

الملتقى العربي الرابع حول "التطوير المؤسسي الفاعل لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: الابتكار الرقمي والحكومة المرنة" خلال الفترة 05-07 فبراير (شباط) 2025

تطوير الخدمات الحكومية الرقمية لتلبية احتياجات المواطنين
بسرعة وسهولة مع عرض نماذج عملية للتحول الرقمي



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

ملخص العرض

سننتشارك واياكم حضورنا الكريم عن دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات الحكومية، أهدافه، وتطبيقاته الحالية، مع استعراض التحديات والمقترحات لتعزيز فعاليتها في المستقبل، مع التركيز على تجارب إمارة الشارقة



تحصيل
Tahseel



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

التحول الرقمي

يمثل التحول الرقمي في القطاع الحكومي تحولاً جوهرياً من خلال اعتماد أحدث التقنيات الرقمية لتغيير طريقة العمل وتقديم خدمات حكومية أكثر ابتكاراً وفعالية، وتعزيز الإنتاجية والأداء الإداري.

يشمل إعادة تصميم العمليات الحكومية لتكون أكثر مرونة، وسرعة، وسهولة.

يتوجب إشراك العملاء بشكل أساسي وتحويل ثقافة الجهة لتبني تلك التغييرات.

التحول الرقمي يتجاوز مفهوم رقمنة الخدمات ليشمل تغييراً جذرياً في طريقة العمل والتفاعل مع المواطنين

إن الاكتفاء بالرقمنة وحدها لا يُعد تحولاً رقمياً، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

أهمية التحول الرقمي

التكنولوجيا ليست مجرد أدوات، بل هي وسيلة لتحسين حياة الناس

- تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول الى الخدمات من أي مكان وفي أي وقت
- توفير خدمات سلسة ومتكاملة واستباقية ومتساوية للمواطنين بمختلف فئاتهم
- تحسين جودة الخدمات وتقديم خدمات دقيقة تتناسب مع احتياجات المواطنين المتزايدة
- تسريع العمليات عبر تقليل الوقت والجهد المبذول لإنجاز المعاملة
- تعزيز الشفافية والحوكمة عبر تحسين الوصول الى المعلومات وتوفير سجلات واضحة للإجراءات
- رفع كفاءة العمليات الحكومية وخفض التكاليف من خلال أتمتة المهام الروتينية
- التخطيط المستقبلي وتعزيز الابتكار باستخدام التحليلات التنبؤية

تطور الحكومة الرقمية



التطور التقني المصاحب:

2000: إنترنت أساسي 2005: ويب 2.0 2010: الحوسبة السحابية 2015: إنترنت الأشياء 2020: الذكاء الاصطناعي



الخصائص الرئيسية للحكومة الرقمية 5.0

المشاركة الإلكترونية

- تفاعل مستمر مع المواطنين
- منصات للمشاركة المجتمعية
- استطلاعات رأي إلكترونية
- تطوير الخدمات بناءً على التغذية الراجعة

المنصة الحكومية الموحدة

- بنية تحتية رقمية مشتركة
- معايير موحدة للخدمات
- تكامل البيانات والخدمات
- منصة موحدة لتقديم الخدمات

التركيز على المواطن

- تصميم الخدمات حول احتياجات المواطن
- خدمات مخصصة حسب شرائح المستخدمين
- تجربة مستخدم سلسة وموحدة
- خدمات استباقية مبنية على توقع الاحتياجات

التصميم الرقمي المتكامل

- قيادة تنظيمية واضحة للتحول الرقمي
- تكامل التقنيات الرقمية في جميع مراحل الخدمة
- تطوير المهارات والقدرات الرقمية
- ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار



الخصائص الرئيسية للحكومة الرقمية 5.0

سهولة صياغة السياسات

- سياسات مرنة وقابلة للتطوير
- استجابة سريعة للمتغيرات
- تكامل بين السياسات والتنفيذ
- تطوير مستمر للتشريعات الرقمية

الأمن والخصوصية

- حماية متقدمة للبيانات
- خصوصية المعلومات الشخصية
- أمن سيبراني متطور
- حوكمة البيانات

الشفافية والانفتاح

- إتاحة البيانات الحكومية للجمهور
- مشاركة المواطنين في صنع القرار
- شفافية في الإجراءات والسياسات
- تعزيز المساءلة والثقة

