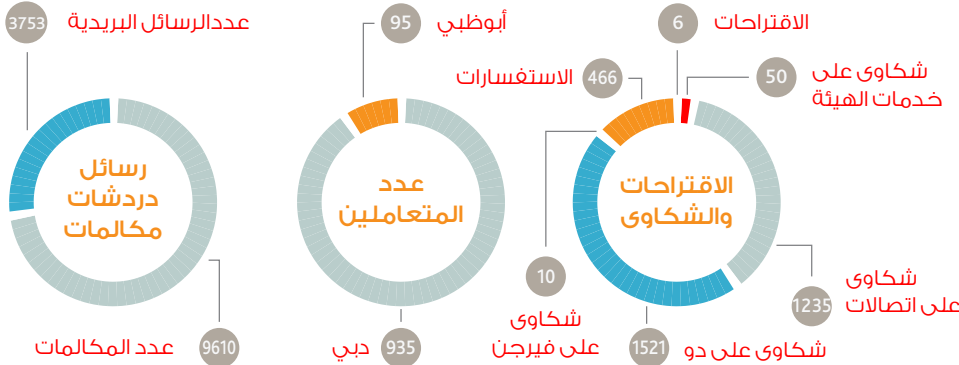


**الشريك:** هو طرف خارجي تختار الجهة استراتيجياً العمل معه لبلوغ أهداف مشتركة وتحقيق منافع متبادلة.

**الشراكة:** هي علاقة عمل مستدامة بين الجهة وشركاء لها، تؤمن قيمة مضافة للطرفين. ويمكن أن تتكون الشراكات مع مجموعة من الأطراف مثل الموردين، أو الموزعين أو الهيئات التعليمية أو المتعاملين. ويساهم الشركاء الاستراتيجيون في دعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بطريقة أو بأخرى.

**الكفاءة الحكومية:** التوفير في تكلفة تقديم الخدمة عن طريق العمل على تبسيط الإجراءات وإعادة هيكلتها للحد من التكرار والازدواجية أو استخدام قنوات بديلة أقل تكلفة لتقديم الخدمة.

اسعد  
بمصطلحاتنا



مؤشرات  
الأداء



**تجربة المتعامل (الاستقصاء والتحضير لأداء الخدمة)**

يتوقع المتعامل أن توفر الجهة معلومات عن متطلبات الخدمة والوثائق المطلوبة والتكلفة وزمن الحصول على الخدمة والخطوات التفصيلية والجهات المشتركة في تقديم الخدمة، وتوضيح جميع قنوات تقديم الخدمات التي توفرها الجهة، ومعلومات التواصل مع الجهة، بحيث تكون هذه المعلومات كاملة وصحيحة ودقيقة ومحدثة ومفصلة وشاملة ويمكن الحصول عليها بشكل سريع وبسيط. وتوفر الجهة هذه المعلومات من خلال ( الموقع الإلكتروني للجهة، التطبيق الإلكتروني للجهة، الأدلة والبروشورات ) ( المطويات، مراكز الاتصال قنوات الدردشة الإلكترونية في موقع الجهة الإلكتروني )

مؤشر  
السعادة



**أدوات تصميم الخدمات:** 3. أدوات تصميم الخدمات

- التصاميم الأولية؛
- ماهي؟ وضع التصميم للتعديلات المقترحة.
- كيف تتم؟ هذه التصاميم ممكن ان تكون رسومات رحلة المتعامل، رسومات لمركز سعادة المتعاملين بعد التعديل، مجسمات كرتونية، نماذج مصغرة... وأي طريقة يمكن من خلالها التعبير عن التصميم المقترح.
- لماذا تستخدم؟ تقديم المقترح بطريقة ملموسة ومرئية تسهل فهمها وتصورها.

تطوير  
الخدمات



«الأسرة الإيجابية حضان دافئ للصغير حتى يكبر،  
وللمريض حتى يبرأ، وللطالب حتى يتفوق، وللشباب حتى يحقق ذاته»  
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

اسعد  
بحكمة

