



# سياسة "المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية"

مارس 2021



## قائمة المحتويات

- المادة (1) التعاريف..... 3
- المادة (2) الهدف من السياسة..... 6
- المادة (3) نطاق السياسة..... 6
- المادة (4) خدمات حكومية رقمية واستباقية أولاً..... 6
- المادة (5) طلب البيانات مرة واحدة ..... 7
- المادة (6) الممكّنات الحكومية الرقمية ..... 8
- المادة (7) المنصة الرقمية الموحدة ..... 10
- المادة (8) استمرارية الخدمات الرقمية..... 11
- المادة (9) الترويج والتوعية ..... 11



## المادة (1) التعاريف

لأغراض هذه السياسة يُقصد بالكلمات المبينة أدناه المعاني المبينة إزاء كل منها:

الدولة	دولة الإمارات العربية المتحدة.
الجهات الحكومية	الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية.
الخدمات	الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة.
الحكومة الرقمية	الحكومة الرقمية في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (حالياً هي في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية).
الجهات المختصة	الجهات التي لها علاقة بشكل مباشر أو غير مباشر بتنفيذ أحكام هذه السياسة.
الخدمات الاستباقية	الخدمات التي يتم تنبؤها أو توقعها بناءً على احتياجات المتعامل وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الجهات الحكومية، والمبادرة في اقتراحها عليه وتقديمها قبل أن يطلبها وفي الوقت المناسب.
الخدمات الرقمية	الخدمات الحكومية التي تقدم من خلال القنوات الرقمية (عبر أي قناة رقمية مثل التطبيقات الذكية أو المواقع الإلكترونية باستخدام شبكة الإنترنت).
القنوات الرقمية	جميع المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية بما في ذلك قنوات التواصل الاجتماعي والأنظمة المتنقلة.
المتعامل الرقمي	المتعامل الذي ينجز معاملاته الحكومية من خلال القنوات الرقمية، وذلك من خلال تعريف نفسه رقمياً وتمكينه من استخدام المحفظة الرقمية لمشاركة المستندات والوثائق الحكومية وغيرها، وكذلك استخدام التوقيع الرقمي وغيرها مما يمكنه من إتمام معاملته الحكومية رقمياً بأمان دون تدخل بشري من الجهة الحكومية.
الممكنات الحكومية الرقمية	الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة، والتي تدار من قبل الحكومة الرقمية في الدولة.



<p>إحدى الممكّنات الحكومية الرقمية، وتعتبر وسيلة آمنة تتيح للجهات الحكومية إمكانية تقديم الخدمات الحكومية الذكية على مدار الساعة، كما توفر بنية تحتية مشتركة تتيح لكافة الجهات الحكومية عند الطلب إمكانية وصول آمن إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية المتكاملة مثل (الشبكات، الخوادم، تطبيقات التخزين، والخدمات)، إضافة لربط تلك الجهات مع بعضها وتعزيز التواصل والتنسيق فيما بينها.</p>	<p>الشبكة الحكومية الاتحادية (FEDNET)</p>
<p>إحدى الممكّنات الحكومية الرقمية، وهي منصة ربط شاملة لتبادل البيانات بانسيابية بين أنظمة الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية بما يخدم حاجة المتعامل في الحصول على خدمات الحكومة من خلال تمكين الجهات الحكومية من الوصول السهل إلى البيانات متعدّدة المصادر، وتوفير خدمات حكومية قائمة على المصادر الموثوقة والمحدّثة.</p>	<p>الرابط الحكومي للخدمات (Government Service Bus)</p>
<p>إحدى الممكّنات الحكومية الرقمية، وهي أداة تعريف للمتعامل الرقمي تتيح له خاصية المصادقة الرقمية والتوقيع الرقمي وإدارة مستنداته الرقمية من خلال محفظة الوثائق الرقمية، كما توفر خاصية الختم الرقمي للجهات الحكومية والخاصة.</p>	<p>الهوية الرقمية (UAE Pass)</p>
<p>الإجراءات الفنية التي يتم من خلالها التحقق من هوية المستخدم وإثبات الهوية رقمياً.</p>	<p>المصادقة الرقمية</p>
<p>توقيع إلكتروني محمي، مكون من حروف أو أرقام أو رموز أو صوت أو بصمة أو نظام معالجة ذو شكل رقمي، وملحق أو مرتبط بمستند رقمي، من شأنه التحقق من هوية الشخص الموقع وقبوله لمحتوى البيانات المقترنة به.</p>	<p>التوقيع الرقمي</p>
<p>ختم إلكتروني محمي على شكل بيانات رقمية، تتصل أو ترتبط بمستند رقمي تستخدم لتأكيد هوية الجهة، وأصل وسلامة مصدر البيانات في هذا المستند.</p>	<p>الختم الرقمي</p>
<p>تشمل المستندات الرقمية والتي يمكن للمتعامل طلبها ومشاركتها بعد موافقته.</p>	<p>محفظة الوثائق الرقمية</p>
<p>هي رسائل رقمية صادرة من جهات حكومية أو خاصة باستخدام الهوية الرقمية مرتبطة بتوقيع إلكتروني أو ختم إلكتروني والتي تساوي الوثائق والمستندات الورقية.</p>	<p>مستندات رقمية</p>
<p>البيانات أو المعلومات والمعرفة الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة أو العائدة إلى الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية لإمارات الدولة أو الهيئات العامة أو</p>	<p>البيانات الحكومية</p>



