

**TDR**A

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية  
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL  
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



United Arab Emirates



# ممكّنات التحول الرقمي

في دولة الإمارات العربية المتحدة  
نحو حكومة رقمية 100%

## ◀ هذا التقرير

يعرض تقرير الحكومة الرقمية صورة موجزة عن دور هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في تمكين الجهات الحكومية والمجتمع ضمن مسيرة التحول الرقمي؛ وهذا الدور ينسجم مع تفويض الهيئة بالعمل على مسارين متوازيين ومتكاملين: الأول تنظيم قطاع الاتصالات والثاني تمكين التحول الرقمي. ويقتضي التنويه بأن هذا التقرير يسلط الضوء على بعض من مميّات الحكومة الرقمية التي تشرف عليها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، وهو لا يغطّي المميّات كافة، إذ إن بعض تلك المميّات ما زال قيد التطوير والتنفيذ. وفي نسخ لاحقة بإذن الله سيتم التوسّع في نشر المميّات الرقمية بما يحقق الشمولية. كما تجدر الإشارة إلى أن أرقام العديد من المميّات تتغير كل يوم، وبالتالي فإن بعض الأرقام الواردة في هذا التقرير ربما تختلف عن الواقع قليلاً.





صاحب السمو

الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة «حفظه الله»

>>  
الإنسان هو الثروة الحقيقية لهذا  
البلد .. مصلحة الوطن هي الهدف  
<< الذي نعمل من أجله ليل نهار



صاحب السمو

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي «رعاه الله»

>>  
نحن قادرون بسواعد أبناء وبنات الإمارات على النهوض  
والتعافي بسرعة بعد هذه الجائحة التي ألمت بالعالم..  
ثقتنا بفريق الإمارات كبيرة.. نريد منهم تكثيف الجهود  
لرفع جاهزية الدولة وتعزيز قدرتها على مواجهة أي  
طارئ في المستقبل، وتسريع عملية التعافي بعد  
<< انحسار هذا التحدي



صاحب السمو

الشيخ محمد بن زايد آل نهيان

ولي عهد أبوظبي، نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة

>> سنتجاوز تحدي كورونا ..  
<< وإنما على يقين بأننا سننجح في ذلك <<

## < رحلة التحول الرقمي في الإمارات

< على امتداد مسيرة الاتحاد، ومنذ تأسيس الدولة في عام 1971، كان التحديث والتطوير دوماً يأخذ في الاعتبار آخر المستجدات والتطورات ولا سيما التقنيات الإلكترونية، التي أصبح يُنظر إليها مع مطلع الألفية باعتبارها وسيلة ثورية لتسهيل حياة الناس وتوفير الخدمات لهم على مدار الساعة. وكانت دولة الإمارات العربية المتحدة من أوائل الدول التي أطلقت مشروع الحكومة الإلكترونية، ثم واصلت ريادتها في مختلف المراحل التالية وصولاً إلى الحكومة الرقمية التي نعيشها اليوم، والتي تنسجم مع الثورة الصناعية الرابعة وعصر البيانات والتقنيات فائقة التطور المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

ويمكن تلخيص رحلة التحول الإلكتروني/الرقمي في دولة الإمارات من خلال المحطات التالية:



2001

أول خدمة دفع إلكتروني (الدرهم الإلكتروني)



2000

أول حكومة إلكترونية في المنطقة (حكومة دبي الإلكترونية)



1999

إنشاء مدينة دبي للإنترنت



1995

دخول الإنترنت إلى الإمارات



1985

خدمات مدعومة بشبكة الألياف البصرية الحديثة



1982

الهيئة العامة للمعلومات



2015

إطلاق الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet)



2013

إطلاق مبادرة الحكومة الذكية (حكومة الهاتف النقال)



2011

برنامج محمد بن راشد للتعلم الذكي



2010

إطلاق بوابة الحكومة على الإنترنت (u.ae)



2009

تكليف هيئة تنظيم الاتصالات بالإشراف على التحول الرقمي



2003

تأسيس الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات



2021

المرسوم بإعلان الاسم الجديد «هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية» - عصر الحكومة الرقمية



2020

الاستعداد للخمسين الثانية من عمر الاتحاد



2019

إطلاق المحفظة الرقمية على منصة البلوك تشين



2018

إطلاق الهوية الرقمية



2016

إطلاق الهوية الذكية

# < قيادة تؤكد التقارير العالمية دولة قائمة في النضج الرقمي 2021



< طَّلت دولة الإمارات ضمن مجموعة أفضل الدول على مستوى العالم في التحول الرقمي الحكومي، لتكون الدولة العربية الوحيدة في هذه المجموعة، في تقرير النضج الرقمي الحكومي GovTech الصادر عن البنك الدولي لعام 2021، والذي يقيس مستويات نضج التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تسيير العمل في القطاع الحكومي في 198 دولة حول العالم. وقسم التقرير الدول التي شملها إلى 4 مجموعات، أولها المجموعة (أ) وشملت «الدول القائمة عالمياً في نضج التكنولوجيا الحكومية»، والتي ضمت 43 دولة، من بينها الإمارات، وكندا، والولايات المتحدة، وسويسرا، وبريطانيا، وفرنسا، واليابان.



# < زيادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

## < الأولى في العالم العربي

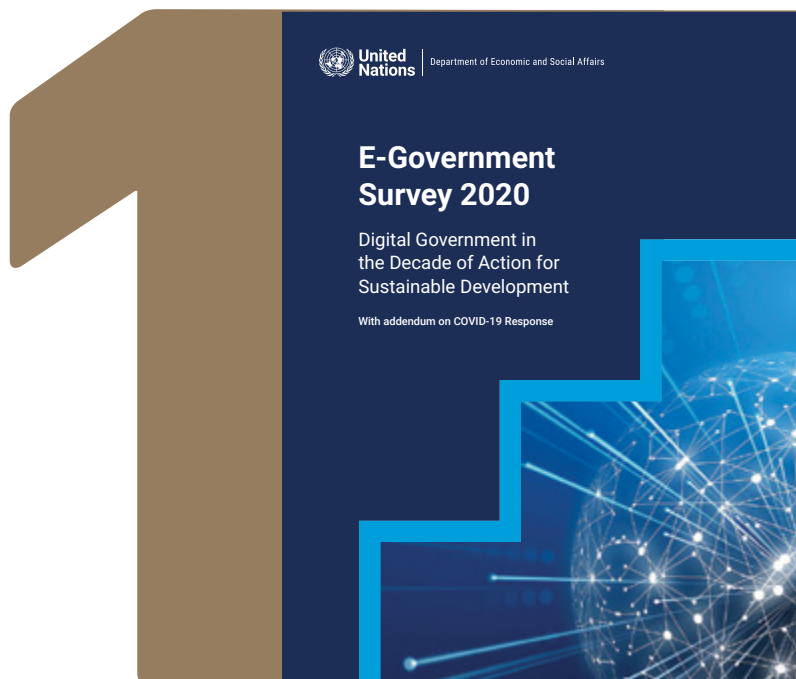
والمركز 21 عالمياً في استبيان الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020، متقدمة بـ 8 مراكز (الخدمات الذكية، والبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ورأس المال البشري).



# < ريادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

## < الأولى في العالم العربي ومنطقة غرب آسيا

والثامنة عالمياً في مؤشر الخدمات الذكية  
ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ( EGD I )  
الصادر عن الأمم المتحدة عام 2020.



# < زيادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

## < الأولى في العالم العربي

والسابعة عالمياً في مؤشر البنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن المؤشر العام لتنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) الصادر عن الأمم المتحدة عام 2020.



# < ريادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

## < الأولى عربياً

والتاسعة عالمياً في تصنيف التنافسية الرقمية العالمية الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية.



## < زيادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

### < الأولى في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

والتاسعة عالمياً في الكتاب السنوي للتنافسية العالمية الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية، والدولة العربية الوحيدة المحافظة على مكانتها بين العشر دول الأولى لأربع سنوات على التوالي.



# < ريادة تؤكدها التقارير العالمية مؤشرات التنافسية العالمية

## < الأولى عالمياً

في النطاق العريض اللاسلكي وعناصر شراكات القطاع الخاص، والرابعة عالمياً في الأمن السيبراني حسب تصنيف التنافسية الرقمية العالمية لعام 2020.



## أهم المبادرات الرقمية

تتولى هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية مسؤولية مركزية عن التحول الرقمي في الحكومة، ويتجلى ذلك في رسالتها التي تتضمن مهمتين استراتيجيتين الأولى تنظيم قطاع الاتصالات والثانية تمكين التحول الرقمي.