الخدمات المبنية على البيانات

- استخدام البيانات كأصل استراتيجي
- تحليلات متقدمة لتحسين الخدمات
- ذكاء اصطناعي لتعزيز تجربة المستخدم
- قرارات مبنية على البيانات



استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات - 2025

• صُممت الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات وفقاً لـ 8 أبعاد:



• عدم ترك أحد يتخلف عن الركب (تعزيز الشمولية)

• مرنة وقابلة للتكيف

• تتناسب مع العصر الرقمي

• تركز على احتياجات المستخدم

• رقمية حسب التصميم

• قطاع عام يعتمد على البيانات

• تعزز مبدأ الحكومة المفتوحة

• استباقية

تجربة دولة الإمارات في الحكومة الرقمية تعد نموذجاً مميزاً في التكامل بين الإبداع البشري واستخدام التكنولوجيا لتسهيل حياة الأفراد



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

سياسة " المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية " 2021

• تصميم خدمات رقمية واستباقية

- نسبة التحول الرقمي 100 %
- خدمات استباقية مترابطة
- إعداد وتحديث خطط استمرارية الخدمات
- تجربة حكومية سلسة
- الاستماع إلى صوت المتعامل وإشراكه في تصميم الخدمات الحكومية بشكل مستمر
- رفع الكفاءة الحكومية في تقديم الخدمات
- توفير الخدمات بجودة عالية وفق مؤشرات مستوى الخدمة
- استمرارية الخدمة

• مبدأ طلب البيانات مرة واحدة

- عدم طلب الحصول على المعلومات المتوفرة لدى الحكومة من المتعاملين
- مشاركة الجهات الحكومية البيانات المشتركة للمتعاملين فيما بينها

UNITED ARAB EMIRATES
MINISTRY OF CABINET AFFAIRS
PRIME MINISTER'S OFFICE



الإمارات العربية المتحدة
وزارة شؤون مجلس الوزراء
مكتب رئاسة مجلس الوزراء



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

نماذج عملية للتحويل الرقمي في إمارة الشارقة

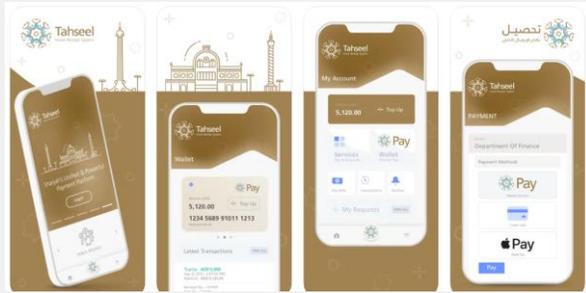
نظام الدفع الرقمي "تحصيل"



نظام تحصيل إيرادات مركزي وبوابة دفع موحدة: واحدة من أهم ركائز التحويل الرقمي في القطاع المالي الحكومي هي إنشاء نظام تحصيل مركزي وموحد على مستوى الحكومة والتحول الى حكومة لانقدية. مثال على ذلك، بوابة الدفع الرقمي "تحصيل".

هذه البوابة تمكّن المتعاملين من إنجاز جميع معاملاتهم المالية من خلال منصة واحدة وبمعاملة واحدة إن أمكن، بدلاً من التنقل بين أنظمة وقنوات متعددة. كما يمنحهم تجربة سلسلة وموحدة، مع إمكانية متابعة جميع معاملاتهم المالية من مكان واحد.

ويساعد النظام الموحد الجهات الحكومية في تحسين كفاءة تحصيل الإيرادات والتسويات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتوفير بيانات دقيقة وفورية عن الأداء المالي.





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

نماذج عملية للتحويل الرقمي في إمارة الشارقة

بوابة الشارقة الرقمية

- **البوابة الإلكترونية الموحدة:** واحدة من أكثر الاستراتيجيات فعالية هي إنشاء بوابة إلكترونية موحدة تقدم جميع الخدمات الحكومية في مكان واحد. مثال على ذلك، بوابة وتطبيق "الشارقة الرقمية". هذه البوابة توفر الوقت والجهد للمواطنين، وتساعد في الحصول على خدمات الحكومة بسهولة.