<p>المؤسسات العامة الاتحادية أو المحلية التي تستفيد منها الجهات الحكومية من أجل تمكين الجهات الحكومية لأداء مهامها واختصاصاتها أو المرتبطة بأولويات وأهداف الاستراتيجيات الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي قد تكون بيانات مشتركة أو بيانات مفتوحة.</p>	
<p>البيانات التي تنشرها الجهات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة والتي تخص نشاط تلك الجهات ليتم مشاركتها مع الجمهور بحرية أو بالحد الأدنى من القيود من أجل تعظيم مشاركة الجمهور وتحفيز الإبداع والابتكار والنمو الاقتصادي.</p>	<p>البيانات المفتوحة</p>
<p>البيانات التي تشارك بها الجهات الحكومية بين بعضها البعض، من أجل تحسين فعالية وكفاءة خدمات الحكومة وتحسين اتخاذ القرارات بالاستناد إلى مصادر بيانات دقيقة وموثوقة.</p>	<p>البيانات المشتركة</p>
<p>البيانات المشتركة التي قد يسبب الإفصاح عنها للعموم أو لأي طرف ثالث بضرر محدود على المصلحة العامة أو على الأشخاص.</p>	<p>البيانات الخصوصية</p>
<p>أي بيانات متعلقة بشخص معين والتي يمكن من خلالها التعرف على هذا الشخص، أو أي بيانات أو معلومات في حوزة أو قد تصبح في حوزة مزود البيانات والتي يمكن من خلالها التعرف على شخص معين.</p>	<p>البيانات الشخصية</p>
<p>هو سجل أو سجلات إلكترونية أو قواعد بيانات تتضمن بيانات عن حقوق وتعاملات أو وضعية خاصة بالأفراد أو الشركات أو بيانات تنظيمية أو إدارية يتم الرجوع إليها أو الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات.</p>	<p>السجلات المرجعية للبيانات</p>
<p>الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات والتي تستحدث البيانات لأول مرة أو تتوفر لديها بيانات الأفراد والأعمال نتيجة حصولها على هذه البيانات (من خلال الفرد أو الأعمال) للمرة الأولى، ويتم الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات.</p>	<p>الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات</p>



## المادة (2): الهدف من السياسة

تعمل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على أن تكون من أفضل دول العالم في تقديم الخدمات الحكومية، لذا اعتمد مجلس الوزراء سياسة "المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" بهدف:

- 2.1 ترسيخ نهج حكومة دولة الإمارات بتوفير خدمات رقمية واستباقية أولاً.
- 2.2 تحسين تجربة المتعامل في الحصول على كافة الخدمات الحكومية الرقمية، من خلال تحويل الخدمات الحكومية إلى خدمات رقمية استباقية مترابطة والحد من تعبئة نماذج الطلبات الحكومية وتقديم الوثائق الثبوتية.
- 2.3 رفع الكفاءة الحكومية في تقديم الخدمات، والاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية والمساهمة في التحول إلى حكومة لا ورقية.
- 2.4 تفعيل الربط الشامل والمتكامل بين الأنظمة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية، والاستفادة من المشاركة الآمنة والفعالة للبيانات.
- 2.5 تعزيز الثقة في استخدام الخدمات الرقمية بكافة أنواعها في الدولة.

