

العدد
47

الهيئة في سطور

النشرة الداخلية للهيئة / يونيو 2018

عام زايد

«لقد علمتنا الصحراء أن نصبر طويلاً حتى يثبت الخير، وعلينا أن نصبر ونواصل مسيرة البناء حتى نحقق الخير لوطننا»

الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه

أطلقت «الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات»، ممثلة بصندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وبالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، وشركة «هواوي»، مرحلة عرض المشاريع من مسابقة «بذور من أجل المستقبل» لعام 2018، والتي تحظى بدعم الهيئة في إطار توجهاتها لتطوير الكوادر الوطنية، ورفع روح المنافسة والابتكار في نفوس الشباب.

(اقرأ المزيد...)



محاضرات

نظمت الهيئة محاضرة توعوية لموظفي الهيئة لشرح الحس والوعي الأمني بالتعاون مع برنامج «خدمة الأمين» تحت شعار «كلنا شركاء في أمن الوطن»، انطلاقاً لتعزيز الشراكة الاستراتيجية ونشر الوعي الأمني والوطني بين شرائح المجتمع.

(اقرأ المزيد...)



توعية

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات مبادرة سفراء الإمارات للأمن السيبراني ضمن حملاتها التوعوية بأمن المعلومات بحيث تهدف المبادرة إلى تدريب نخبة من الطلبة في مدارس دولة.

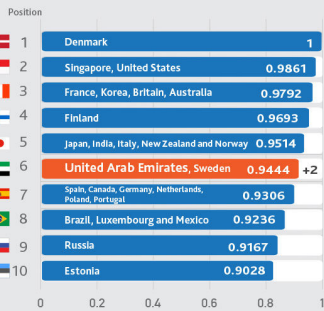
(اقرأ المزيد...)



مخيم الهيئة

أعلنت الهيئة عن فتح باب التسجيل في الدورة الرابعة من مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار والمزعم انطلاق برامجه اعتباراً من 15 يوليو وحتى 16 أغسطس 2018.

(اقرأ المزيد...)



حققت دولة الإمارات إنجازاً جديداً باحتلالها مكانة متقدمة في المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية (الذكية)، حيث احتلت المرتبة السادسة عالمياً، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII) على مستوى العالم.

(اقرأ المزيد...)

تبادل خبرات بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وبلدية الشارقة في مجال التحول الرقمي

زار وفد من الهيئة بلدية الشارقة ضمن جهود تبادل الخبرات والتجارب بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بما يخدم عمليات التحول الرقمي الحكومي بالدولة، وتضمنت الزيارة عرضاً من وفد الهيئة لجهودها في تنفيذ مشاريع ومبادرات استراتيجية الحكومة الذكية وأفضل الممارسات المتبعة، حيث تم استعراض الخطة الوطنية لدعم أهداف الحكومة الذكية.

(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.

لتطوير نظام إدارة علاقات المتعاملين في حل المشكلات الفنية واتباع الطلبات الجديدة لمستخدمي النظام (موظفين الهيئة)، تم تفعيل رابط من خلال البوابة الداخلية لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات تحت الخدمات الالكترونية (المساعدة الفنية) لتسجيل ومتابعة الطلبات المتعلقة بنظام إدارة علاقات المتعاملين.

المتغيرات السلوكية: هي مجموعة المعلومات المرتبطة بسلوكيات المتعاملين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر طريقة استخدام المتعامل للقنوات وطلب الخدمات المطلوبة.

المتغيرات الديموغرافية: هي مجموعة المعلومات الاجتماعية، الإحصائية المرتبطة بالمتعامل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المنطقة الجغرافية والسن والجنس والدخل.

معياري موضوعي: هو معيار يتم من خلاله تقييم الأمور بشكل موضوعي بدون التأثير بالآراء الخاصة أو المشاعر أو أي من العوامل الداخلية.

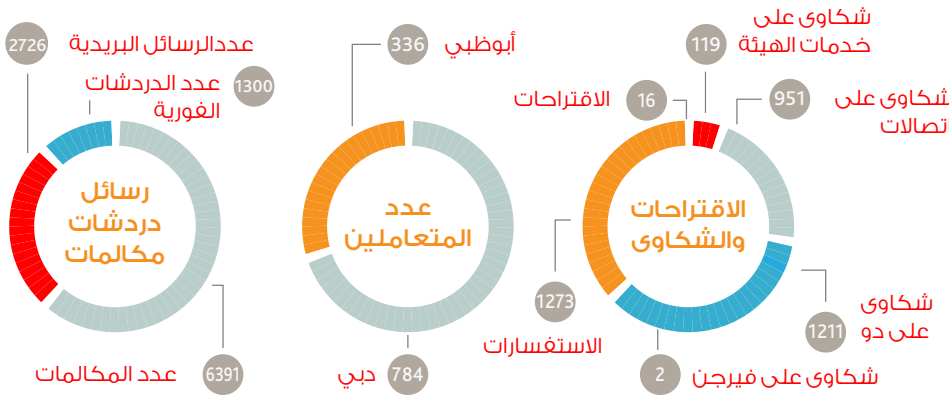
معلومة



اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



تجربة المتعامل (التوعية)

يتوقع المتعامل أن تقوم الجهة بإطلاق حملات إعلامية مكثفة تستهدف جميع شرائح المتعاملين عبر جميع شرائح المتعاملين عبر جميع قنوات الاتصال والتواصل المناسبة للتعريف بالخدمة الجديدة أو التعديلات التي طرأت عليها، ومتطلباتها والمواعيد النهائية للتقديم، كما يتوقع المتعامل أن تتم مخاطبته بلغة يفهمها تراعي خلفيته الثقافية والاجتماعية عند التواصل. تعتبر القنوات التالية القنوات التي يتوقع المتعامل أن يتم توعيته من خلالها: التلفزيون - الإذاعة - الصحف - محاضرات - الإعلان من خلال مواقع وحسابات التواصل الإخبارية المحلية ذات المصداقية - مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة - الموقع الإلكتروني للجهة - البريد الإلكتروني - الرسائل النصية و الواتس أب - إعلانات خارجية (المراكز التجارية والطرق العامة وأماكن تجمع المتعاملين).

مؤشر
السعادة



تطوير
الخدمات



- أدوات تصميم الخدمات:** 1. أدوات الاستكشاف
- **المقابلات الفورية**، يقوم الفريق بمقابلة المتعاملين أثناء أو بعد رحلتهم للحصول على الخدمة مباشرة وذلك للحصول على ملاحظاتهم بشكل آني وفوري.
 - **تطبيق المتعامل التفاعلي**، تطبيق على الهواتف الذكية يساعد المتعاملين على تقديم ملاحظاتهم بشكل مباشر عن الخدمة أثناء رحلتهم.
 - **يوم في حياة المتعامل**، تصور ليوم روتيني في حياة المتعامل (قبل وبعد الحصول على الخدمة)
 - **قل لي لماذا**، سؤال القائمين على تنفيذ الخدمة «لماذا تفعلون كذا؟» بطريقة متتالية (5 مرات كحد أدنى) إلى أن يتم اكتشاف السبب الرئيسي للمشكلة.

اسعد
بحكمة



«أنت لا تحتاج إلى البحث عن السعادة، فهي ستأتيك حينما تكون قد هيأت لها موقعا في قلبك»