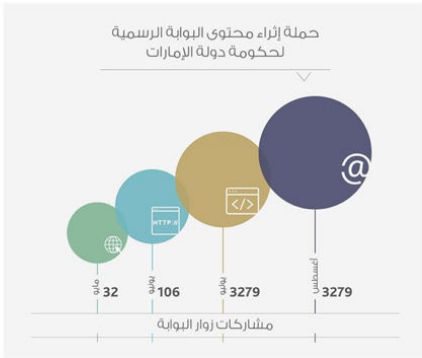


«إن العلم والتاريخ يسيران جنباً إلى جنب، فبالعلم يستطيع الإنسان أن يسطر تاريخه ويحفظه للأجيال، ليطلعوا عليه ويعرفوا ما قام به الأجداد والآباء»  
الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ممثلة بمديرها العام سعادة حمد عبيد المنصوري في الاجتماع الدوري للجنة النطاق العريض، الذي عقد في مدينة نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية وألقى سعادته كلمة في الاجتماع تطرق فيها إلى عدد من القضايا المهمة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات.

(اقرأ المزيد...)



إطلاق

في إطار تطبيق أفضل الأساليب والممارسات العالمية لتعزيز المشاركة الفعالة بين الحكومة والمتعاملين، أطلقت الهيئة حملة ترويجية لإثراء محتوى البوابة الرسمية لحكومة الدولة، تعتمد على أسلوب «التعهد الجماعي».

(اقرأ المزيد...)



ورش

عقدت الهيئة ورشة عمل بعنوان «المستجدات وأفضل الممارسات في استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية 2018 بحضور سعادة حمد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة».

(اقرأ المزيد...)



ورش

عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ورشة عمل بعنوان «نموذج الإمارات لنضج الحكومة الرقمية كممكن لتحقيق مستهدفات المؤشر الوطني»، حضرها ممثلو الحكومات الإلكترونية في الدولة.

(اقرأ المزيد...)

دولة الإمارات تتصدر  
في مؤشرات التنافسية العالمية



حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً في التنافسية العالمية في قطاع الاتصالات بتحقيقها مراكز متقدمة في مؤشرات التنافسية العالمية، وذلك حسب النتائج التي نشرها الاتحاد الدولي للاتصالات مؤخراً.

(اقرأ المزيد...)

أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن توقيع مذكرة تفاهم مع سيسكو في دولة الإمارات لتسريع التحول الذكي، وتعزيز التعاون في مجالات صناعة المستقبل الرقمي في الدولة

وتشكل مذكرة التفاهم إضافة نوعية للبرنامج العالمي «التسريع الرقمي لدولة الإمارات»، الهادف إلى بناء وتعزيز العلاقات الاستراتيجية مع الشخصيات والجهات في القطاعين الحكومي والخاص والمؤسسات الأكاديمية، لدفع جهود تسريع تنفيذ خطط البنية التحتية الرقمية الوطنية.

(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.

### الابتكار في إسعاد المتعاملين :

أفكار جديدة ومفيدة ومتصلة بكل مشكلات معينة تصادف المتعاملين أو لإثراء تجربتهم وإيهارهم، كما يمكن أن يشمل الابتكار جميع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة سابقاً من المعرفة في أشكال فريدة وجديدة، والابتكار ليس إلا رؤية الفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة والتفكير بها بشكل مختلف وغير نمطي أو تقليدي. إن الابتكار يتطلب أولاً القدرة على الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة، ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف وغير نمطي لإيجاد الحل المناسب.

