

إن الوحدة العربية التي تعتبر دولة الإمارات نواتها، ليست حلاً أو ضرباً من الخيال، ويمكن لهذه الأمة تحقيقه إذا صدقت النوايا وتفاعلت الأماني بالعمل

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

ترأست دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الاجتماع الرابع والعشرين للفريق العربي الدائم للطيف الترددي، والذي عقد في العاصمة الأردنية عمان بمشاركة 14 دولة عربية.

وناقش الاجتماع عدد من المواضيع المهمة.

(اقرأ المزيد...)



جلسة

عقدت الهيئة الجلسة التمهيدية لهاكاثون الإمارات 2019، والذي يأتي تحت شعار «بيانات من أجل السعادة»، وذلك في مقر الهيئة في دبي، بحضور شركائها الاستراتيجيين من عدد من الجهات الاتحادية والحكومات الإلكترونية المحلية.

(اقرأ المزيد...)



تبادل الخبرات

استقبلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في مقرها في دبي وفداً من دائرة النيابة العامة برأس الخيمة، وأتت هذه الزيارة في إطار تفعيل مبدأ تبادل الخبرات والمعارف بين المؤسسات بهدف الارتقاء بالعمل الحكومي.

(اقرأ المزيد...)



الاتحاد الدولي للاتصالات

ترأست دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة الندوة العالمية السادسة عشرة للاتحاد الدولي للاتصالات المعنية بالمؤشرات العالمية للاتصالات والتكنولوجيا، والتي اختتمت أعمالها في العاصمة السويسرية جنيف.

(اقرأ المزيد...)



نظمت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بفريق الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي تدريباً خاصاً بالأمن الإلكتروني، وذلك لتعزيز المهارات والتأكد من جاهزية فرق الأمن الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة، وجاء هذا التمرين بالتعاون مع عدد من الهيئات الاتحادية والمحلية.

(اقرأ المزيد...)

حصلت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على شهادتي آيزو في إدارة المخاطر والحوكمة، وقد استلم سعادة حمد عبيد المنصوري، مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الشهادتين من السيد احمد الخطيب، مدير عام معهد المقاييس البريطاني في منطقة الشرق الأوسط.

وجاء حصول الهيئة على شهادة الآيزو في نظام إدارة الحوكمة، BS 13500:2013 نتيجة تطبيق أعلى المعايير العالمية في مجال الحوكمة المؤسسية.

(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.

أعلن صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة اليوم «عام 2019» في دولة الإمارات «عاماً للتسامح» يرسخ دولة الإمارات عاصمة عالمية للتسامح وتأكيد قيمة التسامح باعتبارها عملاً مؤسسياً مستداماً من خلال مجموعة من التشريعات والسياسات الهادفة إلى تعميق قيم التسامح والحوار وتقبل الآخر والانفتاح على الثقافات المختلفة خصوصاً لدى الأجيال الجديدة بما تنعكس آثاره الإيجابية على المجتمع بصورة عامة.

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. والمتعاملون هم الافراد أو الشركات الذين تسعى الحكومة للوصول إليهم وخدمتهم.

الأطراف المعنية (أطراف ذوو علاقة): هم موظفو الجهات الحكومية الأخرى الذين يحتاجون إلى خدمات ومعلومات من الجهة تمكنهم من أداء عملهم، ولا يُعتبر هؤلاء متعاملين تقليديين من جمهور المتعاملين، إلا أنهم يحتاجون نفس الخدمات التي يحتاجها جمهور المتعاملين.

معلومة



اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



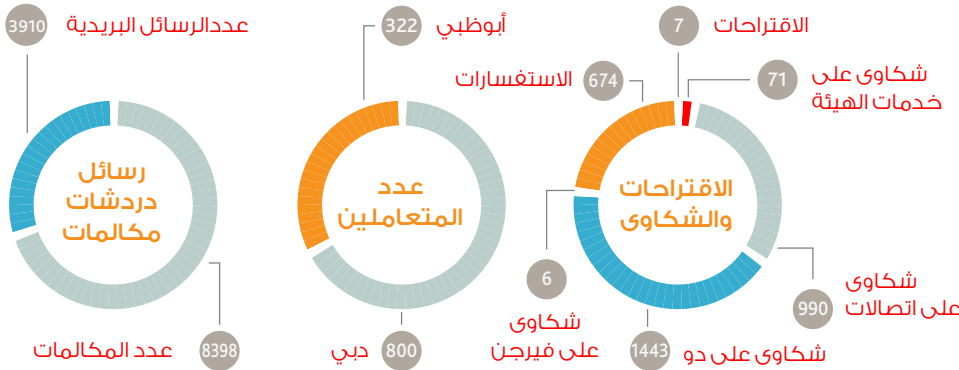
مؤشر
السعادة



تطوير
الخدمات



اسعد
بحكمة



تجربة المتعامل (6. الحصول على الخدمة)

عند وصول المتعامل إلى مكان تقديم الخدمة، فإن أول ما يتوقعه هو ان يكون مكان تقديم الخدمة مكان خال من الحواجز حسب توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، حفظه الله، ويتوقع أن يعمل كل من نظام الحاسب الآلي والبرامج والانترنت والطابعة وآلة التصوير، كلها بصورة ممتازة وسريعة ومن دون أعطال. كما يتوقع توافر الأوراق والأقلام وكل الأدوات المكتبية والأجهزة المساعدة، فلا تكن سبباً لأي تأخير أثناء تقديم الخدمة، بمعنى آخر، يتوقع المتعامل أن يكون موظف إسعاد المتعاملين وأدواته في كامل الجهوزية والاستعداد والترتيب.

كما يتوقع أن تكون الجهة قد درست السيناريو الخاص بتعطيل الأجهزة أو الأنظمة، وجهزت خطاً بديلاً تضمن سير العمل من دون أن يتأثر المتعاملين، وبالتالي لا يتفاجأ موظف إسعاد المتعاملين في حال تعطل النظام، بل يتدارك المشكلة بكل سلاسة ويسر وبحسب الإجراءات المخطط لمثل هذه الحالات (خطط ضمان استمرارية الأعمال وعدم انقطاع الخدمة).

أدوات كسر الجمود • لعبة ذكاء

يتم استخدام هذه الأداة لشحن الطاقات التفكيرية لدى المشاركين وتهيئتهم لتمارين العصف الذهني. نذكر على سبيل المثال: عرض جملة باللغة الإنجليزية على المشاركين والطلب منهم البحث عن حرف معين (حرف F مثلاً وتحديد عدد المرات التي يتكرر فيها). بالاستناد إلى تجارب سابقة، لا يستطيع معظم الناس التوصل إلى العدد الصحيح. وبالتالي، تساعد هذه الأداة على تحديد مستوى ذكاء المشاركين.

«ما هو الفشل إلا هزيمة مؤقتة تخلق لك فرص النجاح»

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم