

رقمية 100 بالمائة

حكومة الإمارات الرقمية
2020-2025



”

الهدف هو نافذة رقمية واحدة
للحكومة.. وتحول رقمي شامل
وكامل .. أثبتت المتغيرات الأخيرة
أن الحكومة الرقمية هي خيار
استراتيجي لا غنى عنه .. وأمن
اقتصادي لاستمرارية الأعمال في
أية ظروف

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



2020-2018

الحكومة الذكية – المرحلة الثالثة

- إطلاق الهوية الرقمية الوطنية (UAEPASS)
- تطوير مسودة قانون التوقيع الرقمي
- إطلاق التوقيع الرقمي
- إطلاق المحفظة الرقمية
- إطلاق باقة الأعمال - باشر
- إطلاق البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين (المرحلة الأولى)
- إطلاق أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية
- إطلاق تجريبي لمتجر الخدمات الرقمية

2018 - 2015

الحكومة الذكية – المرحلة الثانية

- تحديد إمكانات الحكومة الذكية
- إطلاق الرابط الحكومي للخدمات
- إطلاق الدخول الذكي (SmartPass)
- ربط جميع الجهات الاتحادية بالشبكة الإلكترونية الاتحادية
- إطلاق مختبر تجربة المستخدم
- إطلاق باقة خدمات المواليد الجدد (مبروك ما ياك)
- وضع معايير البيانات الذكية
- تطوير مسودة سياسة تبادل البيانات الذكية

2015 - 2013

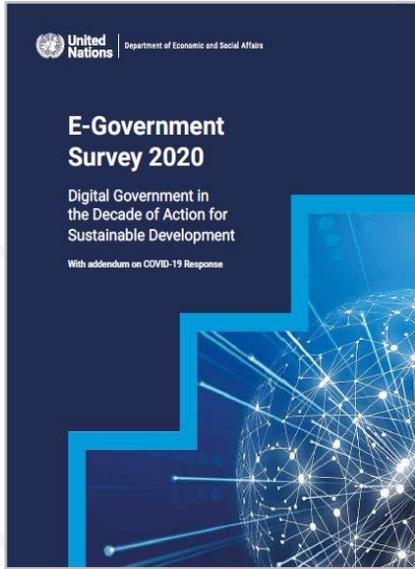
الحكومة الذكية – المرحلة الأولى

- إطلاق الحكومة الذكية (Mobile Government)
- وضع المبادئ التوجيهية للحكومة الذكية
- إطلاق الشبكة الاتحادية
- إطلاق البرنامج التدريبي للحكومة الذكية على مستوى الدولة
- إطلاق مركز الإبداع الرقمي
- إطلاق برنامج التعلم الذكي
- تطوير الخطة الوطنية للحكومة الذكية
- تحول الخدمات ذات الأولوية إلى خدمات ذكية بنسبة 96.3%

2013- 2003

الخدمات الإلكترونية

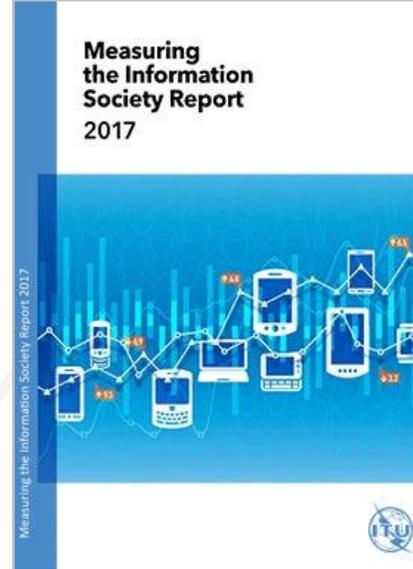
- إطلاق الدرهم الإلكتروني
- إطلاق الحكومة الإلكترونية
- تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية
- تطوير بوابات الحكومة الاتحادية وتطبيقات الهاتف المتحرك



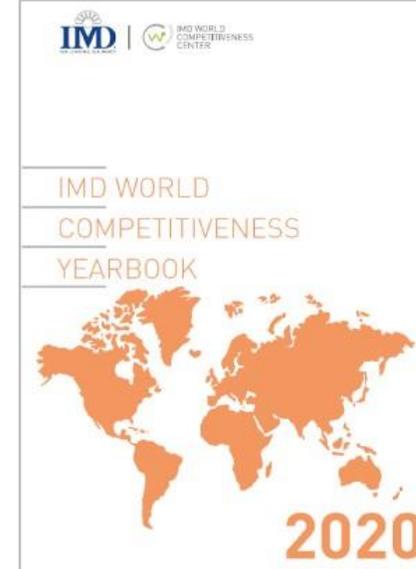
المركز **21** عالمياً
و **1** عربياً



المركز **14** عالمياً
و **1** عربياً



المركز **40** عالمياً
و **3** خليجياً



المركز **9** عالمياً
و **1** على مستوى
المنطقة



المركز **25** عالمياً
و **1** عربياً

الوضع الحالي في الحكومة الاتحادية

2.4 مليون

العمالة غير المدربة

280 ألف

كبار المواطنين
والمقيمين

17 ألف

أصحاب الهمم

حوالي 2.7
مليون (27%)



+500

مركز خدمة



33

مركز اتصال



2581

خدمات الحكومة
الاتحادية



32

جهة حكومة اتحادية
تقدم الخدمات

70% نسبة

استخدام خدمات
الحكومية الرقمية

المواطنون

المقيمون

الزوار

الشباب

العمالة الماهرة

حوالي 7.2
مليون (73%)



131

قناة رقمية
المزودة
للخدمات
(موقع/تطبيق)



1581

الخدمات الرقمية
للحكومة
الاتحادية

أهم ممكنات الحكومة الرقمية



نظام لإدارة
علاقات المتعاملين



منصة التعاملات
الرقمية



الرابط الحكومي
للخدمات



المحفظة
الرقمية



الهوية
الرقمية



الشبكة الإلكترونية
الاتحادية

مبادرات أخرى



البوابة الرسمية
لحكومة دولة الإمارات



مختبر تجربة
المستخدم



أكاديمية هيئة
تنظيم الاتصالات
الافتراضية



هاكاثون
الإمارات



قياس

إطلاق مشروع الخمسين عاماً المقبلة

” اليوم نعيد إحياء مهمة الآباء المؤسسين، ونبدأ مهمة الاستعداد للخمسين عاماً المقبلة وصولاً إلى مئوية الإمارات بأكبر فريق تصميم في العالم..“