### أهم مكّنات الحكومة الرقمية

الشبكة الرقمية الاتحادية

الهوية الرقمية

منصة التحقق الرقمي

الرابط الحكومي للخدمات

متجر الخدمات الرقمية

المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين

السوق الافتراضية لواجهات البرمجيات

## < أهم المبادرات الرقمية

### < مبادرات أخرى في إطار تمكين التحول الرقمي

---

< مبادرة «قياس»

< هاكاثون الإمارات

< الأكاديمية الافتراضية

< مختبر تجربة المستخدم

< البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات



## < 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 «رعاه الله»

## الممكّنات الرئيّسة - الهوية الرقمية الوطنية - UAEPASS

أطلقت الهوية الرقمية خلال أسبوع جيتكس للتقنية في العام 2018، كمبادرة مشتركة بين هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية وهيئة أبوظبي الرقمية ودبي الذكية، وبدعم من شركاء استراتيجيين رئيسيين بما في ذلك وزارة الداخلية، والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ومركز دبي للأمن الإلكتروني والسلطات الرقمية في الإمارات السبع، لتوفير حل موحد للهوية الرقمية لكافة مزودي الخدمات، مع الحفاظ على درجة عالية من السرية وسهولة الاستخدام.

يمكن التسجيل في تطبيق «الهوية الرقمية» عبر بصمة الوجه بعد تحميل التطبيق من خلال متاجر تطبيقات «آبل ستور» و«غوغل بلاي»، وبعد تثبيت التطبيق يقوم المتعامل بمسح بطاقة الهوية الإماراتية ضوئياً، ثم التحقق من بياناته وضبط رقم التعريف الخاص به، ومن ثم توثيق الحساب باستخدام بصمة الوجه.

تسمح خاصية «التسجيل باستخدام بصمة الوجه» الموجودة في التطبيق بإمكانية التعرف على هوية الشخص بدقة، بحيث تمنع انتحال هوية الأشخاص، وتتم من خلال التحقق من بصمة الوجه عبر التقاط صورة المتعامل باستخدام كاميرا هاتفه الذكي، وبمجرد إنجاز عملية التحقق بنجاح، تتم ترقية حساب المتعامل إلى حساب موثوق بالكامل ضمن تطبيق «الهوية الرقمية».



منصة وطنية رقمية تتيح للمواطنين والمقيمين والزوار الوصول إلى خدمات الحكومة باستخدام وسيلة تعريف رقمية موحدة هي الهوية الرقمية. وهي تسمح لمستخدميها بإجراء المعاملات مع القطاعين الحكومي والخاص على حد سواء باستخدام هوية رقمية واحدة وآمنة وتوفير خاصية التوقيع والختم الرقمي وطلب ومشاركة الوثائق الرسمية.

# < الممكنات الرئيسة - الهوية الرقمية الوطنية - UAEPASS

## المستخدمون



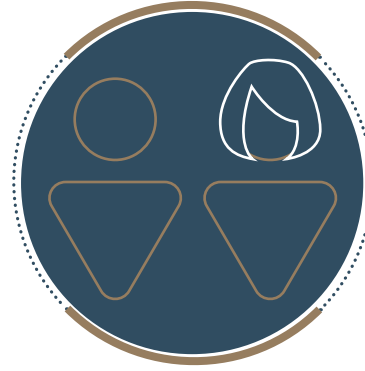
الجهات الحكومية



الشركات



الزوار



المقيمون



المواطنون

## < الهوية الرقمية... بالأرقام

170

قناة ربط

370

مزود خدمة

170

موقع إلكتروني  
وتطبيق

2.66

مليون

عدد المسجلين  
في الهوية

أكثر من  
8,400

خدمة

# الهوية الرقمية الوطنية UAEPASS < مستهدفات 2021 - مؤشرات استراتيجية



## < التوقيع الرقمي والختم الرقمي ضمن الهوية الرقمية

مزودو الخدمة الحاليين

103  
جهة

حكومية وخاصة

يتوفر التوقيع الرقمي والختم الرقمي ضمن الهوية الرقمية وفقاً لأحدث التقنيات وأكثرها دقة، واستناداً إلى البيانات الرسمية لتقديم الموافقات والقبول واعتماد سلامة المحتوى للمعاملات الرقمية.

