



الحكومة الذكية
mgovernment

نجحت فرق العمل الحكومية في إنجاز مرحلة التحول نحو الخدمات الذكية في أهم 337 خدمة حكومية رئيسة يستخدمها المتعاملون بشكل يومي بنسبة بلغت 96.3 في المئة، وتقدم أهم 41 جهة حكومية اتحادية خدمات للمتعاملين استطاعت بنجاح إنجاز التحول خلال 730 يوماً.

وفي قياس التحول الذكي للخدمات الحكومية ذات الأولوية، تم تقييم 337 خدمة ذات أولوية، ومن حيث نوع الخدمة توزعت الخدمات الذكية الـ337 على 267 خدمة إجرائية و34 معلوماتية و11 تجارية و21 اجتماعية و4 ضبئية، أما من ناحية المستفيدين من الخدمة، فتوزعت الخدمات الذكية على 171 خدمة مقدمة للأفراد، و104 خدمات مقدمة للأفراد وقطاع الأعمال، و62 خدمة مقدمة لقطاع الأعمال. وبلغ عدد الجهات التي طورت مواقع إلكترونية خاصة بالهاتف المحمول 28 جهة اتحادية، فيما طورت 13 جهة اتحادية تطبيق هاتف محمول.

محمد بن راشد:

مقياس النجاح تسهيل حياة الناس





اطلع على نتائج تقرير التحول الحكومي للخدمات الذكية بنسبة 96.3% في 41 جهة اتحادية

محمد بن راشد: هدفنا تقليل مراجعي المراكز الحكومية 80% بحلول 2018



■ محمد بن راشد خلال اطلاعه على التقرير بحضور محمد القرقاوي ومحمد القمزي وعهود الرومي وخليفة سليمان وسلطان السبوسي | تصوير: محمد هشام

■ أهم 41 جهة حكومية اتحادية تقدم خدمات للمتعاملين استطاعت إنجاز التحول خلال 730 يوماً

■ فرق العمل نجحت في التحول الذكي والمرحلة المقبلة هي ربط الخدمات ببعضها ورفع جودة التطبيقات

■ نريد للخدمات أن تكون أسهل وأسرع وأبسط وللمتعاملين أن يكونوا أسعد من الأعوام السابقة

■ التقرير أوضح كذلك تدني نسب الاستخدام لبعض الخدمات الحكومية الذكية بسبب قلة وعي المتعاملين

■ لم تعد الخدمات اليوم تعتمد على مبانٍ وآلاف الموظفين بل على أنظمة متقدمة وعقول مبتكرة

■ تطبيق نظام تصنيف النجوم على الخدمات الذكية خلال المرحلة المقبلة ليعرف المتعامل جودة الخدمة

■ مهلة العاميين لم تكن سيفاً على رقاب فرق العمل بل ممارسة إدارية وقيادية طبيعية لوضع جدول زمني

■ وضع حد زمني لكل هدف ننشده وهدفنا أن نقود التطور ونكون في مقدمته وهذا التحدي ليس سهلاً

■ أهم إنجاز خلال العاميين السابقين تغيير العقلية وثقافة الخدمات والتعريف القديم لمفهوم الخدمات الحكومية

دبي - وام

اطلع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، على نتائج تقرير التحول الحكومي للخدمات الذكية، إذ أوضح سموه أنه بعد انتهاء مهلة عاميين للجهات الحكومية لإنجاز التقارير التي تم رفعها، فإن نسبة نجاح فرق العمل الحكومية في إنجاز مرحلة التحول نحو الخدمات الذكية في أهم 41 جهة حكومية رئيسة استخدمها المتعاملون بشكل يومي بلغت 96.3 في المئة.

كما أوضح التقرير الذي أمر سموه بنشره في وسائل الإعلام أن أهم 41 جهة حكومية اتحادية تقدم خدمات للمتعاملين استطاعت بإنجاز التحول خلال 730 يوماً.

وقال سموه: «فرق العمل نجحت في التحول الذكي، والمرحلة المقبلة هي ربط الخدمات ببعضها، ورفع جودة التطبيقات وتحقيق نسب رضا عالية للخدمات الذكية، نريد للخدمات أن تكون أسهل وأسرع وأبسط، وللمتعاملين أن يكونوا أسعد من الأعوام السابقة».

وأضاف سموه - خلال الاجتماع الذي حضره إلى جانبه معالي محمد بن عبد الله القرقاوي، وزير شؤون مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا للحكومة الذكية، ومحمد القمزي، رئيس مجلس إدارة هيئة تنظيم الاتصالات - إن التقرير أوضح كذلك تدني نسب الاستخدام لبعض الخدمات الحكومية الذكية بسبب قلة وعي المتعاملين بها أو صعوبة الاستخدام



■ نائب رئيس الدولة يتوسط محمد القرقاوي والقمزي وعهود الرومي ومحمد المنصوري

قياس

يُندرج قياس التحول الذكي في سياق تنفيذ استراتيجية خريطة طريق الحكومة الذكية التي تتضمن أربعة مسارات، تبدأ بإنشاء بيئة تزدهر فيها الحكومة الذكية، ثم تقييم القدرات والكفاءات المتاحة لدى الجهات الحكومية، وإنشاء موارد مشتركة بين الجهات الحكومية على مستوى الدولة، وأخيراً تحقيق سعادة المتعامل.

ربط الخدمات، ورفع جودة التطبيقات، وتحقيق نسب رضا عالية، جاء ذلك في تدوينة لسموه على حسابه الخاص في مواقع التواصل الاجتماعي «تويتر». حضر الاجتماع أيضاً إلى جانب سموه خليفة سعيد سليمان، المدير العام لدائرة التشريعات والضيافة في دبي، وعهود الرومي، المدير العام لمكتب رئاسة مجلس الوزراء، ومحمد المنصوري، المدير العام للحكومة الذكية وهيئة تنظيم الاتصالات. وفي قياس التحول الذكي للخدمات الحكومية ذات الأولوية، تم تقييم 337 خدمة ذات أولوية، ومن حيث نوع الخدمة توزعت الخدمات الذكية 337 على 267 خدمة إجرائية و 34 معلومية و 11 تجارية و 21 اجتماعية و 4 ضمنية، أما من حيث المستفيدين من الخدمة، فتوزعت الخدمات الذكية على 171 خدمة مقدمة للأفراد، و 104 خدمات مقدمة للأفراد وقطاع الأعمال، و 62 خدمة

العاميين السابقين هو تغيير العقلية، وتغيير ثقافة الخدمات الحكومية، وتغيير التعريف القديم لمفهوم الخدمات الحكومية، فلم تعد الخدمات اليوم تعتمد على مبانٍ وآلاف الموظفين، بل على أنظمة متقدمة وعقول مبتكرة، والمستقبل القريب يشهد تغييرات أسرع وأكبر بإذن الله».