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



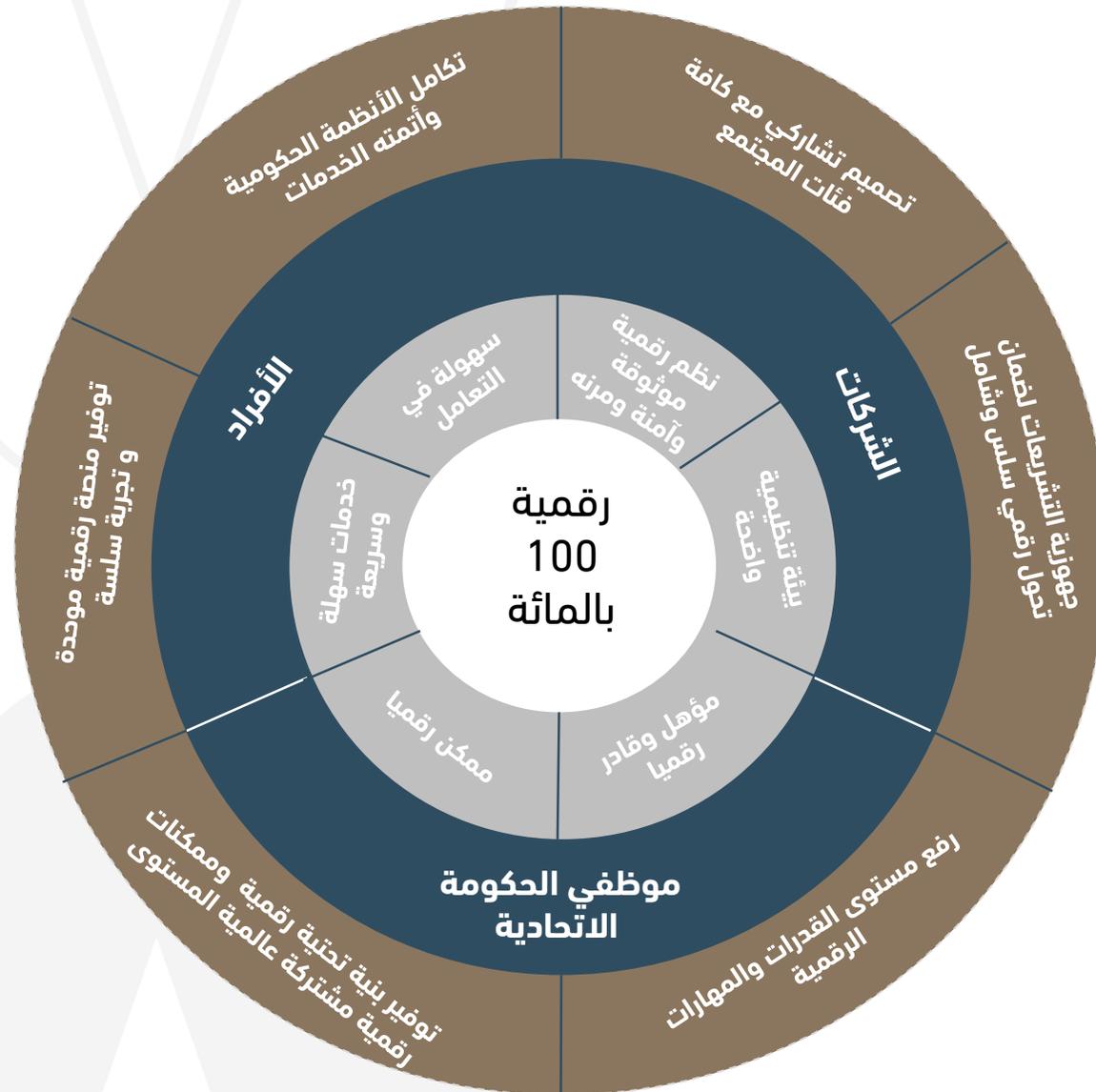
| | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| معايير تصميم الخدمات الرقمية | الممكّنات الرقمية المشتركة | استراتيجية التحول الرقمي | المنصة الرقمية الموحدة |
| التشريعات والسياسات الرقمية | تسهيل الخدمات على المتعاملين | بناء القدرات الرقمية | قيادة قوية وهيكل حكومة فعال |
| الخدمات الرقمية المساندة | ضوابط أقوى على الإنفاق التكنولوجي | الوصول إلى مصادر بيانات موثوقة / آمنة | الثقة في الخدمات الرقمية |



استراتيڤيتنا



| أصحاب الهمم | المتقاعدون | رواد الأعمال | المقيمون | المواطنون |
|--|--|---|--|---|
|  |  |  |  |  |
| <p>سهولة الوصول أهمية رئيسية لهذه الشريحة سواء عبر القنوات الرقمية أو المباشرة</p> | <p>هذه الشريحة تميل بشدة نحو القنوات المباشرة وتتطلب مساعدة إرشادية</p> | <p>وضوح اللوائح ودقتها وشفافيتها هي من الأمور الرئيسية لهذه الشريحة</p> | <p>الشريحة أ: على استعداد للتفاعل السريع والسهل مع الحكومة وعلى استعداد للانتقال إلى الخدمة الذاتية</p> | <p>تعتمد هذه الشريحة كثيراً على موظفي العلاقات العامة لإكمال الخدمات، وبالتالي تحتاج الخدمات إلى التركيز على السماح للموظفين بإنجاز المعاملات نيابة عن المالك</p> |
| <p>يعتبر تعدد القنوات عاملاً رئيسياً لهذه الشريحة</p> | <p>تعتمد على أفراد العائلة المقربين لإتمام المعاملات نيابة عنهم</p> | <p>وهي تتطلع بشكل رئيسي إلى السرعة والسهولة في التعامل مع الحكومة</p> | <p>الشريحة ب: الجمهور غير الرقمي إذ أنهم يحتاجون إلى الكثير من المساعدة ويفضلون القنوات والتعاملات المباشرة وجهاً</p> | <p>لوجه</p> |