< مستوى عال من الثقة والأمن

< الربط مع هوية الشخص

< الثقة واعتماد سلامة المحتوى

< توقيع معتمد

## < المحفظة الرقمية ضمن الهوية الرقمية

2.8

مليون معاملة

1.7

مليون مستفيد

1,108,288

وثيقة رقمية

33,049

مشاركة

تتيح المحفظة الرقمية ضمن الهوية الرقمية للأفراد طلب مستنداتهم الرسمية الرقمية وربطها بهويتهم الرقمية، إضافة إلى مشاركتها مع مقدمي الخدمات بشكل فوري:

- مستندات رقمية موثوقة
- قابلة للمشاركة
- في مكان واحد

## < منصة التحقق الرقمي

### < إحصائيات\*



منصة التحقق الرقمي منصة رقمية تمكنك من التحقق الفوري من مصدر «المستند الرقمي الموثوق» بالإضافة إلى مصداقية، صلاحية وصحة المستند من المصدر الرسمي.

\* الإحصائيات مأخوذة من المنصة بتاريخ 8-12-2021



## < الرابط الحكومي للخدمات

341

خدمة فريدة

151

جهة حكومية

513.4 مليون

إجمالي تبادل  
البيانات

85%

نسبة الاستخدام

منظومة ربط تساعد الجهات الحكومية على تقديم عدد من خدماتها من خلال تفعيل الربط الإلكتروني وفق أعلى معايير الأمن والسلامة الرقمية وتبادل البيانات بانسيابية بين أنظمة تلك الجهات.

## < متجر الخدمات الرقمية

11

منتجاً

169

مزود خدمة

منصة تربط الجهات والمؤسسات الحكومية مع مقدمي الخدمة في القطاع الخاص ممن يوفرُونَ أنظمة وحلول تقنية أثبتت فاعليتها من خلال التجربة، وبذلك تقوم بالحد من الوقت والجهد المُهدر في بناء واختبار حلول جديدة أو تجربة حلول أقل كفاءة.

## < الأكاديمية الافتراضية

منصة تدريب رقمية أطلقتها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لتقديم مختلف البرامج التدريبية في مختلف المجالات التي تتصل بمهارات المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي والثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي.

< تم إنشاء الأكاديمية الرقمية لمساعدة الموظفين الحكوميين وأفراد المجتمع في اكتساب المعارف والمهارات التي يحتاجونها في العصر الرقمي.

< وهي توفر برامج تعليمية عالية الجودة بغية تطوير وتنمية قدرات القطاع الحكومي.

< وتدعم تحقيق رؤية حكومة الإمارات الرقمية بما يتطابق مع مبادئ تصميم الخدمة للمنهج الرقمي أولاً وتقديم خدمات تتمتع بالمرونة والرشاقة.

303,498

تسجيل

ألف 100  
متدرب

رسوم  
خدمة **صِفْر**  
منصة تدريبية  
مجانية

83%

نسبة سعادة المتدربين  
بالدورات

50%

من المتدربين يعودون  
لأخذ دورات جديدة

## < مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار

مخيم سنوي أطلقته هيئة تنظيم الاتصالات لتعزيز مهارات النشء وبناء الشغف بالمهارات التقنية العملية لدى الأجيال الناشئة وتزويدهم بملكات التفكير النقدي والاستخدام الآمن للتقنية والتواصل الاجتماعي والإبداع في صناعة المستقبل.



## < هاكاثون الإمارات – النسخة الرابعة 2021

8,556

متسابقاً

2,610

منظومة بيانات  
استخدمت في  
التحليل

373

فكرة

أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية هاكاثون الإمارات للمرة الأولى في 2018، ومنذ ذلك الوقت أصبح حدثاً سنوياً للتنافس الإبداعي على تطوير الحلول والمشاريع الرقمية استناداً إلى تحليل البيانات المفتوحة.

# < السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات

## < نبذة

< السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات هي منصة حكومية تمكّن القطاع الخاص في دولة الإمارات من تقديم خدمات للمواطنين والمقيمين في الدولة بشكل سلس من خلال واجهات برمجة التطبيقات لحكومة دولة الإمارات. السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات هو أحد مبادرات مكتب رئاسة مجلس الوزراء في دولة الإمارات.

< تساعد المنصة القطاع الخاص على التطور باستخدام واجهات برمجة التطبيقات المختلفة التي يمكن عبرها الوصول إلى مجموعة من الخدمات الحكومية.

< تسمح المنصة بالاستكشاف والمحاولة والدمج لاحقاً مع واجهات برمجة التطبيقات الحكومية.

