

العدد
46

الهيئة في سطور

النشرة الداخلية للهيئة / مايو 2018



«إن البلاد بحاجة إلى أبنائها لأن عليهم يعتمد الحاضر والمستقبل وأن علينا أن نورثهم ما ورثناه من الآباء والأجداد من العادات الطيبة.»

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

انطلقت برعاية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أعمال المنتدى الأول لاستشراف المستقبل لقطاع الاتصالات والذي يعد حدثاً بارزاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. يهدف المنتدى إلى بحث ومناقشة التحديات المستقبلية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(اقرأ المزيد...)



ورش



عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ورشة عمل تعريفية لاستعراض مؤشرات إمكانات الحكومة الذكية وأبرز التحديات التي طرأت عليها في العام 2018، بالإضافة إلى أفضل ممارسات الجهات الاتحادية خلال العام 2017.

(اقرأ المزيد...)



ارتقاء



منحت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالدولة مركز «اتصالات» فرع المارينا مول - أبوظبي تصنيف «مركز ذهبي فئة 5 نجوم» وذلك في إطار مبادرة «ارتقاء» التي أطلقتها الهيئة بهدف إسعاد المتعاملين.

(اقرأ المزيد...)



لجنة حواء



ضمن فعاليات شهر مايو، لبت لجنة حواء دعوة حفل إطلاق أول موسوعة عن تاريخ نساء الإمارات من 1900 إلى 2018 ميلادية وذلك بحضور ورعاية معالي الشيخ نهيان مبارك آل نهيان - وزير التسامح، وبدعوة كريمة من الدكتورة ربيعة غباش..



حاز مركز خدمة عملاء دو في برج السلام بجدي، على «التصنيف الذهبي فئة 5 نجوم» الذي تمنحه الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بدولة الإمارات في إطار مبادرتها المميزة «ارتقاء» التي أطلقتها بهدف إسعاد المتعاملين.

(اقرأ المزيد...)

تحت شعار «شارك والجائزة علينا» الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلق حملة لإشراك المستخدمين في تطوير البوابة الرسمية لحكومة الدولة

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات حملة ترويجية تهدف إلى إثراء وتطوير محتوى البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات، بحيث يشارك المتعاملون والمستخدمون في توفير المعلومات على البوابة مع ذكر المصادر الرسمية لتلك المعلومات، فضلاً عن تقديم الملاحظات والتعليقات على المحتويات الحالية على البوابة.

(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.

استقبل قسم إسعاد المتعاملين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات وفد من هيئة الطرق والمواصلات بتاريخ 26 إبريل 2018، الهدف من الزيارة هي المقارنة المعيارية للاطلاع على تطبيق مبادرة مجلس المتعاملين.

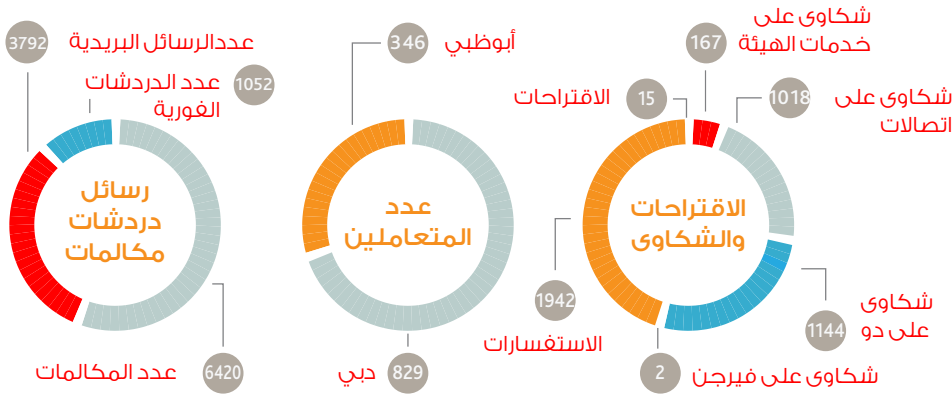
كما نظم قسم إسعاد المتعاملين في هيئة تنظيم قطاع الاتصالات زيارة لمكتب طيران الإمارات - مركز الاتصال، مبنى تواصل في دبي بتاريخ 2 مايو 2018، الهدف من الزيارة، المقارنة المعيارية مع طيران الإمارات للاطلاع على أفضل الممارسات في كيفية إدارة مركز الاتصال.

معلومة



الوضع الحالي: هو صورة عامة للوضع القائم، بما في ذلك الخدمات والإجراءات والموارد البشرية والتكنولوجية.
الوضع المنشود: هو عرض للحالة المستقبلية المنشودة، بما في ذلك الوضع المستقبلي للخدمات والإجراءات والموارد البشرية والتكنولوجية.
المتغيرات الواقعية: هي مجموعة المعلومات المرتبطة بأراء المتعاملين أو الأمور المفضلة لديهم المحددة، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الرغبة في الابتعاد عن المجازفة والرغبة في الحفاظ على الخصوصية.

اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات الأداء



تجربة المتعامل

تبدأ رحلة المتعامل مع الخدمة بمرحلة التوعية والتذكير، ويتم في هذه المرحلة خلق الحاجة (أو الفضول) لدى المتعامل للتقدم للحصول على الخدمة. خلال هذه المرحلة، يتوقع المتعامل أن يتم توعيته عن إطلاق خدمة حكومية جديدة أو تعديل خدمة حالية أو تحديد موعد نهائي (deadline) للخدمة، كما يتوقع المتعامل أن تكون الجهة الحكومية مبادرة واستباقية بتذكيره بقرب موعد الخدمة (كقرب انتهاء جواز سفره، قرب انتهاء الإقامة، قرب انتهاء الرخصة التجارية... الخ).

مؤشر السعادة



ما هي المراحل الرئيسية عند تصميم الخدمات:

1. الاستكشاف: مرحلة المراقبة والدراسة وجمع المعلومات والإحصاءات.
2. التخيل: مرحلة يفهم فيها الفريق بتصور وتخيل العديد من السيناريوهات التي قد تحدث، والمشاكل والأخطاء التي قد تقع أثناء تقديم الخدمة ومن ثم توثيقها.
3. التصميم المبدئي: مرحلة وضع التصورات والمقترحات الأولية والتجريبية.
4. التصميم النهائي: مرحلة وضع التصور والتصميم النهائي بناء على المراحل الثلاث السابقة.
5. التطبيق: مرحلة تنفيذ التصميم الجديد، وهي مرحلة تعتمد على مبادئ إدارة التغيير (التخطيط، التطبيق المرحلي، المراجعة ودراسة الأثر، ومن ثم التعميم).

تطوير الخدمات



«كن إيجابياً وتذكر أنه ما زال هناك أمل ينتظرك ونجاح يليق بك وفرص أنت وحدك جدير بها، فقط عليك دائماً أن تحاول»

اسعد
بحكمة

