

# عامان الإجازة



الحكومة الذكية  
mgovernment

« أريد أن ينجز المواطن كل  
معاملاته الحكومية من  
مكان واحد عبر الهاتف  
المحمول »

صاحب السمو الشيخ

**محمد بن راشد آل مكتوم**



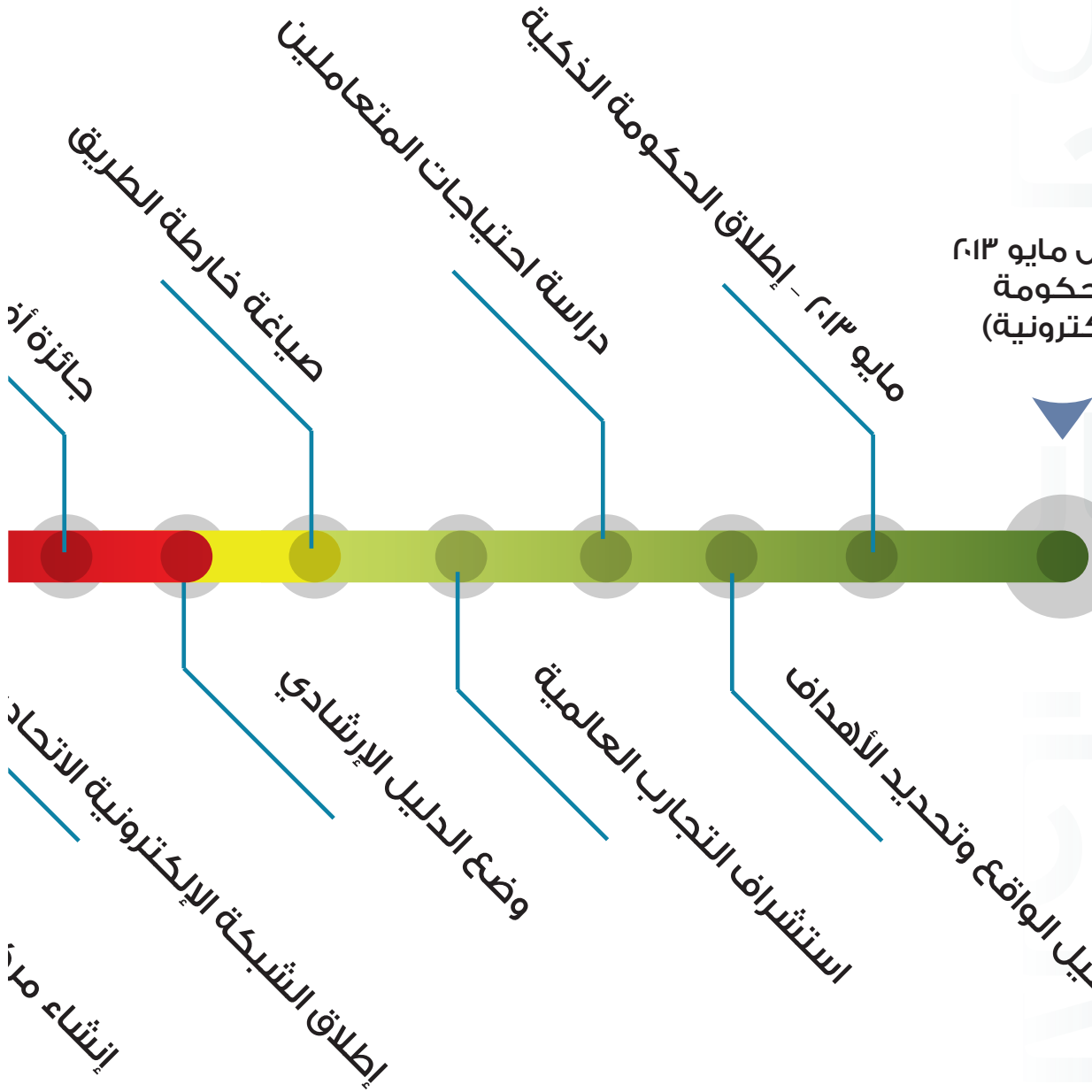


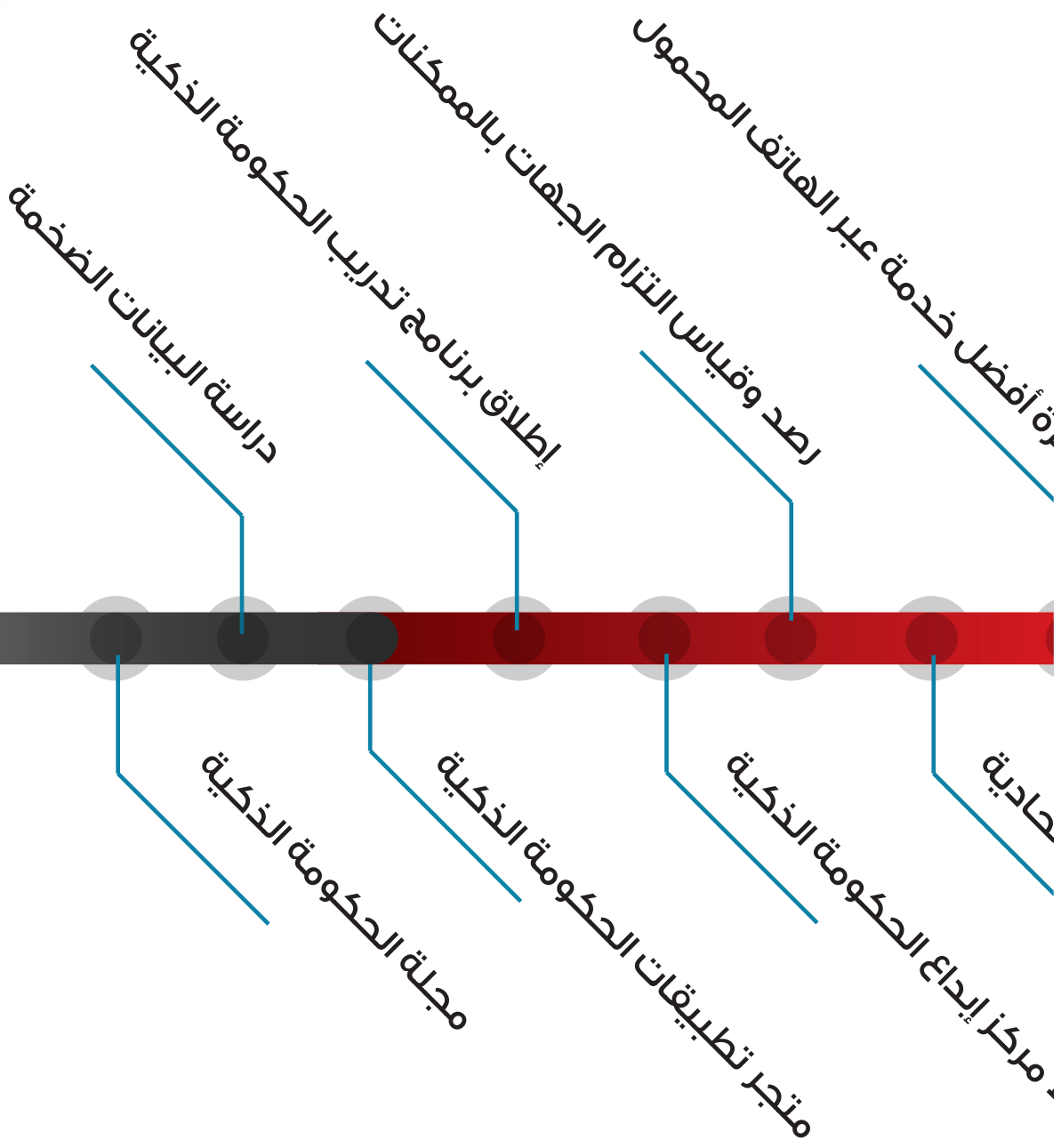
# القسم الأول

# 730

# يوماً

ما قبل مايو ٢٠١٣  
(الحكومة  
الإلكترونية)





عامار  
من  
الإنجاز  
رؤية  
العامار  
الإنجاز  
عامار  
من  
الإنجاز



# إطلالة على الممفدات:

ما قبل الحكومة الذكية

تعود بدايات مشروع الحكومة الإلكترونية الاتحادية في دولة الإمارات إلى إطلاق الدرهم الإلكتروني كأول خدمة إلكترونية تدشنها وزارة المالية في شهر فبراير من عام 2001. إلا أن المحطة الفارقة في تاريخ هذا المشروع تتمثل في إصدار المرسوم الرئاسي رقم 3 لسنة 2011 والقاضي بإحالة مهمة الحكومة الإلكترونية الاتحادية إلى الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

وتجسدت الانطلاقة الفعلية لهذا المشروع الوطني العملاق واقعا ملموسا من خلال قيام صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي «رعاه الله» بإطلاق بوابة الإمارات الإلكترونية (حكومة.امارات) في شهر مايو من العام 2011. وقد جاءت هذه الخطوة متممة ومباركة لنجاحات وطنية عديدة في مجال الحكومة الإلكترونية متمثلة في حكومة أبوظبي الإلكترونية، وحكومة دبي الإلكترونية، وبرامج الحكومة الإلكترونية المحلية الأخرى التي تشكل في مجموعها حالة واحدة.



حكومة.امارات  
البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة

ENQ

بحث متقدم

أدخل عبارة البحث



عن دولة الإمارات الخدمات الإلكترونية البوابة الرسمية للحكومة الذكية البيانات المفتوحة شارك الإمارات والبيئة العمل في الحكومة

## أهلاً بكم في البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة كل المعلومات والخدمات الحكومية في مكان واحد

الاستراتيجية الوطنية لدعم مبادرات الحكومة الذكية  
الاستراتيجية الوطنية لدعم مبادرات الحكومة الذكية تتوافق مع رؤية الإمارات 2030 والأجندة الوطنية  
العزيم



### الزوار

الخدمات والمعلومات المتاحة لزوار الدولة الكرام



### الأعمال

الخدمات الحكومية المقدمة لقطاع الأعمال



### الأفراد

الخدمات الحكومية المقدمة لمواطني الدولة والمقيمين فيها



م

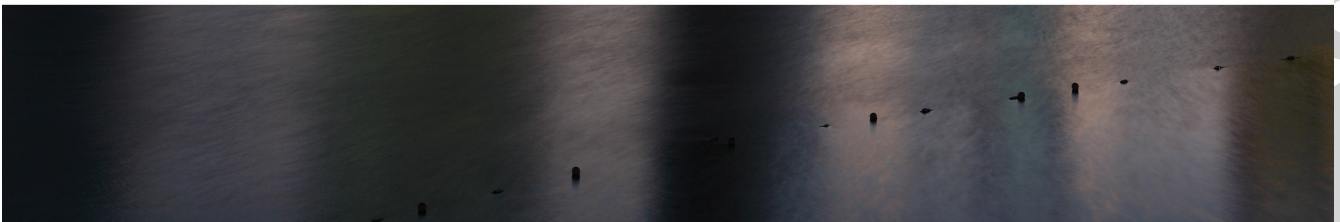
ابحث هنا

حكومة الدولة



VISION  
2021

الإمارات العربية المتحدة  
UNITED ARAB EMIRATES



# رؤية الإمارات

## 2021

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله» رؤية الإمارات ٢٠٢١ التي تتضمن أربعة عناصر مهمة تشمل الأهداف التفصيلية المتعلقة بالهوية الوطنية، والاقتصاد، والتعليم، والصحة. وتطمح رؤية الإمارات 2021 إلى تطوير اقتصاد قائم على المعرفة مبني على مصادر دخل متنوعة ومرنة بقيادة كفاءات إماراتية من ذوي الخبرة، وتحدد رؤية الإمارات المسؤوليات الملقاة على عاتق الحكومة، ومن بينها:



تؤمن الحكومة الإماراتية لمواطنيها بنية تحتية وخدمات وبيئة اجتماعية وثقافية غنية تخولهم الاستمتاع بحياة متكاملة ومُرضية. وتحرص دولة الإمارات على إثراء حياة الأفراد في بيئة غنية بأنشطتها الثقافية والاجتماعية الرياضية والترفيهية.

تقدم الحكومة خدمات متميزة تركز على المتعاملين، وتشهد هذه الخدمات تحسينات مستمرة وتخضع جودتها إلى إشراف مكثف. ومن شأن الحكومة الإلكترونية التفاعلية أن تسهل المعاملات الحكومية وأن تقدّم للمواطنين قنوات خدمات رسمية تستجيب لمتطلباتهم بامتياز.

تطور دولة الإمارات اقتصادها إلى نموذج تعتمد التنمية فيه على المعرفة والابتكار، حيث لا بد من الاستثمار في العلوم والتكنولوجيا والأبحاث على مختلف مستويات الاقتصاد الإماراتي، للارتقاء بوتيرة الإنتاجية والتنافسية ولمضاهاة أفضل الاقتصادات العالمية.

تمكّن البنية التحتية المتطورة للمعلومات والاتصالات من ربط الشركات ببعضها وإعطائها ميزة تنافسية في التعامل والتفاعل مع العالم، وسيحصد الأفراد ثمار هذا التطور في عالمهم الرقمي وهم يبحثون عما ينمي مهاراتهم ويشبع نهمهم للمعرفة.

تتم صياغة الأطر القانونية وتقديم الخدمات الحكومية بما يوفر بيئة فعّالة تحتاجها المؤسسات كي تنمو وتزدهر وتسوّق أفكارها المبتكرة، كما تعمل التشريعات على تعزيز فعالية الأسواق وحماية الملكية الفكرية، حيث تزدهر الشركات بين القطاعين الحكومي والخاص، الأمر الذي يعزز النمو ويضاعف الفرص.





# حكومة الإمارات الإلكترونية

البوابة الرسمية لحكومة دبي

# ماذا تعني "الحياة ألوان" لكم؟

أرسلوا صوركم للفوز بجوائز تصل إلى 400 ألف دولار في جائزة حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم الدولية للتصوير الضوئي. زوروا موقع الجائزة HIPA.AE

نعمل معاً.. لإسعادك

باقات الخدمات الحياتية لقطاع الأعمال

التخطيط لمراوله نشاط تجاري في دبي  
لماذا دبي؟ | الاطلاع على خطة دبي الاستراتيجية 2021 | كلفة تأسيس عمل في دبي | فرص الاستثمار في دبي | تأسيس نشاط جديد | كيف تصح من رواد الأعمال في دبي...

مستثمر جديد في دبي

باقات الخدمات الحياتية للمواطنين/المقيمين

الالتحاق بمدرسة في دبي  
اختيار حضانة أو مركز طفولة | الالتحاق بمدرسة | فرص التعليم العالي | التحاق أشخاص من ذوي الإعاقة بمدرسة | تعرف على المكتبات في دبي...

الالتحاق بجامعة في دبي

EXPO 2020 DUBAI, UAE

دليل خدمات حكومة دبي

ابحث عن الخدمات والجهات الحكومية والمزيد...



عملت حكومة الإمارات الإلكترونية وفق استراتيجية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتولت صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي والإشراف على تنفيذ تلك الاستراتيجية، بما يضمن تعزيز إمكانيات البنية التحتية المشتركة للجهات الحكومية الاتحادية، ورفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات التي تقدمها الحكومة للمتعاملين، بما يتضمن توفير خدمات حكومية متطورة وفعالة يمكن الحصول عليها بسهولة وعلى مدار الساعة.

ووفرت حكومة الإمارات الإلكترونية خدمات غيمية للجهات الحكومية الأخرى في الدولة بما في ذلك الخوادم الافتراضية، ورخص البرمجيات، بالإضافة إلى الدعم الفني للخدمات الغيمية المقدمة، مع ضمان قدرة الجهة على إدارة التطبيقات التي تحصل عليها. ويؤدي تطبيق مبدأ الحوسبة الغيمية بصورة شاملة إلى تسريع إيقاع التحول الإلكتروني على المستوى الاتحادي في دولة الإمارات.

## برامج الحكومات الإلكترونية المحلية

شهدت دولة الإمارات العربية المتحدة إطلاق العديد من برامج الحكومة الإلكترونية الناجحة على المستوى المحلي، وتضم البوابات الرسمية لإمارات أبوظبي، ودبي، والشارقة، ورأس الخيمة، وعجمان، والفجيرة وأم القيوين العديد من الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بكل إمارة، وتجمعها في مكان واحد يسهل الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان. وقد اعتمدت البوابات الإلكترونية لكل إمارة في تصميمها وتطويرها على أفضل المواصفات العالمية الخاصة بالمواقع الإلكترونية الحكومية من جهة سهولة الاستخدام، والمحتوى .... إلخ



# الحكومة الذكية

أفق جديد

في الثاني والعشرين من مايو 2013 أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، مبادرة «الحكومة الذكية»، والتي أعلن من خلالها مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير الخدمات الحكومية على الهواتف والأجهزة المتحركة والذكية لمختلف شرائح المتعاملين، وتسهيل وصول تلك الخدمات في أي مكان وزمان. وقد حدد سموه مدة سنتين لإنجاز هذا التحول على مستوى جميع الهيئات والإدارات والمؤسسات الاتحادية والمحلية. وجاء الإعلان عن مبادرة إطلاق «الحكومة الذكية» خلال لقاء نظمه حكومة دولة الإمارات بمشاركة أكثر من 1000 مسؤول حكومي.

ويرتكز مفهوم الحكومة الذكية على نقطة جوهرية وهي أن تقوم الحكومة بالوصول إلى الناس وليس العكس وأن يتم هذا الأمر من خلال هواتفهم الذكية والأجهزة والقنوات الذكية الأخرى. ويشكل الإبداع في تقديم الخدمات الحكومية، أحد المرتكزات الأساسية فالحكومة الذكية هي حكومة متطورة تمضي للأمام، وتكسر الروتين، وتستطيع أن تكون دائماً في المرتبة الأولى. ويشكل التعاون والتنسيق بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية، الركيزة الثالثة التي تقوم عليها الحكومة الذكية بهدف حشد جميع الطاقات الوطنية في خدمة هذا المشروع الحيوي، الأمر الذي يؤكد بشكل فعلي على ضرورة تغيير آليات التفكير والعمل المتبعة لمواكبة التطورات والمستجدات وبما يمكن الدولة من الأخذ بزمام المبادرة.

«إن الزمن يتغير ويتطور، ولكل وقت متطلباته واحتياجاته التي تجعلنا مواكبين دائماً للركب العالمي. وتوفير الخدمات الحكومية عبر الهواتف المتحركة هو المتطلب الحالي».

صاحب السمو الشيخ

**محمد بن راشد آل مكتوم**





شهدت الدولة تطوراً كبيراً على مستوى استفادة الجهات الحكومية من الخدمات المتطورة التي يوفرها قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وقد تجلّى هذا واضحاً من خلال الخبرات الوطنية القادرة على قيادة وإدارة العمليات التقنية وكذلك مدى توفر الأجهزة والبرمجيات الحديثة التي تساعد على إنجاز هذا التحول خلال المدة الزمنية المقررة، فضلاً عن جودة شبكة الإنترنت والبنية التحتية الجيدة على مستوى الدولة وكذلك معدل انتشار الهواتف الذكية. وتغطي شبكات الجيل الثالث 100 بالمئة من المناطق الحضرية في الدولة، فيما تصل نسبة التغطية لشبكات الجيل الرابع (LTE) إلى 80 بالمئة، ويعمل مزودو الخدمات على الوصول بها إلى 100 بالمئة خلال الفترة المقبلة.

لقد حدد سموه الغاية النهائية من هذه المبادرة الوطنية مشيراً إلى أن الهدف يتمثل في الانتقال من رضا المتعاملين إلى إسعادهم، وذلك من خلال حكومة مبدعة، تتفاعل مع احتياجات الناس على نحو سريع وسلس وتتجاوز توقعاتهم. وقال سموه:

”تريد اليوم أن ننقل مراكز الخدمات واستقبال المعاملات الحكومية إلى كل هاتف وجهاز متحرك في يد أي متعامل، وبما يمكنه من تقديم طلبه للحكومة من هاتفه حيثما كان ودون أي انتظار، فالحكومة الناجحة هي التي تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها“.

وتساعد المبادرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وشفافية تلبي احتياجات وتوقعات المتعاملين، وتشعرهم في الوقت ذاته بأهمية التواصل معهم في أي مكان، وبما ينسجم مع توجهات الحكومة في تطوير الخدمات الحكومية وتحقيق جودة حياة عالية لمواطني دولة الإمارات والمقيمين على أرضها، وفقاً لرؤية الإمارات 2021.

من المشاركين في الدراسة يمتلكون هاتفا ذكيا

96%

من المشاركين لديهم اشتراك في باقة بيانات

80%

من المشاركين لديهم أقل من 20 تطبيق في هواتفهم

47%

من المشاركين يستخدمون أقل من 10 تطبيقات

71%

من المشاركين يستخدمون تطبيقات التواصل الاجتماعي والأخبار بانتظام

55%

من المشاركين لم يستخدموا أي تطبيق ذكي لطلب خدمات حكومية

65%

تحليل

الواقعة..

وتحديد الأهداف

من البديهي، لدى التعامل مع تحول استراتيجي كبير بحجم الحكومة الذكية، أن يتم تحديد الأهداف والانطلاق نحو تحقيقها. غير أن تحديد الأهداف يستلزم معرفة الواقع المحلي، وتحليل ذلك الواقع عبر مقارنته بما ينبغي أن يكون من جهة، والاسترشاد بالتجارب العالمية المماثلة من جهة ثانية. من هنا تنبع أهمية الدراسة التي تم إجراؤها لتسليط الضوء على سلوك المتعاملين.

## دراسة سلوك المتعامل الذكي

ضمن جهود تحليل الواقع التي قام بها فريق حكومة الإمارات الذكية في مرحلة مبكرة، أجرى الفريق دراسة استقصائية للوقوف على توقعات المتعاملين من الحكومة الذكية، واحتياجاتهم في هذا السياق. ومن أجل هذا الغرض، تم تصميم استبيان إلكتروني ونشره من خلال موقع جريدة «الإمارات اليوم»، و أجاب على الاستبيان 728 شخصاً، وبلغ نسبة الذكور منهم 75%، أما متوسط أعمار الذين أجابوا فيتراوح بين 26-35 سنة. ومن حيث توزيعهم الجغرافي، ينتمي 43,3% ممن أجابوا على الاستطلاع إلى إمارة أبوظبي، فيما ينتمي 33,5% منهم إلى إمارة دبي، ويتوزع الباقي على الإمارات الأخرى.

**وفيما يلي بعض الأسئلة الواردة في الدراسة، وإجابات الجمهور عليها :**

**سؤال: كم عدد المرات التي يجب أن تستخدموا فيها الخدمة الحكومية خلال السنة لتحفيزكم على التحول لاستخدام تطبيق ذكي عبر الهاتف لهذه الخدمة ؟**

**جواب: 70% من المشاركين يتوقعون طلب الخدمة أكثر من 6 مرات في السنة لتحفيزهم على التحول لاستخدام تطبيق ذكي عبر الهاتف لهذه الخدمة.**

**سؤال: ما هو أهم عنصر يجب توفره في أي تطبيق لضمان استخدامه من قبلكم؟**

جواب: 60% من المشاركين ينظرون إلى سرية وأمن المعلومات كأهم عنصر يجب توفره في أي تطبيق لضمان استخدامه .

### **أهم النقاط المستفادة من الدراسة:**

لقد مثلت تلك الدراسة إضاءة لا غنى عنها في سياق تحليل الواقع المحلي لاستكشاف آراء الناس وتوجهاتهم ورؤيتهم لمستقبل الحكومة الذكية. وقد خضعت الدراسة للتحليل، وتم استخلاص العديد من النقاط في سياق ذلك،

### **ومن أهم تلك النقاط:**

- \_ من أهم أسباب ضعف استخدام التطبيقات الذكية إما عدم توفرها أو عدم المعرفة بوجودها.
- \_ الخدمات المطلوبة أكثر من 6 مرات في السنة هي التي تحظى بالأولوية في تطوير تطبيقات ذكية لها.
- \_ تسويق التطبيقات من أهم عوامل النجاح.
- \_ ضمان سرية وأمن المعلومات في التطبيقات لضمان الثقة في استخدامها.
- \_ يبلغ عدد التطبيقات التي تستخدم بانتظام من قبل المتعاملين 10 تطبيقات.

## البيئة المواتية على مستوى قطاع الأعمال

عدد المؤسسات  
في الإمارات  
**380,000**  
مؤسسة

**23%**

من المؤسسات لديها  
عناوين ضمن النطاق  
الإماراتي ( .ae )

**70%**

من المؤسسات لديها  
حضوراً إلكترونياً فعالاً

# البيئة المواتية

في دولة الإمارات





لقد كانت مبادرة الحكومة الذكية كالبذرة التي أقيت في حنايا تربة خصبة، لذلك ما لبثت البراعم أن أخذت تتفتح على شكل إنجازات متناعمة ومتعددة الأشكال في مختلف الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية. وفي ما يلي نظرة على ملامح البيئة العامة في الدولة إبان دخول عصر الحكومة الذكية في عام 2013:

على مستوى قطاع الأعمال، بلغ عدد الشركات والمؤسسات الخاصة في الدولة أكثر من ٣٨٠ ألف مؤسسة يمتلك ما يزيد على ٧٠٪ منها حضوراً إلكترونياً فاعلاً، في حين أن لدى ٢٣٪ من هذه المؤسسات عناوين ضمن النطاق الإماراتي (.ae).

على مستوى الأفراد، ثمة سلوك يقوم على الاستخدام الكثيف والمتزايد للهواتف المتحركة في الوصول إلى الشبكة المعلوماتية. وعلى امتداد الأعوام من 2008 وحتى 2014، ظل انتشار الهواتف المتحركة في دولة الإمارات يناهز معدله المرتفع عند حدود جهازين لكل شخص.



