



« الكتاب هو وعاء العلم والحضارة والثقافة والمعرفة والأداب والفنون، وأن الأمم لا تقاس بثرواتها المادية وحدها وإنما تقاس بأصالتها الحضارية. »
الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

تتضمن ستة هاكاثونات تشمل إمارات الدولة السبع وعلى نحو متوافق مع توزيع أنشطة الإمارات خلال شهر الابتكار. ويبلغ العدد الإجمالي المتوقع للمشاركين حوالي 1200 مشارك من كافة الإمارات، بحيث يشارك نحو 200 شخص في كل هاكاثون.

(اقرأ المزيد...)

أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن إطلاق «هاكاثون الإمارات»، التحدي الأكبر من نوعه على مستوى الدولة في مجال تحليل البيانات، والذي يقام هذا الحدث في جميع إمارات الدولة خلال فبراير بالتزامن مع شهر الابتكار.

يقام الهاكاثون على أربع مراحل



مبادرة

انطلق هاكاثون الإمارات، المبادرة الوطنية التي تنظمها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، بتاريخ الرابع من فبراير 2018. حيث تعتبر جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا المحطة الأولى في رحلة الهاكاثون.

(اقرأ المزيد...)



إدارة أسماء نطاق الإنترنت
Domain Administration

إنجازات

كشفت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عن وصول عدد الأسماء المسجلة ضمن النطاق الوطني (.ae) إلى أكثر من 210 ألف اسم نطاق بحلول نهاية العام 2017 محققة المستهدف لعدد الأسماء المستهدفة لعام 2017.

(اقرأ المزيد...)



ورش

استكملت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بنجاح اختبارات التشغيل الخاصة بالنسخة السادسة من بروتوكول الإنترنت (IPv6) على الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet).

(اقرأ المزيد...)



عقدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مؤتمراً صحفياً بمشاركة عدد من الجامعات والجهات الحكومية المحلية فضلاً عن الهيئة الاتحادية للتأهيلية والإحصاء، أعلنت خلاله انتهاء التحضيرات لانطلاق هاكاثون الإمارات تحت شعار بيانات من أجل السعادة.

(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 إصدار مصفوفة الصلاحيات والمسؤوليات في قسم إسعاد المتعاملين، والتي تهدف إلى:

1. تحديد الصلاحيات والمسؤوليات المعتمدة لتنفيذ مهام قسم إسعاد المتعاملين.
2. تحديد المسميات الوظيفية الواجب التعاون والتنسيق معها لإنجاز المهام بالشكل المطلوب.
3. معالجة مشاكل تأخر وقت تنفيذ المهام أو تسليم المهام بشكل غير مكتمل.
4. توضيح العلاقات المتبينة بين الإدارات والمرتبطة بتنفيذ المهام لتسهيل عمليات التطبيق.

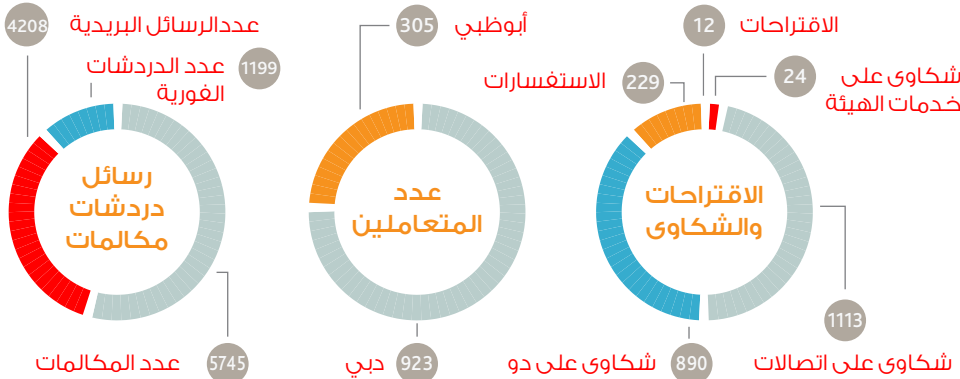
معلومة



معييار الخدمة: هي نتيجة الخدمة المتوقعة (مثلاً: الإطار الزمني، النوعية، الرضا، إلخ.) خدمة الرسائل القصيرة: هي شكل من أشكال خدمات التواصل التي يؤمنها النظام العالمي للاتصالات الخلوية (GSM)، الذي يستخدم بروتوكولات الاتصالات الموحدة التي تسمح بتبادل رسائل نصية قصيرة بين أجهزة الهاتف المتحرك.

اتفاقية مستوى الخدمة: هي عقد بين الجهة وطرف ثالث، يتفق الطرفان بموجبه على « ما يجب قياسه » وما ستكون عليه مخرجات (المكافآت والغرامات) هذا القياس، وتغطي اتفاقيات مستوى الخدمة عادة مجموعة من فئات الأداء / أنواع المقاييس، التي تتضمن دورها مستوى أو أكثر من مستويات الخدمة / المقاييس.

اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



أفكار لإسعاد المتعاملين

- تزيل أن تطور الجهة جميع خدماتها بحيث يستطيع المتعامل الحصول على كل الخدمات دون الحاجة إلى القدوم إلى مركز إسعاد المتعاملين.
- تزيل قيام الجهة بتوفير مكتب متنقل يزور الأحياء والمناطق المختلفة لتقديم الخدمة لأهالي تلك المناطق.
- تزيل أن تقوم الجهة بالتنسيق مع هيئة الطرق لضمان وجود موقف حافلات أمام المبنى مباشرة حتى لا يضطر المتعاملون للمشى لمسافات طويلة (خصوصاً أثناء أشهر الصيف).