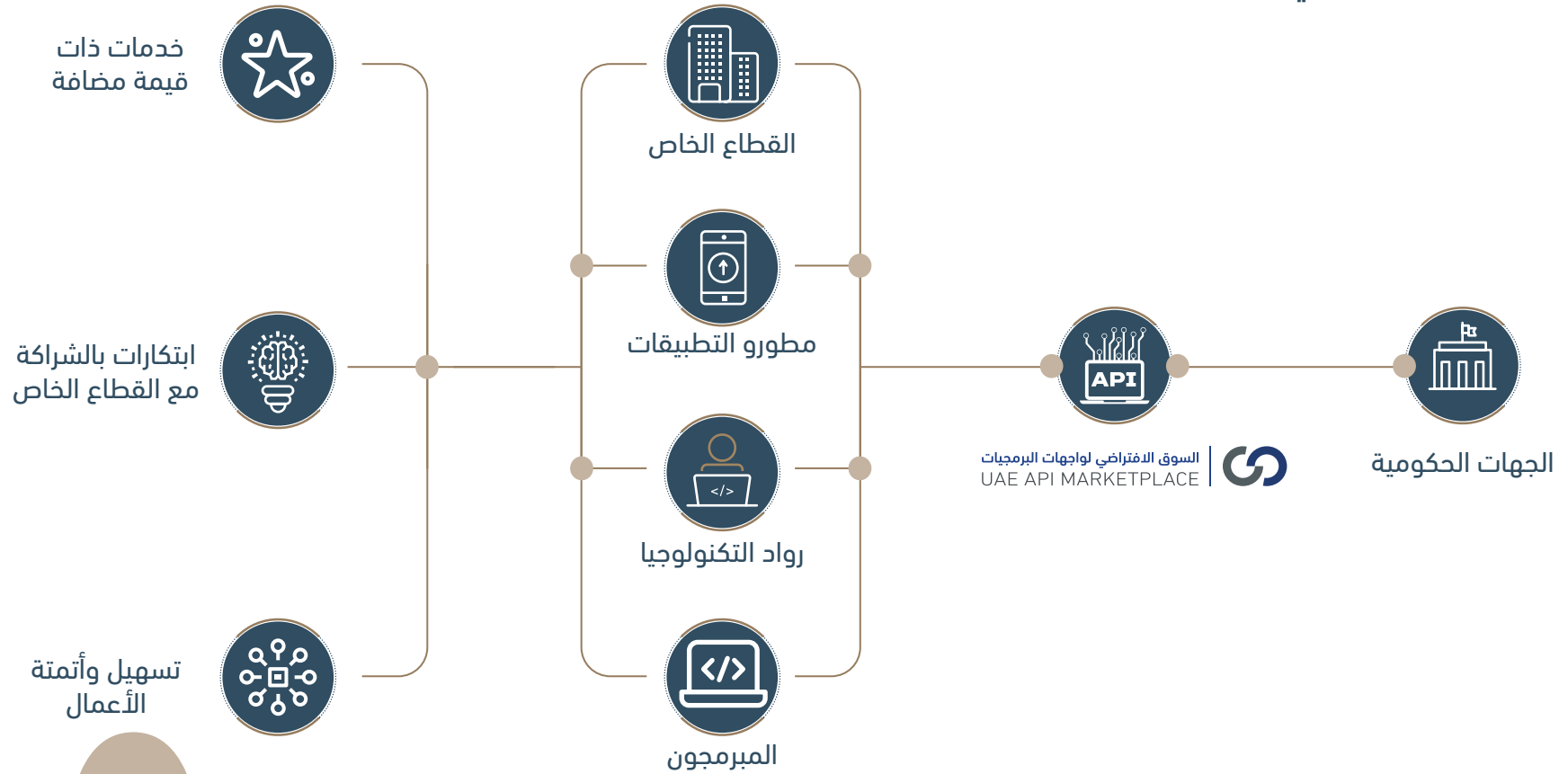
## < المزايا

< تمكين التحول الرقمي للقطاع الخاص

< الربط والتكامل مع واجهات برمجة التطبيقات الحكومية لتعزيز كفاءة الخدمات وتجربة المتعامل.

# < السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات

نموذج للتعاون الرقمي بين الحكومة  
والقطاع الخاص يعزز جهود الدولة في  
الاقتصاد الرقمي





## < الشبكة الرقمية الاتحادية

توفر الشبكة الرقمية الاتحادية بنية تحتية رقمية مشتركة لكافة الجهات الحكومية في دولة الإمارات. وهي تتيح للجهات الحكومية وصولاً آمناً وسهلاً إضافة إلى طيف واسع من الخدمات الحاسوبية.