الحكومة الذكية  
mgovernment

# الحكومة الذكية خارطة الطريق

تنظيم الاتصالات TRA  
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY A

# خارطة طريق

الحكومة الذكية

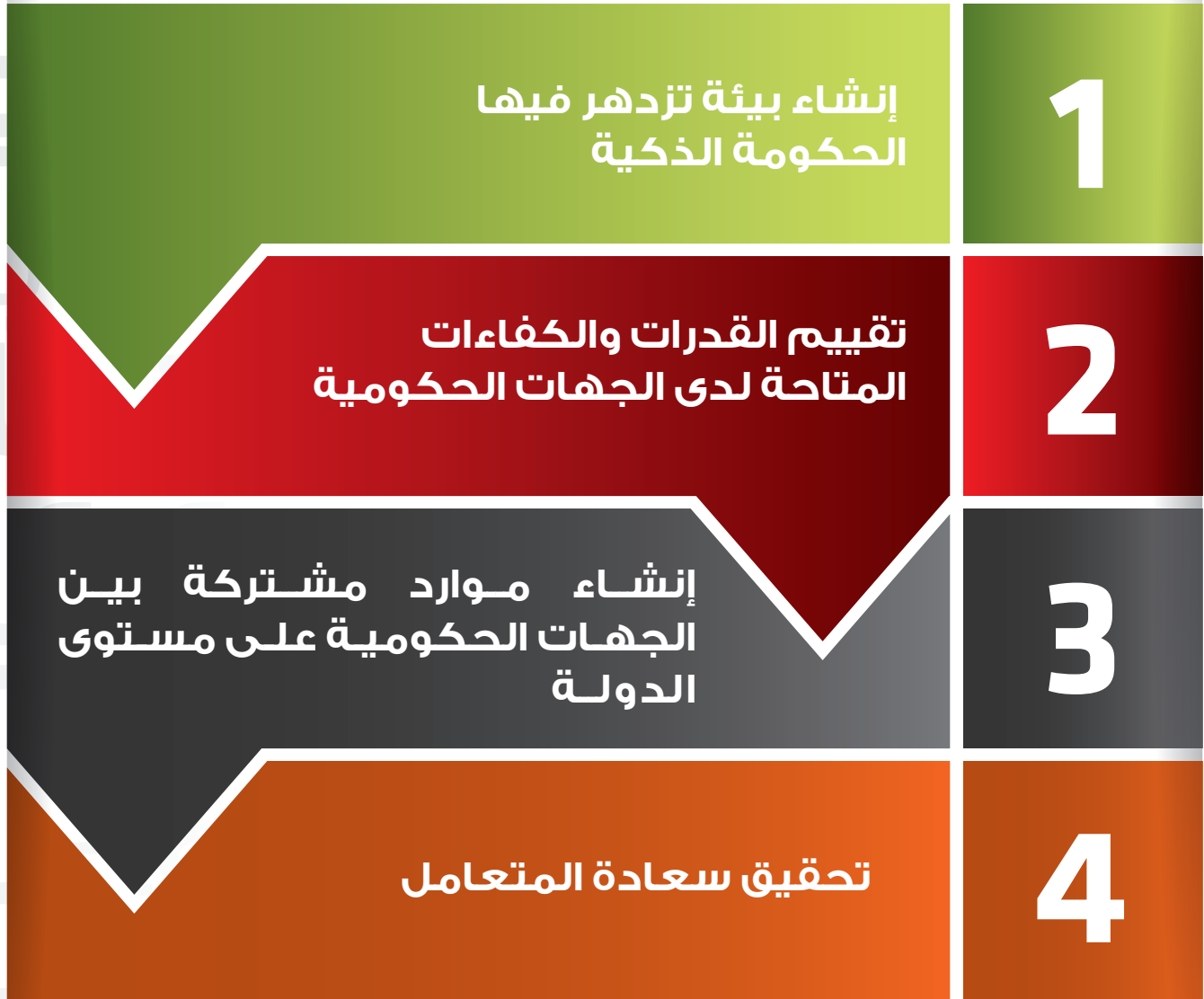
فور الانتهاء من تحليل الواقع وتحديد الأهداف، عكف فريق حكومة الإمارات الذكية على صياغة خارطة طريق واضحة المعالم مدتها عامان، تتضمن مسار الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، وبالنظر إلى الدعم السياسي والموارد المتوفرة والعزيمة والتوجه الاستراتيجي، فإن خارطة الطريق انطلقت من إيمان راسخ بأن دولة الإمارات العربية المتحدة سوف تنجح في تقديم نموذج متميز لحكومة ذكية يعد من الأفضل عالمياً.

وقد جرى تصميم خارطة الطريق بحيث تسير بشكل متواز مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لجهة تركيزها على المجالات الرئيسية الثلاثة وهي التحسينات على مستوى البيئة العامة، وتعزيز الجاهزية، والارتقاء برضا المتعاملين. وتم عرض مجالات التركيز هذه في أربعة مسارات متوازية، حيث يتوافق الأول والثاني منها مع التحسينات في البيئة العامة لكي تتقدم الحكومة الذكية.

وتتضمن خارطة الطريق وصفاً تفصيلياً للأنشطة الرئيسية وأسلوب التنفيذ. ونظراً لكون معظم المحطات تمثل مشاريع ضخمة تتطلب موارد كبيرة ومهارات وشراكات مستدامة قوية، فقد تم التطرق إلى الأساليب المبتكرة، وكيفية المحافظة على برنامج إدارة عالية الكفاءة، إضافة إلى عوامل النجاح والإخفاق الرئيسية.

ولما كان التحول إلى الحكومة الذكية بمثابة عملية مستمرة، فإن خارطة الطريق التي جرى تطويرها بالتعاون بين مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات تعد أداة استرشادية لعمليات التنفيذ الرئيسية خلال المرحلة الأولى وحتى عام 2015. وتتضمن الخارطة لمحة عن البيئة العامة للحكومة الذكية في دولة الإمارات.

## المسارات الأربعة لخارطة طريق حكومة الإمارات الذكية:





الحكومة الذكية  
mgovernment

# الحكومة الذكية الدليل الإرشادي

تنظيم الاتصالات TRA  
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

# الدليل الإرشادي





وضع فريق عمل الحكومة الذكية في قائمة مهماته الأولى تطوير دليل يُسترشد به في عمليات التطوير والتحول الذكي على مستوى الجهات الحكومية. ويوفر الدليل مجموعة من الإرشادات للجهات الحكومية من أجل تهيئتها للتحويل ومساعدتها على تخطي بعض التحديات التي ستواجهها أثناء محاولتها الاستفادة من مميزات الحكومة الذكية.

ويغطي الدليل الإرشادي للحكومة الذكية الأمور الواجب أخذها بعين الاعتبار عند التخطيط للخدمات الذكية وتنفيذها، ويشمل الأمور الفنية وسهولة الاستخدام (usability)، وكيفية التعامل معها والتدابير الأمنية الواجب اتخاذها. كما يركز الدليل بشكل أساسي على كيفية اختيار خدمات الحكومة التي سيتم تقديمها عبر قنوات وأجهزة ذكية.

### وقسم الدليل الخدمات الذكية على النحو الآتي:

1. خدمات من الجهة الحكومية إلى جمهور المتعاملين (G2C) (مثل الإشعارات، والرسائل النصية القصيرة كالتي توضح حالة المرور، وأقرب المستشفيات إلى الموقع الجغرافي،... إلخ).
  2. خدمات من الجهة الحكومية إلى الشركات (G2B) (مثل تسجيل الشركات، الاستفسار حول الرسوم،... إلخ).
  3. خدمات من الجهة الحكومية إلى جهات حكومية أخرى (G2G) (مثل تبادل المعلومات حول حالة المريض وتاريخه الصحي).
  4. خدمات من الجهة الحكومية إلى الموظفين (G2E) (مثل «أحضر جهازك معك» (BYOD)، وأسلوب التشارك في الحيز المكتبي (hot desking)،... إلخ).
- ويتضمن الدليل إرشادات فنية حول كل من واجهات برمجة التطبيقات، وسهولة الاستخدام، والمحتوى الذكي، والأمن... إلخ.



جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول  
BEST M-GOVERNMENT SERVICE AWARD

# جائزة أفضل

خدمة حكومية

عبر الهاتف المحمول

تم إطلاق جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول بناء على توجيهات كريمة من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي وذلك انسجاماً مع رؤية سموه للحكومة الذكية. وتهدف هذه الجائزة السنوية إلى تحفيز الجهات الحكومية على تقديم خدماتها وفق حلول إبداعية مبتكرة. وتشمل الجائزة مجال تطبيقات الأجهزة الذكية والهواتف المحمولة وتركز على الحصول على الخدمات الحكومية على مدار الساعة بإجراءات سهلة وبمبسطة وكفاءة عالية وشفافية تلبي احتياجات المتعاملين وتفوق توقعاتهم. وتتضمن الجهات المشمولة بهذه الجائزة كلا من الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات، والجهات الحكومية على مستوى الوطن العربي والعالم وكذلك طلاب الجامعات في دولة الإمارات.

### رؤية الجائزة وأهدافها

تسعى الجائزة لأن تكون محركاً أساسياً لتحفيز نهج الإبداع في تقديم الخدمات ضمن مختلف الهيئات والمؤسسات الحكومية ليس على مستوى دولة الإمارات فحسب وإنما في العديد من دول المنطقة والعالم، بالإضافة إلى لعب دور حيوي في التعريف بأفضل المفاهيم والممارسات الجديدة في هذا المجال.

وتهدف الجائزة إلى تشجيع مختلف الهيئات والمؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها وفق حلول إبداعية مبتكرة تتيح إيصال هذه الخدمات لكافة شرائح المجتمع حيثما كانوا وعلى مدار الساعة.

وتشمل التأثيرات الإيجابية المباشرة وغير المباشرة لجائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول إطلاق عمليات تطوير ضخمة غير مسبوقة لإبداع تطبيقات ومفاهيم جديدة ترنقى بمستوى الخدمات الحكومية، وتسهل عملية الاستفادة من الخدمات من قبل المتعاملين.

وتشمل الجائزة جميع القطاعات الحكومية  
وتنقسم إلى الفئات التالية:

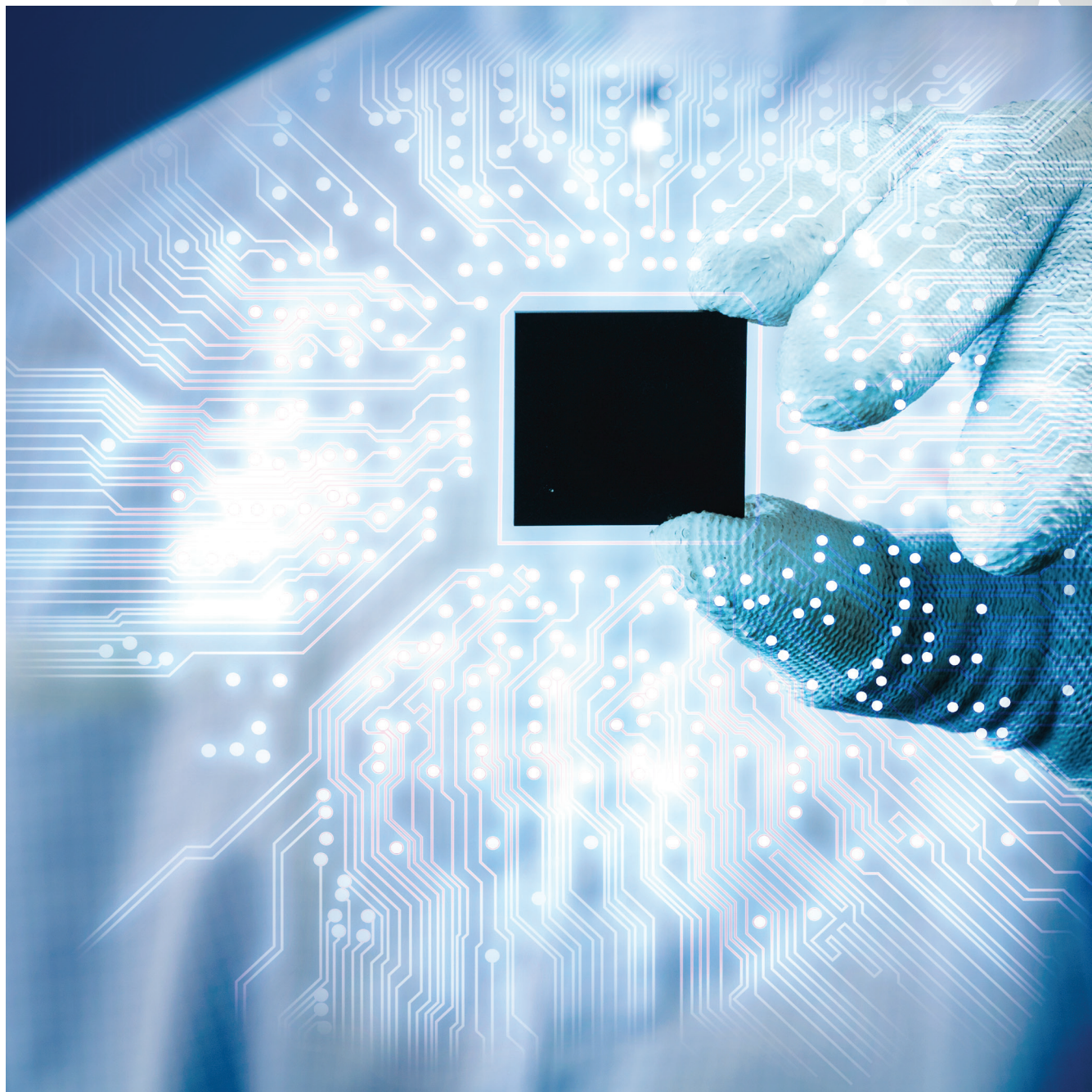
أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف  
المحمول على المستوى الاتحادي

أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف  
المحمول على المستوى المحلي

أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف  
المحمول على المستوى العربي

أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف  
المحمول على المستوى العالمي \_ (تتم  
عن طريق الترشيح من قبل الخبراء)

فئة طلاب الجامعات في  
دولة الإمارات



# الشبكة الإلكترونية

الاتحادية

تعد الشبكة الإلكترونية الاتحادية بمثابة البنية التحتية التي تحقق الربط البيئي بين مختلف الدوائر والجهات الحكومية في الدولة على المستويين المحلي والاتحادي، وهي حجر الأساس في تحقيق التكامل في البيانات على مستوى الدولة. كما تمثل الشبكة مورداً مشتركاً يمكن الوصول إليه من قبل جميع الجهات الحكومية، الأمر الذي يساعد في تحقيق أعلى درجات التكامل والتنسيق في كل ما يتعلق باتخاذ القرارات ذات الصلة بتوفير أفضل الخدمات للمتعاملين على مدار الساعة. وتتم إدارة العمليات المتعلقة بالشبكة من خلال مركزين للربط في كل من أبوظبي ودبي، ما يعد نقلة نوعية كونه يوفر الكثير من الأعباء على الجهات الحكومية فيما يتعلق باستضافة وصيانة وحماية مراكز البيانات. وتحقيق الشبكة أيضاً مبدأ الربط الشعبي بدلاً من الربط الثنائي، بمعنى أن كل جهة ستكون مرتبطة بشكل آلي بباقي الجهات الأخرى.

وكان إنجاز مشروع الشبكة الإلكترونية الاتحادية ثمرة تعاون ناجح بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والجهات والهيئات الاتحادية والمحلية على مدى عام كامل. وقد تم تقسيم المشروع إلى مرحلتين أساسيتين شملت الأولى بناء المركز التقني الخاص بالشبكة، والثانية إطلاق الربط الشبكي بين المركز والمؤسسات الاتحادية.



## تطوير الرابط المؤسسي للخدمات الحكومية (BSG)

مشروع الرابط المؤسسي للخدمات عبارة عن منصة ربط بين الجهات الحكومية الاتحادية، وبينها وبين الجهات الحكومية المحلية من خلال الرابط المؤسسي المحلي كما هو الحال في كل من أبوظبي ودبي، كما يمكن الربط مباشرة مع الجهات الحكومية المحلية.

ويساعد المشروع في تسهيل عمليات تبادل البيانات بين الجهات الحكومية لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين، بما يتماشى مع أهداف القيادة في تحقيق رضا المتعامل، وتعزيز ذلك الرضا وصولاً لهدف إسعاد المتعاملين.

كما أن الرابط المؤسسي سوف يخدم متطلبات الربط لبعض المشاريع ذات الطبيعة الإستراتيجية لحكومة الإمارات الذكية مثل الدخول الموحد.



الحكومة الذكية  
mgovernment

# التحول الذكي للخدمات الحكومية

رصد

# وقياس

التزام الجهات الحكومية  
بممكنات الحكومة الذكية

مع إطلاق مشروع الممكنات الحكومية ضمن الدورة الاستراتيجية 2014 - 2016 من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء، تم التنسيق مع كافة الأطراف المعنية لتطوير مؤشرات محور الحكومة الذكية ضمن الممكنات الحكومية للدورة الاستراتيجية المذكورة. وقد تم تطوير معايير التقييم والقياس لكل من تلك المؤشرات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية، والمؤشرات المعتمدة في مقياس الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، وبما يتماشى مع الدليل الإرشادي وخارطة الطريق الخاصة بالتحول نحو الحكومة الذكية. وقد تم عقد العديد من ورش العمل مع الجهات الاتحادية لشرح هذه المؤشرات وآليات ومعايير القياس في كل مؤشر والاتفاق معها على مستهدفاتها في كل مؤشر بما يضمن التوافق مع الحد الأدنى لمستهدف كل مؤشر.

اشتمل نطاق القياس للعام 2014 على الخدمات الحكومية التي تم تصنيفها من قبل الجهات الاتحادية بالاتفاق مع مكتب رئاسة مجلس الوزراء على أنها ذات أولوية وخاصة الخدمات المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحويل الإلكتروني/ الذكي، على أن يكون القياس في هذه المرحلة لمؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات في الحكومة الاتحادية. وسيتم قياس تلك المؤشرات بشكل سنوي، باعتبار أن عملية التحول الذكي هي عملية متواصلة.

## **تطوير منصة قياس مؤشر نضوج الخدمات الإلكترونية والنقالة**

تتمحور هذه المبادرة حول تطوير منصة إلكترونية/ذكية لقياس مستوى تقدّم الجهات الاتحادية في تطبيق ممكنات الحكومة الذكية، ويتم ذلك من خلال إتاحة فترات تقييم لوحد أو أكثر من ممكنات الحكومة الذكية،

إما للجهات كافة، أو لبعض منها تبعاً للحاجة، ومن ثم تقييم الجهات واستخراج التقارير. يوفر النظام إمكانية بناء وتحديث نماذج معايير القياس وتحديث الأوزان لكل معيار وكذلك معادلات الاحتساب. كما يتيح النظام للجهات الاتحادية إمكانية تقييم خدماتها ذاتياً للوقوف على الوضع الراهن ونقاط التحسين. وفي مرحلته الثانية يوفر النظام وحدة استخراج تقارير ديناميكية، ولوحة متابعة ذكية (dashboard).

ويتلخص هدف هذا النظام في تزويد متخذ القرار والجهات المعنية بصورة مفصلة عن الوضع العام لمسار التحول الذكي في مجال تطوير الخدمات وتنفيذ مكونات الحكومة الذكية عامة.



**CODI**

مركز

**الإبداع**

الرقمي لحكومة

الإمارات الذكية

تم إنشاء مركز الإبداع الرقمي الخاص بحكومة الإمارات الذكية ليكون منصة متكاملة تقدم مجموعة من الخدمات والحلول المتعلقة بالإشراف على تدريب موظفي الجهات الحكومية لتولي قيادة عملية التحول الرقمي، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات المتعلقة بهذا الموضوع من خلال فريق عمل مختص يتمتع بخبرة كبيرة في هذا المجال. كما يضم المركز قسماً خاصاً بفحص التطبيقات الذكية المقدمة من قبل مختلف الجهات الحكومية وذلك للتحقق من توافقها مع الشروط المعتمدة من حيث الجودة والموثوقية.

### برنامج تدريب الحكومة الذكية

يهدف برنامج تدريب الحكومة الذكية إلى تعزيز ثقافة الحكومة الذكية ويرمي إلى رفع الكفاءات والقدرات في هذا المجال الحيوي وهو لا يقتصر على موظفي الحكومة، بل يستفيد منه طلبة تكنولوجيا المعلومات في الجامعات، والباحثون عن عمل، وذلك من خلال إشراكهم عن بعد بالدورات التدريبية التي تفيدهم في مجال اختصاصهم وعملهم المستقبلي.

ويتضمن برنامج التدريب والتعليم الخاص بالحكومة الذكية مجموعة متنوعة من الفعاليات والدورات التدريبية التي تم تصميمها خصيصاً لتلبية احتياجات الأطراف ذات العلاقة ببرنامج الحكومة الذكية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد تم تصميم الدورات والفعاليات بطريقة مدروسة تساعد المشاركين على فهم وتعزيز الوصول إلى خدمات ذكية ذات قيمة عالية.

وتتنوع الفعاليات ما بين ندوات، ومحاضرات، ومختبرات تفاعلية وفقاً للموضوع الذي تتم دراسته. وفي الوقت الذي تتاح فيه الفعاليات الخاصة بالإدارة والإستراتيجية للمسؤولين الحكوميين (غير التقنيين) المختصين بالتخطيط لخدمات الحكومة الذكية وتطبيقها، فإن الفعاليات التقنية



متاحة للموظفين الحكوميين المسؤولين عن تصميم وهندسة خدمات الحكومة الذكية. وقد تم تقديم جميع الدورات لعام 2014 في كل إمارة من إمارات الدولة، وذلك بهدف التعرف إلى الفعاليات الخاصة بكل إمارة، والتواصل معها، وإتاحة فرصة التسجيل من خلال زيارة الموقع المخصص لبرنامج التدريب (mgovtraining.government.ae)

### **قنوات تدريب جديدة:**

**البث الحي** - التعلم عن بعد: يتعين على الراغبين في المشاركة التسجيل من خلال الموقع والالتحاق بالدورات التدريبية والدخول إلى شبكة الإنترنت عن طريق جهاز الكمبيوتر أو الحاسب المحمول أو الأجهزة الذكية (الهاتف الذكي/ الحاسوب اللوحي).

**التعلم الذاتي:** يحتوي برنامج التعلم الذاتي على أشرطة فيديو مسجلة مسبقاً. يمكن للمشاركين الذين قاموا بالتسجيل في الموقع الاستفادة منها.

### **الدورات التدريبية**

تركز الدورات التدريبية على موضوعات الإدارة، وتقنية المعلومات، وأمن التطبيقات الذكية، وتطوير التطبيقات الذكية وفي ما يلي الدورات التي تم تقديمها في 2014:

### **أولاً: إدارة الخدمات الذكية في دولة الإمارات:**

تم تصميم هذه الدورة التدريبية خصيصاً لمساعدة المدراء على وضع الإستراتيجيات والخطط لمواجهة التحديات التي تفرضها عملية التحول إلى الحكومة الذكية. وتتضمن هذه الدورة التدريب العملي، ودراسات الحالة، والنماذج الواقعية.



- إستراتيجية الحكومة الذكية وعلاقتها مع المبادرات الإستراتيجية الأخرى مثل الحكومة الإلكترونية والمدينة الذكية.

- الدليل الإرشادي وخارطة طريق الحكومة الذكية.

- العوامل الأساسية لاختيار الحلول التقنية المثلى للحصول على مستوى عالٍ في تجربة المستخدمين مثل نوع البيانات (Real-time , Offline-use)

- خلق توازن ما بين المتطلبات التقنية ومستوى تجربة المستخدمين.

- المخاطر المرتبطة بنقل الأجهزة الذكية إلى دول أخرى والبيانات التي بالإمكان الحصول عليها باستخدام الشهادات الرقمية (Mobile Digital Certificates).

## ثانياً: بنية تقنية المعلومات الخاصة بالحكومة الذكية:

تهدف هذه الدورة إلى تمكين اختصاصيي تقنية المعلومات من أجل دعم مبادرة الحكومة الذكية عبر التدريبات العملية والمبادئ النظرية ودراسة النماذج الواقعية، وتتضمن الدورة المحاور التالية:

١. التدريب على دمج البنى التحتية الإلكترونية الحالية وتطويرها لتلائم التكنولوجيا المتنقلة.

٢. المتطلبات التقنية ومكونات الخوادم التي يجب تطويرها مثل الذاكرة وقوة المعالجة لدعم عدد أكبر من المستخدمين المتزامنين.

٣. تطوير شبكات قادرة على توفير محتوى للمستخدم بسرعة عالية عن طريق إمكانية إنشاء شراكات مع موردي خدمات الشبكات، أو استخدام بروتوكول معين.

٤. فهم المتطلبات الأمنية لتصميم خدمات الدفع عبر الهواتف الذكية.



الدفع بالعملة الافتراضية ومختلف التقنيات المستخدمة للتبادل مثل NFC , SMS.

التدريب و المقارنة بين اللغات البرمجية المستخدمة لعرض البيانات على التطبيقات الذكية مثل JSON , XML.

### ثالثاً: أمن التطبيقات الذكية:

تهدف هذه الدورة إلى الحفاظ على أمن المعلومات في عصر التطبيقات الذكية، وتقديم أساسيات أمن التطبيقات الذكية والتعمق في شرح مفاهيمه، وإجراء تجارب عملية، وتتطرق للموضوعات التالية:

1. المعايير الضرورية لتأمين الهاتف الذكي و تحصينه من الاختراقات الأمنية مثل التشفير الخاص بالمكونات المادية والتوثيق متعدد المراحل
2. التدريب على إطار أمن معلوماتي متكامل لتطوير منصات التكنولوجيا المتنقلة بما في ذلك اختيار المعدات، والأجهزة، والبرامج، والتطبيقات.
3. مخاطر التطبيقات التي تطلب موافقة المستخدم (Permissions) للنفذ لبرامج و ملفات في الهاتف الذكي أثناء عملية التثبيت.
4. التدريب على كيفية تصنيف البيانات (Data Classification) ومعرفة أنسب الأماكن أمنياً لتخزينها مثل الهاتف الذكي، السحابة أو في بنى تحتية منفصلة بالكامل.
5. التدريب على كيفية إبطال خاصية الوصول إلى البيانات في حال فقدان الهاتف الذكي.
6. المواصفات الأمنية في شرائح الهاتف الذكي، Hardware- Separated Tokens.
7. كيفية توسيع نطاق البنية التحتية للمفتاح العام (Public Key Infrastructure)، حيث يتم استخدامها في التكنولوجيا المتنقلة.



## رابعاً: مطوّرو التطبيقات الذكية:

تقدم هذه الدورة أساسيات التصميم والإستراتيجيات اللازمة لتطوير التطبيقات الذكية وتتضمن الآتي:

١. التدريب على تطوير برامج وتطبيقات باستخدام أنظمة «أي. أو. أس» (iOS)، وأندرويد، ومايكروسوفت، وبلاكبيري.
٢. استخدام أدوات تحليل ساكنة (Static Analysis Tools) لبرمجة تطبيقات عالية الجودة.
٣. كيفية الاستفادة من خاصية تحديد المواقع أثناء تطوير التطبيقات (Geo-Location).
٤. استخدام تكنولوجيا الـ (HTML5) و (SMS) لتطوير مستوى تجربة مستخدمي التطبيقات.
٥. التدريب على إصدار واجهة بروتوكول التطبيق (APIs) ذات الأداء العالي باستخدام تقنيات موازنة التحميل وتسريع التطبيقات (Load-balancing and Application Acceleration).
٦. التدريب على أفضل الممارسات في تصميم واجهات للتطبيقات لتكون سلسلة من حيث التفاعل مع المستخدمين، وسهولة الاستخدام في الوصول إلى المحتوى المطلوب.

## مختبر فحص التطبيقات الذكية:

يوفر مختبر فحص التطبيقات الذكية في مركز الإبداع الرقمي خدمات فحص التطبيقات والتحقق من جودتها وسلامتها في خطوة تسبق إدراج هذه التطبيقات ضمن المتجر الرسمي لحكومة دولة الإمارات العربية

المتحدة على منصات تشغيل «غوغل» و «أبل». ويقدم المختبر خدماته لكل الجهات الحكومية على المستويين المحلي والاتحادي وكذلك المؤسسات التعليمية والجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### **وتشمل الاختبارات التي يوفرها المختبر المجالات التالية:**

**فحص التوافق:** وفيه يتم اختبار مدى توافق التطبيق مع الأجهزة النقالة وأنظمة التشغيل المختلفة وكذلك الشاشات ذات درجات الدقة المختلفة، وذلك لضمان عمل التطبيق مع الأجهزة المتوفرة كافة. يتم إجراء فحص التطبيق بطريقة آلية في جميع المراحل وعلى أجهزة نقالة حقيقية عوضاً عن أجهزة محاكية.

**التحليل الثنائي:** يهدف هذا التحليل إلى تحديد المخاطر المحتملة المتعلقة بالخصوصية والأمن في التطبيق من خلال التحقق من سلامة نقاط الربط النهائي، واستخدام المكتبات الخارجية، وتهديدات البرمجيات الضارة والترخيصات الخاصة بالتطبيق. ويوفر النظام الذكي المعتمد في المختبر ميزة إصدار تقرير مفصل خاص بالمخاطر المتعلقة بالجوانب الحساسة وذلك لضمان أكبر قدر من الحماية ضد التهديدات المحتملة.

**تحليل البرمجيات:** يتم في هذه الخطوة التحقق من التطبيقات المعرضة للهجوم وكذلك نقاط الخلل والضعف في نظام التشغيل الرئيسي الخاص بالتطبيق من خلال فحص كافة قنوات تنفيذ الأوامر والقيم المختلفة. ويغطي الفحص الآلي للتطبيقات أكثر من 16 لغة برمجة، كما يقدم الاستشارات حول أفضل الممارسات في مجال التشغيل وذلك لإيجاد حلول لكافة الجوانب المتعلقة بالتشغيل.

**التحليل الديناميكي:** هو عبارة عن اختبار يتم من خلاله تنفيذ محاولة اختراق للتطبيق من خلال نظام تشغيل خاص بالأجهزة النقالة وذلك لتحديد نقاط الضعف. وفي النهاية يقدم المختبر تقريراً كاملاً عن وضع



التطبيق مرفقا بمجموعة من النصائح والإرشادات والحلول لتخطي نقاط الضعف.

**اختبار الهندسة العكسية «نسخ وتقليد التطبيقات»:** يقوم هذا الاختبار على مبدأ تحليل الملفات التشغيلية الأساسية الخاصة بالتطبيق للتعرف على هيكليتها وبنيتها الأساسية، حيث يتم في هذا المرحلة التحقق من عدم قيام المطورين باستخدام أي تقنيات معروفة سلفا بغرض حماية التطبيق من محاولات النسخ أو التعديل.

**اختبار التحمل:** يحاكي هذا الاختبار النشاطات التي يقوم بها المستخدم من خلال التطبيق مع متابعة دقيقة لسرعة الاستجابة والتنفيذ. ويقدم المختبر الذكي تقريرا فوريا ومفصلا حول ما يجري داخل التطبيق على شكل نموذج بياني.

### **منصات التشغيل التي يتم الفحص من خلالها:**

يغطي اختبار فحص التطبيقات منصات التشغيل المعروفة وهي «أندرويد»، و «آي. أو. أس»، و «بلاك بيري»، و «ويندوز فون» و «موبايل ويب». وتستغرق عملية فحص التطبيق حوالي سبعة أيام عمل ويقدمه المركز بشكل مجاني.



إمارات

من

لإنجاز

رؤية

الإمارات

التي

تتميز

بالتنوع

الاقتصادي

# متجر تطبيقات

الحكومة الذكية



أطلقت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة أول متجر حكومي للتطبيقات الحكومية الذكية على مستوى العالم عبر مختلف المنصات المتاحة، ويضم المتجر مئات التطبيقات الذكية التي جرى تطويرها من قبل الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة.

ويساهم المتجر في جعل الخدمات الذكية جزءاً من الحياة اليومية لمتعاملي الحكومة، حيث يوفر سهولة الوصول للخدمات في بيئة تفاعلية حية. ويمتاز المتجر بالموثوقية والأمان، والحفاظ على البيانات الخاصة بالتعاملات الحكومية للأفراد، والشركات، وتعزيز الاعتمادية للتطبيقات كافة الموجودة بالمتجر، وضمان قدرته على استيعاب كافة التطويرات والتوسعات المستقبلية في الخدمات. ويضم المتجر العديد من الأقسام لضمان سهولة الوصول إلى التطبيقات الحكومية، منها أقسام الخدمات الاقتصادية، ووزارة العمل، والدوائر الاقتصادية، وتطبيقات حماية المستهلك، وغيرها، كما يضم المتجر أقساماً خاصة بالخدمات التعليمية والصحية التي تقدمها الجهات الحكومية، وأقساماً خاصة بخدمات العدل، والسلامة والدفاع المدني، وخدمات الطوارئ، وغيرها. ويضم المتجر أيضاً أقساماً خاصة بزوار دولة الإمارات، لتوفير الخدمات والمعلومات كافة التي يحتاجونها قبل وخلال زيارتهم.

ويضم المتجر كذلك الخدمات الخاصة بالبيئة، والبنية التحتية، والنقل والمواصلات، وغيرها، بالإضافة إلى أقسام الخدمات الاجتماعية والدينية، ما يجعل منه المرجع الرئيس، ويرسخه عنواناً واحداً لجميع الخدمات الذكية في دولة الإمارات.

ويستوعب المتجر كل التطبيقات الذكية التي اجتازت اختبار جودة التطبيقات في مختبر التطبيقات الذكية المنضوي تحت مركز إبداع الحكومة الذكية.



# الإدارة الوطنية

للخدمات الآمنة

تشكل إدارة الخدمات الآمنة أحد المرتكزات الاستراتيجية الواردة في خارطة طريق حكومة الإمارات الذكية، وهو يندرج ضمن المسار الثاني المتمثل في إيجاد موارد وخدمات مشتركة. وتهدف هذه المنظومة إلى ضمان التنسيق والتناغم بين مختلف الجهات الحكومية وسائر الأطراف المعنية الأخرى التي تشترك في معاملات الدفع، وحيث يلزم التحقق من الهوية وانسيابية حركة المدفوعات، وعمليات المقاصة، وضمان الحقوق، والأمن الذكي. وتتضمن هذه الوحدة إنشاء محفظة ذكية تسهّل عمليات تبادل الأموال والدفع عبر القنوات الذكية.

تهدف إدارة الخدمات الآمنة إلى إشراك كافة الأطراف المعنية بعملية التحول الذكي على مستوى القطاعين العام والخاص من خلال العمل على وضع الآليات والخطط اللازمة في هذا المجال. وتكمن أهمية الدور الذي تلعبه الإدارة في قدرتها على بلورة خطة شاملة لأمن البيانات والإجراءات من خلال إبرام الاتفاقيات بين مختلف الأطراف المعنية. كما أنها تتولى إنشاء بنية تحتية ثابتة قابلة للتشغيل المتبادل فضلاً عن إدارة التطبيقات عن بعد وإدارة دورة حياة هذه التطبيقات من أجل خلق بيئة إدارية آمنة، والتحقق من صحة البيانات المتداولة في منظومة الحكومة الذكية. ويمكن تلخيص أهداف الإدارة بما يلي:

\_ تطبيق المعايير العالمية للحماية.

\_ توفير تقنية الاتصال قريب المدى (NFC).

\_ التوثيق الآمن والتوقيع الإلكتروني.



وتأتي أهمية الإدارة نظراً لأن الخدمات الذكية تنشأ في بيئة متشعبة ومتعددة الأطراف، ما يستدعي مراعاة التنسيق السلس والموحد من خلال وحدة مركزية موثوقة ومحايدة ومؤهلة لتمثيل مختلف الأطراف، وإبرام التعاقدات مع عدد كبير من الشركاء، وتقديم الدعم اللازم لهم. وتتركز وظيفة إدارة الخدمات الأمانة في محورين أساسيين فهي تمثل نقطة اتصال مركزية يستفيد منها المتعاملون حيث تربط بين مختلف الأطراف المشاركة في العمليات والإجراءات ضمن الحكومة الذكية. كما أنها تتولى عملية تأمين وإدارة دورة حياة التطبيقات والخدمات الذكية ابتداء من مرحلة التنزيل الآمن وصولاً إلى الانتهاء من الإجراءات المطلوبة بما في ذلك آليات تعريف المستخدم.

## استخدامات محفظة الدفع الذكية



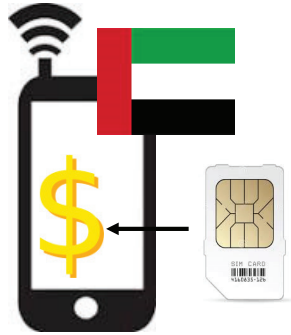
بطاقات الاشتراك  
Loyalty Programs



التذاكر ودخول المطار



التسوق عبر  
الانترنت



خدمات النقل  
والمواصلات



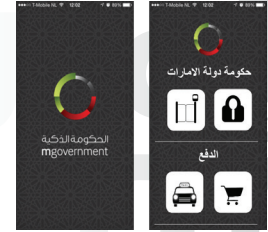
التسوق



الهوية /  
مفاتيح



البطاقات  
الانتمائية



محفظة

الادفع

الوطنية الذكية



نظام إلكتروني ذكي يخدم أكثر من قطاع على المستوى الوطني للتعريف والتصديق على هوية المتعامل وتوفير منصة موحدة أمنة للدفع الإلكتروني من خلال الهاتف المحمول وعبر تطبيق ذكي.

### تمتاز المحفظة الذكية بالآتي:

- \_ تتيح التحقق من هوية المستخدم عن طريق (Authentication)
- \_ تقدم خاصية الدفع عن قرب من خلال الإنترنت أو التواصل القريب

### أهداف المحفظة:

- \_ وجود منصة موحدة للدفع عبر الهاتف المحمول تخدم كافة شرائح المتعاملين في الدولة، وتضمن تجربة موحدة سلسة للمتعاملين
- \_ ترابط وتكامل الخدمات الحكومية وإنجاز الخدمات بدءاً من التعرف على المتعامل ووصولاً إلى عملية الدفع
- \_ رفع مستوى الأمن في استخدام التطبيقات من خلال المحفظة الذكية بحيث يمكن للمحفظة التعرف على المتعامل باستخدام شريحة الهاتف الذكي لتخزين المعلومات الشخصية
- \_ سرعة إنجاز الخدمة
- \_ المساهمة في رفع مؤشر التنافسية في مجال تقنية المعلومات وذلك بطرح تقنية الدفع عن قرب (NFC Payments).



## دراسة مشروع البيانات الضخمة والبيانات الحكومية المفتوحة

تعد البيانات إحدى المسائل التي يتعين التعامل معها بجدية في هذا العصر، حيث يُنظر إلى البيانات باعتبارها كنزاً من الفرص بما تمثله من شروط أساسية لازدهار المدن الذكية والحكومات الذكية. ولكي نكون مستعدين لهذا التحدي العصري، فإن حكومة الإمارات الذكية أطلقت مبادرة دراسة استراتيجية البيانات الضخمة التي تسلط الضوء على هذا الموضوع وآليات التعامل معه وفق منهجيات علمية وعملية تخدم أهداف الحكومة الذكية في دولة الإمارات.

ويندرج هذا المشروع ضمن الهدف الإستراتيجي المتمثل في تعزيز مقومات الحكومة الإلكترونية والذكية على المستوى الوطني، وهو يشمل تطوير دراسة للبيانات الضخمة بما يشمل خطة استراتيجية وخارطة طريق ونموذج حوكمة ومنظومة للبيانات الحكومية المفتوحة.

وتتضمن المبادرة كذلك إطلاق بوابة البيانات الحكومية المفتوحة بالتعاون مع المركز الوطني للإحصاء، وإدارة تلك البوابة وفق أحدث الأساليب والمنهجيات العالمية وبما يساهم في تعزيز مكانة دولة الإمارات في مؤشرات الخدمات والحضور الإلكتروني.

# عامار من الإنجاز الرائع والعظيم والعظيم والعظيم





مجلة

الحكومة

الذكية

تم إطلاق مجلة الحكومة الذكية لتكون المجلة المعبرة عن قطاع المعلومات والاتصالات عموماً والحكومة الذكية بوجه خاص في دولة الإمارات. وتصدر المجلة أسبوعياً، ويجري توزيعها على مسارين؛ المسار الأول يتمثل في الجهات الحكومية والمؤسسات شبه الحكومية، والمسار الثاني يتمثل في التوزيع العام على الأفراد. كما تم توسيع نطاق توزيعها ليشمل دول مجلس التعاون في هذه المرحلة.

تسلط المجلة الضوء على التطبيقات الذكية التي تطلقها الجهات الحكومية من وقت لآخر، وتعرض آراء مستخدمي تلك التطبيقات، وتتضمن كذلك أبواباً مثل الأخبار العالمية والمحلية، والتقارير المتخصصة، والتحقيقات الميدانية والمقابلات الصحفية.

ولمجلة الحكومة الذكية نسخة إلكترونية على شكل موقع إلكتروني يتضمن كل المواد المنشورة في النسخة الورقية مضافاً إليها المستجدات اليومية والموضوعات المهمة التي تطرأ من وقت لآخر.

## بوابة استطلاعات الرأي الذكية

يعد رضا المتعاملين عنصراً جوهرياً من عناصر التميز والذكاء في تقديم الخدمات للجمهور. من هنا تنبع أهمية وجود آليات قياس لاستكشاف مدى تفاعل الجمهور ورضاه عن الخدمات المقدمة. وتستخدم الجهات الحكومية عدة قنوات لتحقيق هذه الغاية مثل المواقع الإلكترونية والأكشاك والأساليب التقليدية المباشرة.

وقد أضافت حكومة الإمارات الذكية بوابة الاستطلاعات الذكية إلى قائمة خدماتها المركزية لتكون في متناول الجهات الحكومية المختلفة، التي تسعى إلى قياس رضا متعاملها بطريقة منهجية وذكية، وهذه البوابة متوفرة على مدار الساعة وفي كل مكان. ويتم تقديم هذه الخدمة من خلال تطبيق ذكي يكون بمثابة منصة مشتركة، حيث تستطيع أي جهة أن

تنشئ لها حساباً خاصاً تتمكن من خلاله من إعداد استطلاعاتها وتوزيعها على متعاملليها وكل من يرغب المشاركة فيها.

ويتضمن نطاق هذا المشروع كلاً من الموقع الإلكتروني لاستطلاعات الرأي الحكومية، والتطبيق الذكي الخاص بذلك، فضلاً عن إنشاء برنامج واجهة التطبيقات (API). أما الأهداف المنشودة من وراء هذا المشروع فتتضمن الآتي:

\_ إقامة منصة مركزية لإدارة الاستطلاعات الحكومية.

\_ توفير الاستطلاع الذكي كخدمة (SaaS) بما ينسجم مع الخدمات الغيمية/السحابية.

\_ تمكين الجهات الحكومية من الوصول إلى أكبر قاعدة ممكنة من المتعاملين، وتطوير العلاقة التفاعلية معهم، وتطوير خدماتها بما يعزز رضا المتعاملين وصولاً إلى إسعادهم.



الحكومة الذكية  
mgovernment

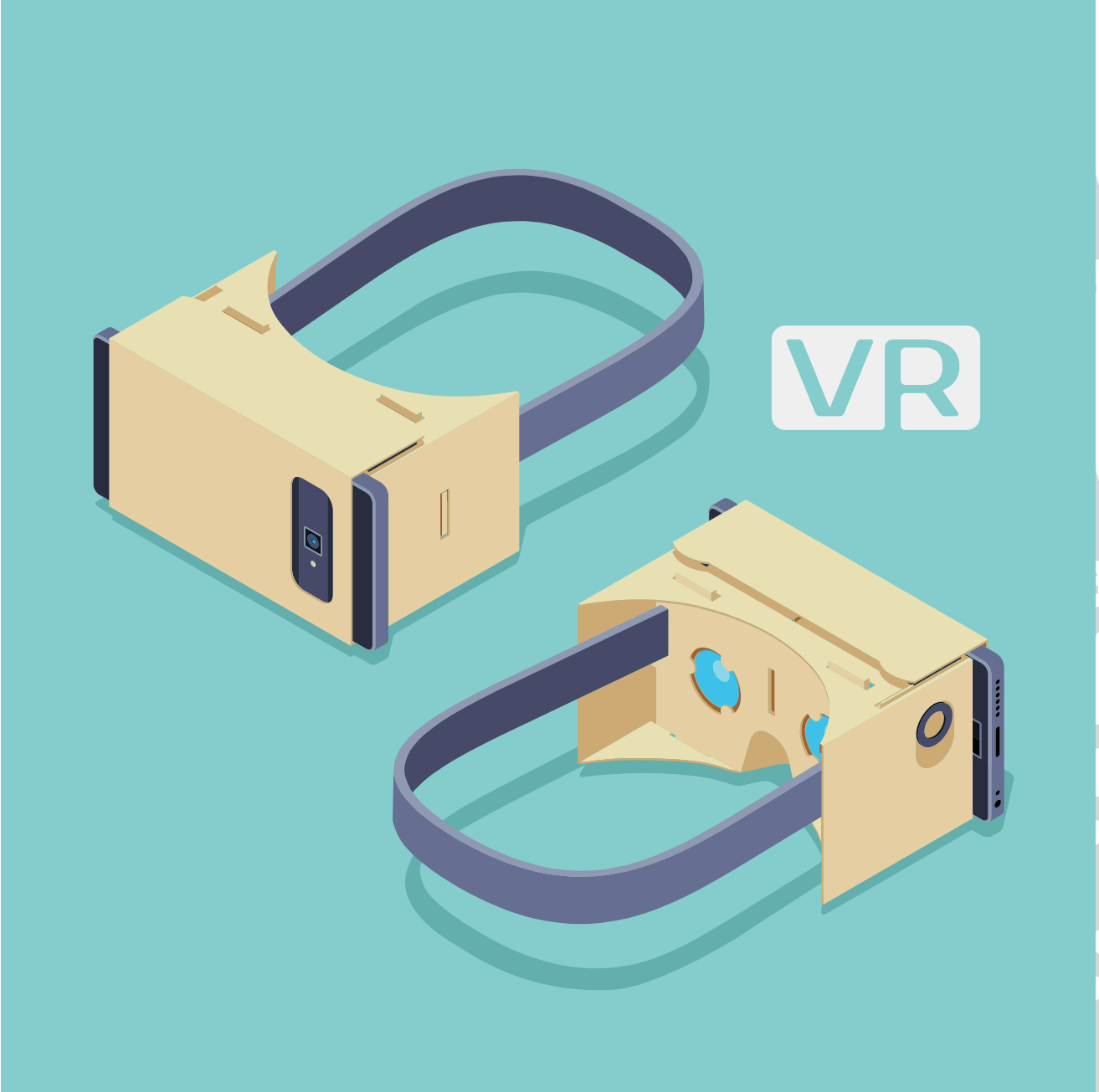
**A UAE JOURNEY**

# كتاب حكومة

## الإمارات الذكية مسيرة إماراتية

انطلاقاً من حرص حكومة الإمارات الذكية على وضع تجربة الدولة في مجال التحول الذكي تحت تصرف المؤسسات والأفراد وكذلك الدول الشقيقة، فإن فريق الحكومة الإلكترونية عمل على تطوير كتاب يتضمن خلاصة المواد التي جرى استخدامها لتأهيل الكوادر الوطنية في مجال الحكومة الذكية. ويسلط الكتاب الضوء على بعض قصص النجاح العائدة للجهات الحكومية المختلفة في هذا المجال. وجرى إصدار الكتاب بنسختين عربية وإنجليزية كما جرى تسجيله رسمياً والحصول على رقم دولي له وذلك ضماناً للحقوق وامتثالاً للإجراءات الرسمية المتبعة.

ويتألف الكتاب من خمسة فصول، كما يضم مسرداً للمصطلحات الواردة في الكتاب، والتي تدور في مجملها حول تقنيات التحول الذكي والمستجدات العلمية والتقنية والمفردات المستجدة في هذا السياق.



# نظام

# المحاكاة

## التفاعلي

انسجاماً مع مقتضيات المدن الذكية والحكومة الذكية، تم تطوير هذا التطبيق الذي يتيح التعرف إلى التراث الثقافي لدولة الإمارات العربية المتحدة ومواقع الجذب السياحي فيها من خلال استخدام الهواتف الذكية. وهو يمثل تجربة تفاعلية باستخدام أدوات تحديد الاتجاه على الأجهزة النقالة، أو من خلال أي من أدوات الواقع الافتراضي بما فيها تطبيق «كارد بورد» من «غوغل» أو نظارات الحقيقة المدمجة ثلاثية الأبعاد «مرلين» أو مجموعة تطبيقات «سامسونغ» للحقيقة المدمجة وغيرها.

ومن خلال هذا التطبيق، يستطيع السائح أو المهتم بمعرفة معالم الدولة التمتع بجولة افتراضية شاملة بزواوية قدرها 360 درجة في ربوع دولة الإمارات العربية المتحدة من أي مكان يتواجد فيه في العالم من دون الحاجة لأن يكون متواجداً فعلياً في الدولة. لقد تم تطوير تطبيق «الواقع الافتراضي» الخاص بدولة الإمارات بالتوازي مع جهود حكومة الإمارات الذكية لتوفير الخدمات الحكومية عبر الأجهزة الذكية للشركات وجمهور المتعاملين على حداء سواء.





القسم الثاني

نتائج

مؤشر

التحول الذكي

”

يسلط الضوء على نتائج قياس مؤشر التحول الذكي للخدمات الحكومية، ومنهجية القياس المتبعة.

## هذا التقرير

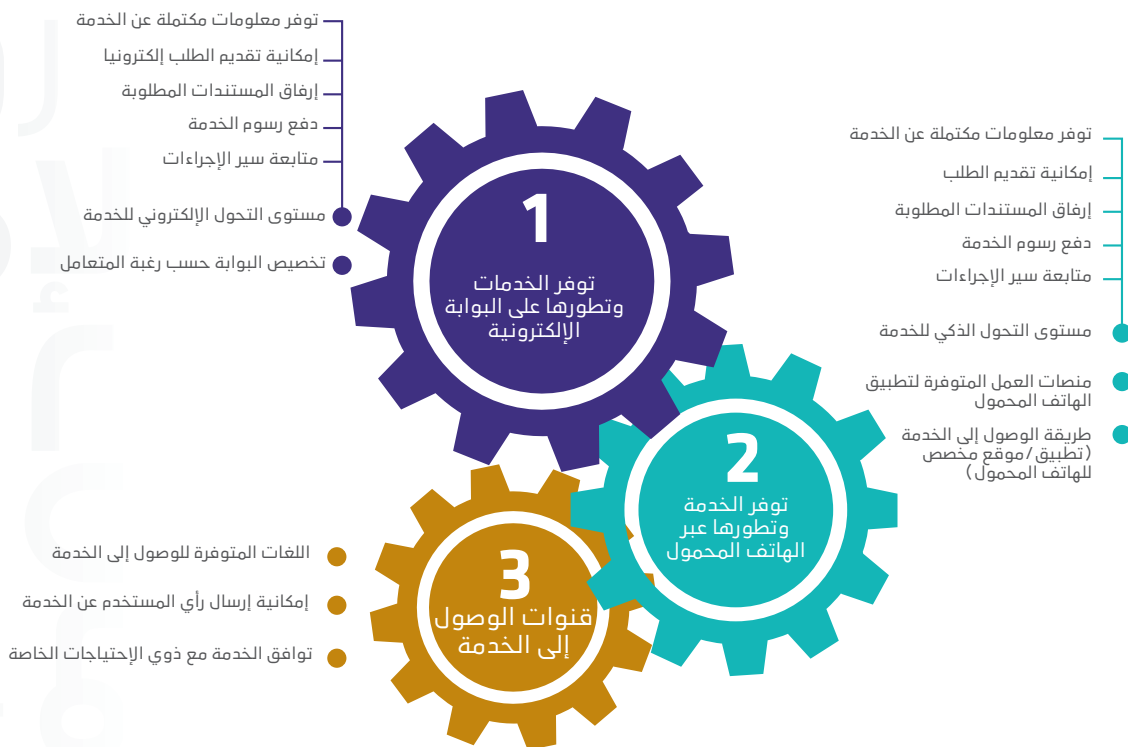
## منهجية العمل لقياس مؤشر التحول الذكي





## مؤشر نسبة التحول الذكي

”  
يقيس المؤشر نسبة التحول  
الذكي للخدمات الحكومية من  
بداية تقديمها حتى اكتمال  
جاهزيتها ويتألف من ثلاثة  
محاور فرعية



## نتائج التحول الرقمي

96.3%



41  
جهة حكومية  
اتحادية



337  
خدمة ذات  
أولى

337  
خدمة



## تصنيف الخدمات الاتحادية ذات الأولوية

حسب نوع الخدمة

267	<	إجرائية
34	<	معلوماتية
21	<	اجتماعية
11	<	تجارية
4	<	ضبطية

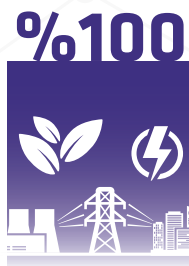
حسب فئة المتعاملين

خدمة للأفراد		171
خدمة للأعمال		62
خدمات للأفراد / للأعمال		104

## نسبة التحول الذكي حسب القطاع



قطاع التعليم



قطاع البنية التحتية والبيئة والطاقة



القطاع المالي والاقتصادي



قطاع الأمن والعدل



أخرى



قطاع الشؤون الاجتماعية



قطاع الصحة



## قائمة الجهات الاتحادية وخدماتها ذات الأولوية

الجدول التالي يوضح قائمة الجهات الاتحادية وخدماتها التي خضعت للتقييم مع الإشارة إلى قنوات الوصول للخدمة عبر الهاتف المحمول والتي تم الإتفاق عليها مع الجهات الاتحادية



### وزارة الداخلية



UAE - MOI

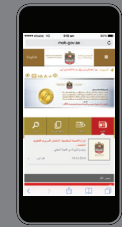
عدد الخدمات

18

- 1 الاستجابة لبلاغات الإطفاء والإنقاذ والإسعاف
- 2 إصدار شهادة بحث الحالة الجنائية
- 3 شهادة لمن يهيمه الأمر (فقدان جوازات السفر وخلصات القيد وبطاقة الهوية وبطاقة التأمين الصحية وبطاقة العسكرية وبطاقة العمل والإتلاف)
- 4 إصدار رخصة مركبة جديدة (مركبة خفيفة - ثقيلة - دراجة)
- 5 إصدار رخصة قيادة مركبة خفيفة
- 6 دفع المخالفات المرورية
- 7 إصدار إذن دخول للعمالة المنزلية ومن في حكمهم على كفالة مواطن (عاملة منزل - عامل منزل - سايس للخيل - راعي - مزارع - سائق خاص - ممرض خاص)
- 8 إصدار إذن دخول للزيارة لمدة طويلة ٩٠ يوم بكفالة المواطن أو المقيمين أو
- 9 إصدار إذن دخول للسياحة بكفالة المستثمرين
- 10 إصدار إقامة للمستخدم على كفالة المواطن ومواطني دول مجلس التعاون
- 11 إصدار إقامة للمكفول من قبل القطاع الخاص
- 12 إصدار خلاصة قيد جديدة
- 13 إصدار جواز سفر جديد
- 14 تنظيم الزيارات بأنواعها (لذوي النزلاء والمحامين والسفارات)
- 15 ترخيص المنشآت (إصدار شهادات الاستيفاء للمنشآت منخفضة الخطورة)
- 16 اعتماد المخططات الهندسية
- 17 التدريب على أعمال الإخلاء للمنشآت والمباني
- 18 تقديم المحاضرات التوعوية



## وزارة الصحة



www.moh.gov.ae

عدد الخدمات

# 55

- 1 ترخيص صيدلية
- 2 تجديد ترخيص صيدلية
- 3 تجديد ترخيص مستودع طبي
- 4 ترخيص عيادة عامة
- 5 تجديد ترخيص عيادة عامة
- 6 ترخيص عيادة تخصصية
- 7 تجديد ترخيص عيادة تخصصية
- 8 ترخيص مركز طبي متعدد التخصصات
- 9 تجديد ترخيص مركز طبي متعدد التخصصات
- 10 تجديد ترخيص مركز تشخيصي
- 11 تجديد ترخيص مركز تأهيلي
- 12 تجديد ترخيص مستشفى ٥٠ سرير فأقل
- 13 تجديد ترخيص مستشفى ٥١-١٠٠ سرير
- 14 تجديد ترخيص مستشفى أكثر من ١٠٠ سرير
- 15 تقييم طبيب (بشري/أسنان) استشاري أ - للقطاع الحكومي
- 16 إعادة تقييم طبيب (بشري/أسنان) استشاري أ - للقطاع الحكومي
- 17 تقييم طبيب (بشري/أسنان) استشاري ب - للقطاع الحكومي
- 18 إعادة تقييم طبيب (بشري/أسنان) استشاري ب - للقطاع الحكومي
- 19 تقييم طبيب (بشري/أسنان) أخصائي أ - للقطاع الحكومي
- 20 إعادة تقييم طبيب (بشري/أسنان) أخصائي أ - للقطاع الحكومي
- 21 تقييم طبيب (بشري/أسنان) أخصائي ب - للقطاع الحكومي
- 22 إعادة تقييم طبيب (بشري/أسنان) أخصائي ب - للقطاع الحكومي
- 23 تقييم طبيب (بشري/أسنان) عام - للقطاع الحكومي
- 24 إعادة تقييم طبيب (بشري/أسنان) عام - للقطاع الحكومي
- 25 تقييم الفنيين
- 26 إعادة تقييم الفنيين
- 27 تقييم أفراد هيئة التمريض والقبالة للمؤسسات الحكومية داخل الدولة
- 28 تقييم الصيادلة - الناطقين بالعربية



## وزارة الصحة



www.moh.gov.ae

عدد الخدمات

# 55

- 29 تقييم الصيادلة - غير الناطقين  
بالعربية
- 30 تقييم مساعدي الصيادلة - الناطقين  
بالعربية
- 31 تقييم مساعدي الصيادلة - غير  
الناطقين بالعربية
- 32 ترخيص طبيب (بشري/أسنان) استشاري  
أ - للقطاع الخاص
- 33 تجديد ترخيص طبيب
- 34 ترخيص طبيب (بشري/أسنان) استشاري  
ب - للقطاع الخاص
- 35 ترخيص طبيب (بشري/أسنان) أخصائي أ  
- للقطاع الخاص
- 36 ترخيص طبيب (بشري/أسنان) أخصائي  
ب - للقطاع الخاص
- 37 ترخيص طبيب (بشري/أسنان) عام -  
للقطاع الخاص
- 38 تسجيل قابلة قانونية
- 39 إعادة تسجيل قابلة قانونية
- 40 تسجيل قابلة مساعدة
- 41 إعادة تسجيل قابلة مساعدة
- 42 تسجيل ممرض قانوني
- 43 إعادة تسجيل ممرض قانوني
- 44 تسجيل ممرض مساعد
- 45 إعادة تسجيل ممرض مساعد
- 46 ترخيص صيدلي مسؤول
- 47 ترخيص فني
- 48 تصديق الإجازات المرضية والتقارير  
الطبية (في القطاع الخاص) > ٥ أيام
- 49 شهادة ميلاد
- 50 شهادة وفاة
- 51 فحص العمالة الوافدة
- 52 فحص العمالة الوافدة بغرض تجديد  
الإقامة
- 53 إصدار بطاقة صحية
- 54 تجديد بطاقة صحية
- 55 بدل فاقد أو تالف للبطاقة الصحية

## وزارة التربية والتعليم

### عدد الخدمات

# 12

www.moe.gov.ae



- 1 التعليم المدرسي- الحلقة الثانية
- 2 توفير برامج التغذية الصحية لطلبة المدارس
- 3 الرعاية الصحية لطلبة المدارس
- 4 طلب إصدار وتصديق شهادة دراسية
- 5 طلب إصدار شهادة لمن يفهم الأمر للطلبة
- 6 طلب إصدار ترخيص جديد لمدرسة أو معهد
- 7 ضبط المدارس والمعاهد الخاصة المخالفة لتعليمات الوزارة
- 8 طلب معادلة شهادات الثانوية العامة الصادرة من الخارج
- 9 معادلة الشهادات الدراسية لصفوف النقل
- 10 الرد على الاستفسارات
- 11 استقبال الملاحظات (الشكاوى)
- 12 استقبال المقترحات

## وزارة الاقتصاد

### عدد الخدمات

# 17

www.economy.gov.ae



- 1 إصدار شهادة منشأ للمنتجات الصناعية الوطنية (الخليجية)
- 2 إصدار شهادة المنشأ العربية
- 3 إصدار شهادة موافقة مبدئية
- 4 إصدار رخصة إنتاج صناعي
- 5 طلب إعفاء جمركي على المواد الأولية للألات والمعدات المستخدمة في الإنتاج
- 6 قيد الشركات المساهمة الخاصة
- 7 قيد فرع منشأة أجنبية
- 8 حل شكاوى المستهلكين
- 9 طلبات رفع الأسعار
- 10 مراقبة حركة الأسعار والعمل على الحد من ارتفاعها
- 11 تسجيل قيد علامة تجارية
- 12 تجديد قيد علامة تجارية
- 13 شكاوى الغش التجاري
- 14 تسجيل المصنفات
- 15 قيد وكالة تجارية
- 16 تجديد قيد وكالة تجارية

## وزارة العمل

عدد الخدمات  
**9**



MOL UAE

- 1 إصدار تصريح عمل جديد
- 2 طلب حصة (كوته) للمنشآت التي لديها أقل من ٥٠ عاملا (-٥٠)
- 3 طلب حصة (كوته) للمنشآت التي لديها ٥٠ عاملا فما فوق (+٥٠)
- 4 تجديد بطاقة عمل
- 5 إلغاء بطاقة وعقد عمل
- 6 طلب بحث الشكاوى العمالية
- 7 طلب تسجيل بلاغ هروب
- 8 طلب سحب بلاغ هروب
- 9 شكاوى نظام راتبى

## وزارة البيئة والمياه

عدد الخدمات

**18**



www.moweva.gov.ae

- 1 ترخيص استيراد مبيدات (مادة فعالة)
- 2 إذن استيراد حيوانات وطيور حية وأسماك الزينة
- 3 إذن استيراد حيوانات الرفقة (قطط - كلاب)
- 4 إذن استيراد منتجات/ مخلفات حيوانية ومستلزمات صيد وأمهات ووبرقات الأسماك
- 5 شهادة صحية لتصدير/إعادة تصدير المنتجات والمخلفات الحيوانية والسمكية والأعلاف المصنعة
- 6 شهادة زراعية صحية (تصدير/إعادة تصدير)
- 7 ترخيص استيراد منتجات زراعية
- 8 طلب إرشاد زراعي
- 9 طلب إرشاد بيطري
- 10 ترخيص مزاولة نشاط رعاية الحيوانات وتجارة الحيوانات ومنتجاتها ومخلفاتها - إصدار جديد
- 11 ترخيص مزاولة نشاط رعاية الحيوانات وتجارة الحيوانات ومنتجاتها ومخلفاتها - تجديد
- 12 شهادة مزاولة مهنة مهندس زراعي - إصدار جديد
- 13 شهادة مزاولة مهنة مهندس زراعي - تجديد
- 14 ترخيص لمزاولة نشاط زراعي - إصدار جديد
- 15 ترخيص لمزاولة نشاط زراعي - تجديد
- 16 طلب مواد دعم المزارعين
- 17 طلب مواد دعم للصيادين
- 18 رخصة قارب صيد - تجديد

## وزارة الشئون الاجتماعية

عدد  
الخدمات

13



www.msa.gov.ae

- 1 طلب مساعدة اجتماعية
- 2 إصدار شهادة لمن يهمله الأمر
- 3 طلب تسجيل في مركز تأهيل المعاقين
- 4 إصدار ترخيص جديد
- 5 إصدار بطاقة معاق
- 6 إيداع الأحداث في دور التربية الاجتماعية
- 7 إصدار ترخيص دار الحضانة ومركز رعاية أطفال / غرف الأطفال

- 8 طلب إيواء المسن المقيم في الدار
- 9 طلب تسجيل مسن في الوحدة المتحركة
- 10 تسجيل أسرة منتجة
- 11 طلب تسويق المنتجات للأسر المسجلة
- 12 طلب إشهار الجمعيات والمؤسسات الأهلية ذات النفع العام وصناديق التكافل الاجتماعي
- 13 طلب إشهار جمعية تعاونية

## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

عدد  
الخدمات

8



www.mohesr.gov.ae

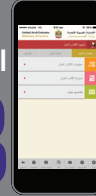
- 1 منح بعثات دراسية خارج الدولة
- 2 طلب إصدار شراء تذكرة سفر للطلبة المبتعثين
- 3 توفير التأمين الصحي والعلاج للطلبة المبتعثين
- 4 معادلة المؤهلات الصادرة عن مؤسسات التعليم العالي المعتمدة خارج الدولة
- 5 التصديق على المؤهلات العلمية
- 6 طلب الإفادة عن مؤسسة تعليمية/برنامج دراسي خارج الدولة
- 7 تسجيل الطلبة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية
- 8 الامتحان العام لقياس الكفاءة التربوية - CEPA



## وزارة العدل

MOJ mNotary  
MOJ mJustice  
MOJ mLawyer  
MOJ mProsecution

عدد الخدمات  
**13**



- 1 طلب استلام جواز سفر
- 2 طلب التقرير بالاستئناف
- 3 طلب صورة حكم
- 4 شهادة لمن يفهم الأمر
- 5 تحرير وتوثيق (عقد البيع)
- 6 تحرير وتوثيق عقد الشركة
- 7 تحرير وتوثيق عقود الوكالة
- 8 قيد محامي مشغل
- 9 قيد مترجم قانوني
- 10 قيد خبير
- 11 طلب صرف المبالغ للقاصر
- 12 طلب تحويل المبالغ للقاصر
- 13 طلب إذن بيع للقاصر



## وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع

www.mcycd.gov.ae

عدد الخدمات  
**8**



- 1 إجازة النصوص المسرحية
- 2 الاشتراك بفعاليات المراكز الثقافية والمجتمعية
- 3 إصدار ترقيم دولي للكتب
- 4 منح عضوية المكتبات
- 5 تجديد عضوية المكتبات
- 6 طلب بدل فاقد/بدل تالف لعضوية المكتبات
- 7 استعارة المواد المكتبية
- 8 تمديد استعارة المواد المكتبية

## هيئة الإمارات للهوية

عدد الخدمات

5



Emirates ID

- 1 إصدار بطاقة هوية جديدة
- 2 استبدال بطاقة الهوية
- 3 تجديد بطاقة الهوية
- 4 الإعفاء من رسوم التأخير
- 5 تقديم شكاوى

## صندوق الزكاة

عدد الخدمات

8



www.zakatfund.ae

- 1 التوعية بفريضة الزكاة وبالصندوق
- 2 طلب فتوى - الخدمة الخاصة
- 3 طلب فتوى
- 4 طلب حساب الزكاة
- 5 طلب حساب زكاة شركات
- 6 دفع زكاة
- 7 دفع زكاة - الخدمة الخاصة
- 8 طلب زكاة

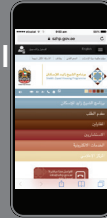




## برنامج الشيخ زايد للإسكان

عدد  
الخدمات

7



www.szhp.gov.ae

- 1 طلب مساعدة سكنية جديد
- 2 الاستفسار عن حالة الطلب
- 3 زيارة مسكن حالة طارئة
- 4 تقديم تظلم عن قرار المساعدة السكنية
- 5 تقديم طلبات تخفيض وتأجيل وإعادة جدولة أقساط المساعدة السكنية
- 6 تواصل معنا
- 7 استلام الاقتراحات والملاحظات (بوابة حكومي)



## الهيئة الاتحادية للكهرباء والمياه

عدد  
الخدمات

12



www.fewa.gov.ae

- 1 طلب توصيل كهرباء
- 2 اعتماد مخططات الكهرباء الفنية
- 3 إصدار شهادة عدم الممانعة (خلو الأرض من الخدمات)
- 4 الإبلاغ عن طوارئ الكهرباء
- 5 طلب توصيل الماء
- 6 اعتماد مخططات الماء الفنية
- 7 إصدار شهادة عدم الممانعة (خلو الأرض من الخدمات)
- 8 الإبلاغ عن طوارئ المياه
- 9 إصدار شهادة براءة الذمة
- 10 دفع المبالغ المستحقة
- 11 استلام والرد على ملاحظات المتعاملين
- 12 إعادة تفعيل الخدمة للمستهلك الجديد



## الهيئة العامّة لتطيران المدني

عدد  
الخدمات

10



www.gcaa.gov.ae

- 1 طلب تطوير مشاريع المطارات
- 2 إضافة طراز لرخصة مهندس صيانة طائرات
- 3 إصدار رخصة مضيف جوي
- 4 طلب تجديد رخصة مضيف جوي
- 5 طلب إضافة مؤهل نوعي إلى رخص المضيفين الجويين
- 6 إصدار رخصة طيار تجاري، طيار تجاري مع الطيران بمساعدة أجهزة الملاحة،
- 7 إصدار / إعادة إصدار بطاقة طاقم الطائرة
- 8 طلب تجديد شهادة بطاقة طاقم الطائرة
- 9 إصدار شهادة اللياقة الطبية
- 10 طلب تجديد شهادة اللياقة الطبية



## المجلس الوطني للإعلام



www.nmc.gov.ae

عدد الخدمات

25

- 1 إصدار بطاقة الاعتماد الصحفية
- 2 تجديد/إلغاء البطاقة الصحفية
- 3 إجازة دخول المواد الإعلامية من خلال منافذ ومعارض الحولة
- 4 إجازة تداول وتوزيع المطبوعات
- 5 إجازة المصنفات المرئية والسمعية
- 6 ترخيص مطبعة متكاملة
- 7 تجديد ترخيص مطبعة متكاملة
- 8 ترخيص نشاط الدعاية والإعلان للوحات الإعلانية، وإنتاج وتصميم الإعلانات بأنواعها
- 9 تجديد ترخيص نشاط الدعاية والإعلان للوحات الإعلانية، وإنتاج وتصميم الإعلانات بأنواعها
- 10 إصدار ترخيص مقهى لتقديم خدمات الإنترنت للجمهور
- 11 تجديد ترخيص مقهى لتقديم خدمات الإنترنت للجمهور
- 12 إصدار ترخيص أنشطة البث الإذاعي والتلفزيوني عبر الكوابل، عبر الهواتف المتحركة، عبر الأقمار الصناعية، أو أية وسيلة أخرى داخل المناطق الحرة للقنوات المشفرة
- 13 تجديد ترخيص أنشطة البث الإذاعي والتلفزيوني عبر الكوابل، عبر الهواتف المتحركة، عبر الأقمار الصناعية، أو أية وسيلة أخرى داخل المناطق الحرة
- 14 إصدار ترخيص أنشطة البث الإذاعي والتلفزيوني عبر الكوابل، عبر الهواتف المتحركة، عبر الأقمار الصناعية، أو أية وسيلة أخرى خارج المناطق الحرة للمشفرة
- 15 تجديد إصدار ترخيص أنشطة البث الإذاعي والتلفزيوني عبر الكوابل، عبر الهواتف المتحركة، عبر الأقمار الصناعية، أو أية وسيلة أخرى خارج المناطق الحرة للقنوات المشفرة
- 16 ترخيص مجلة أسبوعية داخل وخارج المناطق الحرة
- 17 تجديد ترخيص مجلة أسبوعية داخل وخارج المناطق الحرة
- 18 ترخيص مجلة شهرية داخل وخارج المناطق الحرة
- 19 تجديد ترخيص مجلة شهرية داخل وخارج المناطق الحرة
- 20 ترخيص إعادة طباعة الصحيفة (جريدة أو مجلة) شهرية أو كل شهرين داخل وخارج المناطق الحرة
- 21 تجديد ترخيص إعادة طباعة الصحيفة (جريدة أو مجلة) شهرية أو كل شهرين داخل وخارج المناطق الحرة
- 22 تحرير الأخبار وتزويد المشتركين بها
- 23 تصوير الأحداث وتزويد المشتركين بالصور الفوتوغرافية والتلفزيونية
- 24 نشر الأخبار والصور على موقع الوكالة
- 25 تحديث موقع دولة الإمارات العربية المتحدة [www.uaeinteract.com](http://www.uaeinteract.com)

## جامعة الإمارات

عدد الخدمات

8



www.uaeu.ac.ae

- 1 طلب التحاق ببرنامح الماجستير
- 2 طلب التحاق ببرنامح الدكتوراه
- 3 طلبات التحويل بين الكليات
- 4 تسجيل مساق دراسي
- 5 سحب أو إضافة مساق دراسي
- 6 خدمة المكتبة الإلكترونية للطلبة والخريجين
- 7 توفير السكن الطلابي
- 8 خدمة تمويل الأبحاث

## كليات التقنية العليا

عدد الخدمات

7



www.hct.ac.ae

- 1 تقديم طلبات الإلتحاق بالبرامح الدراسية
- 2 إضافة/ سحب مواد
- 3 توفير مواد وأدوات تمكن ذوي الاحتياجات الخاصة من القراءة أو الكتابة
- 4 توفير المشورة المهنية، وتشمل فرص التدريب العملي الميداني
- 5 توفير التدريب العملي الميداني المطلوب لإتمام متطلبات البرامح التخصصية
- 6 الإعداد للتدريب العملي الميداني
- 7 توفير خدمة المعلومات للطلبة الجدد والمستمرين



## جامعة زايد

عدد الخدمات

5



www.zu.ac.ae

- 1 توفير خدمات الإرشاد الأكاديمي
- 2 توفير خدمات الإرشاد المهني
- 3 توفير خدمات الإرشاد النفسي
- 4 تقديم طلبات الالتحاق بالجامعة (بكالوريوس وماجستير)
- 5 توفير خدمات المعاقين



## مجموعة بريد الإمارات

عدد الخدمات

9



www.epg.gov.ae

- 1 طلب الصناديق البريدية للأفراد
- 2 تجديد الصندوق
- 3 طلب الصناديق البريدية للشركات
- 4 تجديد الصندوق
- 5 توصيل سريع محلي - أفراد
- 6 توصيل سريع محلي - شركات
- 7 توصيل سريع دولي
- 8 إصدار تراخيص مزاولة الأنشطة البريدية
- 9 تجديد تراخيص مزاولة الأنشطة البريدية



## هيئة الأوراق المالية والسلع

www.sca.gov.ae

عدد  
الخدمات

9



- 1 الموافقة على إيقاف تداول الشركات المساهمة العامة المدرجة
- 2 قيد الشركات المساهمة العامة الأجنبية
- 3 الموافقة على طلب تزويج صندوق استثمار أجنبي
- 4 تجديد ترخيص شركات وساطة الأوراق المالية
- 5 اعتماد العاملين بشركات وساطة الأوراق المالية
- 6 تجديد ترخيص شركات وساطة السلع
- 7 الفصل في التظلمات
- 8 تقديم الإستشارات القانونية للمعنيين
- 9 نشر التشريعات والتقارير الدورية الخاصة بالأسواق المالية



## الهيئة الوطنية للمواصلات

FTA UAE

عدد  
الخدمات

5



- 1 تجديد ترخيص ملاحى لسفينة تجارية وطنية
- 2 تجديد وثيقة التطبيق - الحد الأدنى الأمان لسفينة تجارية وطنية
- 3 إصدار ترخيص سفينة نزهة وطنية/ أجنبية
- 4 تجديد ترخيص سفينة نزهة وطنية/ أجنبية
- 5 تجديد رخصة مزاولة المهنة



## مؤسسة مواصلات الامارات

Emirates Transport  
Al wataneya Aucioins

عدد  
الخدمات

5



- 1 النقل الجماعي لطلبة المدارس بشكل يومي منتظم (تعليم حكومي)
- 2 توفير الإشراف على الطلبة داخل الحافلات
- 3 خدمات النقل الجماعي
- 4 تأجير الحافلات/المركبات/الدراجات النارية بدون سائق
- 5 مزادات بيع المركبات المستعملة



## الهيئة العامة للشئون الاسلامية والأوقاف

www.awqaf.gov.ae

عدد  
الخدمات

4



- 1 تنفيذ محاضرات دينية توعوية للمجتمع
- 2 تنفيذ دورات لتحفيظ القرآن الكريم الأولى والثانية
- 3 إعداد ومراجعة وتقييم خطبة الجمعة
- 4 دروس المساجد

## الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية

عدد  
الخدمات

4



GPSSA

- 1 تدريب أصحاب الأعمال على إجراءات ونماذج الهيئة
- 2 احتساب مستحقات تأمينية (معاش متقاعد، معاش مستحقين، تعويض وفاة، مكافأة)
- 3 صرف مستحقات تأمينية (معاش متقاعد، معاش مستحقين، تعويض وفاة، مكافأة)
- 4 تحديث بيانات المتقاعدين والمستحقين

## هيئة التأمين

عدد  
الخدمات

11



Insurance Authority UAE

- 1 تسوية الشكاوى التأمينية
- 2 تجديد قيد شركة تأمين وطنية
- 3 تجديد قيد فرع شركة تأمين وطنية
- 4 تجديد قيد شركة تأمين أجنبية
- 5 تجديد قيد فرع شركة تأمين أجنبية
- 6 تجديد قيد شركة إدارة مطالبات
- 7 تجديد قيد فرع شركة إدارة مطالبات
- 8 التأمين الصحي في السجل
- 9 تجديد قيد وكيل تأمين (شركات) في السجل
- 10 تجديد قيد وكيل تأمين (أفراد) في السجل
- 11 تجديد قيد وسيط تأمين في السجل





## وزارة التنمية والتعاون الدولي

MICAD UAE

عدد  
الخدمات

6



- 1 الرسائل الإعلامية الموحدة للمساعدات الخارجية
- 2 التقرير السنوي للمساعدات الخارجية الإماراتية
- 3 خدمة تتبع المساعدات الخارجية "FATS"
- 4 البرامج التدريبية للجهات المانحة
- 5 معلومات حالات الطوارئ وإبلاغ الجهات المعنية
- 6 تقرير مواعمة المساعدات الخارجية الإماراتية مع الأهداف الإنمائية الألفية

## وزارة الخارجية

www.mofa.gov.ae

عدد الخدمات  
3



- 1 خدمة تواجدي (متابعة وتسجيل المواطنين خارج الدولة)
- 2 إصدار وثيقة سفر للعودة للدولة
- 3 طلب تجديد جوازات سفر المواطنين المتواجدين في الخارج

## وزارة الطاقة

www.moer.gov.ae

عدد الخدمات  
3



- 1 التقارير الجيولوجية الورقية
- 2 الخرائط الجيولوجية الورقية
- 3 التقارير الجيوفيزيائية الجوية الورقية

## وزارة المالية

MOF UAE 2015

عدد الخدمات  
2



- 1 إصدار شهادات القيمة المضافة والموطن الضريبي (أفراد/الشركات)
- 2 الرد على شكاوى المتعاملين

## وزارة الأشغال العامة

www.mopw.gov.ae

عدد الخدمات  
2



- 1 طلب تحديد مسافة
- 2 خدمة تملك المساكن الحكومية

## الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة

عدد  
الخدمات

3



www.ysa.gov.ae

- 1 إصدار رخصة مزاولة الأنشطة الرياضية
- 2 إصدار بطاقة العضوية
- 3 العلاج الطبيعي باصابات اللاعبين

- 1 تقديم طلب المنحة
- 2 طلب المشاركة في برنامج "إعداد"

## صندوق الزواج

عدد  
الخدمات

2



www.zawaj.gov.ae

## هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس

عدد  
الخدمات

2



www.esma.gov.ae

- 1 إصدار شهادات المطابقة للمنتجات حسب متطلبات الصحة والسلامة
- 2 ترخيص استخدام علامة الجودة الإماراتية

- 1 طلب معالجة نزاعات المستهلكين مع المرحض لهم حول خدمات الاتصالات
- 2 تقديم ملاحظة (شكوى)

## الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

عدد  
الخدمات

2

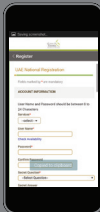


TRA UAE

## هيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية

عدد  
الخدمات

2



Tamnia

- 1 طلب التسجيل في نظام التوظيف لأصحاب العمل
- 2 طلب التسجيل في نظام التوظيف للباحثين عن عمل

## الهيئة الاتحادية للموارد البشرية

عدد  
الخدمات

2



www.fajr.gov.ae

- 1 الاستفسار عن القانون ولائحته، ولائحة الجهات المستقلة
- 2 دعم الجهات الاتحادية في استخدام الخدمة الذاتية في نظام بياناتي

## معهد التدريب والدراسات القضائية

عدد  
الخدمات

1



www.ifs.gov.ae

إصدار المجلة

الرد على الاستفسارات  
الجمركية

## الهيئة الاتحادية للجمارك

عدد  
الخدمات

1



FCA - UAE

## الهيئة الوطنية للمؤهلات

عدد  
الخدمات

1



www.nqa.gov.ae

تسجيل مؤسسة (تدريبية/  
تعليمية/ مهنية) ومؤسسة  
تعليمية وتدريبية قطاعية  
(حكومية/ شبه حكومية/  
خاصة)

توفير بيانات السجل  
الوطني للقطع الأثرية

www.nra.gov.ae

## المجلس الوطني للسياحة والآثار

عدد  
الخدمات

1





# القسم الثالث

# إنجازات

# الجهات

# الحكومية

منذ لحظة إطلاق مبادرة حكومة الإمارات الذكية، تحولت كل الجهات الحكومية الاتحادية إلى ما يشبه خلايا نحل تعمل ليل نهار؛ تخطيطاً، وتنسيقاً، وتنفيذاً. وفي خلال الأشهر الأولى بدأت تنبثق عشرات التطبيقات الذكية، وجرى وضع الخطط اللازمة لتحويل كل الخدمات إلى خدمات ذكية تقدّم إلى المتعاملين عبر كل القنوات المتاحة.

يسلط هذا القسم الضوء على بعض إنجازات الجهات الحكومية الاتحادية في مجال التطبيقات والحلول والخدمات الذكية.



