

العدد
36

خدمات
الهيئة



في هذا العدد

النشرة الداخلية للهيئة / يوليو 2017

الهيئة في سطور

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تطلب من «اتصالات» و«دو» لتقديم باقات ذكية وتسهيلات حصرية لكبار السن

- خصم من «اتصالات» بنسبة 50% على باقات البيانات وتسهيلات في خدمة العملاء
- تخفيضات من «دو» تصل إلى 50% على باقات الدفع الآجل، ورصيد إضافي بنسبة 100% لعملاء الدفع المسبق تتسجم هذه المبادرة في أهدافها مع مبادرة «بطاقة مسرة» التي أطلقتها وزارة تنمية المجتمع الرامية إلى تلبية احتياجات ومطالبات كبار السن.

(اقرأ المزيد...)

استضافت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وبالتعاون مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء الاجتماع الأول للفريق التنفيذي لمسار الخدمات الحكومية الذكية المنبثق من الاجتماعات السنوية لحكومة الامارات والتي اطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله.

(اقرأ المزيد...)



عام الخير



أعلنت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات اليوم عن تنظيم رحلة عمرة لمجموعة من موظفي الهيئة، وذلك تكريماً لهم على جهودهم المتميزة وتفانيهم في العمل.

(اقرأ المزيد...)



مخيم الهيئة للابتكار



عن انطلاق فعاليات «مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار» بنسخته الثالثة ابتداءً من الأحد 9 يوليو، بحيث يستمر حتى 10 أغسطس 2017. ويهدف المخيم إلى توجيه ميول ومدارك الجيل الناشئ نحو آفاق التقنية المستقبلية.

(اقرأ المزيد...)



شهادة الريادة



حصول مبنى الهيئة في أبو ظبي على شهادة الريادة الذهبية في مجال تصميمات الطاقة والبيئة «إيد»، التي تصدر عن مجلس الأبنية الخضراء في الولايات المتحدة الأمريكية.

(اقرأ المزيد...)



تعرف عن قرب



انضم أحمد السويدي إلى الهيئة عام 2014، وهو يشغل حالياً وظيفة قائد فريق تطوير الخدمات الحكومية في قسم إسعاد المتعاملين، وهو يمتلك خبرة تزيد عن عشر سنوات من خلال عمله في مجال خدمات المتعاملين في القطاع المصرفي.

حكومة الإمارات الذكية تفعّل المشاركة الإلكترونية على بوابة «شارك.امارات»

أطلقت حكومة الإمارات الذكية - الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات خطة شاملة لتفعيل بوابة المشاركة الإلكترونية (شارك.امارات) بالتعاون مع الجهات الحكومية الاتحادية. وتتضمن البوابة حالياً عشرات المشورات الإلكترونية التي أطلقتها الجهات الحكومية للتواصل مع جمهور المتعاملين بهدف تطوير الخدمات والسياسات وبما ينكس على سعادة المتعاملين تحقيقاً للأهداف العليا للحكومة.

(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.

معلومة



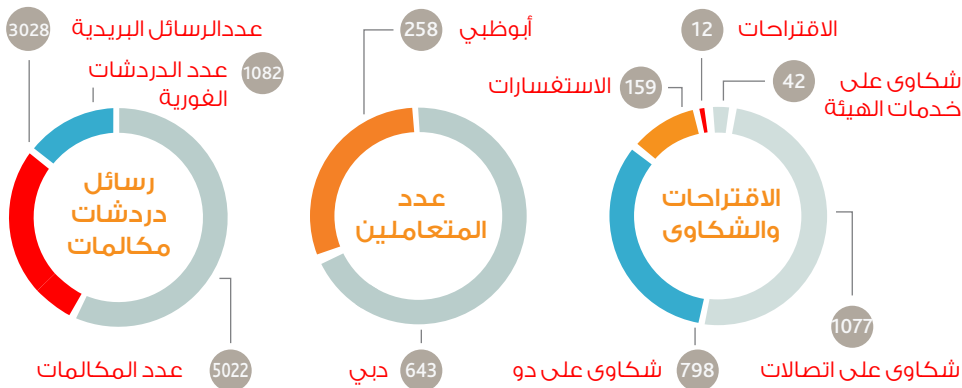
ابتداءً من 9 يوليو، قام مركز الاتصال بالتواصل مع المتعاملين لإعطائهم الردود (فض النزاعات) ومساعدة فريق صوت المتعاملين في إغلاق الشكاوى. حيث يقوم مركز الاتصال بالتواصل بمعدل 40 متعاملاً يومياً وذلك حسب ضغط المكالمات المستلمة.

اسعد
بمصطلحاتنا



تصنيف المتعاملين: هي عملية تقسيم المتعاملين إلى مجموعات متجانسة (فئات) لها احتياجات أو خصائص أو سلوكيات مختلفة، بما في ذلك استجابتهم للطريقة التي يتم بها التعامل معهم وطريقة تأثرهم.
المكتب الامامي: هو مجموعة الوظائف التي تتفاعل مباشرة مع المتعاملين وتتولى تلبية احتياجاتهم.
المكتب الخلفي: هو مجموعة الوظائف الإدارية الضرورية لتقديم الخدمات في جهة ما، والتي لا تتطلب تفاعلاً مباشراً بالمتعاملين.

مؤشرات
الأداء



معايير الاستخدام

تتكون معايير الاستخدام من أربع مجالات أساسية تشمل كل من :

3 - التسويق والترويج والتوزيع :

- توحيد الرسالة الإعلامية المتعلقة بمعادلة إسعاد المتعاملين.
- نشر وثيقة معادلة المتعاملين في جميع مداخل ومخارج مراكز سعادة المتعاملين الاتحادية (حسب إرشادات ومعايير التصميم الفني) .
- نشر الوثيقة على الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية .
- إرسال رسائل توعوية ورقية أو إلكترونية للموظفين والعاملين.
- عقد ورش توعوية داخلية للموظفين وكذلك للمتعاملين إن أمكن.

مؤشر
السعادة



دراسات سعادة المتعاملين، إن رأي المتعاملين في الخدمات هي نقطة أساسية في عملية تطوير الخدمات الحكومية، عليه فقد تم تطوير منهجية ومشروع قياس سعادة المتعاملين عن الخدمات الحكومية، حيث تساهم هذه الدراسات في التعرف على دوافع السعادة لدى المتعاملين وتحديد مجالات تحسين الخدمات من خلال الوقوف على الخدمات التي لم تسعد المتعاملين. يتم استخدام نتائج الدراسة في قياس مؤشرات أداء الخدمات وتعتبر إحدى المدخلات الرئيسية لبرنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.

تطوير
الخدمات



كن سعيداً ، فرغد العيش يبدأ بابتسامة ...
فابتسم

اسعد
بحكمة





الطيف الترددي



تجديد تصاريح وتراخيص الطيف الترددي للخدمات الراديوية



الحكومة



وقطاع الأعمال



الأفراد

قنوات تقديم الخدمة



مبنى الهيئة في
أبوظبي ودبي



التطبيق
الذكي

www.tra.gov.ae

الموقع
الإلكتروني

يمكنكم تصفح النشرة الشهرية للهيئة

(الهيئة في سطور)

على الموقع الإلكتروني للهيئة والبوابة الداخلية

شاركنا رأيك في الاستبيان على البوابة الداخلية



للمشاركة في النشرة (تعرف عن قرب)،

يرجى التواصل مع

الأخت مريم بن سالمين على البريد الإلكتروني

Maryam.salmin@tra.gov.ae

أو على التحويلة 4383