## المادة (3): نطاق السياسة

تُطبق السياسة على كافة الخدمات الحكومية في كافة الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة.

## المادة (4): خدمات حكومية رقمية واستباقية أولاً

- 4.1 خدمات حكومية رقمية واستباقية أولاً
  - 4.1.1 على الجهات توفير خدمات حكومية رقمية كأساس، بحيث يتم تصميم الخدمة الحكومية ليتم توفيرها بشكل رقمي أولاً، ومن ثم تصميمها لتوفيرها من خلال قنوات الخدمة الأخرى بما يخدم الفئات غير القادرة على الحصول على الخدمات الرقمية.
  - 4.1.2 على الجهات تحويل كافة الخدمات الحكومية الاتحادية القابلة للتحويل إلى خدمات رقمية 100%.
  - 4.1.3 على الجهات تحويل كافة الخدمات الحكومية القابلة للتحويل إلى خدمات استباقية كلما أمكن.

- 4.1.4 على الجهات إعداد وتحديث خطط استمرارية الخدمات، وأخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان توفر خدماتها الرقمية بكفاءة عالية على مدار الساعة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع.
- 4.1.5 على الجهات الحكومية توفير خدماتها بجودة عالية وفق مؤشرات مستوى الخدمة المعتمدة من الحكومة الرقمية ومعايير ومؤشرات الأداء المعتمدة من الحكومة.

## 4.2 تصميم تجربة حكومية سلسلة

- 4.2.1 على الجهات الحكومية الاستماع إلى صوت المتعامل وإشراكه في تصميم الخدمات الحكومية بشكل مستمر.
- 4.2.2 على الجهات الحكومية تصميم الخدمات الرقمية والاستباقية بحيث تشمل كافة مراحل رحلة المتعامل وفق أحداث الحياة من لحظة حدوث التغيير وصولاً إلى المرحلة التالية وبما يشمل كافة الخدمات المرتبطة بها.
- 4.2.3 على الجهات الحكومية التعاون والتنسيق في تصميم خدمات رقمية واستباقية مترابطة بهدف توفير تجربة متعامل سلسلة ومتكاملة وكفؤة.
- 4.2.4 على الجهات الحكومية رفع الكفاءة الحكومية في تقديم الخدمات والاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية.

## المادة (5): طلب البيانات مرة واحدة

### 5.1 طلب البيانات مرة واحدة

على الجهات الحكومية الالتزام بعدم طلب الحصول على المعلومات المتوفرة لدى الحكومة من المتعاملين (الأفراد والأعمال)، وتقليص طلب تعبئة أي نماذج أو إرفاق أي مستندات من المتعامل تم إصدارها من جهة حكومية أو توفيرها لجهة حكومية سابقاً (كلما أمكن ذلك)، والاستعاضة عن ذلك بمشاركة الجهات الحكومية البيانات المشتركة للمتعاملين فيما بينها وفقاً للشروط التي يتم تحديدها، وبما يضمن أمن المعلومات وحماية خصوصية الأفراد والأعمال.

### 5.2 السجلات المرجعية للبيانات

يتوفر لدى الحكومة سجلات مرجعية للبيانات تعتبر سجلات رئيسية ودقيقة وتعتبر مصدر موثوق ووحيد للبيانات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات، وبمراعاة التالي:

- 5.2.1 على الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات الالتزام بتوفير وإدارة سجلات دقيقة ومحدثة.
- 5.2.2 على الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات الالتزام بإتاحة البيانات المشتركة وتمكين تبادلها وفقاً لهذه السياسة مع عدم الإخلال بسرية البيانات الشخصية للأفراد والقوانين المنظمة لها.
- 5.2.3 على الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات الالتزام بإعداد وتحديث خطط استمرارية السجلات، وأخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان توفر سجلاتها الرقمية بكفاءة عالية على مدار الساعة.
- 5.2.4 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام باستخدام البيانات وفقاً للسجلات المرجعية للبيانات في الدولة لضمان التعامل مع مصدر بيانات رئيسي ووحيد وموثوق به ومحدث.
- 5.2.5 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام بعدم إنشاء قواعد بيانات منفصلة لجمع نفس البيانات الموجودة في السجلات المرجعية للبيانات.