عامار  
من  
الانج  
رؤية  
الام  
الان  
عالمنا  
ومنا



# هيئة التأمين

استجابة لمبادرة الحكومة الذكية قامت الهيئة بتطوير خدماتها بشكل عام والخدمات الإلكترونية والذكية بشكل خاص، ووطورت تطبيقاً ذكياً لخدماتها مدعماً بألية للدفع الإلكتروني قبل نهاية عام 2013، ثم أطلقت الباقة الثانية في منتصف عام 2014 حيث تم تحويل جميع خدمات الهيئة القابلة للتحويل الى خدمات ذكية. وتعمل الهيئة على مراجعة أدائها وخطة عملها بشكل مستمر لتحويل أي خدمات جديدة الى خدمات ذكية وتحسين عملياتها للوصول إلى إسعاد متعاملينا.

## وفيما يلي موجز لأهم العناصر الخاصة بالتطبيقات الذكية لهيئة التأمين:

أطلقت هيئة التأمين تطبيق لها باسم InsuranceAuthority على كل من «أبل» و«أندرويد» مع توفير تطبيقات ذكية أخرى للهواتف العادية مثل الاستعلام عن الشكاوى، والمعاملات، والحصول على المعلومات عبر الرسائل النصية، والرد الآلي. وقد قامت الهيئة بالاشتراك بهذا التطبيق في جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول.

كما أطلقت الهيئة تطبيقاً ذكياً آخر لقياس رضا المتعاملين من زائرين ومستفيدين من الخدمات الإلكترونية والذكية بهدف الوصول لأعلى المستويات من الكفاءة وتطبيق المعايير الخاصة بجودة الخدمات. ويتيح التطبيق لحملة وثائق التأمين والمستفيدين من أعمال التأمين تقديم الشكاوى التأمينية على شركات التأمين، بالإضافة إلى تتبع حالة الشكاوى عبر تطبيقات الهاتف أو الرسائل النصية أو خدمة الرد الآلي. كما يتم إرسال إشعارات للمتعامل عند انتقال الشكاوى من حالة إلى أخرى إلى أن يتم إغلاق الشكاوى. وقد وصل عدد مرات التحميل للتطبيق من منصتي أبل وأندرويد إلى 631 مرة.

## العوائد الايجابية لكل تطبيق بالنسبة للمتعاملين

يستطيع المتعامل تقديم الشكوى ضد شركات التأمين عبر التطبيق، كون أغلب المتقدمين بهذه الشكاوى بحاجة إلى توفير الوقت المستغرق للوصول إلى مقر هيئة التأمين، وتوفير النفقات المترتبة على الحضور الشخصي وتعطل أعمالهم خلال فترات المراجعة.

كما يستفيد المتعاملون من شركات التأمين والمهن المرتبطة بالتأمين حيث يتم الطلب بالتأشير بتعديل البيانات او تجديد القيد لشركات التأمين والمهن المرتبطة بدلا من الحضور الشخصي للهيئة ودفن رسوم الخدمة في مقر الهيئة. وقد ساهم هذا في زيادة رضا المتعاملين، والعمل على تلبية احتياجاتهم بما يفوق توقعاتهم من حيث سرعة إنجاز معاملاتهم، فضلا عن الاستفادة من جهود موظفي هذه المؤسسات في إنجاز أعمال أخرى. وتلعب رسائل التذكير التي يتم تزويد المتعاملين بها بخصوص موعد تجديد القيد والترخيص لمؤسساتهم دورا في تجنب دفع غرامات التأخير للتجديد.

## إنجازات ذات صلة

عملت الهيئة على ربط خدماتها مع الشركاء مثل شركة «ساعد» للاستفادة من بيانات المركبات المسجلة على نظام مركبتي وتعمل معهم بشكل دائم لتطوير البوابة وإضافة العديد من الخصائص والمميزات بالتكامل بين الجهتين كما تقوم الهيئة باستقبال بيانات الرخص التجارية من الدوائر الاقتصادية مثل دائرة التنمية الاقتصادية بدبي بهدف تحقيق التكامل بين الخدمات المقدمة مثل التجديد حيث يمكن أن يقوم الموظف بالتأكد من بيانات الرخص دون الحاجة للخطابات المتبادلة.



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة العمل

# وزارة العمل

أطلقت وزارة العمل تطبيقها الذكي (MOL UAE) ليكون في خدمة جمهور المتعاملين في وقت مبكر وذلك ابتداء من العام 2011، وعملت لاحقاً على تطويره انسجاماً مع مبادرة الحكومة الذكية. وبنهاية العام 2013 أطلقت الوزارة ست خدمات رئيسية تم تطويرها بالاستناد إلى ملاحظات المتعاملين.

وخلال العام 2014 تم تطوير النسخة الثالثة من التطبيق بناء على نتائج رضا مستخدمي التطبيق والتي بلغت 86٪. وتتميز النسخة الثالثة من التطبيق بتصميم مبتكر ومتجدد وسهل الاستخدام، ويمكن من الحصول على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب والاستعلام عنها.

ويهدف التطبيق إلى إبقاء أصحاب الأعمال على اطلاع مسبق على حالة منشأتهم، والعاملين فيها بما يحقق لهم عدم التعرض لغرامات أو مخالفات، بالإضافة إلى إجراء كافة معاملاتهم الرسمية بسهولة ويسر وأمان، كما يمكن العمال من التعرف على حقوقهم وواجباتهم والتواصل مع الوزارة.

وقد بلغ عدد مرات التحميل لكل تطبيق: 120000، أما عدد المعاملات التي تمت من خلال التطبيقات الذكية فبلغ 106670 معاملة. وقد بلغ رضا المتعاملين عن كل تطبيق ذكي مستويات مرتفعة تراوحت بين 84٪ و 86٪.

## الانعكاسات الإيجابية للتطبيق

ساهم التطبيق في توفير الوقت والجهد على المتعاملين من وذلك بتقليل عناء الانتقال إلى مركز الخدمة وتقليص الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملة مع ضمان توفر الخدمة على مدار 7/24. ويضمن التطبيق سرعة الدخول إلى قائمة الخدمات الذكية بحسب فئة المتعامل، كما يتيح إضافة أيقونة «المفضلة» لتمكين المتعامل من إضافة الخدمات التي تهتمه

واستخدامها بشكل دائم. ويتيح أيضاً تحديد مواقع الوصول إلى مراكز تقديم الخدمات بدقة مع وجود نظام الملاحظة.

ومن خلال التطبيق يستطيع المتعامل تقديم واستكمال إجراءات طلب الخدمة مع إمكانية دفع الرسوم إلكترونياً بوجود نافذة أمنه للدفع الإلكتروني باستخدام بوابة الدرهم الإلكتروني. كما يستطيع المتعامل استكمال الخدمات المقدمة عن طريق قنوات تقديم الخدمة الأخرى، ويتيح التطبيق إمكانية استخدام الكاميرا ومعرض الصور لإرفاق الوثائق المطلوبة للمعاملات.

ويوفر التطبيق لوحة معلومات ذكية للمتعامل يعرض فيها معلومات حول منشأته باستخدام الرسم البياني وأهم الإحصائيات بشكل مبسط وواضح، وآخر معاملات قدمها، والمعلومات الاستباقية لتلافي وقوعه في مخالفات تستوجب دفع الغرامات، وكذلك مشاهدة صورة الجواز وعقد العمل وبطاقة العمل الخاصة بكافة العمال، وصورة الرخصة التجارية لمنشأته. كما يتيح التطبيق تنبيه المستخدم المسجل بضرورة تجديد بطاقات العمل المنتهية، وبتغيير حالة منشأته، مع وجود تنبيهات لكافة الخدمات باستخدام نظام الإشعارات المتوفرة في منصات الهواتف الذكية.

## هيئة الأوراق المالية والسلع

يحتوي التطبيق الخاص بهيئة الأوراق المالية والسلع على 17 خدمة ذكية إجرائية ومعلوماتية تهتم المستثمرين والمعنيين بقطاع الأعمال وتتضمن كل ما يتعلق بمجال الاستثمار في الأوراق المالية، بالإضافة إلى بيانات الشركات المدرجة، وشركات الوساطة وشركات الخدمات المالية المرخصة من قبل الهيئة. ويتضمن التطبيق كذلك عدة خصائص وخدمات أخرى منها:

التشريعات والأنظمة والقرارات

الفعاليات والندوات التوعوية

ويبين الشكل التالي يبين عدد مرات تحميل التطبيق، ومستويات تقييمه من قبل المستخدمين



4,1 ★★★★★

5,827

الإجمالي



## مزايا وفوائد للتطبيق

يوفر التطبيق الخدمات الذكية لعملاء الهيئة ويرتبط ببوابة الدفع الذكي للدرهم الالكتروني، كما يتضمن خاصية البحث، الحفظ، والمشاركة الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي لمحتوى التطبيق، بالإضافة إلى أنه يتيح إمكانية التواصل مع الرئيس التنفيذي وإرسال الملاحظات والاستفسارات بشكل مباشر.

كما يوفر التطبيق خدمة التقدم للوظائف الشاغرة، ويتضمن زاوية خاصة لموظفي الهيئة لعرض بياناتهم واستخدام الأنظمة الداخلية الخاصة بسير العمل. ويمكن التطبيق ذوي الاحتياجات الخاصة من الاستفادة من الخدمات المقدمة من خلال تفعيل خاصية تحويل النص المكتوب إلى نص مسموع.

ومن أهم العوائد الإيجابية للتطبيق إتاحة الخدمات التفاعلية والمعلوماتية للعميل من خلال قناة جديدة مبتكرة، مما يوفر على المتعاملين الوقت والجهد والكلفة في مراحل تقديم الخدمة أو متابعة سير عملها، والحصول على النتيجة أو المنتج النهائي سواء كانت شهادة ترخيص أو تجديد للترخيص أو استشارات قانونية.

UNITED ARAB EMIRATES  
GENERAL AUTHORITY OF YOUTH  
& SPORTS WELFARE



الإمارات العربية المتحدة  
الهيئة العامة  
لرعاية الشباب والرياضة

الهيئة

العامّة

لرعاية الشباب  
والرياضة



United Arab Emirates

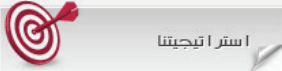
الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة  
General Authority of Youth & Sports Welfare

بناء الإنسان هو الهدف الأسمى الذي نبذل كل جهد من  
أجل تحقيقه .

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس الدولة



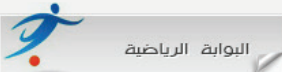
عن الهيئة | المؤسسات و المراكز | الخدمات | الفعاليات و البرامج | الجوائز و المسابقات | البيانات المفتوحة | الركن الإعلامي | المشاركة الإلكترونية



استرا تيجيتنا



بوابة المقترحات



البوابة الرياضية

تواصل مع الرئيس



الهيئة تستعرض نتائج  
أدائها الربع سنوي 2015

2015/04/19



الهيئة تناقش تفعيل  
التبادل الشبابي مع كوريا

2015/04/20



الإمارات تشارك في  
الاجتماع الـ 38 لوزراء  
الشباب والرياضة العرب  
في القاهرة

2015/04/29



عبدالمك يهني دبا  
الفجيرة والشعب

2015/05/05



وكن عضيدًا للوطن ..

بادر بالتسجيل في  
برنامج الإمارات للتطوع

أطلقت الهيئة تطبيقين ذكيين لخدمة متعاملليها وتوفير خدماتها عبر قنوات ذكية على مدار الساعة، وهذان التطبيقان هما: تطبيق صيف بلادي لهواتف الذكية، وتطبيق هيئة الشباب والرياضة.

## أولاً: تطبيق صيف بلادي

هو تطبيق خاص بالبرنامج الوطني للأنشطة الصيفية «صيف بلادي» الذي تنظمه الهيئة العامة للشباب والرياضة بالتعاون مع وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع سنوياً في الفترة الصيفية، ويهدف إلى الوصول إلى أكبر شريحة من الشباب للمشاركة في البرنامج من خلال الأجهزة الذكية. يقدم التطبيق خدمات معلوماتية حول البرنامج بما فيها النبذة العامة، والهيكل التنظيمي، والشركاء، والتواصل مع مختلف المراكز الصيفية من خلال بيانات التواصل الموجوده في البرنامج. ويقوم البرنامج بعرض الأخبار و الصور والأفلام الخاصة بفعاليات البرنامج بصورة يومية إلى جانب الاطلاع على جميع الفعاليات في المراكز الصيفية، وتقديم خدمات ذكية للمستفيدين مثل التسجيل الإلكتروني، والمشاركة في مختلف الفعاليات والمشاركة في مبادرة «لبيه خليفة» وهي مبادرة وطنية تحمل رسالة حب ووفاء وولاء بصورة إلكترونية من الشباب إلى صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله. وقد بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 309 مرات.

## ثانياً: تطبيق هيئة الشباب والرياضة

هو تطبيق خاص بالهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة، يهدف إلى تمكين المستخدمين من الوصول إلى المعلومات الأساسية الخاصة بالهيئة مثل الأخبار والفعاليات والجوائز والخدمات الإلكترونية ودليل التواصل مع كافة المؤسسات الشبابية والرياضية في الدولة، بالإضافة إلى ذلك يعمل التطبيق على عرض جميع الفعاليات والدورات التدريبية الخاصة بالمؤسسات الشبابية مع زمانها ومكانها. ويتيح التطبيق أيضاً للمستخدمين ميزة الوصول إلى خرائط المؤسسات الشبابية من خلال خرائط غوغل. وقد بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 820 مرة.

دولة الإمارات العربية المتحدة  
الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء  
Federal Electricity & Water Authority



الهيئة

الاتحادية

للكهرباء والماء

أطلقت الهيئة تطبيقين ذكيين ضمن مسيرتها للتحول نحو الحكومة الذكية هما:

## تطبيق أبلغنا:

يتيح هذا التطبيق للمتعاملين في جميع المناطق التابعة للهيئة الإبلاغ عن أعطال خدمتي الكهرباء والماء. ويسمح بتحميل صورة عن البلاغ أو العطل وإرسالها مع البلاغ. وعند التقديم يستلم المتعامل رسالة نصية قصيرة مباشرة تفيدة باستلام البلاغ ورقم المرجع. ويتعرف التطبيق على موقع البلاغ من خلال تقنية GPS، علماً بأن التطبيق مربوط بنظام الطوارئ الإلكتروني والمتوفر لدى كل من قسم الطوارئ، ومركز الاتصال، كما أنه مربوط بشاشة توضح موقع العطل لكل من قسم الطوارئ ومركز الاتصال.

بمجرد الإبلاغ عن العطل فإن فني الطوارئ يستلم البلاغ على الجهاز المحمول الخاص به ويتوجه مباشرة إلى موقع العطل والذي تم تحديده من خلال تقنية GPS. وعند إصلاح العطل يتم تسجيل ذلك في نظام الطوارئ ويستلم المتعامل رسالة نصية قصيرة تفيد بذلك، ويستلم المتعامل استبيان الرضا مباشرة فور إغلاق البلاغ في النظام من قبل الفني. يبلغ مستوى الرضا عن هذا التطبيق 3,7 وقد بلغ عدد مرات تحميله 1186 مرة.

## ثانياً، تطبيق الهيئة:

يوفر التطبيق 15 خدمة للمتعاملين تمثل الخدمات ذات الأولوية والأكثر طلباً بما فيها الخدمات الجديدة والمستحدثة، ويتيح التطبيق للمتعاملين مزايا عديدة من بينها تمكينهم من الاطلاع على حساباتهم، والطلبات المقدمة منهم إلى الهيئة، وتحميل صورة عن المرفقات مع طلب الخدمة. ويستلم المتعامل رسالة نصية قصيرة مباشرة تفيده باستلام الطلب ورقم المرجع. بمجرد انتهاء الخدمة يستلم المتعامل رسالة نصية قصيرة تفيد بذلك.



وكذلك استبياناً لقياس الرضا عن مستوى الخدمة. ويبلغ مستوى الرضا عن هذا التطبيق 4,1 وبلغ عدد مرات تحميله 9788 مرة.

## وفي ما يلي إحصائية عن عدد المعاملات الذكية ونسبتها من إجمالي عدد المعاملات

نسبة استخدام الخدمات في تطبيق الهيئة من تاريخ إطلاق الخدمة وحتى 31 مارس

النسبة	إجمالي المعاملات عبر جميع القنوات	عدد المعاملات الذكية	الخدمات	م
0,14%	1975861	2833	عمليات السداد	1
47%	2632	1245	الفاتورة الخضراء	2
1%	72489	404	بلاغات الطوارئ	3
12%	4692	579	نسخ الفاتورة	4
4%	5025	205	الشكاوى	5
1%	20266	230	براءة الذمة	6
0,15 %	59456	87	إعادة الخدمة المقطوعة	7
0,26 %	2140421	5583	المجموع	

نسبة استخدام الخدمات في تطبيق أبلغنا من تاريخ إطلاق الخدمة وحتى 13 مارس

النسبة	اجمالي المعاملات عبر جميع القنوات	عدد المعاملات	الخدمة	م
1 %	72489	404	بلاغات الطوارئ	1



United Arab Emirates

الإمارات العربية المتحدة UNITED ARAB EMIRATES  
وزارة الإقتصاد MINISTRY OF ECONOMY

# وزارة الاقتصاد

تحرص وزارة الاقتصاد على توفير قنوات تفاعلية متطورة مع جمهور المتعاملين والمستهلكين، وعلى تطوير السياسات والتشريعات الاقتصادية وفق أفضل المعايير الدولية لبناء اقتصاد معرفي تنافسي وتطوير القطاعات الاقتصادية وصولاً إلى التنافسية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي وإعادة هيكلة العمليات بهدف تقديم خدمات متطورة. وقد نجحت الوزارة في أتمتة خدماتها وأطلقت العديد من المشاريع والخدمات الإلكترونية التي تحقق قيمة مضافة للمتعاملين والشركاء وتساهم في تحقيق رؤية الوزارة.

## تطبيق وزارة الاقتصاد

يضم التطبيق الذكي لوزارة الاقتصاد العديد من الخدمات الذكية المقدمة للمتعاملين ويشكل قناة وصول واحدة لجميع الخدمات الذكية المقدمة من قبل وزارة الاقتصاد للتسهيل وزيادة الفعالية والاستخدام من قبل المتعامل. ويندرج هذا التطبيق ضمن استراتيجية الحكومة الاتحادية للتحويل نحو الحكومة الذكية، ويأتي ضمن توجهات الوزارة لتوفير التطبيقات التي تقدم الخدمات لكل من الأفراد (G2C) وقطاع الأعمال (G2B). ويشمل التطبيق الخدمات التالية:

١. معلومات السلع وأسعارها
٢. تلقي شكاوي المستهلكين
٣. الخدمات الإلكترونية
٤. تجهيزات لذوي الاحتياجات الخاصة
٥. الاتفاقيات الاقتصادية

استعلامات مخالفات المحلات التجارية

استعلامات الرخص الصناعية

أخبار الوزارة، عن الوزارة، ومواقع الوزارة، اتصل بنا والشبكة الاجتماعية

يرتبط التطبيق مع الأنظمة التالية:

١. نظام مراقبة السلع إلكترونياً؛ وذلك عن طريق جمع معلومات السلع والأسعار من كل من الهيئة الاتحادية للجمارك ومنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (الفاو) والمتاجر الكبرى على مستوى الدولة.

٢. الموقع الرسمي للوزارة: يتم توفير بقية خدمات التطبيق من خلال خدمات الشبكة (مثل الأخبار، اتصل بنا، ومواقع الوزارة وغيرها).

وبلغ إجمالي عدد مرات تحميل التطبيق 5857 مرة، أما نسبة الرضا فبلغت 100% استناداً إلى التقييم المقدم من المستخدمين.

**تطبيق مراقبة السلع الذكي:**

يأتي هذا التطبيق انطلاقةً من حرص الوزارة على إطلاق مجموعة من التطبيقات التي تخدم مختلف القطاعات وفي مقدمتها قطاع حماية المستهلك. ويتيح التطبيق إمكانية المقارنة بين أسعار السلع الغذائية والاستهلاكية في منافذ البيع المختلفة حسب الإمارة، واختيار أفضل سعر في منافذ البيع. وتضم القائمة الحالية 11 مجموعة غذائية، وأكثر من 40 سلعة غذائية رئيسية، ويتم مراقبة السلع عن طريق ارتباط التطبيق ببرنامج مراقبة السلع الإلكتروني في وزارة الاقتصاد.

ويهدف المشروع إلى دعم توجه الوزارة الرامي إلى مراقبة تطورات الأسعار في الدولة بشكل دقيق ورصد أي زيادات مفاجئة غير مبررة في الأسواق. كما يهدف إلى إتاحة الفرصة أمام المستهلكين للتعرف على أسعار المواد الأساسية في عدة منافذ بيع في دولة الإمارات و بالتالي اختيار أفضل الأسعار. وتسعى آلية الرقابة الجديدة إلى تفعيل دور المستهلكين من خلال التعريف بأسعار السلع الأساسية التي تشهد إقبالاً مرتفعاً من قبلهم وتمكينهم من المشاركة في الإبلاغ عن مخالفة المنافذ التي تزيد أسعار هذه المواد دون موافقة رسمية من الوزارة.

## خدمة إحصاءات التبادل التجاري

الهدف الأسمى من هذا التطبيق هو الوصول إلى كافة المتعاملين ومستخدمي بيانات التجارة الخارجية بالاعتماد على أحدث التقنيات المتاحة والمتوفرة. ويعد التطبيق منصة استعلام لبيانات التجارة الخارجية للدولة بطريقة تفاعلية وديناميكية حسب رغبة المستخدم، وهو يمتاز بسهولة الاستخدام من جانب المتخصصين وغير المتخصصين وتحديد شكل المخرجات التي يريدونها وتوفير الوقت والجهد وإمكانية عمل المقارنات لفترات زمنية وجغرافية وسلعية وغيرها. ويقدم التطبيق أرقام وإحصاءات التجارة الخارجية للدولة للفترة الزمنية من 1999 - 2013 وتضاف البيانات سنوياً. وتشمل المعلومات على التدفقات السلعية (أقسام وفصول النظام المنسق) للصادرات غير النفطية وإعادة التصدير والواردات مع أكثر من 220 دولة وحد جمركي، وذلك لكل من القيمة والوزن.

## مشروع التفتيش الذكي

هو مشروع يمكّن المراقبين في إدارة الرقابة التجارية من استخدام الأجهزة الذكية عبر نظام وبرنامج مصمم من قبل الوزارة بهدف تعزيز الدور الاستراتيجي للوزارة في مجال الرقابة، كما يساهم في تطوير آليات العمل ومساندة عمليات اتخاذ القرار.

ويهدف المشروع إلى تطوير العمل ومساندة دور المراقبين ومساعدتهم على إنجاز مهامهم بشكل أسرع وأسهل وعلى مستوى أعلى من الكفاءة دون الحاجة إلى المستندات الورقية و الملفات، حيث يتم العمل كلياً بشكل إلكتروني. ويهدف أيضاً لتسهيل عمل المراقبين حيث يمكن للموظف بدء العمل دون الحاجة للحضور للوزارة وإثبات الحضور اليومي. وبإمكان المراقب إجراء الجولات ببسر وكفاءة وإنتاجية عالية خلال مدة زمنية قياسية.

UNITED ARAB EMIRATES  
MINISTRY OF PUBLIC WORKS



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الأشغال العامة



# وزارة الأشغال العامّة

## مبادرة «مسار»

كانت وزارة الأشغال في مقدمة الركب على طريق التحول نحو الحكومة الذكية، وقد أطلقت الوزارة مبادرة «مسار» التي تتضمن تشغيل عدد من المركبات لمراقبة الطرق الاتحادية والقيام بدوريات يومية لمعاينتها، ورصد أي أضرار قد تلحق بها، بما في ذلك حالة طبقات الرصف واللوحات الاسترشادية والإضاءة ومتطلبات الأمان على حرم الطريق، وأي أضرار قد تنجم عن استخدامها. ويتيح هذا المشروع لكل مواطن ومقيم على أرض الدولة التواصل مع شبكة وزارة الأشغال العامة والإبلاغ عن الأعطال والأضرار، وتصوير تلك المشاكل وإرسالها لموقع إلكتروني ليقوم فريق فني من الوزارة بمعاينتها ومتابعتها.

وتأتي هذه الخطوة في إطار جهود الوزارة لتحويل خدماتها الفنية إلى خدمات ذكية تسهل التواصل مع الجمهور والمشاركة في صنع القرار وحل الإشكاليات التي تعيق حركة التنمية والبناء في مختلف مشاريع الوزارة. وتشكل مبادرة «مسار» استكمالاً لمنظومة تقنيات حديثة مستخدمة بالوزارة لمراقبة ومتابعة كفاءة الطرق الاتحادية، حيث ثبتت 25 مجساً إلكترونيا على الطرق الاتحادية مرتبطة لاسلكياً بنظام إلكتروني يرصد كثافة الحركة المرورية، إضافة إلى 5 محطات لقياس الأوزان المحورية.

## خدمة التأهيل الإلكتروني

تهدف هذه الخدمة التي أطلقتها الوزارة إلى تسجيل/تجديد تسجيل المقاولين والموردين والاستشاريين لتأهيلهم من أجل تنفيذ مشاريع الوزارة، وقد تم ربط الخدمة الإلكترونية بنظام الدرهم الإلكتروني الخاص بوزارة المالية لتحقيق التكامل مع الجهات ولتسهيل إنجاز المعاملات.

## خدمة العطاءات والمناقصات

تعد هذه الخدمة الإلكترونية من أهم الخدمات التي تقدمها بها وزارة الأشغال العامة، كونها تعنى بجميع مشاريع الوزارات المحيطة والمتعلقة بوزارة الأشغال العامة. تبدأ هذه الخدمة بتحضير العطاء، وتنتهي بترسيه العطاء على أحد المشتركين بالعطاء وبالتالي البدء بتنفيذ العطاء. وقد تم ربط الخدمة الإلكترونية بنظام الدرهم الإلكتروني الخاص بوزارة المالية لتحقيق التكامل مع الجهات ولتسهيل إنجاز المعاملات.



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة البيئة والمياه

# وزارة البيئة

والمياه

## التطبيق الذكي للوزارة

يمثل تطبيق وزارة البيئة والمياه أداة سهلة تتيح للمتعاملين الوصول إلى كافة المعلومات والخدمات المتعلقة بالوزارة بشكل تفاعلي وهو متوفر في متناول الجميع وبمختلف اللغات، بما يحقق الكفاءة والجودة واستمرارية الاعمال وسهولة وصول المتعاملين للخدمات على مدار الساعة وفقاً لتطلعاتهم واحتياجاتهم. ويشمل التطبيق أقساماً تفاعلية ومعلوماتية وهي: الخدمات الذكية، عن الوزارة، الوظائف، المركز الإعلامي، اتصل بنا، القوانين والتشريعات، مراكز الوزارة وغيرها. وقد بلغ إجمالي عدد مرات التحميل على أنظمة ومنصات التشغيل المختلف أكثر من 1500 مرة.

## تطور الخدمات: محرك المخاطر الذكي

يهدف «محرك المخاطر الذكي» إلى متابعة حركة الإرساليات والمعاملات اليومية الخاصة بتصاريح الاستيراد والتصدير والعمل على مراقبتها. وهو يتيح إمكانية إنجاز خدمات الاستيراد بشكل كامل من الهواتف الذكية في أقل من ثلاث دقائق وبدون تدخل بشري، حيث يقوم محرك كشف المخاطر الذكي بمراجعة الطلب وإعطاء الموافقة أو الرفض بدون الحاجة للتدخل البشري.