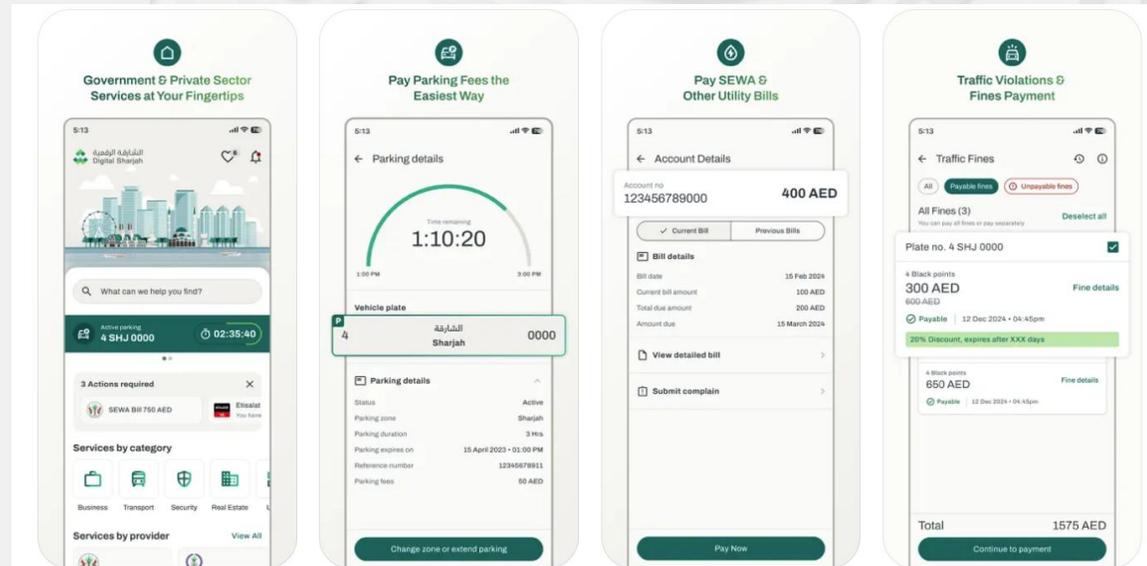
<https://ds.sharjah.ae/home>

تسجيل الدخول English

المنظمة العربية للتنمية الإدارية
الشارقة الرقمية
Digital Sharjah

بوابة الشارقة الرقمية
تمكنك من دفع رسوم المواقف العامة

ابحث عن الخدمات

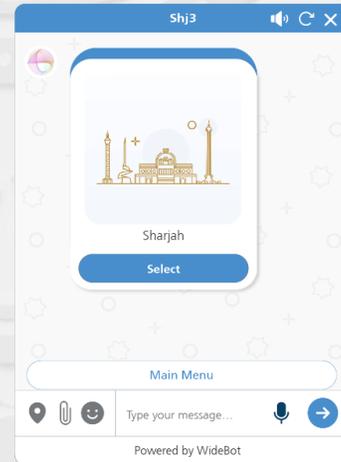
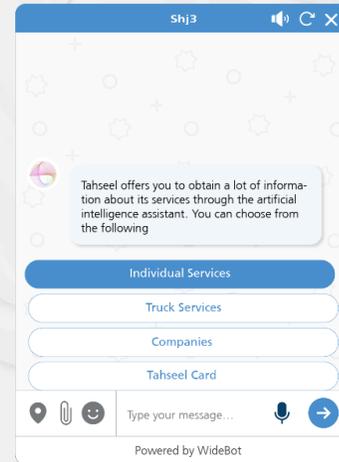
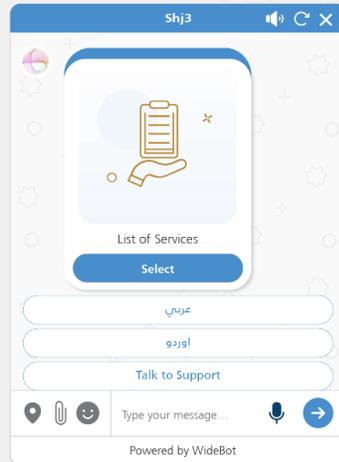
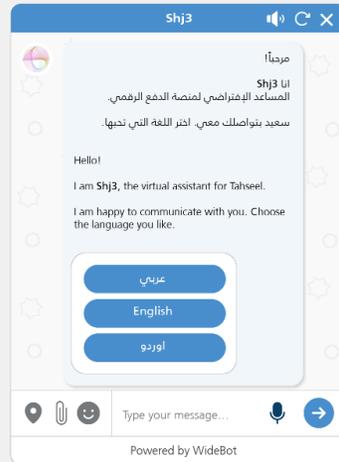




نماذج عملية للتحويل الرقمي في إمارة الشارقة

المساعد الافتراضي SHJ 3

- **المساعدات الافتراضية وخدمة العملاء:** روبوتات محادثة مدعومة بالذكاء الاصطناعي (Agentic AI) للإجابة على استفسارات المواطنين على مدار الساعة، مما يقلل من ضغط العمل على الموظفين ويحسن تجربة المستخدم كما هو الحال مع المساعد الافتراضي "Shj 3" المطبق في نظام الدفع الرقمي "تحصيل" والذي بالإمكان أيضاً استخدامه كقناة إضافية الدفع.