### 5.3 مشاركة وتبادل البيانات

- 5.3.1 على الجهات الحكومية الالتزام بالقوانين واللوائح التنظيمية بشأن مشاركة أو تبادل البيانات وأية قوانين تتعلق بحماية أمن المعلومات وخصوصية البيانات.
- 5.3.2 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام بتوفير بيانات دقيقة وكاملة ومحدثة عند مشاركتها للبيانات.
- 5.3.3 على الجهات الحكومية مشاركة أو تبادل البيانات عن طريق الرابط الحكومي للخدمات في الحكومة الرقمية، وعدم إنشاء أية نقاط ربط مباشرة لمشاركة البيانات بين الجهات الحكومية وبين الجهات الاتحادية وغيرها.
- 5.3.4 على الجهات الحكومية الالتزام بمشاركة أو تبادل البيانات عن طريق الآليات المعتمدة في الحكومة الرقمية فقط.

## المادة (6): الممكنات الحكومية الرقمية

### 6.1 الشبكة الحكومية الاتحادية

على الجهات الحكومية استخدام الشبكة الحكومية الاتحادية والتي توفر بنية تحتية مشتركة تتيح لكافة الجهات الحكومية إمكانية وصول آمن إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية المتكاملة مثل (الشبكات، الخوادم، تطبيقات التخزين، والخدمات)، إضافةً إلى ربط تلك الجهات مع بعضها وتعزيز التواصل والتنسيق فيما بينها.

## 6.2 الرابط الحكومي للخدمات

على الجهات الحكومية مشاركة وتبادل البيانات عن طريق الرابط الحكومي للخدمات (GSB) في الحكومة الرقمية، وعدم إنشاء أية نقاط ربط مباشرة لمشاركة البيانات بين الجهات الحكومية وغيرها.

## 6.3 النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين

على الجهات الحكومية الالتزام باستخدام النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين لتسجيل وإدارة متطلبات المتعاملين والتي تشمل تلقي استفساراتهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم والتفاعل معها والاستجابة لها.

## 6.4 الهوية الرقمية

6.4.1 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد الهوية الرقمية وخصائصها في تطوير خدماتهم الرقمية وتعزيز تجربة المتعامل.

6.4.2 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد الهوية الرقمية لتكون الأداة الوحيدة للتعريف الشخصي الرقمي ومساواتها ببطاقة الهوية في الدولة والالتزام باستخدامها.

6.4.3 على الجهات الحكومية الاتحادية تعزيز استخدام الهوية الرقمية في الخدمات الرقمية في القطاع الخاص في الدولة وإصدار التعميمات اللازمة بشأن اعتمادها.

6.4.4 على الجهات الحكومية الربط بالهوية الرقمية لضمان حصول المتعاملين على الخدمات الحكومية الرقمية من خلالها.

6.4.5 خاصية المصادقة الرقمية

6.4.5.1 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد المصادقة الرقمية من خلال الهوية الرقمية لتكون الأداة الوحيدة المعتمدة للوصول إلى كافة الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة والالتزام باستخدامها.

6.4.6 خاصية التوقيع الرقمي

6.4.6.1 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد التوقيع الرقمي من خلال الهوية الرقمية في كافة الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة ومساواته بالتوقيع اليدوي.

6.4.6.2 على الحكومة الرقمية والجهات الحكومية الاتحادية تشجيع تعميم استخدام التوقيع الرقمي المعتمد في الخدمات الرقمية في القطاع الخاص في الدولة.