1 توفير بنية تحتية رقمية عالمية المستوى

2 توفير منصة رقمية موحدة وممكنات رقمية مشتركة

رقمية 100
بالمائة

4 رفع مستوى القدرات والمهارات الرقمية

6 رفع كفاءة العمل الحكومي

3 تمكين خدمات رقمية متكاملة ، سهلة و سريعة مصممة على أساس المتعاملين

5 جهوزية لضمان تحول رقمي سلس وشامل

خارطة طريق التحول الرقمي

3

منصة رقمية
موحدة

19

الممكنات الرقمية
المشتركة

20

البنية التحتية
والخدمات

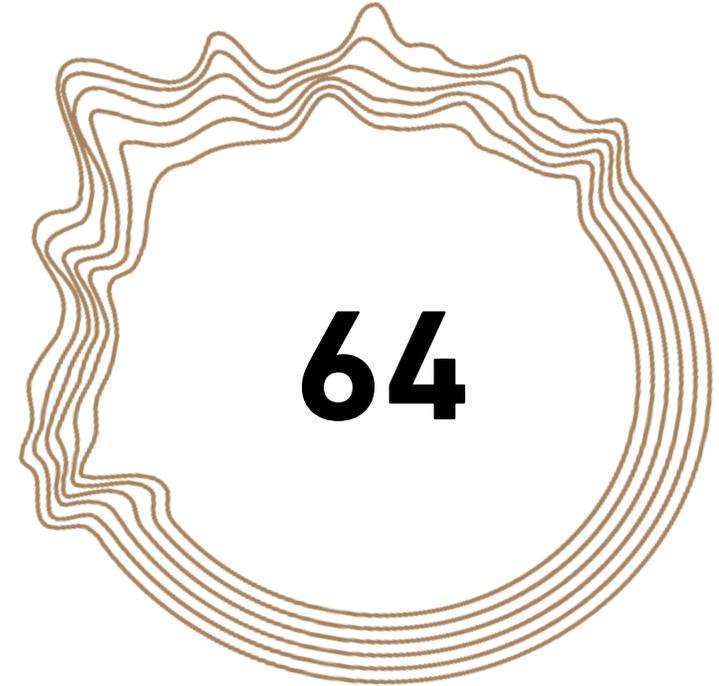
3

المشاركة والتواصل

7

بناء القدرات
الرقمية

11

القوانين والسياسات
والمعايير

ممكّنات الحكومة الرقمية

المستهدف بحلول 2023

المؤشر الفرعي

المؤشر

%90
راض جداً

- مستوى رضا المستخدم عن الخدمات الرقمية
- مستوى رضا قطاع الأعمال عن الخدمات الرقمية



رضا
المتعاملين

%90+
%100
%100
%100

- نسبة الخدمات المدرجة على المنصة الرقمية الموحدة
- نسبة الخدمات التي تم تحويلها رقمياً (من بدايتها إلى نهايتها) - مدى التوافر
- الخدمات التي تتطلب التحقق شخصياً توفر خياراً رقمياً
- الخدمات التي تتطلب توقيماً يدوياً توفر خيار رقمية



التحول
الرقمي الشامل

كافة القوى العاملة لدى الجهة الحكومية الاتحادية
كافة القوى العاملة لدى الجهة الحكومية الاتحادية
10,000

- عدد القوى العاملة في الحكومة الاتحادية المدربة على إمكانات ومعايير الحكومة الرقمية
- عدد القوى العاملة في الحكومة الاتحادية التي لديها معرفة رقمية أساسية
- عدد القوى العاملة في الحكومة الاتحادية المدربة على التقنيات الحديثة (مثل البلوكتشين والذكاء الاصطناعي ومعالجة الروبوتات وغيرها)



القدرات
الرقمية

%85

- نسبة المعاملات المنجزة رقمياً من بدايتها إلى نهايتها - مدى الاستخدام



زيادة
الاستخدام

السياسات والمعايير



”

مستمرون في سباق
التنافسية، ولن نرضى إلا
بالرقم واحد عالميا في
كل المجالات...

“

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



ممكّنات الحكومة الرقمية

| | |
|-----------------------------------|---|
| الشبكة التحتية الرقمة | 1 |
| الهوية الرقمية | 2 |
| التوقيع والختم الرقمي | 3 |
| المحفظة الرقمية | 4 |
| منصة الثقة الرقمية | 5 |
| القناة الرقمية الموحدة | 6 |
| لوحة متابعة أداء الخدمات الحكومية | 7 |
| نظام لإدارة علاقات المتعاملين | 8 |
| تقييم التحول الرقمي | 9 |