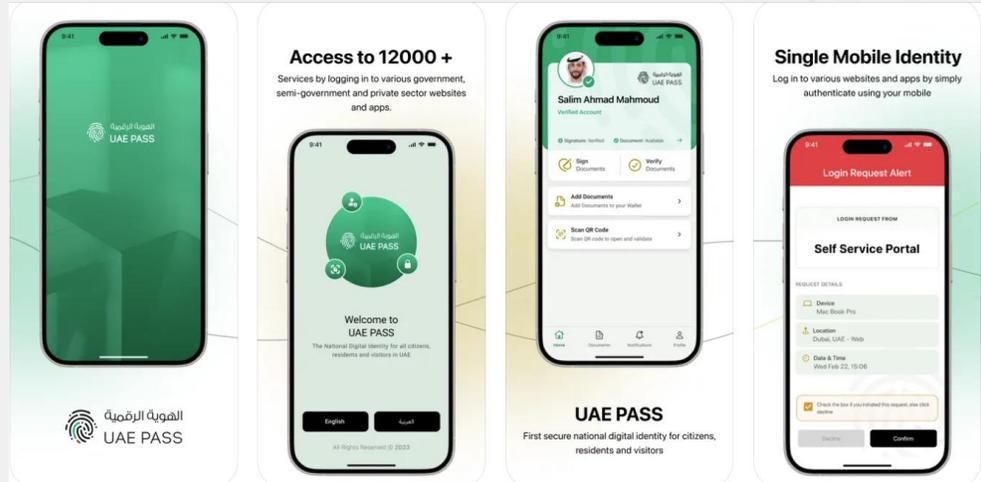




نماذج عملية للتحويل الرقمي في إمارة الشارقة

نظام الهوية الرقمية الموحد UAEPass

- تطبيق الهوية الرقمية UAEPASS: أول هوية وطنية رقمية لجميع المواطنين والمقيمين والزوار، وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، ومزودي الخدمات الآخرين. تقدم الهوية الرقمية أيضاً حلاً سهلاً للدخول إلى الخدمات عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى كلمة سر أو اسم مستخدم، فضلاً عن إمكانية التوقيع على المستندات رقمياً، والتحقق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة.





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

نماذج عملية للتحول الرقمي

نظام المستشرف المالي - الشارقة



- نظام التنبؤ المالي المعزز بالذكاء الاصطناعي: مثال نظام "المستشرف المالي" في الشارقة والذي يُعد أداة متطورة تستفيد من البيانات التاريخية الممتدة لأكثر من 25 عاماً لتقديم تحليلات وتوقعات مالية دقيقة عبر تحليل أنماط الإيرادات والمصروفات التاريخية، مع الأخذ في الاعتبار المتغيرات الاقتصادية والموسمية والتشغيلية، لتقديم تنبؤات مستقبلية أكثر دقة. يساعد هذا النظام متخذي القرار في الدائرة المالية على فهم الاتجاهات المستقبلية بشكل أفضل، مما يمكنهم من التخطيط المالي الاستراتيجي وإدارة الموارد بكفاءة أعلى. يتميز النظام بقدرته على التعلم المستمر من البيانات الجديدة وتحسين دقة تنبؤاته مع مرور الوقت، مما يجعله أداة ديناميكية تتكيف مع المتغيرات الاقتصادية والمالية المختلفة.