6.4.6.3 يكون للتوقيع الرقمي الحجية القانونية المقررة بموجب القانون الاتحادي رقم (10) لسنة 1992 والقانون الاتحادي رقم (1) لسنة 2006 المشار إليهما.

#### 6.4.7 خاصية الختم الرقمي

6.4.7.1 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد الختم الرقمي من خلال الهوية الرقمية في كافة معاملات الخدمات الحكومية الرقمية في الدولة ومساواته بالختم اليدوي.

6.4.7.2 على الحكومة الرقمية تشجيع تعميم استخدام الختم الرقمي المعتمد في الخدمات الرقمية في القطاع الخاص في الدولة.

#### 6.4.8 محفظة الوثائق الرقمية

6.4.8.1 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد المحفظة الرقمية كأداة للتحقق من الوثائق والمستندات الرسمية للمتعامل إن كان ذلك شخصياً أو رقمياً.

6.4.8.2 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد الوثائق والمستندات الرسمية الرقمية للمتعامل والتي تم طلبها من المتعاملين من خلال محفظة الوثائق الرقمية في الهوية الرقمية ومساواتها بالوثائق الورقية الرسمية والتي تُغني عن الحاجة للتحقق الشخصي منها.

6.4.8.3 على الجهات الحكومية الاتحادية اعتماد المحفظة الرقمية كأداة لمشاركة الوثائق والمستندات مع القطاع الخاص.

6.4.8.4 على الجهات الحكومية الالتزام بالحصول على موافقة المتعامل لمشاركة الوثائق والمستندات، إن كان مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص، وإعلام المتعامل بالجهات التي قامت باستخدام الوثائق والمستندات والبيانات وكيفية استخدامها.

#### 6.5 استخدام الممكّنات الحكومية الرقمية

6.5.1 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام باستخدام كافة الممكّنات الحكومية الرقمية المتوفرة عند تطوير الخدمات الحكومية الاستباقية والرقمية، وعدم استخدام أو تطبيق أي نظام آخر يتعارض مع أي من هذه الممكّنات للحصول على خدماتها الرقمية.

6.5.2 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام بعدم تطوير أي تطبيقات جديدة، أو الاستثمار في البنية التحتية والأنظمة الرقمية دون التنسيق المسبق مع الحكومة الرقمية، وذلك لرفع الكفاءة التشغيلية وضمان الاستغلال الأمثل للموارد ومنع الهدر الناتج عن الازدواجية في الاستثمار.

#### المادة (7): المنصة الرقمية الموحدة

7.1 على الجهات الحكومية الالتزام بتقديم كافة خدماتها الرقمية عبر المنصة الرقمية الموحدة.



7.2 على الجهات الحكومية وضع وتنفيذ خطة للتوقف التدريجي عن تقديم خدماتها عبر منصاتها الرقمية، والاستعاضة عنها بتقديمها عبر المنصة الرقمية الموحدة.

### المادة (8): استمرارية الخدمات الرقمية

8.1 على الجهات الحكومية إعداد وتحديث خطط استمرارية الخدمات، وأخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان توفر خدماتها الرقمية بكفاءة عالية على مدار الساعة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع.

### المادة (9): الترويج والتوعية

9.1 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لخدماتها وبقائها الرقمية المشتركة لضمان استخدامها، وتوجيه المتعاملين للقنوات الرقمية، وتوفير الدعم والتدريب اللازمين للحصول على الخدمات الرقمية.

9.2 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لخدماتها المقدمة عبر القنوات الموحدة لتقديم الخدمات الحكومية لضمان استخدامها.

9.3 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لمبدأ "طلب البيانات مرة واحدة" لضمان تعزيز وعي الموظفين بكيفية تنفيذها واتباع تعاليمها، وكذلك لضمان وعي المتعاملين بعدم طلب الجهات الحكومية الاتحادية بتقديم بياناتهم طالما تم تقديم بياناتهم مسبقاً لجهة حكومية كلما أمكن ذلك.

9.4 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لخدمات الهوية الرقمية لضمان استخدامها في القطاعين الحكومي والخاص.

9.5 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لخدمات النظام الوطني لإدارة علاقات المتعاملين وضمان استخدامه.