يقوم هذا المحرك بحساب عوامل المخاطر لكل تصريح، استناداً إلى ترخيص الشركة والطلبات القديمة والدولة وميناء الدخول وبيانات الشحن (الكمية والوزن والفئة والنوع) وقرارات الحظر. ويجري إبلاغ صناع القرار بوزارة البيئة والمياه بأي مخالفات أمنية. كما يساعد هذا التطبيق الوزير وكبار المسؤولين في مراقبة ومتابعة المعاملات اليومية للاستيراد والتصدير، ويمكن للعملاء التحقق من سريان التصاريح من خلال الخدمات الذاتية المؤتمتة على «تويتر».

## تطبيق بصمتي الكربونية

يشمل تطبيق بصمتي الكربونية عدة ميزات مختلفة ذات أهداف رئيسية منها حساب البصمة الكربونية للفرد، نصائح توعوية لخفض استهلاك الفرد في المياه والكهرباء والمواصلات بالإضافة لبعض الصور التي تبرز بيئة دولة الإمارات العربية المتحدة ونبذة تعريفية لكل صورة. وقد تم تطوير تطبيق بصمتي الكربونية بناء على رؤية وزارة البيئة و المياه «ضمان بيئة مستدامة للحياة» بهدف نشر الوعي بين جميع الفئات العمرية، كما أن دولة الإمارات العربية المتحدة تمثل ثالث دولة عالمياً في معدل البصمة البيئية (تقرير الكوكب الحي).

برنامج الشيخ زايد للإسكان  
Sheikh Zayed Housing Programme





# برنامج الشيخة زايد

للإسكان

## التطبيق الرئيسي للبرنامج «SZHP»

هذا التطبيق خاص ببرنامج الشيخ زايد للإسكان ويعتبر التطبيق الرئيسي الذي يحتوي على الخدمات الأكثر إقبالا من قبل الجمهور. ويهدف هذا التطبيق إلى تشجيع العملاء للحصول على أفضل المعلومات والخدمات المقدمة للمواطنين مستحقي المساعدة السكنية وهي: خدمة الاستفسار عن حالة طلب المساعدة المقدم، كما يمكن للمتعامل تعديل بياناته من خلال التطبيق. ويتيح التطبيق للمقاولين واستشاريي مشاريع البناء متابعة المشاريع وحالة الدفعات المالية المقدمة وتقديم طلبات إيقاف للمشاريع. كما يحتوي التطبيق على الملف الإعلامي للبرنامج الذي يوفر الربط المباشر مع صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبرنامج. يرتبط التطبيق الرئيسي بخدمة أساسية أخرى وهي:

## خدمة ساس بيتك «Sas Baitek»

تمت إضافة خدمة «ساس بيتك» على التطبيق الخاص ببرنامج الشيخ زايد للإسكان في قائمة الخدمات الرئيسية بهدف نشر الوعي الإسكاني لكافة شرائح المجتمع ليكون وسيلة لتوعية وإرشاد المستفيدين والمتعاملين. وتغطي هذه الخدمة جميع مراحل التواصل بينهم وبين البرنامج وذلك من خلال تمكين العميل من بناء مسكن حسب احتياجاته عبر الهاتف الذكي. كما يقوم التطبيق بتحويل إرشادات البناء والمشورة الهندسية لعمليات حسابيه تعطي العميل التكلفة التقريبية للبناء ومساحة البناء المناسبة، مما يعطي العميل نظرة أولية وشبه نهائية عن تكاليف بناء مسكن وفقا للمعطيات المدخلة. تم إطلاق التطبيق بتاريخ 11 ديسمبر 2013، وبلغ عدد مرات التحميل 6921 مرة.

## تطبيق مسكني الافتراضي «My Virtual Home»

تطبيق مسكني الافتراضي المقدم من برنامج الشيخ زايد للإسكان يتيح للمستخدمين الاطلاع على مجموعة مختارة من نماذج المساكن الجاهزة التي تمت دراستها وتصميمها وفقاً لمعايير عالية ومراعاة التوسع المستقبلي لها. ويمكن للمستخدم اختيار المسكن واستعراضه بشكل ثلاثي الأبعاد من الخارج والداخل. كما يمكن طباعة العلامة الخاصة بالنموذج واستخدام ميزة الكاميرا للتجول داخل وخارج النموذج حيث يعمل التطبيق بخاصية (Augmented Reality). تم إطلاق التطبيق بتاريخ 10 أكتوبر 2014، وبلغ عدد مرات التحميل: 8104 مرات.

## مجمعات زايد «Zayed Communities»

تم بناء نظام مجمعات زايد ل يتيح للمستخدم استعراض المجمعات السكنية التي ينشئها برنامج الشيخ زايد للإسكان في مختلف إمارات الدولة بشكل يحاكي الواقع وتمكينه من التعرف على جميع التفاصيل التي يحتاجها. ويوفر التطبيق خاصية التجول في المجمعات والاطلاع على البيئة المحيطة للمنطقة والتي تمت مراعاة تشابهها بالواقع بما يشمل التضاريس الطبيعية والبيئة المحيطة به. ويمكن للمستخدم أيضاً التنقل بين الوحدات السكنية وعرض أحدها للإطلاع على التفاصيل التي تحتويها من غرف ومساحات وخدمات بشكل ثلاثي الأبعاد. ويعد تطبيق المجمعات السكنية الواقعية النظام الحكومي الأول من نوعه والأكثر تطوراً في مجال التسجيل في المساكن. فبإمكان المواطن الحصول على كل المعلومات اللازمة عن مسكنه المستقبلي على طريق جهازه الذكي. وبمجرد الدخول إلى التطبيق يمكن مشاهدة الوحدات السكنية والتعرف على التقسيم الداخلي والمساحات المحددة لكل مسكن والاطلاع على مخططات النماذج السكنية. تم إطلاق التطبيق بتاريخ 9 ديسمبر 2014، وبلغ عدد مرات التحميل 1275 مرة.

UNITED ARAB EMIRATES  
GENERAL AUTHORITY OF  
ISLAMIC AFFAIRS & ENDOWMENTS



الإمارات العربية المتحدة  
الهيئة العامة  
للشؤون الإسلامية والأوقاف

الهيئة

العامّة

للشؤون الإسلامية  
والأوقاف

يعد التطبيق الرسمي للهيئة (أوقاف) من التطبيقات الحكومية السابقة في تقديم خدمات ذكية للجمهور سواء أكانوا أفراداً أو مؤسسات لتبلور مبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نحو التحول إلى حكومة ذكية.

يعرض التطبيق خدمات الهيئة الذكية (معلوماتية وإجرائية تفاعلية) من خلال بوابة موحدة تسمح بالعبور إلى مختلف أقسامه الرئيسية والفرعية بكل سلاسة وسهولة. كما يتم تحديثه على نحو مستمر وقد تم الحرص على جعل حجم الرسومات المتوفرة في التطبيق محدوداً بحيث لا يستغرق تنزيلها وقتاً طويلاً ولا يستهلك حيزاً كبيراً من ذاكرة الجهاز أو من البطارية.

## إجمالي مستخدمي التطبيق 280,000 مستخدم

### نسبة الاستخدام للخدمات على التطبيقات الذكية

في الوقت الحالي لا يحتوي تطبيق الهيئة على إحصائية من شأنها توضيح نسبة استخدام الخدمات المتاحة ولكن هناك خطة مستقبلية تتضمن احتواء التطبيق على هذا النوع من الإحصاءات التي تساعدنا على معرفة أكثر الخدمات استخداماً من بين الخدمات المتاحة للجمهور.

## رضا المتعاملين

وباستطلاع أجري حول هذا التطبيق تبين أن النسبة الكبرى من الجمهور قد قاموا بالتعرف على التطبيق الرسمي للهيئة من خلال الموقع الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية. أما بالنسبة للخدمات الأكثر استخداماً من قبل الجمهور فإن خدمة الفتاوى قد حازت أعلى نسبة لمستخدمي التطبيق باللغة العربية بينما نالت خدمة المساجد النسبة الأعلى لمستخدمي التطبيق باللغة الإنجليزية.

نظراً لسهولة وبساطة استخدام تطبيق الهيئة وسرعة الوصول إلى جميع الخدمات المقدمة من خلاله دون داعي للوصول لمبنى الهيئة وبالتالي أدى إلى إلغاء جميع الحواجز الجغرافية والتخصية؛ فببساطة يمكن لأي شخص من أي دولة في العالم وفي أي وقت استخدام تطبيق الهيئة والاطلاع على خدمات الهيئة مثل خطبة الجمعة الأسبوعية دون الحاجة لتعريف الشخص. ونظراً للتحول الإلكتروني الذي تشهده دولة الإمارات العربية المتحدة فقد قامت الهيئة بتوفير خدماتها عبر وسائل إلكترونية مختلفة تتنوع ما بين 14 قناة للتواصل ومنها:

١. طلب بناء مسجد
٢. طلب منح ترخيص لفتح حملة حج وعمرة
٣. طلب إعادة منح ترخيص سابق لفتح حملة حج وعمرة
٤. طلب الالتحاق بمركز تحفيظ قرآن
٥. خدمة التبرع والوقف عبر الموقع الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.
٦. الجوائز:
٧. جائزة أفضل تطبيق على الهواتف الذكية لعام 2013
٨. جائزة الإبداع التقني فئة مواقع الهيئات الرسمية والحكومية العامة لعام 2011
٩. الجائزة الذهبية عن فئة أفضل المواقع الإلكترونية العربية لعام 2013
١٠. جائزة أفضل موقع استراتيجي من دولة الإمارات العربية المتحدة - فئة مواقع الهيئات الحكومية والمؤسسات الرسمية لعام 2012



هئية الإمارات للمواصفات والمقاييس  
Emirates Authority For Standardization & Metrology



هبيئة

الإمارات

للمواصفات والمقاييس

تعد الهيئة بمثابة المرجع الوحيد في الدولة لكل ما يتعلق بالمواصفات والمقاييس والجودة، وهي تحظى بالاعتراف العالمي باعتبارها جهة المطابقة الرسمية للدولة، وصاحبة الاختصاص لإصدار وقبول شهادات المطابقة ونظام تقويم المطابقة الإماراتي وعلامة الجودة الإماراتية.

لذا وفرت الهيئة تطبيقها الذكي الأول مطلع مايو 2014 ليشمل الخدمات التالية:

١. حاسبة توفير الطاقة

٢. إصدار شهادة المطابقة للمنتجات

٣. إصدار الترخيص باستخدام علامة الجودة الإماراتية

ويتوفر التطبيق على منصات التطبيقات المعروفة باللغتين ليكون أول تطبيق رسمي يقدم كافة المعلومات المتعلقة حول الهيئة ومجال اختصاصها. كما يتضمن التطبيق حسابات التواصل الاجتماعية الخاصة بالهيئة لتسهيل التواصل الفعال مع الجمهور. علماً بأن عدد مرات التحميل بلغ 290 مرة.

أطلقت هيئة المواصفات والمقاييس تطبيقها الثاني في أكتوبر 2014 باللغتين (العربية والإنجليزية) ويستهدف كل من فئات: التجار، المصنعين، الأفراد، والجمارك. يوفر التطبيق خدمات أشمل كخدمة التقديم لطلبات شهادات الاطارات المعتمدة والاستعلام عنها، خدمة التقديم لطلبات وشهادات علامة الجودة الإماراتية والاستعلام عنها، إضافة إلى حاسبة توفير الطاقة والتقديم والاستعلام لطلبات شهادة المطابقة الإماراتية للمنتجات وخدمة التسجيل لمنتجات الحلال. فضلا عن الخدمات الأخرى المرتبطة بالاستعلام عن جهات التقييم المعتمدة، والبحث والاستعلام عن المواصفات القياسية. وأيضاً توفير خدمة الاستعلام بواسطة الQR عن

شهادات الإطارات ومدة الصلاحية. ويشمل التطبيق الذكي أيضا معلومات مفصلة حول الهيئة، وخرائط تمكن المستخدم من الوصول إليها وقنوات تواصل متعددة للتواصل مع مدير الهيئة ونائبه.

## العوائد الإيجابية:

1. تمكن التطبيق من تقليل الاتصالات الواردة للاستفسار عن حالة الطلبات.
2. إمكانية الاستعلام المباشر دون الحاجة للدخول بواسطة رقم الطلب.
3. إكمال النواقص ودفع الرسوم عن طريق التطبيق.
4. تحميل نسخة من الشهادات عن طريق التطبيق.

## عدد مرات التحميل:

بلغ عدد مرات التحميل 394 مرة، كما تقدم المستخدمون بـ 3250 طلبا ذكيا لشهادات المطابقة، إضافة إلى وصول عدد الطلبات لعلامة الجودة الإماراتية إلى 28 طلبا.

## المشاريع الابتكارية:

وظفت الهيئة موقع التواصل الاجتماعي «تويتر» بشكل فعال وذلك بتلقي طلبات مباشرة من قبل الجمهور عن المنتجات المرخصة، حيث يتم الرد أليا لعرض البيانات والترخيص وعدد النجوم في حالة المنتجات المرخصة، وعرض رسالة تفيد عن عدم الترخيص، وإمكانية الإبلاغ في حالة وجود حالات غير مطابقة دون التدخل البشري. كما قامت شركة «توتير» في «جاينتس 2014» بالحضور لإطلاق الخدمة في منصة الحكومة الاتحادية.



وزارة الخارجية  
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS

# وزارة الخارجية

يشمل التطبيق الذكي الخاص بوزارة الخارجية خدمات الوزارة المعلوماتية والإجرائية. وينقسم التطبيق إلى 3 أقسام رئيسية بناءً على طبيعة الخدمات والمعلومات المقدمة:

## القسم الأول:

القسم المعلوماتي والمقدم لكافة فئات المتعاملين لتزويدهم ببيانات عن:

1. خدمات التصديقات ورسومها وإجراءاتها التي يتم تقديمها في مراكز الخدمات
2. معلومات عن أنواع التأشيرات والإعفاءات من التأشيرة للمواطنين المتوجهين إلى الخارج أو للأجانب الراغبين بالقدوم إلى الدولة
3. عناوين الاتصال والاستدلال على مواقع بعثات الدولة في الخارج ومواقع البعثات المعتمدة لدى الدولة
4. إرشادات ونصائح السفر

## القسم الثاني:

قسم خدمات المواطنين الذكية حيث يتم تقديم خدمة تواجدي للمسافرين إلى لخارج إضافة إلى 14 خدمة مقدمة للمواطنين سواء كانوا خارج الدولة أو داخلها مثل تجديد جوازات السفر، تقديم شكاوى عن سوء معاملة، استقبال البلاغات عن الحوادث والحالات الطارئة.

## القسم الثالث:

قسم المعلومات الحية من خلال التنويهات التي يتم إرسالها عبر التطبيق

لكافة فئات المتعاملين والتي تشمل تحذيرات السفر والمستجدات والتحديثات.

ويهدف التطبيق للمساهمة في تحقيق أحد أهداف الوزارة الإستراتيجية الذي يعنى برعاية المواطنين في الخارج وتقديم خدمات قنصلية عالية الجودة للتسهيل على المواطنين والمتعاملين كافة. ويعتبر بمثابة قناة إلكترونية ذكية توفرها الوزارة للتواصل مع الجمهور. وقد بلغ عدد مرات تحميل التطبيق أكثر من 60,000 مرة.

## رضا المتعاملين عن التطبيق

5/ 4,5 على متجر «أبل»

5/ 4,3 على متجر «غوغل»

## قصص النجاح

تمثلت أحد التحديات في تسجيل فئة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة حيث تم تخصيص رقم مجاني للتسجيل في الخدمات يعمل على مدار الساعة، حيث يقوم موظف خدمة العملاء بالتسجيل المباشر في الخدمة خلال المكالمة، وقد تم نشر الرقم في العديد من وسائل التواصل الاجتماعي والمرئي والمسموع والمقروء.





# وزارة العدل

## تطبيق منظم القضايا

تم تطوير هذه الخدمة لتسهيل عمل المحامي، ويحتوي التطبيق على وظائف وميزات عديدة باللغتين العربية والإنجليزية منها:

١. عرض القضايا التابعة للمحامي
  ٢. عرض تفاصيل القضية
  ٣. الاطلاع على أحدث الجلسات الخاصة بالمحامي في جميع المحاكم الاتحادية
  ٤. الرسائل الواردة للمحامي من المحكمة
  ٥. الرسائل الصادرة من المحامي إلى المحكمة
  ٦. التحقق من محررات الكاتب العدل عبر كاميرا الحاسوب اللوحي، وعرض الوثيقة
  ٧. تقويم الجلسات: يعرض جدول الجلسات في جميع المحاكم الاتحادية
- عدد مرات التنزيل : 14 مرة في أول شهر منذ إطلاق الخدمة في 9 مارس 2015

## تطبيق iCodes

تم تطوير هذه الخدمة ليتمكن المتعامل من تحميل كل قانون على حدة بصورة منفصلة باللغتين العربية والإنجليزية، والقوانين التي يريد فقط دون الحاجة لتنزيل كافة القوانين. ويبلغ عدد مستخدمي هذا التطبيق 584 مستخدماً منذ إطلاق الخدمة في 16 أغسطس 2013.

## تطبيق mjustice

يوفر التطبيق الخدمات التالية بثلاث لغات (العربية - الإنجليزية - الأوردو)

1. استراتيجية الوزارة: (الرؤية والرسالة والأهداف).
2. الدليل (مرافق دور القضاء): توفر هذه الخدمة لمحة تفصيلية عن المرافق داخل دور القضاء بصيغة ثلاثية الأبعاد، وقد بلغ عدد المرافق التي يوفرها التطبيق أكثر من 400 مرفق داخل دور القضاء.
3. متابعة القضايا: تمكن هذه الخدمة المتعاملين من الحصول على معلومات عن القضية عن طريق إدخال رقم وسنة القضية.
4. إجراءات المحاكم: تمكن هذه الخدمة المتعاملين من الحصول على معلومات تفصيلية عن إجراءات المحاكم، مثل الرسوم، الأوراق الثبوتية المطلوبة، الشروط مع توفير ملف فيديو للتعريف بالخدمة. ويبلغ عدد إجراءات المحاكم 14 إجراء.
5. خدمات النيابة: تمكن هذه الخدمة المتعاملين من الحصول على معلومات تفصيلية عن خدمات النيابة مثل الرسوم، والأوراق الثبوتية المطلوبة، والشروط. ويبلغ عدد خدمات النيابة 23 خدمة.
6. البحث عن محام: تمكن هذه الخدمة المتعاملين من البحث عن المحامين المسجلين في وزارة العدل حسب الإمارة، وتوفير معلومات تفصيلية عنهم مثل رقم الهاتف، عنوان المحامي وغيرها. ويبلغ عدد المحامين المسجلين في وزارة العدل حوالي 600 محام.
7. اتصل بنا (دليل الطريق إلى دار القضاء): تمكن هذه الخدمة المتعاملين من معرفة مواقع دور القضاء والوصول إليها عن طريق الخريطة الخاصة بكل منها.
8. استبيان: تساعد هذه الخدمة وزارة العدل في معرفة آراء المتعاملين معها في مختلف خدمات الوزارة. ويبلغ عدد مستخدمي التطبيق 12009 مستخدمين منذ إطلاق الخدمة في 14 ديسمبر 2013

## رضا المتعاملين عن كل تطبيق ذكي:

4,11 من 5 بحسب موقع «جوجل»

UNITED ARAB EMIRATES  
FEDERAL AUTHORITY FOR  
GOVERNMENT HUMAN RESOURCES



الإمارات العربية المتحدة  
الهيئة الاتحادية  
للموارد البشرية الحكومية

الهيئة

# الاتحادية

للموارد البشرية الحكومية

## التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

قامت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بإطلاق التطبيق الذكي في أكتوبر ضمن معرض «جيتكس» ويحتوي التطبيق على 26 خدمة و 7 رئيسية و 19 فرعية ويهدف لتوفير خدمات ومعلومات الموارد البشرية المختلفة، وربطها مع نظام إدارة معلومات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية «بياناتي» لإدارة عملياتها والتسلسلات الإجرائية بكفاءة وفعالية من خلال نظام «الخدمة الذاتية»، ويهدف التطبيق إلى الارتقاء بخدمات التدريب والتطوير من خلال قاعدة بيانات معلوماتية محدثة للدورات التدريبية بالتعاون مع مؤسسات تدريبية رائدة ضمن بوابة شركاء التدريب المفضلين للحكومة الاتحادية «معارف»، إضافة إلى تعزيز الدور المجتمعي للهيئة من خلال توفير عروض ضمن «امتيازات -برنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة الاتحادية»، وتعزيز التواصل بين موظفي الحكومة الاتحادية من خلال «شبكة الموظفين» التي تسهل عمليات البحث عن أي موظف ضمن الحكومة الاتحادية، وتوفير بيانات التواصل معه. ويهدف التطبيق لخلق آلية لثقافة الشكر والتقدير بين موظفي الحكومة الاتحادية ضمن الجهة ذاتها وخارجها من خلال «بطاقة ما قصرت»، ويتيح الاستفسار عن قانون ولائحة الموارد البشرية ضمن خدمة الاستشارات القانونية، إضافة إلى الاطلاع على التشريعات والتعميمات الخاصة بالموارد البشرية في الحكومة الاتحادية. وقد تم تصميم التطبيق بحيث يتيح الاطلاع على الملفات والإجراءات حسب الصلاحيات الممنوحة لموظفي الحكومة الاتحادية كصلاحية الموظف والمسؤول المباشر.

### التطبيق الذكي «FAHR»

« متاح ل 91000 موظف في الحكومة الاتحادية وعائلاتهم ضمن 54 جهة

حكومية اتحادية، وجميع العاملين والمختصين في الموارد البشرية محليا وعربيا وعالميا، والقائمين على الدراسات والبحوث في الموارد البشرية، ويمكن لما يزيد على 35000 موظف اتحادي استخدام التطبيق من خلال باقة الخدمة الذاتية المرتبطة بصورة مباشرة مع نظام بياناتي الإلكتروني لتنفيذ إجراءات الموارد البشرية اليومية على مستوى الموظف والمسؤول المباشر، كتقديم الإجازة، تصفح البيانات الشخصية وتحديثها، ومعرفة رصيد الإجازات، وبيانات الراتب الشهري، وطلب رسالة لمن يهمله الأمر، وتقديم إذن خروج، واستعراض المراكز الطبية على الخارطة والوصول إليها، وللمدراء اعتماد الطلبات الواردة أو رفضها والاطلاع على نتائج تقييم الأداء الوظيفي لموظفيهم.

## رضا المتعاملين عن كل تطبيق ذكي

تم قياس مستوى رضا المتعاملين عن تطبيق FAHR وشملت العينة الممثلة للاستبيان 3973 شخصاً مثلوا جميع الفئات المعنية بخدمات الهيئة وبلغت النتيجة العامة لرضا المتعاملين عن التطبيق الذكي 97,4 ٪ حسب استبيانات إدارة الاستراتيجية في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية.

## الرضا العام عن التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

يوفر التطبيق خاصية قراءة بيانات المستخدم بصورة آلية ضمن النماذج المراد تعبئتها في التطبيق ما يساهم باختصار الوقت، وإمكانية اطلاع المتعامل على وضعه معاملته دون الحاجة للتواصل مباشرة مع الهيئة أو انتظار استلام البريد الإلكتروني لتوضيح الوضعية حيث يمكن الدخول الى أي من الخدمات عبر التطبيق وتقديمها ومتابعتها من خلال التطبيق بصورة مباشرة.



## دولة الإمارات العربية المتحدة الهيئة الاتحادية للجماارك



# الهيئة الاتحادية للجمارك

يقدم التطبيق الذكي الخاص بالهيئة الاتحادية للجمارك خدمات تتعلق بإدارة المقاصة الجمركية بين دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وتوفير المعلومات والبيانات الإحصائية، ومعالجة معوقات التبادل التجاري، وتوفير التدريب الجمركي، وإدارة نظم المخاطر، وتوفير النشرات الإعلامية وغيرها من الخدمات التي تتعلق بمحاور العمل الجمركي. وتتضمن هذه المحاور بنود التعرف الجمركية الموحدة لدول مجلس التعاون الخليجي، والدليل الموحد للإجراءات الجمركية، والدليل الموحد لإجراءات التفتيش والمعاينة على مستوى الدولة، وكذلك دليل المسافرين من وإلى الدولة، والتعرف على الرسوم الموحدة للخدمات التي تقدم في المنافذ الجمركية بالدولة، وآلية تطبيق المقاصة الجمركية.

يتميز التطبيق بتوفيره أدوات متنوعة للتواصل مع قيادات الهيئة بمستوياتها المختلفة، حيث يتيح التطبيق للمتعامل الخارجي والشركاء التواصل مع المدير العام مباشرة، وكذلك التواصل مع الهيئة عبر البريد الإلكتروني وكذلك عبر الهاتف من خلال أيقونة اتصل بنا .

## خدمات ذكية متميزة للمتعاملين

خدمة الاستفسارات الجمركية عبر الموقع الإلكتروني والهواتف الذكية: التي تسهل على المتعاملين التواصل مع الهيئة على مدار 24 ساعة. وتشمل الخدمة جميع الاستفسارات الجمركية المتعلقة بالتعرف الجمركية أو القانون الجمركي الموحد والإجراءات الجمركية وإجراءات التفتيش والمعاينة، والتخليص الجمركي وقواعد الاستيراد والتصدير، والاتفاقيات الجمركية، وإجراءات المسافرين، والوثائق المطلوبة للعبور وفق نظام الترانزيت وغيرها.

## خدمة المنافذ التفاعلية :

خدمة تفاعلية تتيح للمتعاملين والشركاء الوصول إلى مواقع المنافذ الجمركية، وكذلك مواقع أكثر من 60 منفذاً جمركياً على مستوى الدولة، من خلال ربط التطبيق بنظام «غوغل» العالمي لتحديد المواقع، ما يساهم في تسهيل وصول المتعاملين إلى مواقع المنافذ الجمركية المختلفة، وتحديد خارطة الطريق للوصول للمنفذ، فضلاً عن توفير خاصية البحث عن المنفذ وفقاً للإمارة ونوعية المنفذ (بري، بحري، جوي)، وكذلك توفير المعلومات الضرورية وأدوات التواصل، وإمكانية التواصل الهاتفي مع الإدارات المختصة في كل منفذ من تلك المنافذ.



صندوق الزواج  
MARRIAGE FUND



# صندوق الزواج

يوفر التطبيق الخاص بمؤسسة صندوق الزواج المتاح باللغتين العربية والإنجليزية الوصول السريع إلى الخدمات الإلكترونية التالية:

١. خدمة التقديم لمنحة الزواج (معاملتي)
  ٢. التسجيل في الأعراس الجماعية
  ٣. التسجيل في برنامج «إعداد»
  ٤. خدمة الإرشاد الأسري
  ٥. الاطلاع على برنامج الدورات تبعا لكل إمارة
- بإمكان المتعامل تحميل التطبيق من خلال المنصات التالية: «أندرويد»، «آي. أو. أس»، «ويندوز»، «بلاك بيري».