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

الذكاء الاصطناعي وتعزيز تجربة المستخدم

- التخصيص الذكي: تقديم توصيات مخصصة بناءً على سلوك المستخدم السابق
- تكييف واجهة المستخدم وفقاً لتفضيلاته وأنماط استخدامه
- اقتراح الخدمات المناسبة قبل طلبها
- حلول فورية للمشكلات الشائعة
- إرشادات تفاعلية لإكمال المعاملات
- معالجة آلية للوثائق والمستندات
- تعبئة تلقائية للنماذج باستخدام البيانات المتوفرة
- التنبؤ بالاحتياجات: توقع المعاملات المطلوبة بناءً على التاريخ السابق
- تنبيهات استباقية للمستحقات والمواعيد المهمة





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

أدوات وتقنيات التحول الرقمي

- تقنيات الأجهزة المحمولة، مثل التطبيقات الموجهة للعملاء والتطبيقات الداخلية التي تعمل على تحسين الإنتاجية
- إنترنت الأشياء، مثل المستشعرات الذكية والأجهزة الذكية التي تتصل تلقائيًا بالإنترنت وتجمع البيانات
- التقنيات السحابية، وخاصةً الحوسبة السحابية والتخزين السحابي
- الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لغرض تحليلات البيانات واتخاذ القرار
- تقنيات الروبوت لتحسين الكفاءة التشغيلية
- الواقع المعزز والواقع الافتراضي لغرض مشاركة شاملة للعملاء





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

أبعاد التحول الرقمي

- البعد التقني: يشمل البنية التحتية والأنظمة والتطبيقات
- البعد التنظيمي: يتضمن إعادة هيكلة العمليات وتطوير الإجراءات
- البعد البشري: يركز على تطوير المهارات وإدارة التغيير
- البعد التشريعي: يتعلق بتطوير الأطر القانونية والتنظيمية





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

التحديات التي تواجه التحول الرقمي

- **التحديات التقنية:** قد تحتاج الحكومات إلى تطوير البنية التحتية الرقمية بالإضافة إلى تحديات تكامل الأنظمة القديمة مع الحديثة وضمان الأمن السيبراني لحماية البيانات والمعلومات الشخصية للمواطنين.
- **التحديات التنظيمية:** يتطلب التحول الرقمي تغييرًا ثقافيًا في كيفية تقديم الخدمة الحكومية، مما قد يواجه مقاومة من قبل بعض الموظفين أو المواطنين بالإضافة إلى تطوير المهارات الرقمية وإدارة التغيير التنظيمي.
- **التحديات المجتمعية:** يتوجب على الحكومات معالجة الفجوة الرقمية وزيادة الوعي بالخدمات الرقمية لكسب الثقة في المعاملات الرقمية.

عوامل نجاح التحول الرقمي

- **الحلول التقنية:** تطوير استراتيجية تكامل شاملة مع تعزيز أنظمة الأمن السيبراني والتحديث التدريجي للأنظمة
- **الحلول التنظيمية:** تطبيق حوكمة قوية وواضحة وتطوير السياسات والتشريعات وإدارة التغيير بفعالية وبناء القدرات الرقمية من خلال برامج تدريب وتأهيل شاملة على استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية بشكل صحيح وفعال
- **الحلول المجتمعية:** بناء وتعزيز الثقة الرقمية بالاضافة الى تطوير برامج توعية و تثقيف مدعومة بقنوات دعم متعددة.



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

الخاتمة والتوصيات

- التحول الرقمي ضروري لتحسين تجربة المواطن مع أهمية التركيز على احتياجاته
- أهمية التصميم البسيط والموجه للمستخدم مع توحيد تجربة المستخدم
- ضرورة التكامل بين الجهات الحكومية
- الاستثمار في البنية التحتية والقدرات الرقمية
- التطوير المستمر للخدمات بناءً على التغذية الراجعة
- أهمية بناء الثقة في الخدمات الحكومية
- ضرورة التعاون بين القطاعين الخاص والحكومي
- أهمية التدريب المستمر للكوادر الحكومية
- أهمية التخطيط الاستراتيجي الشامل
- أهمية التحليلات التنبؤية في تحسين الخدمات

Conclusion





المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

الخاتمة والتوصيات

التوصيات الاستراتيجية:

- تطوير استراتيجية رقمية شاملة ومتكاملة
- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية
- تطوير الكفاءات الرقمية في القطاع الحكومي
- تعزيز الشراكات مع القطاع الخاص
- تطوير الأطر التشريعية والتنظيمية
- وضع معايير محددة لقياس مدى التقدم

الرؤية المستقبلية:

- التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي
- تطبيق التقنيات الحديثة والمجربة في المعاملات الحكومية
- تطوير خدمات مبتكرة تركز على المستخدم
- تعزيز التكامل بين الجهات الحكومية
- تطوير منظومة خدمات حكومية ذكية ومتكاملة



المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية

عزيزي

هدى الياسي

مدير إدارة النظام المالي

دائرة المالية المركزية في حكومة الشارقة

hbaniyas@sfd.gov.ae