وقال سموه: «اطلعت على التقرير النهائي حول التحول الذكي في الخدمات الحكومية الذي وضعنا له مدة عاميين لإنجازه»، مضيفاً: «مقياس نجاحنا هو توفير أوقات الناس وتسهيل حياتهم، وأقول للمستفيدين عن مراكز الخدمة نجاحكم في تقليل مراجعة الناس لكم، مهلة العاميين لم تكن سيفاً على رقاب فرق العمل، بل ممارسة إدارية وقيادية طبيعية لوضع جدول زمني لكل طموح، ووضع حد زمني لكل هدف، فرق العمل نجحت في التحول الذكي العاميين السابقين، والمرحلة المقبلة

أحياناً، وتم وضع هدف للجمع برفع نسبة الاستخدام إلى 80 في المئة عام 2018، كما أوضح التقرير أيضاً تفاوتاً في جودة الخدمات وسهولة استخدامها، وسيتم تطبيق نظام تصنيف النجوم على كل الخدمات الحكومية الذكية خلال المرحلة المقبلة، ليعرف المتعامل جودة الخدمة وكم نجمة تحمل قبل البدء باستخدامها.

وقال صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم: «مهلة العاميين لم تكن سيفاً على رقاب فرق العمل، بل ممارسة إدارية وقيادية طبيعية لوضع جدول زمني لكل طموح ونشده وهدفنا في الحكومة دائماً لم يكن أن نواكب تطور الحياة بجوانبها العلمية والتقنية في الإمارات، بل أن نقود هذا التطور، ونكون في مقدمته، وهذا التحدي ليس سهلاً».

وأضاف سموه: «أهم إنجاز خلال

مقدمة لقطاع الأعمال.

وبلغ عدد الجهات التي طورت مواقع إلكترونية خاصة بالهاتف المتحرك 28 جهة اتحادية، فيما طورت 13 جهة اتحادية تطبيق هاتف متحرك.

العمل المنسق

ومنذ مايو 2013، بدأت الجهات الحكومية في العمل بشكل منسق لوضع وتنفيذ الخطط اللازمة لتنفيذ توجيهات قيادة حكومة دولة الإمارات، وخلال الأشهر الأولى من الإعلان بدأ إطلاق عشرات التطبيقات الذكية التي تلبي الاحتياجات الأكثر أهمية لمتعاملي الجهات الحكومية، وهو الأمر الذي أوجب البدء بعملية القياس والتقييم، للتأكد من التزام تلك التطبيقات والخدمات الذكية بمعايير التحول.

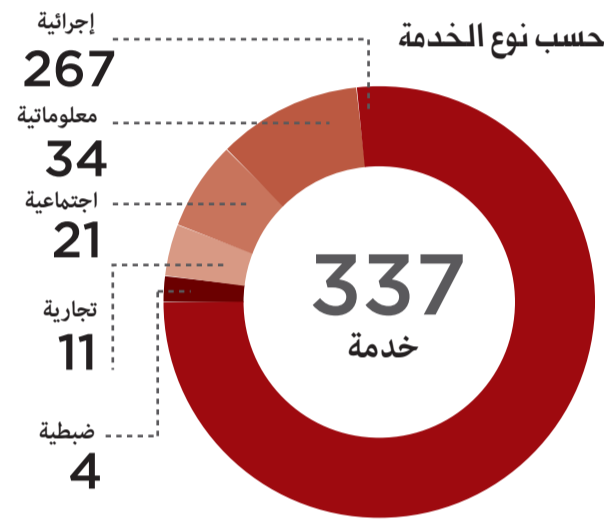
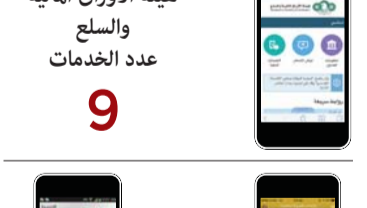
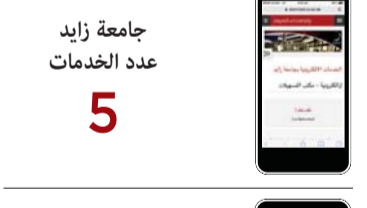
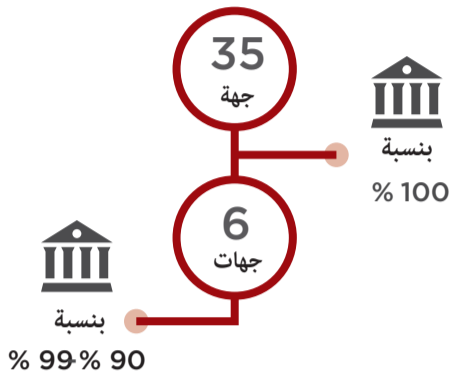
وأخضع الفريق الحكومي المكلف القياس والتقييم للخدمات التي تم تصنيفها على أنها ذات أولوية للقياس، وفق مؤشر التحول الذكي بمحاورة الفرعية الثلاثة، وهي توافر الخدمات وتطورها على البوابة الإلكترونية، وتوافر الخدمة وتطورها عن طريق الهاتف المتحرك، وتعدد قنوات الوصول إلى الخدمة.

قياس الالتزام

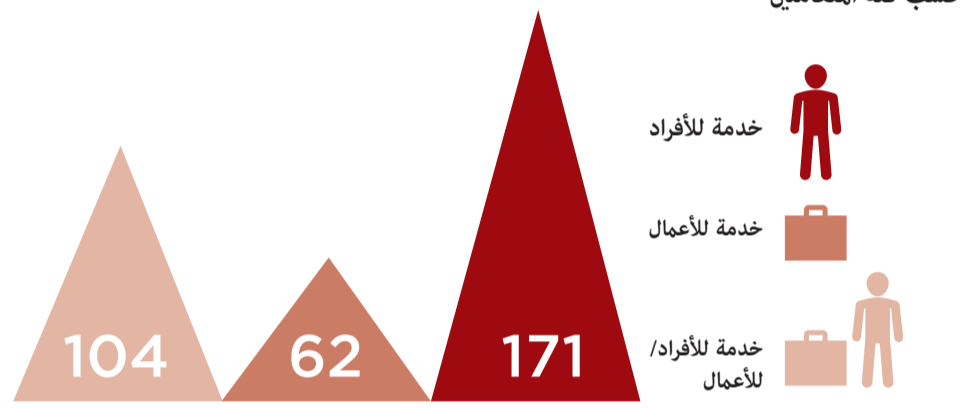
وقد جرت عملية قياس مدى التزام الجهات الاتحادية بممكّنات الحكومة الذكية، وفقاً لثلاثي مراحل مختلفة بدأت بتطوير مؤشرات ممكّنات الحكومة الذكية، ثم تحديد الجهات والخدمات المستهدفة والتعريف بالمؤشرات ومعاييرها، ثم تحديد الجهات المستهدفات، وبعد ذلك تصميم منصة إلكترونية ذكية للقياس، ثم تقديم الدعم الاستشاري للجهات.

نتائج مؤشر التحول الذكي للخدمات الحكومية

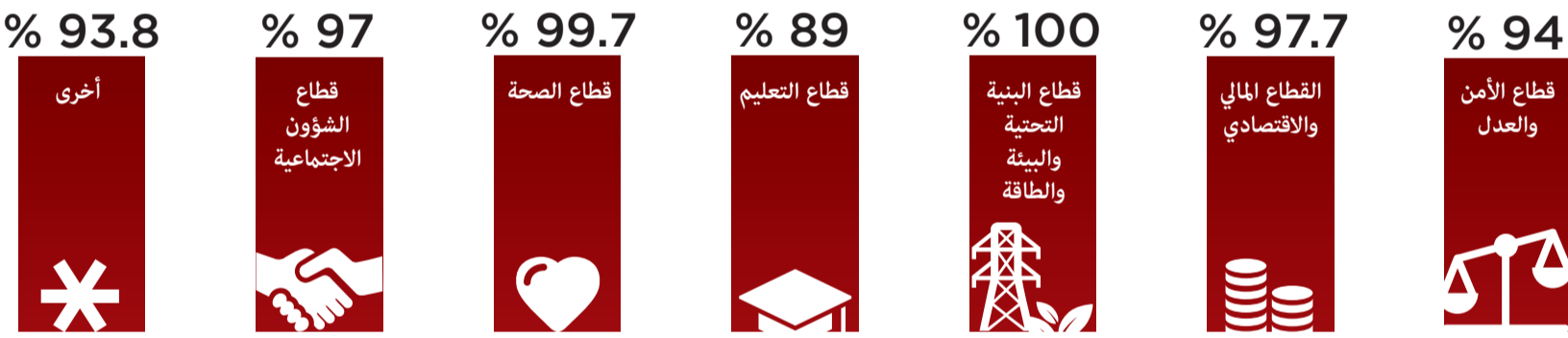
يسلط الرسم البياني الضوء على نتائج قياس مؤشر التحول الذكي للخدمات الحكومية، ومنهجية القياس المتبعة.



تصنيف الخدمات الاتحادية ذات الأولوية



نسبة التحول الذكي حسب القطاع



منهجية العمل لقياس مؤشر التحول الذكي



مؤشر نسبة التحول الذكي " يقاس المؤشر نسبة التحول الذكي للخدمات الحكومية من بداية تقديمها حتى اكتمال جاهزيتها، ويتألف من ثلاثة محاور فرعية





الحكومة الذكية
mgovernment

تأسيس

الشبكة الإلكترونية مصدر مشترك للبيانات

بدأ العمل على تأسيس الشبكة الإلكترونية الاتحادية مطلع عام 2014، وتم تقسيم المشروع إلى مرحلتين أساسيتين، تشمل الأولى إنشاء مركز إدارة الشبكة الإلكترونية الاتحادية خلال الأشهر العشرة الأولى من العام ذاته، وتشمل الثانية إطلاق الربط الشبكي بين المركز والمؤسسات الاتحادية. وتمثل الشبكة منصة أساسية لدعم محاور وركائز الحكومة الذكية التي تركز على

تأسيس مصدر مشترك للبيانات، يضم الجهات الحكومية كافة، وزيادة مستويات التنسيق والتكامل في تقديم الخدمات، عبر تعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية والذكية، وعبر ربط قواعد بيانات الجهات الاتحادية. وتعمل الشبكة الإلكترونية الاتحادية على دعم مشاريع مستقبلية تخدم المتعاملين، وتمكنهم من الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية بالاعتماد على اسم مستخدم

واحد وكلمة مرور واحدة، بدلاً من إنشاء حساب خاص بكل جهة حكومية، ما يتيح لهم الوصول إلى الخدمات الحكومية كافة من خلال هذا الحساب. ويسهم المشروع في الربط الشبكي بين جميع الجهات الاتحادية لدعم جهود اتصال نظم المعلومات وتبادل البيانات، فضلاً عن توفير خدمات سحابية متطورة من موارد الحوسبة، والتخزين لدعم مشاريع الجهات الاتحادية.

يهدف برنامج تدريب الحكومة الذكية إلى تعزيز ثقافة الحكومة الذكية وبناء الكفاءات والقدرات في هذا المجال الحيوي، وهو لا يقتصر على موظفي الحكومة، بل يستفيد منه طلبة تكنولوجيا المعلومات في الجامعات والباحثون عن عمل، من خلال إشرافهم عن بعد بالدورات التدريبية التي تقدمها في مجالات اختصاصهم وعملهم المستقبلي. وبلغ إجمالي عدد الدورات التي نظمتها المركز منذ إنطلاقته حتى نهاية عام 2014

برنامج 80 دورة استفاد منها 1400 متدرب

نحو 80 دورة، تنوعت مجالاتها ومحاورها لتغطي العديد من الجوانب المهمة، ومنها ما يتعلق بإدارة الخدمات النقالة في الدولة والبنية التحتية الخاصة بالحكومة الذكية وأمن البيانات وتطوير التطبيقات. وبلغ عدد موظفي الجهات الحكومية الذي استفادوا من هذه الدورات أكثر من 1150 موظفاً، في حين بلغ عدد الطلاب والباحثين من عمل الذين تم تدريبهم 250 متدرباً، ليلبغ الإجمالي 1400 متدرب.

كما أرادها محمد بن راشد.. حكومة لا تنام.. مضيافة ومبتكرة

مبادرات الحكومة الذكية.. تخطيط وتنفيذ فحصاد للنجاح



■ النفاذ إلى الخدمات الحكومية على مدار الساعة | البيان

ديي. وام

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، في الثاني والعشرين من مايو 2013 مبادرة الحكومة الذكية لتوفير الخدمات للمجهور حيثما كانوا على مدار الساعة.

وحدد سموه ملامح حكومة المستقبل الذكية في النقاط التالية: حكومة لا تنام، تعمل 24 ساعة في اليوم، 365 يوماً في السنة، مضيافة كالفنادق، سريعة في معاملاتها، قوية في إجراءاتها، تستجيب بسرعة للمتغيرات، تبتكر حلولاً للتحديات، تسهل حياة الناس وتحقق لهم السعادة.. إنها الحكومة التي تسهم في ترسيخ ريادة دولة الإمارات العربية المتحدة على صعيد التطور الإلكتروني ومواكبة أفضل الممارسات الدولية.

محطات التحول

ومرت مسيرة التحول الذكي خلال العامين الماضيين بـ 10 محطات أهمها:

خريطة طريق الحكومة الذكية، عمل فريق حكومة الإمارات الذكية على صياغة خريطة طريق واضحة المعالم مدتها عامان تتضمن مسار الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية.

وانطلقت خريطة الطريق من حقيقة أن حكومة الإمارات ستتيح في تقديم نموذج متميز لحكومة ذكية هي الأفضل عالمياً. وجرى تصميم خريطة الطريق بحيث تسير بشكل متواز مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية لتتقدم في تقديم نموذج تركيزها على المجالات الرئيسة الثلاثة، وهي: التحسينات على مستوى البيئة العامة، وتعزيز الجاهزية، والارتقاء برضا المتعاملين.

