

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تمثل الدولة في الاجتماع الخامس للجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون

عقدت اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية اجتماعها الخامس في مملكة البحرين، بمشاركة وفد الدولة الذي ترأسه سعادة حمد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وفي عضويته كل من سالم الحوسني نائب المدير العام لقطاع المعلومات والحكومة الذكية بالإبادة.

(اقرأ المزيد...)

انطلقت اليوم في العاصمة القطرية الدوحة أعمال الاجتماعات التاسعة عشر للجنة التنفيذية للحكومة الإلكترونية في مجلس التعاون لدول الخليج العربي بمشاركة دولة الإمارات العربية المتحدة ممثلة بالهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

(اقرأ المزيد...)



دورات

دشنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات الدورة الجديدة لممكثات الحكومة الذكية 2017، وأعلنت عن إضافة مؤشر «تكامل الخدمات» الذي اعتمده مكتب رئاسة مجلس الوزراء إلى مجموعة المؤشرات الخاصة.

(اقرأ المزيد...)



استضافة

استضافت الهيئة وفداً ماليزياً رسمياً يضم ممثلين عن الجهات المعنية بشؤون قطاع الاتصالات. وتمحورت الاجتماعات حول تنسيق الجهود في مجال الترددات الساتلية والمبادرات المستقبلية في هذا المجال.

(اقرأ المزيد...)



مشاركات

شاركت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ممثلة بصندوق تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، في جائزة محمد بن زايد العالمية للروبوت والتي تقام برعاية كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان.

(اقرأ المزيد...)



ينظم مركز إيداع الحكومة الذكية في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالتعاون مع منظمة «أي. سي. دي. أل العربية» (ICDL العربية)، ومؤسسة الأوقاف وشؤون القصر، دورات تدريبية خاصة بالأيتام تتيح لهم الحصول على الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي.

(اقرأ المزيد...)

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تشارك في مؤتمر ومعرض قطر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات «كيتكوم 2017»

من خلال هذه المشاركة تستعرض الهيئة مجموعة من المشاريع والخدمات المقدمة من قبل مركز إيداع الحكومة الذكية، ومن أبرز هذه المشاريع بوابة التدريب الخاص بحكومة الإمارات الذكية وقنواتها المختلفة بما فيها المدرب عبر الإنترنت، والتدريب الذاتي، أو التدريب من خلال الحضور إلى مقر المركز.

(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.

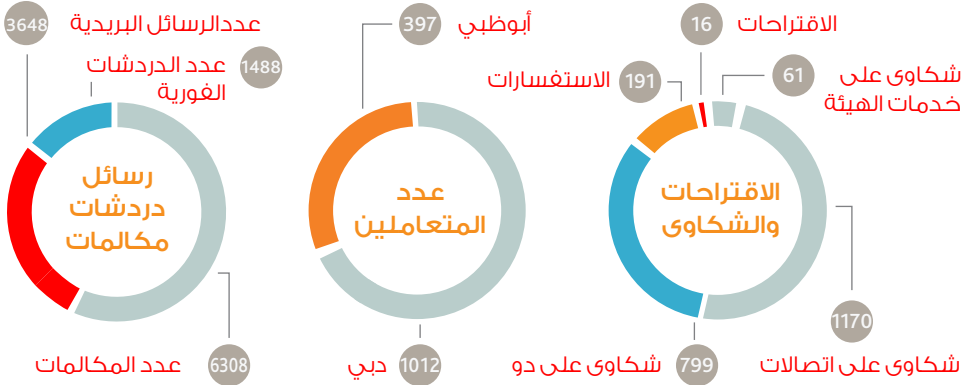
نظم فريق مجلس المتعاملين في الهيئة بتاريخ 20 مارس 2017، أول جلسة مع مجموعة من المتعاملين، فمن أهدافها: التواصل المباشر مع المتعاملين، التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم، استطلاع آرائهم ومساعدة الإدارات على التعامل بصورة أفضل مع هذه الاحتياجات. ومن خلال الجلسة تم التشاور واخذ آرائهم ومقترحاتهم للوصول لأفضل الطول والتي ستساهم في التحسين والتطوير بما يحقق سعادتهم.

معلومة



المتعامل: هو المستفيد الأول من الخدمات الحكومية، وبشكل محدد، «المتعامل» هو المواطن أو المقيم أو الزائر أو الشركاء في الدولة.
التركيز على المتعامل: هو مفهوم التركيز على احتياجات المتعامل عند اتخاذ القرارات كافة وعند قياس النجاح.
تجربة المتعامل: هي طبيعة وجود التفاعلات بين المتعامل والجهة، بما في ذلك رأي المتعامل بمجمل تفاعله مع الجهة.

اسعد
بمصطلحاتنا



مؤشرات
الأداء



متابعة تنفيذ - تطبيق المعادلة

- من هي الوحدة التنظيمية المسؤولة في الجهة الاتحادية عن متابعة تنفيذ تطبيق المعادلة؟
- إن الجهة الاتحادية قد تعطي مسؤولية نشر الميثاق لرواد تطوير الخدمات لدى الجهة أو للوحدة التنظيمية المعنية بخدمة المتعاملين، أو غدارة علاقات المتعاملين، أو إدارة الاتصال الحكومي.
- وقد تشكل الجهة فريق عمل من الوحدة التنظيمية المعنية بخدمة المتعاملين، والوحدات التنظيمية المعنية بالتميز المؤسسي والجودة والاتصال الحكومي وتقنية المعلومات والتخطيط الاستراتيجي لضمان مشاركة جميع الأطراف المعنية.

مؤشر
السعادة



مجالات تطبيق مصنع خدمات الهيئة:

- الخدمات الحكومية التي يواجه متعاملها تحديات في تلقي الخدمة.
- موائمة المشاريع التطويرية في الهيئة مع إطار تطوير الخدمات الحكومية المتعمد من برنامج الامارات للخدمات الحكومية المتميزة.
- نسبة رض المتعاملين متدنية ووجود شكاوى للمتعاملين.
- خدمات مشتركة مع جهات حكومية وشبه حكومية وخاصة لديها فرصة لتقديم خدمة من واجهة موحدة.
- خدمات في مرحلة التطوير وتحتاج إلى دعم استشاري وعملي لتطوير الخدمة.
- يشمل جميع القطاعات والخدمات ذات الأولوية على مستوى.
- إشراك متعملي الهيئة في تطوير الخدمات لضمان الشفافية.

تطوير
الخدمات



« السعادة، شيء يدخل في حياتنا من ابواب لا نتذكر حتى اننا تركناها مفتوحة »

اسعد
بحكمة



