

العدد  
43

# الهيئة في سطور

النشرة الداخلية للهيئة / فبراير 2018

عام زايد



« إن أفضل استثمار للمال هو استثماره في خلق أجيال من المتعلمين والمثقفين، علينا أن نسابق الزمن وأن تكون خطواتنا نحو تحصيل العلم والتزود بالمعرفة أسرع من خطانا في أي مجال آخر. الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

بدعوة كريمة من مطبعة المكفوفين عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ومؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة اجتماعاً في مقر المؤسسة بشأن إطلاق مبادرة «هاتف» لدعم أصحاب الهمم من المكفوفين.

(اقرأ المزيد...)



ارتقاء



كشفت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن حصول أول مركز خدمة للمتعاملين على تقييم مركز ذهبي فئة 5 نجوم، وذلك ضمن مبادرة «ارتقاء» الهادفة إلى إسعاد المتعاملين من خلال تحسين جودة.

(اقرأ المزيد...)



إطلاق



شهدت جامعة خليفة في أبوظبي انطلاق المرحلة الأولى من «هاكاثون الإمارات» الذي تنظمه الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في جميع إمارات الدولة بمشاركة أكثر من 1000 متسابق.

(اقرأ المزيد...)



مشاركات



أكدت حكومة عجمان الرقمية مشاركتها الفاعلة في هاكاثون الإمارات الذي تقيمه الهيئة تحت شعار «بيانات من أجل السعادة». صرحت بذلك سعادة عهد شهييل مديرة عام حكومة عجمان الرقمية مشيرة إلى أن إمارة عجمان.

(اقرأ المزيد...)

أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن ترشح 13 مشروعاً وطنياً للمنافسة على جوائز القمة العالمية حول مجتمع المعلومات والتي سيتم الإعلان عنها في حفل خاص لهذه المناسبة.

(اقرأ المزيد...)

**WSIS FORUM** 19-23 MARCH 2018  
Geneva | Switzerland

انطلاق المرحلة الثانية من هاكاثون الإمارات في كل من الفجيرة ورأس الخيمة.

تبدأ المرحلة الثانية من التحدي في كل من جامعة عجمان «مقر الفجيرة» والجامعة الأمريكية برأس الخيمة بمشاركة حوالي 400 متسابق من طلاب ومدربين وموظفين من القطاعين الحكومي والخاص، منهم عاملون في مجال التسويق وإدارة المشاريع وريادة الأعمال. وسيقوم المتسابقون بتحليل ودراسة مجموعات البيانات الضخمة التي قدمتها العديد من الجهات الحكومية في الدولة.

(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.

تم تكريم فريق عمل مركز الاتصال التابع لهيئة تنظيم الاتصالات من قبل شركة انيبينت غلوبال سيرفيس في تاريخ 22 فبراير 2018، ضمن حفل أقيم في فندق كونراد دبي. حيث حقق مركز الاتصال المركز الأول محلياً كأحسن فريق عمليات. وحصل مركز اتصال أرامكو السعودية على أفضل فريق عمليات مساعد.

كما رشح فريق العمل للفوز بالمركز الأول إقليمياً وعالمياً، وسيعلم عن الفائزين في الحفل السنوي للشركة في مدينة مومباي في 18 مارس 2018 بفندق جيه دبليو ماريوت مومباي. وقد شملت المنافسة المحلية كلا من: حي دبي للتصميم، مركز دبي المالي العالمي، هيئة الصحة دبي، وصل العقارية،

الدائرة الاقتصادية دبي (الفائزة في السنتين السابقتين على التوالي)، وزارة العمل والتوطين، مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات، ميدكير، دبي العقارية و داماك العقارية.

معلومة

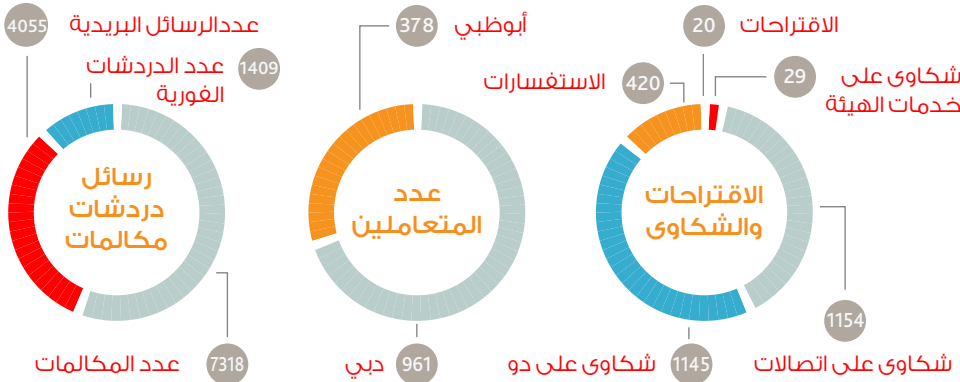


**الطرف المعني:** هو كل شخص أو مجموعة أو جهة لها مصلحة مشتركة أو غير مباشرة في الجهة، لأنها إما تستطيع التأثير عليها وإما تكون عرضة للتأثير بها، ونذكر من الأطراف المعنية الخارجية أو المتعاملين أو الموردين الشركاء، إلخ أما الأطراف الداخلية فقد يكونون أفراداً أو مجموعات من الأفراد.

**الشريك:** هو طرف خارجي تثار 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 الشركات مع مجموعة من الأطراف مثل الموردين، أو الموزعين أو الهيئات التعليمية أو المتعاملين، ويساهم الشركاء الاستراتيجيون في دعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بطريقة أو بأخرى.

اسعد  
بمصطلحاتنا



مؤشرات  
الأداء



### تجربة المتعامل:

1. طوال مراحل رحلة / تجربة المتعامل وبغض النظر عن طبيعة قناة تقديم الخدمة، فإن هناك توقعين أساسيين يجب مراعاتهما وأخذهما بعين الاعتبار بشكل دائم وفي كل مرحلة من مراحل تقديم الخدمة:
  - مراعاة تنوع وتعدد اللغات والثقافات
  - مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. يجب على الجهات الحكومية إدراك حقيقة أن توقعات المتعاملين تتطور مع الزمن، أي أن الممارسة أو التطبيق الذي قد يبهز المتعامل اليوم.

مؤشر  
السعادة



### ماذا نعني بتصميم الخدمات:

هو أسلوب عملي يساعد على ابتكار وتطوير الخدمات باستمرار، لجعلها أكثر بساطة وسهولة وفائدة، وبطريقة تضمن الفعالية والفعالية المؤسسية. إن هذا الأسلوب ينظر إلى خطوات تقديم الخدمة ونقاط التماس مع المتعامل بمنظور شامل وبطريقة مفصلة ومتكاملة.

تطوير  
الخدمات



« هدفنا تحقيق السعادة لشعبنا،

والسعادة شيء غير قابل للتأجيل »

محمد بن راشد آل مكتوم

اسعد  
بحكمة