وتعد خريطة الطريق أداة استرشادية لعمليات التنفيذ الرئيسة خلال المرحلة الأولى التي تمتد حتى عام 2015، وتتضمن لمحة عن البيئة العامة للحكومة الذكية في

دولة الإمارات التي تضم 3 مجموعات تمثل الأطراف المعنية، وهي: قطاع المعلومات والاتصالات ومزودو الخدمات والمتعاملون. وتستهدف الخدمات الحكومية فئات معينة من الجمهور، ويشكل المواطنون والمقيمون الفئة الكبرى بين تلك الفئات، وقد تكون الجهات الحكومية الأخرى وموظفوها من المتعاملين أيضاً إذا كانت خدمات الحكومة الذكية مصممة لتستخدم من قبل موظفي الحكومة.

تشجيع وتحفيز

جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول:

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، جائزة «أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول»، وتهدف إلى تشجيع الجهات الحكومية على تقديم خدماتها، وفق حلول إبداعية مبتكرة قادرة على الوصول بخدماتها إلى كل شرائح المجتمع حيثما كانوا على مدار الساعة.

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

الدليل الإرشادي للحكومة الذكية: وضع فريق عمل الحكومة الذكية في مقدمة أولوياته تطوير دليل يسترشد به في عمليات التطوير والتحول الذكي على

مستوى الجهات الحكومية. ويوفر الدليل مجموعة من الإرشادات للجهات الحكومية، من أجل تهيئتها للتحول، ومساعدتها على تخطي بعض التحديات التي ستواجهها أثناء محاولتها الاستفادة من مميزات الحكومة الذكية.

ويتضمن مجموعة من الإرشادات التي تهدف إلى جعل الجهات الحكومية «جاهزة للتحول الذكي» من حيث متطلبات تطوير الذكية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات.

قياس التزام الجهات بمكّنات الحكومة الذكية:

مع إطلاق مشروع المكّنات الحكومية ضمن الدورة الاستراتيجية 2014 2016 تم التنسيق مع مختلف الجهات الحكومية لتطوير مؤشرات الأداء وفق محور الحكومة الذكية ضمن المكّنات الحكومية للدورة الاستراتيجية ذاتها.

وتم تطوير معايير التقييم والقياس لكل المؤشرات، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية والمؤشرات المعتمدة في مقياس الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، بما يتماشى مع الدليل الإرشادي وخريطة الطريق الخاصة بالتحول نحو الحكومة الذكية.

وشملت مؤشرات مكّنات الحكومة الذكية المعتمدة نسبة التحول الإلكتروني - الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية ونسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية - الذكية ومستوى رضا

المتعاملين عن الخدمات الإلكترونية - الذكية ومستوى التوعية العامة عن الخدمات الإلكترونية - الذكية وجودة المواقع الإلكترونية ونسبة التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الإلكترونية - الذكية، وتم تحديد الحدود الدنيا والقصى للنسب المتوقعة المطلوب تحقيقها في كل مؤشر.

واشتمل نطاق القياس لعام 2014 الخدمات الحكومية التي تم تصنيفها كخدمات ذات أولوية والمقدمة للأفراد وقطاع الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني/الذكي، وتم الاتفاق على أن يشمل القياس في تلك المرحلة مؤشر نسبة التحول الإلكتروني/الذكي للخدمات في الحكومة الاتحادية. كما عمل فريق الحكومة الذكية على تطوير مبادرة منصة قياس مؤشر نضوج الخدمات الإلكترونية والنقالة لقياس مستوى تقدم الجهات الاتحادية في تطبيق مكّنات الحكومة الذكية من خلال إتاحة فترات تقييم واحد أو أكثر من مكّنات الحكومة الذكية، إما للجهات كافة، أو لبعض منها تبعاً للحاجة، ومن ثم تقييم الجهات وإصدار التقارير. ويوفر النظام إمكانية بناء وتحديث نماذج معايير القياس وتحديث الأوزان لكل معيار ومعدلات الاحتساب، ويتيح للجهات الاتحادية إمكانية تقييم خدماتها ذاتياً للوقوف على الوضع الراهن ونقاط التحسين، وفي مرحلته الثانية يوفر النظام وحدة إصدار تقارير ديناميكية ولوحة متابعة ذكية.

متجر تطبيقات الحكومة الذكية:

أطلقت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة أول متجر حكومي للتطبيقات الحكومية الذكية على مستوى العالم عبر مختلف المنصات المتاحة للهواتف المحمولة، ويضم مئات التطبيقات الذكية التي تم تطويرها من قبل الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة، وتوفر عدداً كبيراً من الخدمات للمتعاملين من مكان واحد. ويسهم المتجر في تحويل الخدمات الذكية إلى جزء من الحياة اليومية لمتعامل الحكومة، ويوفر سهولة الوصول للخدمات في بيئة تفاعلية حية وبمناز المتجر بالموثوقية والأمان والحفاظ على البيانات الخاصة بالتعاملات الحكومية للأفراد والشركات، ويتميز بتعزيز الاعتمادية للتطبيقات، وضمان استيعاب التطويرات والتوسعات المستقبلية في الخدمات.

ويضم المتجر العديد من الأقسام، لضمان سهولة الوصول إلى التطبيقات الحكومية، من بينها أقسام الخدمات الاقتصادية ووزارة العمل والدوائر الاقتصادية وتطبيقات حماية المستهلك وغيرها.

كما يضم أقساماً خاصة بالخدمات التعليمية والصحية، وأقساماً خاصة بخدمات العدل والسلامة والدفاع المدني وخدمات الطوارئ وغيرها، وأقساماً خاصة بزارو دولة الإمارات لتوفير الخدمات الإلكترونية - الذكية، وتم تحديد الحدود الدنيا والقصى للنسب المتوقعة المطلوب تحقيقها في كل مؤشر.

ويحتوي المتجر على الخدمات الخاصة بالبيئة والبنية التحتية والنقل والمواصلات وغيرها، إضافة إلى أقسام الخدمات الاجتماعية والدينية وغيرها، بما يجعل المتجر 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 ابتكار الحكومة الذكية.

وبهدف تسهيل عملية الوصول إلى الخدمات الحكومية من خلال القنوات الذكية، تعمل حكومة الإمارات الذكية على تطوير تطبيق موحد للأجهزة الذكية على مختلف المنصات، بحيث يشمل جميع الخدمات الحكومية للأفراد، لضمان توفير الخدمات الحكومية في مكان واحد، وعبر شاشة واحدة يستطيع الشخص الدخول إليها، وإنجاز معاملاته في أي زمان ومكان. ويمتاز التطبيق الموحد بتوفير الخدمات الملائمة للمستخدم، تبعاً لخصائصه التي يتعرف إليها التطبيق بناءً على التجارب السابقة والبيانات المخزنة، ما يمكنه من ثم توفير المعلومات والإخطارات

حسب احتياجات المستخدم.