**101**  
عدد الجهات المستفيدة  
من خدمات الشبكة (جهات  
حكومية وخاصة)

### جهة حكومية



## < الرابط الحكومي للخدمات (GSB)

341

خدمة فريدة

151

جهة حكومية

الرابط الحكومي للخدمات (GSB) عبارة عن منصة توفر خاصية التكامل بين مختلف الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية من أجل تبادل البيانات والمعلومات فيما بينها.

475

مليون

معاملة

7000

مليون درهم

الوفر المالي للجهات الحكومية

513.4

مليون

إجمالي تبادل البيانات

## < المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين (NCRM)

### < نبذة عن المنصة

مشروع وطني يندرج ضمن خارطة طريق الحكومة الرقمية، وهو يوفر منصة موحدة متكاملة لإدارة الشكاوى، والاستعلامات، والاقتراحات من خلال قنوات متعددة تستخدمها الجهات الحكومية الاتحادية كافة.

### < القنوات

< البوابة : [www.171.ae](http://www.171.ae)

< مركز الاتصال : 171 Tawasul

### < طبيعة التعاملات



شكاوى



اقتراحات



ثناء وإشادة



استعلامات

# < المنصة الوطنية لإدارة علاقات المتعاملين (NCRM) الأرقام من 2018 إلى 2020

4

أنواع من  
الخدمات

33

جهة  
مشاركة

212,013

معاملة

## < تقييم التحول الرقمي

### < مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية

وتهدف المبادرة إلى رفع مستوى التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتعزيز أسلوب الحياة الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهو أحد الأهداف الاستراتيجية للهيئة.

تعد هذه المؤشرات ركناً مهماً من جهود الحكومة الرقمية والمنهجية الشاملة التي تطبقها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بإشراف حثيث من مكتب رئاسة الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل.

## < تقييم التحول الرقمي

### < مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية

في نهاية كل عام، يتم قياس وتقييم المؤشرات  
السبعة لممكنات الحكومة الرقمية التالية:



## < مختبر تجربة المستخدم

73

عدد دراسات تجربة  
المستخدم التي أجريت

42

عدد الجهات  
الحكومية المشاركة

مختبر تجربة المستخدم هو الأول من نوعه في حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، ويهدف لتطوير الحضور الرقمي للجهات الحكومية على شبكة الإنترنت والهواتف الذكية وأكشاك الخدمة. يتم في هذا المختبر تطبيق أحدث الأساليب العالمية لضمان انسجام المواقع والتطبيقات مع معايير الاستخدام وتوقعات المستخدمين وفق أعلى معايير الاستدامة.

## منصة الديرة لمراقبة الأداء والالتزام بالأجندة الوطنية

### فوائد المنصة:

- منصة ذكية لمتابعة تنفيذ الأداء لدى الفرق التنفيذية
- أتمتة مراحل التنفيذ للمؤشرات الوطنية بإشراف مكتب رئاسة الوزراء
- توفير سجلات توثيقية للتجارب السابقة بهدف الاستفادة منها في تطوير الآليات مستقبلاً
- توفير آلية للتعاون والعمل الجماعي بين الفرق التنفيذية
- تقديم نتائج واقعية وشاملة عن مستويات الأداء والإنجاز لدى الفرق التنفيذية
- توفير الموارد البشرية والمالية من خلال دمج الجهود والموارد والالتزام بالمواعيد المبرمجة سلفاً
- ضمان الالتزام بالمعايير ودقة المعلومات المدخلة والالتزام بمواعيد التسليم

منصة ذكية تم تطويرها بهدف المساعدة في إدارة ومتابعة الخطط التشغيلية للفرق التنفيذية لتسريع الإنجازات على المستوى الوطني، وهي توفر منصة مركزية تساعد صناع القرارات على معرفة ومتابعة مدى التقدم في تحقيق مستهدفات الأجندة الوطنية.



## < منصة قياس



أداة تم تطويرها لتقييم مستوى التحول الرقمي للخدمات الحكومية المقدمة لجمهور المتعاملين. وهي تساعد في قياس التزام الجهات الحكومية الاتحادية بمعايير الحكومة الرقمية.