مؤشر
السعادة



استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي:
أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي، أول مشروع ضخم ضمن مئوية الإمارات 2071، الذي يمثل الموجة الجديدة بعد الحكومة الذكية، بحيث ستعتمد عليها الخدمات والقطاعات والبنية التحتية المستقبلية في الدولة.
الذكاء الاصطناعي هو سلوك تتسم بهما البرامج الحاسوبية، تجعلها تحاكي القدرات الذهنية البشرية وأنماط عملها. من أهم هذه الخاصيات القدرة على التعلم والاستنتاج ورد الفعل على أوضاع لم تيرمج في الآلة.

تطوير
الخدمات



« إذا عودت نفسك على الإبداع في الأشياء الصغيرة،
فستبدع أيضاً في الأشياء العظيمة »
محمد بن راشد آل مكتوم

اسعد
بحكمة



ERM إن الغرض من إدارة المخاطر هو:



تحديد المخاطر، وقياس تأثيرها المحتمل على أهداف وغايات الهيئة، وتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التي يتم من خلالها قبول المخاطر، وتجنبها، وتقاسمها أو تخفيضها.

إدارة المخاطر الفعالة هي شيء ضروري للهيئة من أجل تحقيق أهدافها، وفهم المخاطر التي تواجه هيئات الاتصالات، ولضمان إدارتها على نحو ملائم، وفيما يلي أغراض وأهداف أخرى:

- يوفر قسم إدارة المخاطر عمليات موحدة لتحديد وتحليل وتقييم وعلاج ورصد والإبلاغ عن المخاطر الرئيسية، وهو يدعم متطلبات الرقابة والحوكمة في الهيئة و يتيح الفرصة إلى اتخاذ قرارات مستنيرة.
- توفر عمليات إدارة المخاطر الفعالة ضمانا معقولاً، وإن لم يكن مطلقاً، بأن الأهداف تتحقق ويتم ممارسة مستوى متنسق من الرقابة، وكجزء لا يتجزأ من جميع عمليات صنع القرار، فإن الهيئة يجب أن تكون على دراية بمخاطرها والآثار المترتبة عليها.
- تساعد إدارة المخاطر على حماية أصول الهيئة، بما في ذلك الموارد البشرية والمالية والممتلكات والمعدات والسمعة، وتحدد المساءلة الواضحة.

- التقليل من تأثير انقطاع الأعمال، وتحديدًا على الصحة والسلامة، والآثار المالية والسمعة.
- دعم مصالح أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- تمكين الإدارة العليا، وصناع القرار، وتحديد أولويات النشاط، والاتصالات الداخلية / الخارجية خلال الانقطاع.
- تمكين استمرارية العمليات في حالة تعطل الأعمال لضمان استئناف الأنشطة الرئيسية ضمن الإطار الزمني المتفق عليه والمحدد مسبقاً.
- تحديد الحد الأدنى من الهدف من استمرارية الأعمال (MBCO) لتحديد الحد الأدنى من الخدمات المقبولة من قبل الهيئة لتحقيق أهداف أعمالها خلال انقطاع الأعمال.

BCM إن الغرض من عملية استمرارية الأعمال هو:



Corporate Governance حوكمة السلوك المهني:

1. الالتزام بالمحافظة على الكرامة المهنية للوظائف العامة.
 - يقع على الموظف العام الالتزام بالمحافظة على الكرامة المهنية والتقيد بالقيم الأساسية للموارد البشرية الحكومية بالدولة وذلك في حياته وفي سلوكه الاجتماعي وفي جميع الأوقات.
 - يجب على الموظف العام أن يحافظ على المظهر العام وأن يرتدي ملابس بطريفة لائقة ومحترمة.
2. الالتزام بعدم استغلال التأثير المتعلق بالمنصب:
 - لا يجوز للموظف العام استغلال منصبه أو واجباته أو علاقاته التي يقيمها أثناء عمله أو وضعه أو صلاحياته للحصول على خدمة من أي جهة كانت أو مزايا أو فوائد لمصلحته الشخصية أو لمصلحة عائلته حتى الدرجة الرابعة.
3. الالتزام باستخدام الموارد بطريقة أصولية:
 - على الموظف العام المحافظة على جميع الممتلكات والمواد والمعلومات الحكومية التي تصرف له أو التي تكون بحوزته أو تحت سيطرته وعدم استخدامها لأغراض شخصية باستثناء الحد المنصوص عليه صراحة وخطياً أو بموجب القانون.
 - على الموظف العام عدم إتلاف أو تشويه أو إساءة استخدام الموارد أو الممتلكات الحكومية، وفي حالة تسببه في الإضرار بتلك الممتلكات يكون عرضة للمساءلة الإدارية المناسبة ودون إخلال بمسؤوليته من الناحية الجزائية أو المدنية.
 - على الموظف العام استخدام أنظمة الاتصال الحكومي بما في ذلك البريد الإلكتروني وأجهزة الكمبيوتر والانترنت والهاتف فقط لما هو ضروري لأداء واجباته ووفقاً لسياسة جهة العمل ووفقاً للقانون.
 - على الموظف العام التقيد بكافة القوانين وأية قواعد وإجراءات جهة عمله بخصوص شراء البضائع والخدمات والأعمال من قبل جهة عمله لضمان الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية والالتزام بالمحاسبية والقانونية والإنصاف والنزاهة في عملية الشراء.