مركز الابتكار الرقمي لحكومة الإمارات الذكية (CODI)

أنشأت حكومة الإمارات الذكية مركز الابتكار الرقمي، ليكون منصة متكاملة تقدم مجموعة من الخدمات والحلول المتصلة بقيادة عمليات تدريب الموظفين الحكوميين على قيادة عملية التحول الذكي وتقديم الاستشارات المتعلقة بهذا الموضوع، من خلال فريق عمل مختص يتمتع بخبرة كبيرة. ويضم المركز قسماً خاصاً بفحص التطبيقات الذكية المقدمة من مختلف الجهات الحكومية، للتحقق من توافقها مع الشروط المعتمدة من حيث الجودة والموثوقية.

ومن الممكن إجراء عمليات اختبار التطبيقات الذكية في مختبر الحكومة الذكية، إما بواسطة المطورين أو بواسطة التطبيق يليب المتطلبات ويتوافق مع المعايير، وكذلك للتأكد من أن تطبيق الهاتف المحمول قادر على العمل في مختلف الظروف.

ويوفر المركز خدمة اختبار مستوى الأمان وفعالية الأداء، بما يساعد المطورين على الكشف عن الأخطاء في التطبيقات الذكية قبل اعتماد البرمجيات، وطرح التطبيقات في منافذ تطبيقات الهواتف النقالة. ويتيح إمكانية تنفيذ هذه الاختبارات يدوياً على التطبيق ذاته باستخدام أجهزة متعددة، وهو الأمر الذي يتطلب وقتاً لتنفيذه.

وخدمة لهذا الهدف، يوفر المركز العديد من الأدوات اللازمة لاختبار تطبيقات على منصات مختلفة يتم تطويرها من خلال البحث والتقييم والاختبار.

ويتم تحديث المركز باستمرار ليواكب الابتكارات ووسائل التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال، وقد اعتمد المركز أخيراً باقة من أفضل الحلول لاختبار تطبيقات، وستتم إضافة المزيد في المستقبل.

ويعمل المركز على توفير الخدمات الاستشارية للمؤسسات الحكومية في عملية تطوير التطبيقات الذكية على الهواتف النقالة للوصول إلى أفضل الممارسات والمعايير الدولية في المنفعة.

ويتم توفير الاستشارات من قبل مطورين وخبراء للتفاعل مع الجهات الحكومية من خلال قنوات مختلفة كالاتجاهات والمؤتمرات المرئية والشبكات الاجتماعية. وتعد هذه الخدمة ذات أثر إيجابي على الجهات الحكومية، لكونها إحدى أفضل الوسائل في تعزيز مستوى المعرفة لدى هذه الجهات، إضافة إلى رفع مستوى الوعي لديها، حتى يمكنها من اختيار الوسائل التكنولوجية المناسبة وفقاً لاحتياجاتها.

بيانات ذكية ومفتوحة وخطة لتحقيق الأهداف

1. استراتيجية الحكومة الذكية: تقييم الوضع الراهن ووضع تقرير التقييم للحكومة دولة الإمارات وتطوير استراتيجية الحكومة الذكية.
2. خريطة طريق الحكومة الذكية: تحديد آلية العمل للحكومة الذكية مع مبادرات رئيسة لوضع نموذج عملية وخطة العمل الداعمة.
3. نهج قياس التحول: توثيق عملية تقييم نجاح التحول الذكي، وتدعم هذه المسارات المهام الرئيسة للحكومة الإمارات الذكية التي تتضمن: - تقديم التدريب والتوعية لمختلف الفئات الوظيفية في الحكومة.
- تقديم التوجيه والدعم الفني للجهات الحكومية في مجال التطبيقات الذكية والمحمولة.
- تطوير خدمات وبنية تحتية مشتركة للحكومة الذكية.
- المشاركة في مبادرات ذكية تقودها هيئات حكومية أخرى وإبداء وجهات النظر في هذا الإطار.
- وتتم تطوير الخطة الوطنية باعتماد نهج من خمس خطوات، تبدأ بتقييم الوضع الراهن والاعتماد عليه لوضع نموذج حوكمة الحكومة الذكية وتطوير الاستراتيجية ورسم خريطة طريق لهذه الحكومة، ومن ثم تحديد مقاييس التحول الذكي، وتصميم مكتب إدارة المشروع ونموذج الحوكمة.

من الفحص الدقيق للاستراتيجيات والخطط الحكومية الحالية، للاستفادة مما أنجزته الحكومة واستكشاف المجالات والمبادرات الجديدة وفتح المجال أمام المزيد من الابتكار نحو ترسيخ نموذج حكومة ذكية متميز عبر عملية استشراف مدروسة وعلمية لمستقبل الحكومات.

وتم تطوير الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية ولبنية متطلبات السنوات المقبلة ضمن مسيرة التحول الذكي، وتأخذ الخطة في الاعتبار مختلف جوانب العمل الحكومي وغير الحكومي وحاجات مختلف الأطراف في سياق هذا المشروع الوطني الكبير.

وتتضمن الخطة العديد من مبادرات التعاون والعمل، بناء على ما تم من إنجازات مثل الدليل الإرشادي الخاص بالحكومة الذكية وخريطة طريق الحكومة الذكية والدراسات والاستطلاعات، وتم الأخذ بعين الاعتبار آراء جميع المعنيين بهذا الشأن وخبراء فريق عمل الحكومة الذكية الذين أجروا دراستهم بناء على هيكلية وأطر الحكومات الذكية في دول عدة، اعتماداً على معايير التميز الدولية وأفضل الممارسات المتبعة.

وترتكز الخطة على ثلاثة مسارات، تشمل الاستراتيجية وخريطة الطريق وقياس التحول:

وهي الكفاءة والفاعلية والمشاركة، وتنعكس العناصر الرئيسة المحور الكفاءة على تطوير الخدمات الحكومية، من خلال المشاركة بالمعلومات وإعادة استخدامها، في حين أن محور الفعالية يرتبط بشكل وثيق بتسخير تقنيات التحليل العلمي والعمق في معنى ومغزى البيانات من أجل قرارات أدق تتسق مع مجريات الواقع الحالي والتوقعات المستقبلية، أما محور المشاركة فيشجع تحفيز الفكر والتحليل والابتكار، من خلال مفهوم البيانات المفتوحة للعامة للدفع بعجلة الإلهام العلمي والتطوير إلى أبعد مدى.

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

وفي خطوات مستقبلية، ستتطلع حكومة الإمارات الذكية بتنفيذ المتطلبات الفنية لاستكمال الجاهزية الشبكية للبيانات الذكية، وكذلك وضع المبادرات في خريطة الطريق في مرحلة التنفيذ.

وفي ما يخص الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية «ما بعد 2015»، فقد انطلقت الخطة

تنهت حكومة الإمارات منذ وقت مبكر لأهمية البيانات التي أصبحت تؤدي دوراً أساسياً مع استمرار النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات، فبادرت بإطلاق دراسة «استراتيجية البيانات الضخمة» سلطت فيها الضوء على هذا الموضوع الحيوي وآليات التعامل معه، وفق منهجيات علمية وعملية تخدم أهداف الحكومة الذكية، وتمكنها من تحقيقها بدرجة عالية من الكفاءة.