### **عدد مرات التحميل ونسبة الاستخدام:**

بلغ عدد مرات تحميل التطبيق الخاص بصندوق الزواج على منصة «آي. أو. أس» 2810 مرات، بينما وصل عدد مرات التحميل عبر منصة أندرويد إلى 2631 مرة. ووفقا للتحليلات الخاصة بالتطبيق فإن نسبة استخدام الخدمات من خلال التطبيق بلغت 20% منذ الإطلاق حتى الآن.

### **رضا المتعاملين:**

تم نشر استطلاع للرأي في فترة سابقة للوقوف على رأي الجمهور حول تطبيق صندوق الزواج. حيث أشارت النتائج إلى أن نسبة رضا المتعاملين بلغت 86%.

## العوائد الايجابية:

أسهم تطبيق صندوق الزواج في تبسيط عرض الخدمات وتسهيل عملية الوصول إليها من خلال إمكانية زيارتها عبر موقع الصندوق أو عن طريق التطبيق الذكي. ومكّن التطبيق المتعاملين من إرفاق المستندات المطلوبة لطلب الخدمات أو إتمام الإجراءات بطرق سريعة ومبسطة. ومنح خاصية تتبع إجراء سير الطلب بشكل مباشر. يتميز التطبيق الذكي بتوفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى توفير قنوات للأخذ بأراء المستخدمين وملاحظاتهم حول الخدمات. يتيح التطبيق خاصية التتبع (Navigation) للوصول إلى فروع ومكاتب الصندوق.

## مشاريع ابتكارية

تعمل المؤسسة على تنفيذ تطبيق ابتكاري لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة (المكفوفين) بحيث يتم وضع تطبيق بلغة برايل للمكفوفين. ويتم حالياً التواصل مع جامعات ومؤسسات حكومية وخاصة لتنفيذ المشروع، وقد تم الاتفاق على وضع التطبيق حيز التنفيذ بما يحقق الفائدة ويخدم هذه الفئة في المجتمع.



E Services



### تغريدات

UAEForeignAid @UAEForeignAid 23h

خليفة للأعمال الإنسانية تكلف جهودها الإغاثية في نيبال بتقديم مساعدات لأكثر من 4 آلاف شخص من متضرري الزلزال

[bit.ly/1EuUE0q](http://bit.ly/1EuUE0q)

Expand

UAEForeignAid @UAEForeignAid 23h

طبيبات إماراتيات تشاركن في إنعارة



### الفعاليات

مشاركة دولة الإمارات العربية المتحدة في اجتماع الجمعية العامة للأمم المتحدة القضاء على مرض شلل الأطفال دعوة للعمل

September, 2014 17



### أخبار الوزارة والمساعدات الخارجية

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية - الإمارات أكبر مانح للمساعدات التنموية عالميا قياسا بدخلها الإجمالي بمبلغ 18 مليار درهم وبنسبة 1.17 من الدخل القومي الإجمالي

April, 2015 08

الإمارات تعلن تقديم مساعدات إضافية بقيمة 367 مليون درهم للامانة الإنسانية في سوريا



### معلومات حالات الطوارئ الإنسانية

موجز شهري عن الأوضاع الإنسانية - -

توفمبر 2014

November, 2014 16

موجز الأوضاع الإنسانية - أكتوبر 2014

October, 2014 16

موجز الأوضاع الإنسانية - سبتمبر 2014



# وزارة التنمية

والتعاون الدولي

عدد التطبيقات الذكية :

تطبيقان على منصتي «أندرويد» و «آبل»

**وصف كل تطبيق ذكي :**

يحتوي كل تطبيق على ست خدمات ذات أولوية للوزارة وهي :

\_ الرسائل الإعلامية الموحدة

\_ التقرير السنوي للمساعدات الخارجية

\_ تقرير مواءمة المساعدات مع الأهداف الإنمائية للألفية

\_ بناء القدرات والدورات التدريبية

\_ تتبع المساعدات الخارجية

\_ الإبلاغ عن حالات الطوارئ

**العوائد الإيجابية لكل تطبيق بالنسبة للمتعاملين :**

إبراز أهمية ومكانة الدولة في مجال المساعدات الإنسانية والإنمائية، إضافة إلى توفير بيانات دقيقة وتفصيلية حول المساعدات وفق الأبعاد الرئيسية وهي الدول المستفيدة، السنوات، المانحون، طبيعة ونوع المساعدات، توعية الرأي العام بأهمية ومفهوم المساعدات الخارجية الإماراتية .

## تطبيق تتبع المساعدات الخارجية والمواءمة مع أهداف الألفية الإنمائية :

لقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة نجاحا فائقا في بلوغ المراكز المتقدمة في مجال المساعدات الخارجية. وقد فرض هذا النجاح تحديا كبيرا للوزارة تمثل في ضرورة رصد وتوثيق المساعدات وإعادة تقديمها بشكل ملائم للشرائح المهتمة المختلفة.

وكان من الضروري إبراز مدى التزام الدولة القوي والفعال وفق محورين رئيسين هما:

محور المساعدات الخارجية الإماراتية سواء التنمية، الخيرية والإنسانية والممنوحة من القطاعين العام والخاص

محور المواءمة مع الأهداف الإنمائية للألفية والمتمثلة بالأهداف الثمانية التي حددتها الأمم المتحدة كمسار لتسريع واستدامة الجهود لتخليص العالم من الفقر المدقع.

## تطبيق المساعدات الخارجية والمواءمة مع الأهداف الإنمائية للألفية:

جاء تطبيق المساعدات الخارجية كثمرة جهود طويلة من البحث والمقارنات المعيارية مع تجارب الدول والمنظمات في المجالات ذات الصلة بالمساعدات الخارجية فعلى سبيل المثال تم الاطلاع على ممارسات كل من:

١. برنامج الأمم المتحدة للأغذية

٢. البنك الدولي

٣. مفوضية الأمم المتحدة للاجئين

إضافة إلى معاينة التجارب التقنية التي تم اعتبارها كفرص وممكنات مستقبلية للمشروع فعلى سبيل المثال تمت معاينة مشروع لوكالة «ناسا» الفضائية لعرض الخرائط الجغرافية على منصات مختلفة .

### **أهمية التطبيق :**

يدعم التطبيق أهداف الوزارة في عملية الرقابة والتقييم للمساعدات بما ينعكس إيجاباً على فعالية وكفاءة المساعدات الخارجية، كذلك يدعم التطبيق صانعي القرار من حيث سهولة الحصول على معلومات المساعدات بشكل يساعد في وضع سياسات للمساعدات الخارجية لدولة الإمارات العربية المتحدة .

## النواحي الابتكارية في المشروع :

تأخذ خدمات المساعدات بشكلها العام طابع التشاركية بخاصة بين المانحين والدول المستفيدة وهذا الطابع يجعل من الضرورة بمكان الأخذ بعين الاعتبار الكلفة المترتبة على عملية مشاركة الدول المستفيدة في الخدمة، فضرورة استدامة الخدمات تفرض قدر الإمكان تجنب الرخص الاحتكارية، من هنا بذل الفريق جهدا كبيرا لاستيفاء هذا المتطلب والبحث عن بدائل ذات مصدر مفتوح.

من الناحية التقنية اعتمد التطبيق أحدث المعايير، وأفضل الممارسات المتعلقة بعرض البيانات وفق المحاور المختلفة الجغرافية والزمنية والمحاور ذات الصلة بإطار عمل الوزارة سواء منها المتوافقة مع منظمة التعاون الاقتصادي أو مع أهداف الألفية الإنمائية .

UNITED ARAB EMIRATES  
MINISTRY OF HEALTH



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الصحة

# وزارة الصحة

يوفر التطبيق الخاص بوزارة الصحة باقة من الخدمات الذكية، و يأتي في إطار سعي الوزارة لتعزيز وتنمية الخدمات المقدمة للمتعاملين من خلال تزويدهم بتجربة خدمات متميزة، وتطوير وتحسين الخدمات الحالية بشكل دوري ومستمر، وتوفير متطلبات الخدمة على مدار الساعة، وتسهيل الإجراءات والعمليات للمتعاملين.

## مميزات التطبيق

### الكفاءة والفعالية:

يوفر للمتعاملين فرصة الوصول إلى خدمات التسجيل والاشتراك والدفع، ويضمن استمرارية ورفع كفاءة تقديم الخدمات إضافة إلى توفير وسيلة لرفع فعالية التعامل مع شكاوى ومقترحات المتعاملين من خلال بوابة الشكاوى والمقترحات.

### سهولة الاستخدام:

تبسيط الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمات وتوفير قيمة مضافة من حيث سهولة الوصول إلى الخدمات وسهولة استخدامها والتعامل معها.

### بساطة التصميم:

تم تصميم التطبيق الذكي بطريقة مبسطة تسهل البحث عن المعلومات والوصول إليها فضلا عن تقديم استكمال إجراءات تقديم الخدمات.

وقد حصلت وزارة الصحة على المرتبة 4 باستبيان أعدته القمة الحكومية لاستطلاع مدى الرضا عن تقديم الخدمات عبر الهاتف المحمول. فيما نال تقييم التطبيق على منصات العمل درجة 4,06. وبلغ عدد المسجلين للخدمات الإدارية 79413 خدمة، في حين تم تحميل التطبيق 5646 مرة.



## المشاريع الابتكارية:

**بوابة المريض الذكية:** بوابة إلكترونية آمنة تستخدم من قبل المرضى يتم الدخول إليها عن طريق شبكة الإنترنت، وتتيح للمتعامل طلب موعد، وإصدار نتائج التحاليل.

## نظام التعرف الصوتية:

هو مشروع يستخدم في المستشفيات من قبل الأطباء لكتابة التقارير الطبية للمرضى بطريقة سهلة ومريحة، ويتطلب من الأطباء فقط تشخيص الحالة صوتياً عن طريق التخاطب مع مايكروفون موصول بجهاز الحاسب الآلي وبرنامج التعرف على الصوت. ويقوم النظام بترجمة الكلام إلى نص وكتابة التقرير.

## الصحة الذكية:

ملف صحي موحد على مستوى الدولة يوفر المعلومات الصحيحة والدقيقة والأبحاث التي تساهم بالتخطيط لمجتمع صحي آمن للدولة.

## التنبية عن الأمراض المعدية:

يتم فحص الأمراض المعدية لجميع المرضى الذين يزورن المستشفى وذلك لتنبية الأطباء لأداء إجراءات فورية. لهذا المرض المعدية.

UNITED ARAB EMIRATES  
MINISTRY OF FINANCE



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة المالية

# وزارة المالية

## الدرهم الإلكتروني

برنامج أطلقته وزارة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة عام 2001 لتطوير منظومة من البرمجيات وبوابات الدفع الرقمية بوسائل الاتصال المختلفة لتحويل رسوم خدمات إيرادات الحكومة الاتحادية ببطاقات خاصة مسبقاً الدفع للارتقاء بعمليات تقديم الخدمات العامة.

تميز الجيل الثاني لمنظومة الدرهم الإلكتروني الذي تم تشغيله عام 2011 بتكامله مع شبكات ووسائل الدفع العالمية بمنصات نظم مهيأة للتكامل بمرونة مع تطبيقات خدمات الحكومة الإلكترونية، وقابلة للتشكيل والتطوير اللامحدود لتطبيقات خدمات السداد على الإنترنت وعبر الهاتف المحمول والتحويل الإلكتروني بقنوات الدفع المختلفة بمعايير عالمية.

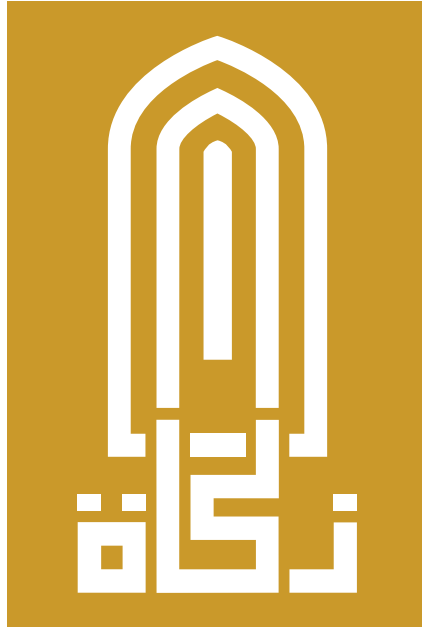
1. خدمات الدفع والسداد بمنظومة الدرهم الإلكتروني
2. تمكن منظومة الدرهم الإلكتروني التحويل الآلي لرسوم
3. الخدمات الإلكترونية الحكومية لدى الوزارات
4. الخدمات الإلكترونية لدى الجهات غير الحكومية
5. التجارة الإلكترونية (التسوق والدفع عبر الإنترنت)
6. مشتريات التجزئة بمراكز التسوق وأماكن تقديم الخدمات العامة والخاصة
7. تسديد فواتير خدمات المرافق العامة وغرامات المخالفات
8. التصديق الإلكتروني بوزارة الخارجية
9. خدمات الاستثمارات الإلكترونية بشركات ومكاتب الطباعة لوزارتي

## العمل والصحة

١٠. الضمان الإلكتروني لوزارة العمل بكافة البنوك المعتمدة العاملة بالدولة

### خدمات نظام الدرهم الإلكتروني المساندة:

يقدم برنامج الدرهم الإلكتروني بالتعاون مع بنك أبوظبي الوطني الشريك الاستراتيجي مجموعة من الخدمات المساندة تتضمن مركز الاتصال الهاتفي (Call-Center) لدعم العمليات والحوّل، وموقعاً للتواصل على الإنترنت، ونظام بث الرسائل النصية على الهاتف، إضافة إلى التقييم والتدقيق المالي للعمليات بالنسبة لمقدمي الخدمات والمستفيدين من تطبيقات الدرهم الإلكتروني.



صندوق الزكاة  
Zakat Fund



# صندوق الزكاة

طور صندوق الزكاة تطبيقا ذكيا باللغتين (العربية والإنجليزية) يهدف إلى زيادة الوعي بالزكاة وترسيخ مفهوم فاعلية الزكاة ودورها المهم في مجال التنمية على صعيد الفرد والمجتمع، والعمل على القيام بهذه الفريضة تطبيقا وممارسة لتستفيد منها شرائح المجتمع المحتاجة على اختلافها وذلك وفقا للمصارف الشرعية التي تسمى مصارف الزكاة.

### **وجاء التطبيق الذكي متضمنا العديد من الخدمات وأهمها:**

خدمة حجز موعد لطلب الزكاة التي تتطلب إرفاق الهوية وتحديد موقع سكن مقدم الطلب من خلال خرائط المواقع الجغرافية المتوفرة في التطبيق، إضافة إلى إتاحة خدمة طلب فتوى وحساب الزكاة ودفعها.

### **العوائد الإيجابية:**

أسهم التطبيق الذكي في تسهيل إنجاز المعاملات الخاصة بالزكاة للمتعاملين وذلك عبر الهاتف الذكي من أي مكان وفي أي زمان بكل سهولة ويسر وإبداع وبطرق آمنة تقلل التكلفة على المتعاملين وتحافظ على وقتهم. مع التركيز على توفير الخدمات ذات الأولوية القابلة للتحويل الذكي من قبل المتعاملين باللغتين العربية والإنجليزية.

كما عزز التطبيق الاتصال والتواصل مع متعامليه وتوفير بعض الخدمات دون الحاجة للاتصال بشبكة الإنترنت مثل حاسبة الزكاة، وتمكين موظفي تقديم خدمات المتعاملين من الوصول إلى أماكن إقامة متعاملي الصندوق (مستحقو الزكاة).

### **عدد مرات التحميل ونسبة الاستخدام:**

بلغ إجمالي عدد مرات التحميل من مختلف المنصات المعروفة للتطبيقات الذكية 6600 مرة. كما حقق التطبيق نسبة 60% من مستوى رضا المتعاملين.



بينما حصل على نسبة 50% للاستخدام لكل خدمة وذلك وفقا لتقرير صادر عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.



**2990**



بلاك بيري 10

**2545**



بلاك بيري 7

**102**



**960**





كليات التقنية العليا  
HIGHER COLLEGES OF TECHNOLOGY

# كليات التقنية

العليا

حققت كليات التقنية العليا نجاحاً كبيراً في مجال التحول الذكي، حيث حصلت خلال العامين الماضيين على العديد من الجوائز تكريماً لمشاريعها الإبداعية في مجالات التعليم الإلكتروني/الذكي والتواصل الفعال والخدمات المساندة.

## الخدمات الذكية

### الكتب الدراسية الإلكترونية

في سبتمبر 2013 انتهت حاجة كليات التقنية العليا إلى الكتب الدراسية الورقية حيث تبنت استخدام الكتب الدراسية الإلكترونية. وتعاونت كليات التقنية العليا مع عدد كبير من دور النشر للعمل على توفير نسخ رقمية من الكتب الدراسية المطلوبة لتدريس مساقاتها، إضافةً إلى توفير بيئة تعليمية افتراضية باستخدام نظام «بلاك بورد». وتُعتبر كليات التقنية العليا المؤسسة التعليمية الوحيدة التي تبنت استخدام الكتب الدراسية الإلكترونية بنسبة 100% في جميع مساقاتها الدراسية. نتيجةً لذلك، تتاح الفرصة لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية والطلبة في كليات التقنية العليا لاستخدام الأجهزة اللوحية الرقمية، والهواتف الذكية المحمولة للوصول إلى مصادر الكتب الدراسية.

### إنجازات:

حازت كليات التقنية العليا جائزة أخبار الكمبيوتر العربية في العام 2014 عن تنفيذ مشروع استخدام الكتب الدراسية الذكية.

بلغ إجمالي عدد الذين شاهدوا الصفحات الإلكترونية الخاصة بخدمة الكتب الدراسية الإلكترونية 4,5 مليون شخص على مدى 12 شهراً فيما بلغ عدد

الزوار المتميزين 20 000 زائر.

تم تسجيل أكثر من 300 ساعة للتطوير المهني خلال العام الماضي، وذلك للتحقق من رفع كفاءة وفاعلية تدريب أعضاء هيئة التدريس في كليات التقنية العليا على استخدام الكتب الدراسية الذكية.

## الإرشاد الطلابي الذكي

تساعد عملية الإرشاد الطلابي الذكي في الارتقاء بكفاءة أداء الطلبة في البرنامج الدراسي وتسهيل عملية اتخاذ القرارات الصائبة بشأن اختيار المساقات. تسهياً لعمل المرشدين وإقامة علاقة إيجابية متينة بين المرشدين والطلبة. وقد تم جمع العديد من مميزات عمل نظام «بانر» (Banner) تحت مظلة واحدة، مثل معلومات المناهج الدراسية، ومعلومات دليل الكليات، ومعلومات المرشدين والطلبة، والتسجيل، والتاريخ الأكاديمي للطلبة المستفيدين من الإرشاد وأدائهم الأكاديمي. إضافة إلى ذلك، تم اعتماد نموذج الموافقة الإلكترونية للمرشد، مع إمكانية التوقيع الإلكتروني، ما يتيح متابعة قرارات المرشدين والطلبة بسهولة تامة.

تم استكمال 5698 معاملة لهذه الخدمة خلال الفترة من 1 يناير 2013 إلى 13 أبريل 2015.

١. تشمل مزايا هذه الخدمة مايلي:

٢. مسؤولية الطلبة

٣. نوعية الطلبة

٤. إقامة علاقة متينة بين المرشدين والطلبة المستفيدين من خدمة الإرشاد والتوجيه



United Arab Emirates



GCAA

دولة الامارات العربية المتحدة  
الهيئة العامة للطيران المدني  
UAE General Civil Aviation Authority

# الهيئة العامّة

للطيران المدني

## «سمائي» «EAMAS» :

أطلقت الهيئة العامة للطيران المدني رسمياً تطبيق الهواتف الذكية الأول من نوعه في قطاع الطيران تطبيق «سمائي» «SAMAE» الذكي الذي يوفر 100 خدمة ذكية لأصحاب المصلحة في قطاع الطيران (شركات الخطوط الجوية، المطارات، الطيارين، مهندسي صيانة الطائرات، منظمي الرحلات الجوية، ومراقبي الحركة الجوية) وقد تم التخطيط لإضافة المزيد من الخدمات في الإصدار التالي للتطبيق لتصل إلى ما مجموعه 184 خدمة ذكية عبر الهاتف المحمول. يتوفر تطبيق «سمائي» على العديد من منصات التشغيل للهاتف المحمول مثل (بلاك بيري، أندرويد، نظام تشغيل الآيفون، نظام ويندوز وأيضا التقنيات الحديثة لشبكة الإنترنت من خلال الهاتف المحمول HTML 5).

### مميزات التطبيق:

تم تخصيص التطبيق وإضفاء الطابع الشخصي للمستخدم: إنشاء «قائمة المفضلة»، وضع علامة مرجعية على الخدمات للوصول السريع. ويمكن للمستخدمين تخصيص تطبيق سمائي وفقا لاحتياجاتهم. كما توفر الخرائط التفاعلية المتكاملة المساعدة، وتضمن التنقل بسهولة إلى المواقع المختلفة للهيئة والمراكز المعتمدة الأخرى، إضافة إلى إمكانية متابعة الطلبات من خلال رمز الاستجابة السريعة QR Code، فضلا عن إمكانية استخدام التطبيق أثناء عدم توفر الاتصال بالإنترنت. وفي ما يتعلق بالخصوصية وأمن البيانات يعد تطبيق سمائي أول تطبيق اتحادي يحصل على اعتماد من قبل شركة (TRUSTe) في مجال خدمات الهاتف النقال.

### عدد مرات تحميل التطبيق

لقد ارتفع عدد مرات تحميل التطبيق على مختلف متاجر التطبيقات



لمنصات التشغيل المختلفة بشكل كبير إلى 2760 بدءاً من عام 2013 حتى عام 2015، ووصلت نسبة استخدام الخدمات إلى 100% في جميع منصات التشغيل. وجاءت نتيجة استطلاع الخدمات الذكية ضمن ورشة عمل التركيز على الخدمات الإلكترونية لتبين أن نسبة رضا المتعاملين تصل إلى 85%. في حين أظهرت نتيجة التقييم المستخلصة من متاجر التطبيقات لمختلف منصات التشغيل زيادة في تصنيف النجوم إلى 4,57 في المتوسط.

لقد كان الوقت المستغرق للحصول على الموافقة للطلبات المقدمة المختلفة من خلال العملية التقليدية اليدوية يصل إلى 30 يوماً. وتم تخفيض هذه الفترة الزمنية إلى حد كبير إلى ما يقرب من 10 أيام (أي زيادة نسبتها 93% في مستوى اتفاقية مستوى الخدمة «SLA»)، ومع تطوير الخدمات الذكية وصلنا إلى مزيد من تخفيض المدة الزمنية المستغرقة لتصل إلى 4 أيام. وحالياً نستطيع معالجة الطلبات المقدمة على مدار الساعة وذلك من خلال تطبيق سمائي الذكي للهاتف المحمول.

United Arab Emirates  
Ministry of Culture, Youth &  
Community Development



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الثقافة والشباب  
وتنمية المجتمع

# وزارة الثقافة

والشباب وتنمية المجتمع

قامت وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع بتطوير تطبيقين ذكيين هما التطبيق الرسمي للوزارة، والتطبيق الدعائي لفعاليات الوزارة باستخدام تقنية الواقع المعزز.

## وصف التطبيق الرسمي للوزارة:

يتيح هذا التطبيق عرض وطلب الحصول على جميع الخدمات التي تقدمها وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع، وكذلك تصفح أحدث الفعاليات والأخبار والجوائز. هذا التطبيق متوفر باللغتين العربية والإنجليزية، ويسهل عملية التواصل والوصول للوزارة والمراكز الثقافية التابعة لها والمكتبات العامة. وقد بلغت نسبة رضا المتعاملين عن التطبيق الذكي 4,0.

## تطبيق الواقع المعزز:

تطبيق دعائي لفعاليات الوزارة لعرض الفيديوهات التي تم إنتاجها وإعدادها من قبل الوزارة بتقنية الواقع المعزز، وقد بلغت نسبة رضا المتعاملين عن تطبيق الواقع المعزز 4,7.

## العوائد الإيجابية لكل تطبيق بالنسبة للمتعاملين

تكامل الخدمات الذكية المقدمة من الهاتف بحيث يتم إكمال الخدمة بدون الحاجة إلى زيارة الوزارة، إضافة إلى إمكانية الاطلاع الدائم على فعاليات الوزارة والاشتراك فيها.

## قصة النجاح:

### الربط والتكامل الإلكتروني:

تم الربط والتكامل بين بوابة الوزارة على الإنترنت والتطبيق الذكي بحيث بات من الممكن طلب خدمة عن طريق البوابة الإلكترونية واستكمالها عن طريق التطبيق الذكي.

### تطور الخدمات المقدمة:

خدمات ذكية متميزة للمتعاملين من خلال كافة قنوات تقديم الخدمة بما في ذلك الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك.

### خدمة استعارة المواد المكتبية:

يستطيع المتعامل حجز وتمديد استعارة المواد المكتبية من أي مكان مع إمكانية توصيل المواد إلى أي مكان يتم تحديده من قبل المتعامل عن طريق شركات الشحن.

مواصلات الإمارات  
Emirates Transport



# مواصلاا الإماراا

## تطبيق الوطنية للمزادات

### نبذة عن التطبيق

تطبيق ذكي على منصات نظام الـ «آي. أو. أس» و«أندرويد» يمكن من خلاله المشاركة في المزاد الإلكتروني للمركبات التي يتم طرحها عن طريق مركز الوطنية للمزادات، ويتيح للمتعامل المزايدة على المركبات، ومتابعة سير المزاد، والدفع الإلكتروني للتأمين. تم إطلاق التطبيق بتاريخ 2014/3/27، وقد بلغ إجمالي عدد مرات التحميل 7062، كما بلغ عدد المشاركات في المزادات من خلال التطبيق 31 مشاركة خلال الربع الأول من العام 2015.

### تطبيق مواصلات الإمارات:

التطبيق الرسمي لمواصلات الإمارات والذي من خلاله تم تطوير الخدمات ذات الأولوية للمتعاملين وهي : خدمة بيانات الطلبة المنقولين، وخدمة طلب إضافة/إلغاء خطوط سير، وخدمة توفير خدمات النقل المدرسي للمدارس الخاصة، وخدمة طلب التعاقد للصيانة الوقائية، وخدمة طلب التعاقد للصيانة التصحيحية، وخدمة حجز موقع للفحص الفني للمركبات في مواقع المؤسسة. تم إطلاق التطبيق بتاريخ 2015/4/6.

### قصص نجاح:

-كسبت مواصلات الإمارات ثقة العملاء من خلال البوابة الوطنية للمزادات، حيث يتم من خلال البوابة إجراء عمليات الدفع الإلكتروني لمبالغ التأمين للمشاركة في الموقع . وكان أكبر مبلغ تم دفعه إلكترونياً من قبل أحد العملاء من خلال بوابة الوطنية للمزادات هو 50,000 درهم إماراتي.