معلومة

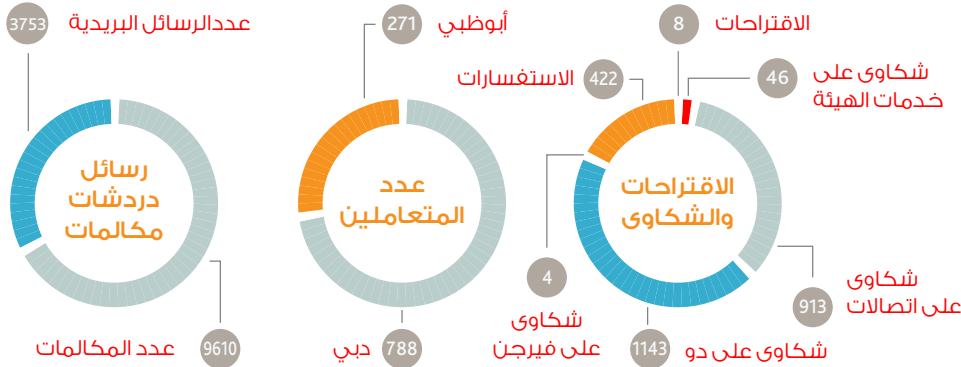


**رضا المتعامل الحكومي:** يتحقق عن طريق الالتزام بتقديم خدمة حكومية توازي وتحقق ما يتوقعه المتعامل .

**سعادة المتعامل الحكومي:** مفاجأة المتعامل بخدمة حكومية تبهره وتفوق توقعاته، وتترك انطباعاً إيجابياً وذكراً طيبة .

**تجربة المتعامل:** هي حالة التفاعل بين الجهة الحكومية ومتعاملها خلال جميع مراحل تقديم الخدمة، بدءاً من الأنشطة التي تبدأ من العلاقة مع المتعامل وصولاً إلى الأنشطة التي تديم هذه العلاقة وتضمن استمراريتها.

اسعد  
بمصطلحاتنا



مؤشرات الأداء



### تجربة المتعامل (الوصول إلى مركز إسعاد المتعاملين)

في هذه المرحلة يقرر المتعامل ترك أعماله ومصالحه والتوجه إلى مركز سعادة المتعاملين . إن أول وأهم سؤال سيظل يشغل باله هو ( لماذا يتوجب عليّ الحضور بشكل شخصي للحصول على الخدمة ؟ لماذا لا أستطيع الحصول عليها من دون الحاجة إلى القدوم إلى المركز ؟). هذا السؤال المحوري والمهم يجب ان يبقى في صميم تفكير الجهات الحكومية عند إعادة تصميم خدماتها ، بحيث يكون (تقليل حاجة المتعامل إلى زيارة مراكز سعادة المتعاملين وتوفير قنوات بديلة) من أهم أهداف مشاريع ومبادرات تطوير الخدمات . في حالة وجود سبب لا يمكن تجاوزه يتطلب حضور المتعامل إلى مركز إسعاد المتعاملين، فعلى الجهة أن تقوم بتوضيحه للمتعامل خلال المرطبتين السابقتين (مرحلة التوعية والتذكير ومرحلة الاستفسار) حيث أن الشفافية ستساعد في تقبله للأمر وتجعله أكثر إيجابية.

مؤشر السعادة



### أدوات تصميم الخدمات: 3. أنظمة المحاكاة الكمبيوترية

- ماهي؟ أنظمة كمبيوترية تعتمد على نماذج ومعلومات إحصائية.
- كيف تتم؟ تجميع المعلومات الإحصائية عن معدل القدوم، وزمن الانتظار، ومعدل تقديم زمن الخدمة، وساعات الخروء - إدخال المعلومات الإحصائية في النظام - تحليل ودراسة التبعات على كل عامل من العوامل بشكل آلي وتقديم اقتراحات وتوصيات.
- لماذا تستخدم؟ تستخدم هذه الأنظمة بشكل خاص لدراسة وتحليل تدفق المتعاملين، وبالتالي تحديد العدد الأمثل من الموظفين ومساحة قاعة الانتظار ومواقف السيارات وغيرها من الخدمات.

تطوير الخدمات



«كن إيجابياً وتذكر أن الفشل هو النكهة الجميلة التي تجعل للنجاح طعم رائع»

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

اسعد  
بحكمة