ويندرج هذا المشروع ضمن الهدف الاستراتيجي المتمثل في تعزيز مقومات الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية على المستوى الوطني، ويشمل تطوير دراسة للبيانات الضخمة بما يشمل وضع خطة استراتيجية ورسم خريطة طريق وتصميم نموذج حوكمة ومنظومة للبيانات الحكومية المفتوحة، ويعد المشروع إحدى الأذرع الممكنة للعديد من المشاريع الطموحة للخطة الوطنية للتحول الذكي الشامل.

وترتكز استراتيجية البيانات الذكية على ثلاثة محاور استراتيجية، هي خلاصة دراسة معيارية لأهم التجارب العالمية في العديد من الدول التي ارتكز عليها العديد من سياسات واستراتيجيات البيانات العالمية،

إعلان دعوة مناقصة

تدعو شركة نخيل كافة الشركات المتخصصة والحاصلة على رخصة تجارية سارية المفعول صادرة عن "دائرة التنمية الاقتصادية - حكومة دبي" للتقدم للمناقصات المذكورة أدناه.

رقم المناقصة	الوصف	رسوم المناقصة (درهم)	تاريخ بدء تسليم المناقصة	تاريخ تقديم المناقصة
DMS 143163	تقديم خدمات إدارة النفايات في ابن بطوطة مول	1,000	2015/05/24	2015/06/07
DMS 143205	تقديم خدمات غسل السيارات للمتسوقين في مولدن مايل 1 و 2 ضمن نخلة جميرا	1,000	2015/05/24	2015/06/07
DMS 143283	تقديم خدمات إدارة المرافق الكاملة للمطاعم في بالم فيوز شرق وغرب ضمن نخلة جميرا	1,000	2015/05/24	2015/06/07
DMS 143284	تقديم خدمات سحب المياه الجوفية لفضف منسوبها إلى مستوى 1 متر تحت منسوب الأرض الطبيعي في جميرا بارك	1,000	2015/05/24	2015/06/07

يمكن الحصول على وثائق المناقصة وذلك مقابل دفع رسوم المناقصة غير مستردة ونسبة سارية المفعول من الرخصة التجارية المذكورة أعلاه.

يجب إعادة وثائق المناقصة بشكل كامل إلى العنوان أدناه عند أو قبل الساعة 12 ظهرا من التواريخ المذكورة أعلاه. يرجى العلم بأنه لن يتم النظر لأي وثيقة تقدم بعد التواريخ المذكورة.

إدارة الوثائق بمكتب نخيل (NAMI)، بالقرب من ابن بطوطة مول، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
هاتف 04-3633772 / 04-3759213
البريد الإلكتروني dms@nakheel.com

لعرض قائمة المناقصات الأخرى، يرجى زيارة الرابط التالي:
nakheel.com/en/corporate/procurement/tenders



nakheel.com



الحكومة الذكية
mgovernment

مروان الصوالح:

حرص حكومتنا الرشيدة على المركز الأول وراء الخدمات الاستثنائية



قال مروان الصوالح وكيل وزارة التربية والتعليم إن حرص حكومتنا الرشيدة على أن تكون هي الأولى في الأداء وأفضل الممارسات عالمياً، هو المحفز الأول على الانطلاق للدولة الذكية وتوفير خدمات استثنائية ونوعية تحقق رضا جمهور المتعاملين وتفوق التوقعات، مؤكداً أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، أسس فكرياً عالمياً في الإدارة وفنون القيادة الحديثة. دبي - رحاب حلالة

عبد الله الطريقي:

الأوراق المالية كانت سباقة في إتاحة خدماتها على الأجهزة الذكية



قال عبد الله الطريقي الرئيس التنفيذي لهيئة الأوراق المالية والسلع، إن الهيئة كانت سباقة في إتاحة خدماتها على الأجهزة الذكية، عندما أطلقت خدمات نشر التشريعات والتقارير المالية ومؤشر سوق الإمارات لكافة المستثمرين والمتعاملين باللغتين العربية والإنجليزية على أجهزة الآي باد والآيفون والبلاك بيري عام 2011، ثم تابعت تحويل كافة خدماتها إلى خدمات إلكترونية، وأنجزت نحو 50 خدمة إلكترونية خلال مرحلة

سلطان المنصوري: نتائج تظهر حجم التقدم الذي تعيشه الإمارات



وثقة القيادة الرشيدة، وأنهم قادرون على مواكبة رؤيتها الحكيمه التي جعلت من دولة الإمارات نموذجاً يحتذى به بالتطور والتقدم على الصعيد كافة». واختتم قائلاً: «اليوم نؤكد من جديد أننا نقف جميعاً صفاً واحداً خلف قيادتنا الرشيدة في تطاعتها المرموقة إلى تقليل نسبة المراجعين لكل المراكز الحكومية بنسبة 80% لغاية عام 2018، وهو هدف سنعمل على تحقيقه التزاماً بتوجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وإيماناً منا بالمنهجية المتقدمة للعمل الحكومي في دولة الإمارات المرتكزة على الجودة والتميز».

توجيهات محمد بن راشد تهدف لاستنهاض المقدرات والهمم وسموه يقدم منهجيات مدروسة وعلمية

أبوظبي - البيان

قالت معالي الشبيخة لبنى بنت خالد القاسمي، وزيرة التنمية والتعاون الدولي، رئيسة جامعة زايد، تعقيباً على إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، لنتائج ومؤشرات تقارير نسبة نجاح فرق العمل الحكومية في إنجاز مرحلة التحول نحو الخدمات الذكية - بعد مرور عامين على تحديد سموه لتحقيق التحول في كافة المؤسسات الحكومية - إن تلك المؤشرات المبشرة والتي ناهزت نسبة تطبيقها

لبنى القاسمي: خطى مدروسة ومنهجية صائبة

فقط لاستنهاض المقدرات والهمم، وتوجيه مؤسساتنا الحكومية، وتحفيز قادتها على تحقيق التميز والريادة فقط، بل يقترن مع تلك التوجيهات والأهداف السامية تقديم سموه لبرامج ومنهجيات مدروسة وعلمية، تعتمد عليها المؤسسات الحكومية ارتباطاً بالمتغيرات الراهنة على أجندة تطوير الممارسات الحكومية في دول العالم، في مجالات تقديم الخدمات الحكومية لجمهور المستهدفين، كون رضا المتعاملين مع الجهات الحكومية يعد من أهم مؤشرات السعادة في أي دولة في العالم.

كما أكدت معالي الشبيخة لبنى القاسمي، أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، بعد رفع تقارير الإنجاز لسموه، لا يكفي فقط بتحقيق النتائج والمؤشرات المستهدفة، بل إن لسموه، رؤية وقراءة تحليلية، حيث تتم إعادة قراءة، وتحليل نقاط القوة والضعف في تلك المؤشرات، مع طرح سموه، للخطة العلاجية، وتصويب وإعادة تحديد الأولويات والأهداف، بالأخص مع تحديد المعالم 2018، كهدف للوصول بنسبة 80 بالمئة نحو إنجاز المراجعين معاملاتهم من الأماكن غير المراكز الحكومية كمنازل أو عن طريق الهواتف الذكية.