تم إطلاق موقع «ليموزين الإمارات» ليقدم شريحة الأفراد ورجال الأعمال والسياح القادمين للدولة، حيث من المستهدف أن يكون موقع «ليموزين الإمارات» أحد أهم مواقع توفير خدمات الليموزين والسيارات الفارهة في الدولة.

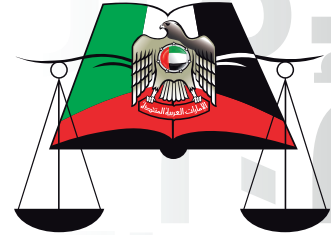






United Arab Emirates

معهد التدريب والدراسات القضائية  
Institute of Training & Judicial Studies



معهد

# التدريب

والدراسات القضائية

بحث



English | الاتصال بنا | أخبار | روابط | الفعاليات | الأسئلة الأكثر شيوعاً | خريطة الموقع | الصفحة الرئيسية



## معهد التدريب و الدراسات القضائية



- عن المعهد
- الخدمات التدريبية
- بيانات مفتوحة
- البحوث و الدراسات و النشر
- الخدمات الالكترونية

A | A | A

الصفحة الرئيسية

### تسجيل الدخول

اسم المستخدم

كلمة السر

تسجيل الدخول + نسيت كلمة السر +

### استفتاء الرأي

ما رأيك بالموقع؟

- ممتاز  
 جيد  
 مقبول  
 جيد جداً

تصويت + عرض النتائج +

### النشرة الإخبارية الالكترونية

الاشتراك بالأدلة القانونية

الاشتراك بمجلة الدراسات القضائية

الاشتراك برسالة المعهد

الإشتراك + الغاء الإشتراك +

### الفعاليات

### الأخبار

07.05.2015

المعهد يشارك بمعرض أبوظبي الدولي للكتاب في دورته الـ 25  
يشارك معهد التدريب و الدراسات القضائية في فعاليات معرض أبوظبي  
الدولي للكتاب في دورته الـ 25، الذي...

المزيد +



28.04.2015

ورشة عمل عن القانون الدولي الإنساني بمقر المعهد في  
أبوظبي  
تحت رعاية معالي سلطان بن سعيد البادي، وزير العدل، رئيس مجلس  
إدارة معهد التدريب و الدراسات القضائية...

المزيد +



مجلة المعهد  
القضائية



نظام إصدارات المعهد  
الالكتروني

متوفر لدى آبل ستور



مكتبة المعهد



- المركز الإعلامي
- التقارير و الإحصائيات
- الأرشيف
- بيانات مفتوحة
- تواصل مع المدير العام
- للتواصل معنا

### الخطة التدريبية

03.05.2015

كتابة و صياغة المذكرات  
القانونية في جميع مراحلها

04.05.2015

فن التعامل مع الجمهور

04.05.2015

مقدمة في التحكيم

05.05.2015

آليات تنفيذ القرارات القضائية

05.05.2015

## تطبيق مكتبة المعهد :

تعد مكتبة معهد التدريب والدراسات القضائية مكتبة قانونية متخصصة تؤدي دورها الفعال والأساسي في مساندة العملية التدريبية والتعليمية وتضم الكتب والمراجع القانونية إضافة إلى إصدارات المعهد. وتستهدف المكتبة أعضاء السلطة القضائية والهيئة التدريبية والمحامين والباحثين والمتدربين القانونيين والقضائيين وطلبة القانون.

## تطبيق إصدارات المعهد الإلكترونية

إن من أهم الأهداف الإستراتيجية للمعهد نشر البحوث والدراسات القضائية والقانونية التي تساهم في تنمية وتعزيز الفكر القانوني لدى المختصين والعاملين في القضاء والمؤسسات القانونية، وعموم المجتمع بالدولة، فضلاً عن دوره الأساسي في تقديم أفضل الخدمات التدريبية القانونية المتخصصة للمستفيدين من المعهد.

## العوائد الإيجابية لكل تطبيق بالنسبة المتعاملين

سهولة الحصول والاطلاع على إصدارات المعهد.

## تطور الخدمات المقدمة

قام المعهد بتطوير خدماته بتحويلها من تقليدية إلى إلكترونية، حيث تم على سبيل المثال تحويل أعداد مجلة الدراسات القضائية الورقية إلى إلكترونية وتوفيرها على الموقع الإلكتروني، ومن ثم إلى تطبيقات ذكية في متناول جميع الفئات لاستخدامها في أي وقت، إضافة إلى خدمات ذكية متميزة للمتعاملين ( على قنوات تقديم الخدمة الإلكترونية/الذكية بما يشمل الموقع الإلكتروني الخاص بالهاتف المتحرك).

UNITED ARAB EMIRATES  
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION  
& SCIENTIFIC RESEARCH



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة التعليم العالي  
والبحوث العلمي

عامار  
من  
لإنجاز  
رؤية  
لإمارات  
البحر  
الجزيرة  
العلمية

وزارة

التعليم

العالي والبحث العلمي

## التطبيقات الذكية التي أطلقتها الوزارة بوابة الطلبة المبتعثين:

هي بوابة وتطبيق تفاعلي خدمي مخصص لجميع الطلبة المبتعثين داخل وخارج الدولة. يمكن التطبيق الطلاب من التقدم لطلب البعثة، ومتابعة الطلب لحين التوقيع عليه. كما يقوم التطبيق الذكي بتوفير أكثر من 40 خدمة تفاعلية مثل الخدمات الأكاديمية والمالية والاستعلامية والمساندة. وتشمل الفئة المستفيدة من هذا التطبيق كلا من الطلاب المواطنين الراغبين بالابتعاث إلى الخارج عن طريق وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، والمبتعثين من دولة الإمارات العربية المتحدة عن طريق جهات أخرى. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 761 مرة وحاز على تقييم 5.

## تطبيق نظام معادلة وتصديق الشهادات العلمية:

يهدف إلى تعزيز الخدمات الإلكترونية للوزارة من خلال توفير وسيلة إلكترونية عبر الهاتف الذكي تتيح للطلبة تصديق شهاداتهم العلمية الصادرة عن مؤسسات تعليمية داخل الدولة. ويوفر التطبيق أيضا معادلة الشهادات العلمية الصادرة عن مؤسسات تعليمية خارج الدولة. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 547 مرة وحاز على تقييم 4,5.



## تطبيق تدريب امتحانات «السيبا»:

يستطيع الطالب التدرب على الامتحان العام لقياس الكفاءة التربوية (سيبا-اللغة الإنجليزية). وتطبيق يعمل دون الحاجة لاستخدام الإنترنت. يتمكن الطالب من التدريب مرات غير محدودة. يوفر التطبيق عدة خدمات هي: التسجيل لدى مركز القبول الموحد، وتعبئة طلب الالتحاق مع توفير قائمة بالاختيارات، وإمكانية التحقق من الإجابات إضافة إلى تحميل الوثائق، ومتابعة حالة الطلب، وإجراء تغييرات على الخيارات المختارة. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 397 مرة، وحاز على تقييم 4,5.

### جوائز

فاز تطبيق «بوابة الابتعاث» بجائزة أفضل خدمة حكومية مقدمة عبر الهاتف الذكي لعام 2015.



المجلس الوطني للإعلام  
وكالة أبناء الإمارات

# المجلس الوطني للإعلام

(وكالة أنباء الإمارات)

تم في منتصف سنة 2014 تطوير موقع الإنترنت الخاص بوكالة أنباء الإمارات  
وفي ما يلي تفاصيل المشروع وخصائصه:

## **التقنية المستخدمة:**

### **نظام «سي. أم. أس» من «أوراكل» لإدارة المحتوى على الإنترنت:**

وهو من أحد الأنظمة المتطورة عالميا في هذا المجال، في حين تعتمد  
البنية التحتية نظام التشغيل «يونيكس» (Unix) وهو الأكثر أمانا واستقرار  
في العمل، وخاصة في ما يتعلق بمواقع الإنترنت. كما تتضمن البنية  
التيهية جهازين رئيسيين لكل مكون من مكونات النظام وذلك لرفع نسبة  
توفر الموقع. من جهة أخرى، تم استخدام تقنية الاستجابة التفاعلية في  
تصميم جميع صفحات الموقع وباللغتين العربية والإنجليزية وذلك لتوفير  
خدمة تصفح الموقع على جميع أنواع الهواتف الذكية وأحجام شاشات  
الكمبيوتر.

### **آلية النشر :**

إنجاز الربط والتكامل ما بين نظام الأخبار الرئيسي الداخلي ونظام إدارة  
المحتوى على الإنترنت، بحيث يتم نشر الأخبار بشكل مباشر على الموقع  
أليا دون تدخل أي من الموظفين. وقد ساهم هذا بشكل كبير في خفض  
الزمن المستغرق لنشر الأخبار على الموقع.

### **الربط مع المشتركين :**

تم توفير الأخبار والصور على هيئة «إكس. أم. أل» (XML) ليتمكن مشتركو  
وكالة أنباء الإمارات من تلقي الأخبار والصور وتغذيتها بشكل تلقائي إلى  
نظام الأخبار الخاص مع تحديد مسبق لمكونات الخبر من موضوع وتصنيف  
ومحتوى وتاريخ وغيرها .

## خدمات إضافية :

تمت إضافة خدمة طلب شراء صور التي تنتجها الوكالة، وخدمة الدفع الإلكتروني عبر الموقع، إضافة إلى خدمة النشرة الإلكترونية، بحيث يمكن للمشترك المسجل في الموقع أن يستلم نشرة مختصرة تتضمن أهم الأخبار مرتين في اليوم وباللغتين العربية والإنجليزية. وحتى تاريخه، يوجد 545 مشترك في هذه الخدمة. كما تمت إضافة خدمة الفيديو على الموقع وربط الخبر الخاص به وبهذا تمكنت الوكالة من توفير خبر شامل مع الصور والفيديو أو ما يعرف باسم خبر متعدد الوسائط.

## زوار وترتيب الموقع عالمياً:

تضاعف عدد زيارات الموقع الجديد حيث كان متوسط عدد الزيارات سابقاً 170,000 زيارة في الشهر وحالياً يصل المتوسط إلى 300,000 زيارة شهرياً. كما أصبحت إمكانية تحميل وتصفح الموقع أكثر سرعة. وبناءً على تقييم موقع «أليكسا» فإن موقع الوكالة الجديد يعتبر من المواقع سريعة التصفح.

## تقييم الموقع :

كان تقييم الموقع السابق «بطيء» وحالياً يفيد التقييم أن موقع الوكالة سريع أو متوسط، وهو أسرع من 50%-60% من جميع مواقع الإنترنت في العالم. وحسب الموقع ذاته فإن ترتيب موقع وكالة أنباء الإمارات «وام» عالمياً اليوم 33,386 مقارنة بالترتيب السابق وهو 82,590.



الإمارات العربية المتحدة  
وزارة الطاقة

اتصل بنا  
800-66367

عن الوزارة | الخدمات | مركز المعرفة | المركز الإعلامي | البيانات المفتوحة | المشاركة الإلكترونية | اتصل بنا



علينا أن نستثمر ثروتنا البترولية للاستفادة منها في المجالات الاقتصادية الأخرى وألا نعتمد على البترول وحده كمصدر رئيسي للدخل القومي بل علينا أن نؤنوع مصادر دخلنا وأن نبني المشاريع الاقتصادية التي تؤمن لأبناء هذه الدولة الحياة الحرة الكريمة والمستقرة  
الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، رحمه الله، مؤسس دولة الإمارات العربية المتحدة



الزيارات الميدانية



الأفلام الجيولوجية



التقارير



الخرائط الجيولوجية

A- A+ 📧 🏠 🔍

آخر الأخبار وزارة الطاقة تطلق مبادرة صحية بعنوان "صحتي بيدي 2".

تواصل معنا



تواصل مع معالي الوزير

مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني وسوف نقوم بالرد عليك في غضون 3 أيام



تواصل مع وكيل الوزارة

مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني وسوف نقوم بالرد عليك في غضون 3 أيام



اطرح سؤالك

مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني وسوف نقوم بالرد عليك في غضون 3 أيام



آخر الأخبار



04/05/2015

وزارة الطاقة تطلق مبادرة صحية بعنوان "صحتي بيدي 2".



04/05/2015

وزارة الطاقة تنجز التحول إلى الخدمات الذكية

روابط سريعة

الوظائف <

حملة ترشيد <

دليل الخدمات <

أسعار البترول <

مواقع تهمك <

# وزارة الطاقة

## تطبيق طاقتي الذكية

أطلقت الوزارة حزمة من الخدمات الذكية في تطبيقها (طاقتي الذكية) بحيث يتمكن المراجع من إتمام المعاملات إلكترونياً. يتضمن التطبيق بعض المعلومات الأساسية عن الوزارة، إضافة إلى أسعار البترول في الدولة، وخدمة ذكية خاصة بمحطات الوقود (محطاتي الذكية)، بحيث يتمكن الفرد من البحث عن أي محطة وقود أقرب إليه مع توفير بيانات المحطة مع الخدمات المقدمة بها ورقم الهاتف. وقد بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 826 مرة، وفي ما يخص التقييم فقد حاز التطبيق على درجة 4 من 5 على منصة «أندرويد» ودرجة 5 على منصة «ويندوز».

### الإنجازات وقصص النجاح

#### خدمات ذكية متميزة للمتعاملين:

بادرت الوزارة بتصميم خدمة ذكية تعنى باستهلاك الطاقة وهي خدمة الراشد المنزلي (حاسبة الطاقة) بحيث يقوم هذا البرنامج بمقارنة استهلاك الكهرباء في منزلك مع معدل الاستهلاك للمنازل في الدولة ويذكر بعض النصائح لتقليل الاستهلاك.

#### الربط والتكامل الإلكتروني:

انطلاقاً من اهتمام الوزارة بالربط الإلكتروني مع الجهات ونظراً لأهمية التكامل الإلكتروني، قامت الوزارة بربط خدماتها بنظام الدرهم الإلكتروني مع وزارة المالية بحيث يستطيع المتعامل دفع رسوم الخدمة بشكل متكامل من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف. ويسهل هذا الربط إجراءات الخدمة بالنسبة للمتعامل سواء داخل الدولة أو خارجها.



## تطور الخدمات المقدمة:

أثناء تطوير الوزارة لخدماتها، تمت إضافة اختيار «سلة المشتريات» لتسهيل عملية الشراء لدى المتعامل : وذلك بناء على أفضل الممارسات العالمية في مجال الشراء عبر المواقع الإلكترونية. وأصبح بمقدرو المتعامل طلب أكثر من خدمة وإضافة مشترياته إلى سلة المشتريات لحين الانتهاء من جميع الخدمات، ومن ثم استكمال إجراءات الدفع الإلكتروني في خطوة واحدة، ما يسهل عليه عملية الشراء وتخفيض الرسوم الخاصة بالدفع الإلكتروني.

وعملت الوزارة أيضاً على استخدام أحدث التقنيات في تطوير المواقع الإلكترونية، وبناء عليه طورت الوزارة موقعها الإلكتروني باستخدام (HTML5) والذي يسمح باستخدام الخدمات الإلكترونية من خلال متصفح الإنترنت بسهولة، بحيث تكون الصفحات مشابهة لتطبيق الهاتف، ما يتيح للمتعامل استخدام أكثر من وسيلة لطلب الخدمات. كما بات بمقدور المتعامل أن يبدأ المعاملة على الموقع الرسمي للوزارة ومن ثم يستكملها لاحقاً من خلال تطبيق الهاتف أو العكس.



وزارة التربية والتعليم  
Ministry of Education

# وزارة التربية

والتعليم

قامت وزارة التربية والتعليم بتطوير أربعة تطبيقات ذكية هي:

### أبنائي:

هو بوابة خدمية ومعلوماتية متكاملة تستهدف أولياء أمور الطلبة، يوفر هذا التطبيق بيئة تفاعلية متكاملة تتيح لولي الأمر الاطلاع على الجدول الأسبوعي، ودرجات التقويم المستمر، والامتحانات، ودرجات نهاية الفصل الدراسي ونهاية العام، إضافة إلى إرسال تنبيهات بالتعميمات العاجلة والقرارات المرسلة من المدرسة أو الوزارة. والتواصل مع الهيئات الإدارية والتدريسية وغيرها. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 65000 مرة، في حين بلغت نسبة رضا المتعاملين 4,0.

### ملفي:

يوفر التطبيق بيئة تفاعلية متكاملة متطورة تتيح للطالب الحصول على كافة الخدمات التعليمية في أي وقت ومكان وباستخدام الأجهزة الذكية. ويتضمن هذا التطبيق العديد من الخدمات منها الجدول الدراسي، الذي يحتوي على الخطة الدراسية الأسبوعية والواجبات والتمارين مع إمكانية حلها وتسليمها إلكترونياً. والسجل المدرسي الذي يحوي تقارير الطالب المتعلقة بالحضور والانصراف ودرجات التقويم المستمر والملف الصحي والأنشطة الطلابية. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 1802 مرة، في حين وصلت نسبة رضا المتعاملين عنه إلى 4,7.

### تطبيق EOM EAU:

يستهدف هذا التطبيق جمهور متابعي الوزارة للاطلاع على آخر الأخبار والتطورات الأكاديمية وكذلك الإعلانات المدرسية، كما يعرض آخر التغريدات والمستجدات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ويتضمن أيضا العديد من

الخدمات المخصصة لمعاملي الوزارة من الطلبة وأولياء الأمور والهيئات الإدارية والتدريسية والموردين وغيرهم وهي توفير الخريطة المدرسية للاستدلال على مواقع المدارس عبر خرائط «Google Maps»، وتوفير التقويم المدرسي وأجندة الفعاليات المدرسية وإمكانية إضافتها على أجندة الهاتف الخاص بالطالب أو ولي الأمر، فضلا عن الاطلاع على أخبار وإعلانات الوزارة، والربط مع حسابات الوزارة على قنوات التواصل الاجتماعي. بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 6410 مرات، ونسبة رضا العملاء 4,5.

### المناهج الإماراتية:

يوفر هذا التطبيق مناهج وزارة التربية والتعليم للطلاب والمعنيين بالعملية التعليمية إلكترونيا. كما يتيح لهم تحميل الكتب والدروس التعليمية لكافة الصفوف والمواد الدراسية والاطلاع عليها خارج أوقات الدراسة، وذلك حسب تصنيفات مختلفة. كما يوفر التطبيق الميزات التالية للمستخدم خاصة تحميل الكتب الخاصة بكل صف ضمن قائمة العرض للصفوف المتوفرة وذلك حسب الحاجة والطلب، إضافة إلى ميزة علامات الحفظ حيث يمكن للطالب وضع علامة الحفظ في الصفحة التي يريد وبالعدد الذي يرغب به واستعراضها من قائمة علامات الحفظ الخاصة بكل كتاب، وكذلك إمكانية حفظ الصفحة الحالية تلقائيا دون الحاجة لوضع علامة حفظ في كل مرة يتم إقفال البرنامج. يمكن للطالب كتابة الملاحظات باللغتين على الصفحة التي يريد واستعراض ملاحظات الكتب من القائمة المخصصة لذلك في أول كتاب والربط بالصفحة المعينة للوصول للملاحظة. وقد بلغ عدد مرات تحميل التطبيق 67300 مرة، ونسبة رضا العملاء 3,5.



هيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية  
The National Human Resource  
Development & Employment Authority

# هيئة تنمية

## وتوظيف الموارد البشرية الوطنية

أطلق تطبيق الهيئة في العام 2013، وهو يسمح لموظفيها ومتعاملينها من أصحاب العمل والباحثين عن عمل والشركاء الإستراتيجيين بالاستفادة من جميع الخدمات بصورة تفاعلية وعلى مدار الساعة.

### **ويتضمن التطبيق الخدمات التالية:**

#### **بالنسبة للباحث عن عمل :**

يسمح التطبيق بالبحث عن وظيفة، اختيار الوظيفة، تفاصيل الوظيفة، إرسال إلى الأصدقاء، خيارات الوظيفة، أفضلية الوظيفة، متابعة عملية المقابلة والتدريب.

#### **وبالنسبة لصاحب العمل :**

يستطيع من خلال هذا التطبيق متابعة الشاغر الوظيفي، ومعرفة مكان العمل، وترشيح الباحث عن عمل، وتحديد موعد للمقابلة، وعرض الوظيفة للباحث عن عمل بعد تخطي المقابلة بنجاح.

#### **أما بالنسبة للجهات التدريبية :**

فيمكنها الاطلاع على البرامج التدريبية للباحث عن عمل، وعمل جدول التدريب للباحثين عن عمل.



[www.tra.gov.ae](http://www.tra.gov.ae)



# الهيئة العامّة

لتنظيم قطاع الاتصالات

## تطبيق هيئة تنظيم الاتصالات ARTEAU

أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات تطبيقها للهاتف المتحرك الذي يعمل على كافة أنظمة التشغيل المعتمدة بما فيها نظام (IOS) و«أندرويد غوغل بلاي»، و«بلاك بيري وورلد» (Blackberry World)، وصمم ليكون منصة ذكية لتقديم خدمات الهيئة إلى مختلف فئات الجمهور على مدار الساعة ومن أي مكان، كما يهدف التطبيق إلى تزويد المستخدمين بخدمات الدعم والمساعدة لتصبح بمتناول أيديهم ومن خلال قناة ذكية واحدة تسهل لهم تنفيذ كافة المعاملات عن طريق الأجهزة الذكية.

ويوفر التطبيق حلولاً متعددة في مختلف المجالات بما يضم سبعة مجالات مختلفة منها خدمات الأجهزة المعتمدة (سواء كان مقلداً أم لا)، وخدمة الإبلاغ عن الرسائل التسويقية، وكذلك خدمة الإبلاغ عن ضعف تغطية شبكات الهاتف المحمول في الدولة وغيرها.

وقد تمّ تطوير تطبيق الهاتف المتحرك لتزويد المستخدم بحلول متعددة في مختلف المجالات التي تهتمه. وتضم مجموعة الخدمات التي تشمل سبعة مجالات مختلفة منها خدمات التحقق من الجهاز سواء أكان مقلداً أم لا، وخدمة الإبلاغ عن الرسائل النصية القصيرة، وكذلك خدمة الإبلاغ عن ضعف تغطية شبكات المحمول في الدولة.

ويتيح التطبيق خدمة التحقق من الجهاز وذلك من خلال عملية المسح الضوئي أو عبر إدخال رقم الهوية الدولية الخاص بالجهاز يدوياً، ثم يتم إصدار رسالة وإرسالها إلى مزود الخدمة. أما خدمة «الأجهزة المعتمدة» فهي عبارة عن محرك بحث يضم كافة الأجهزة المعتمدة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات مباشرة من قسم اعتماد النوعية بالهيئة.

أما خدمة تغطية الشبكات فهي مخصصة لإشعار مزودي الخدمة المعتمدين بأماكن التغطية الضعيفة. وتعمل هذه الخدمة باستخدام نظام تحديد المواقع للكشف عن موقع المستخدم، ومن ثم يتم إرسال رسالة مفصلة بإحداثيات الموقع وتخزينها ضمن قاعدة بيانات «هيئة تنظيم الاتصالات». وتوفر خدمة «الإبلاغ عن رسائل التسويق النصية» إمكانية إعلام المشغل برغبة صاحب الجهاز بعدم استقبال أي رسائل من المرسل نفسه. وتمكّن خدمة «ساعد سالم»، من الإبلاغ عن محتوى المواقع الإلكترونية، ومن ثم تقوم الهيئة بالتحقق من المحتوى واتخاذ ما يلزم.

أما خدمة «جدد تصريحك» فهي مخصصة لمستخدمي الطيف الترددي من مالكي القوارب والطائرات الخاصة، وتتيح لهم تجديد تصاريح الطيف الترددي الخاصة بالخدمات البحرية والجوية. وتوفر خدمة «البحث عن أسماء النطاق» التحقق من الأسماء المسجلة ضمن قواعد بيانات النطاق الوطنية وتحديدًا (.ae) و (.امارات) وتسهيل عملية تسجيل اسم النطاق الجديد من خلال المسجلين المعتمدين.

## تطبيق شاركنا

ويعد «شاركنا» قناة اجتماعية شبيهة ببرنامج التواصل الاجتماعي «تويتر» حيث يتيح للمستخدمين متابعة مواضيع محددة ويلقي الضوء على آخر المستجدات في ما يخص المواضيع التي تهمهم، وتستخدم النسخة الجديدة أسلوب «التعليم بالألعاب» الذي من شأنه إشراك المستخدمين بفعالية في الأنشطة التفاعلية مع الحكومة وفي ما بينهم.

ويأتي ذلك في إطار السعي لتحقيق أهداف الحكومة الذكية وفي مقدمتها هدف إسعاد المتعاملين عبر تحقيق أعلى مستويات الرضا عند

تقديم الخدمات الحكومية.

## الجوائز

حصل تطبيق هيئة تنظيم الاتصالات «شاركنا» جائزة تقديرية خلال فعاليات «الملتقى الأول لأفضل التجارب والتطبيقات الذكية في التوعية المجتمعية»، والذي نظّمته القيادة العامة لشرطة دبي.

## تطبيق موسوعة الإمارات

موسوعة الإمارات UAEpedia هي موسوعة تفاعلية مبنية على مبدأ التعاون في مواكبة مسيرة الإمارات بالمعلومات الموثقة عن دولة الإمارات العربية المتحدة؛ الماضي والحاضر، التاريخ والجغرافيا، العادات والتقاليد، الأعلام والأماكن وغيرها من الجوانب المعلوماتية التي يحتاجها الباحثون لأغراض شتى.

يمتاز تطبيق موسوعة الإمارات الذكي بسهولة تحميله ويسر تشغيله ويوفر قراءة سهلة وتصفحاً مريحاً على مجموعة واسعة من الشاشات والأجهزة الذكية وتجربة استخدام سهلة؛ إذ يمكن الوصول إلى أي من محتويات الموسوعة عبر الشاشة الرئيسية، كما يمكن من خلال قسم المقالات «البيديا» الوصول إلى أي مقال يود المستخدم الاطلاع عليه، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد.

وبفضل ميزة «البحث الذكي»، يمكن للمستخدم اختيار الباب الذي يود البحث فيه بحيث يحصل على المقالات والصور ومقاطع الفيديو الخاصة بالباب ذاته، إضافةً إلى إمكانية الوصول إلى المحتويات الأخرى المرتبطة بالموضوع. كما توفر «قائمة القراءة» للمستخدم إمكانية حفظ ما يفضله

من محتويات الموسوعة؛ ما يجعل الوصول إليها لاحقاً سريعاً وفي غاية السهولة.

يتيح التطبيق للمستخدم إمكانية إضافة تعليق على أي من محتويات الموسوعة، كما يمكنه، بفضل ارتباط التطبيق بوسائل التواصل الاجتماعي، مشاركة تلك المحتويات. في حين يمتاز التطبيق بـ «الكاميرا»، الداعمة لتقنية الواقع المعزز التي تعمل على إظهار مواقع وصور وأيقونات مرتبطة بمقالات تتضمنها الموسوعة، وإرشاد المستخدم إلى تلك المواقع.

ومن خلال «الخريطة الذكية» يمكن للمستخدم الحصول على معلومات عن أي موقع يستهدفه في الإمارات. وقد تم تعزيز قسم كبير من المواقع بصور لها، إذ تظهر تلك الصور مع التعليقات الخاصة بها.