نجاح مساعي دولة الإمارات خلفه توجيهات خليفة السامية



زمنية لإدراك حكومة دولة الإمارات، أهمية تحقيق أفضل التحولات وتضمين أحدث التقنيات والممارسات في تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين، وبما يعزز رؤية دولة الإمارات واقعاً ونتائج ملموسة لتكون من أفضل حكومات العالم بحلول العام 2021. وأضافت معاليها، قائلة «اليوم يعلن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، أن خارطة الطريق التي حددها سموه قبل عامين، لكي تشهد دولة الإمارات طفرة ونقلة نوعية في تحولها للحكومة الذكية، قد أنتت حصادها بجلاء»، مؤكدة أن توجيهات سموه، رعاه الله، لا تهدف

مطر الطاير: مبادرة محمد بن راشد ستطلق سباقاً بين المؤسسات الحكومية

أندرويد، أبل آيفون، بلاك بيري، ويندوز»، مؤكداً أن الهيئة تسعى من خلال هذه التطبيقات إلى جعل دبي أفضل مدينة ذكية في أنظمة الطرق والمواصلات على مستوى العالم، وأوضح الطاير أن إجمالي عدد عمليات تحميل أو تنزيل التطبيقات بلغ قرابة مليوني عملية، فيما بلغ إجمالي عدد المعاملات التي جرى إنجازها عبر التطبيقات الذكية قرابة 260 ألف معاملة، وبلغ عدد التذاكر الإلكترونية للمواقف عن طريق الرسائل النصية خلال الفترة من أكتوبر 2014 حتى مارس 2015 أكثر من 13 مليون تذكرة إلكترونية.

والمواصلات ستعمل فوراً على وضع الخطط والبرامج اللازمة لتحقيق هذا الهدف، لا سيما أن الهيئة تمكنت بفضل فرق العمل من إنجاز تحويل جميع خدمات التي تقدمها الهيئة للمتعاملين إلى خدمات ذكية، قبل انتهاء المهلة التي حددها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد بأكثر من شهر، وحققت تلك التطبيقات نسبة رضا عالية بلغت 4.3 من 5. وأضاف: «روعي في تصميم التطبيقات الذكية أن تكون مبتكرة وسهلة الاستخدام، حيث تم الانتهاء من تحويل 173 خدمة تقدم عبر تسعة تطبيقات ذكية تعمل على كل أجهزة الهواتف الذكية

4.3 من 5 نسبة رضا الجمهور عن التطبيقات الذكية لخدمات «طرق دبي»



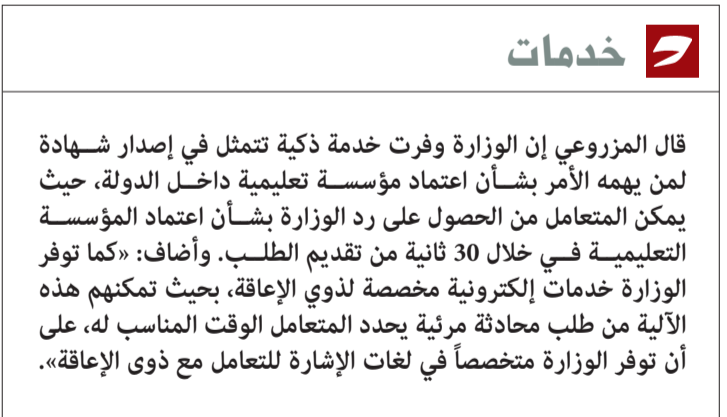
دبي - البيان

أكد مطر الطاير، المدير العام رئيس مجلس المديرين في هيئة الطرق والمواصلات، أن توجيهات السامية لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بتقليل نسبة المراجعين للمراكز الحكومية بنسبة 80% بحلول عام 2018 هو تحدٍ كبير، وسيطلق سباقاً بين المؤسسات الحكومية الاتحادية والمحلية لتحقيق هذا الهدف، مشيراً إلى أن هيئة الطرق

إجمالي عدد عمليات تحميل أو تنزيل التطبيقات بلغ قرابة مليوني عملية

«التعليم العالي» أنجزت أنظمة ذكية للابتعاث وتصديق ومعادلة الشهادات

سيف المزروعى: الدولة تمتلك نموذجاً متفرداً للحكومة المتطورة



قال المزروعى إن الوزارة وفرت خدمة ذكية تتمثل في إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر بشأن اعتماد مؤسسة تعليمية داخل الدولة، حيث يمكن المتعامل من الحصول على رد الوزارة بشأن اعتماد المؤسسة التعليمية في خلال 30 ثانية من تقديم الطلب. وأضاف: «كما توفر الوزارة خدمات إلكترونية مخصصة لذوي الإعاقة، بحيث تمكنهم هذه الآلية من طلب محادثة مرئية يحدد المتعامل الوقت المناسب له، على أن توفر الوزارة متخصصاً في لغات الإشارة للتعامل مع ذوي الإعاقة».

المطلوبة للحصول على الخدمات قبل التقديم إليها. وأضاف: «يوفر التطبيق بطريقة تفاعلية ومتخصصة خدمات التصديقات والمعادلات، ويوفر مجموعة من الخدمات المساندة التي تشمل الاستعلام عن برنامج دراسي، والاستعلام عن مؤسسة تعليمية، ومعرفة حالة الطلب، وطلب إعادة النظر في قرار اللجنة».

وتابع: «تم تحويل الموقع الإلكتروني للوزارة بالكامل إلى نسخة تفاعلية، ما يمكن الموقع من الاستجابة الكاملة لأي من الأجهزة الذكية، حيث يحدد الموقع تلقائياً حجم المتصفح على الأجهزة الذكية، ويعيد ضبط حجم الموقع بالكامل أوتوماتيكياً، ليتماشى مع حجم الأجهزة الذكية بأي أحجام، ما يتيح سهولة الكاملة في استعراض الموقع الإلكتروني».

ربط إلكتروني
وأشار المزروعى إلى أنه في إطار

تنفيذ العديد من المشروعات في سبيل تطبيق مشروع التحول

يتمثل في معادلة وتصديق الشهادات العلمية، حيث يتيح وسيلة إلكترونية عبر الهااتف الذكي للمتعاملين تمكنهم من التسجيل للتصديق على شهاداتهم العلمية للطلبة الحاصلين على شهادات علمية من مؤسسات تعليمية داخل الدولة، كما يوفر التطبيق طلب معادلة الشهادات العلمية للباحثين على شهادات علمية من مؤسسات تعليمية خارج الدولة، كما يتم تعريف المتعاملين بالأوراق والمستندات



بالإمكان التقديم لها من أي مكان من العالم، بطريقة سهلة وسلسة، وبدون استخدام المعاملات الورقية، وبشكل إلكتروني بالكامل عبر الهاتف الذكي والبوابة الإلكترونية، علماً بأن هذا التطبيق يمكن الطلبة من متابعة إجراءاتهم، والاطلاع على تفاصيل ملف الطالب المبتعث، والحصول على نتيجة الخدمات المقدمة لهم». وقال إن الوزارة نفذت تطبيقاً ذكياً

خدمات ذكية عبر الهواتف النقالة، وتحويل الموقع الإلكتروني الخاص بها بالكامل إلى نسخة تفاعلية تستجيب مع مختلف الهواتف الذكية، إضافة إلى توفير خدمة ذكية عبر الهاتف المحمول تتيح الإجابة عن استفسارات المتعامل حول اعتماد المؤسسة التعليمية من عدمه خلال 30 ثانية فقط. وقال المزروعى إن بوابة الطلبة المبتعثين تعد أحد التطبيقات الذكية التي نفذتها الوزارة وحصلت خلالها على جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول العلمي، وبتوجيهات من سموه، مشيراً إلى أن البوابة هي عبارة عن تطبيق تفاعلي خدمي متخصص للطلبة المبتعثين داخل الدولة وخارجها، يقدم من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبتاح أيضاً لباقي الطلبة المبتعثين من الجهات الأخرى. وأضاف: «يمكن هذا التطبيق الطلبة من متابعة إجراءاتهم من لحظة التقديم للبعثة حتى التوقيع على طلب البعثة، ويوفر أكثر من 40 خدمة تفاعلية تتعلق بالابتعاث مثل الخدمات الأكاديمية والمالية والاستعلامية والمساندة التي

أبوظبي - أحمد جمال

قال سيف راشد المزروعى، مستشار معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي، لـ«البيان» إن حكومة دولة الإمارات بقيادة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وتقدم للعالم أجمع نموذجاً متفرداً في الحكومة المتميزة التي لا تالو جهداً في توفير أرقى الخدمات الحكومية للجميع وفق معايير عالمية. وقال إن العمل في مشروع الحكومة الذكية بدأ منذ اليوم الأول لإعلان عنه، حيث سارع مختلف المؤسسات والجهات الاتحادية إلى وضع الخطط اللازمة لتطبيق هذا المشروع الرائد، مشيراً إلى أن العمل سيتواصل خلال المرحلة المقبلة، من أجل تحقيق المزيد من التطور في خدمات المتعاملين، وتقليل معدلات حضور المراجعين لمراكزنا بنسبة 80% وفقاً لتوجيهات قيادتنا الرشيدة. وأكد أن الوزارة، بتوجيهات معالي الشيخ حمدان بن مبارك آل نهيان، وزير التعليم العالي والبحث العلمي، نجحت في تحقيق العديد من الإنجازات، وتنفيذ العديد من المشروعات والمبادرات في سبيل تطبيق مشروع التحول للحكومة الذكية.

مبادرات متنوعة
وأوضح أنه من أبرز المشاريع التي نفذتها الوزارة بوابة الطلبة المبتعثين، ونظام التصديقات، ونظام معادلة الشهادات العلمية، وتحويل كل الخدمات الإلكترونية بموعها الإلكتروني إلى

محمد صالح:

«اتحادية الكهرباء» تنفذ خطة لتقليل المراجعين 80%



قال محمد صالح المدير العام للهيئة الاتحادية للكهرباء والماء إن الهيئة تعتمد وضع خطة خلال الفترة المقبلة لتنفيذ توجيهات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بشأن تقليل نسبة المراجعين لمراكز خدمات الهيئة بنسبة 80% حتى عام 2018، وسوف تبدأ الهيئة بالخدمات التي تشهد إقبالاً كبيراً أكثر من غيرها، مثل خدمة سداد فاتورة الكهرباء وغيرها.

وأضاف أن عدد الخدمات الذكية التي تقدمها الهيئة يبلغ 14 خدمة، تشمل: سداد الفواتير، الطوارئ، الشكاوى والاقتراحات، براءة الذمة، تشغيل الخدمة للمستأجر الجديد، توصيل الكهرباء، توصيل الماء، إضافة إلى خدمات اعتماد مخططات الكهرباء، واعتماد مخططات الماء، وشهادة لا مانع من الكهرباء، وشهادة لا مانع من الماء، وإعادة الخدمة المقطوعة بعد السداد، والفاتورة الخضراء، ونسخة الفاتورة.

دبي - وائل نعيم

علي بن مبارك:

التحول يساهم في عدم تكديس المراجعين

عبر الهواتف الذكية والتطبيقات الذكية التي أعلنت عنها الوزارات والهيئات الحكومية بالدولة.

الشارقة - فهمي عبدالعزيز

أشاد الدكتور علي بن مبارك بن حنيقة عضو المجلس الاستشاري لإمارة الشارقة السابق بمبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، بالتحول إلى الخدمات الذكية في هيئات ووزارات الحكومات الاتحادية، مشيراً إلى أن هذا التحول يساهم كثيراً في عدم التكدس من قبل المراجعين على شبائيك هذه الدوائر لإنهاء معاملاتهم، حيث يمكن إنهاء كافة المعاملات الآن

نائب رئيس الدولة نبراس نهدي به

حسين لوتاه: النتائج ترجمة للتوافق الفكري والتنفيذي



حسين لوتاه

دبي - نور شولي

قال حسين لوتاه المدير العام لبلدية دبي: إن توجيهات سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، نبراس نتبع من خلاله مسيرتنا لنحقق رؤيته لإمارة دبي، وجاءت النتائج ترجمة للتوافق الفكري والتنفيذي بين ما يتطلع إليه سموه وما يتم ترجمته على أرض الواقع.

تفعيل

وأكد لوتاه أن بلدية دبي قامت بتفعيل جميع خدماتها لتصل إلى أكثر من 350 خدمة متنوعة من خلال التعامل الذكي.

تدشين

وأشار إلى أنه تم قبل عدة أيام تدشين برنامجها للهواتف المتحركة والذكية «أي دبي IDubai» بملحنه الجديدة، والذي يحتوي على العديد من الخدمات التي تقدمها البلدية، بمختلف الاختصاصات والمهام.

تسهيل

وأضاف لوتاه: حتى أصعب الخدمات

بلدية دبي حولت جميع خدماتها إلى ذكية



قال لوتاه: نحن راضون بما حققنا، ولكن نطمح للمزيد ونطمح للتميز والتسهيل على المتعامل مهما كانت فئته وإمكانياته، وهناك العديد من مجالات التحسين التي سوف نعلن عنها مستقبلاً إن شاء الله، وستكون أكثر تفاعلاً وسهولة في التعامل، وسوف تبسط العديد من الإجراءات لتكون سهلة التناول والتداول بين المتعاملين مع البلدية.

رفع أسمى آيات التهاني إلى سموه

سعيد الطاير: محمد بن راشد قائد مبدع يعتمد على المتابعة الميدانية



سعيد الطاير

دبي - البيان

قال سعيد محمد الطاير، العضو المنتدب الرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي: «بشرفني في هذه المناسبة أن أرفع أسمى آيات التهاني إلى مقام سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، القائد المبدع والمخطط الذي يعتمد على المتابعة الميدانية.

وعمل وجهه دائب أسهما في ترسيخ مكانة الإمارة كمركز عالمي للمال والأعمال والاقتصاد الأخضر والاستدامة، حيث نحصد اليوم نجاح فرق العمل في تحقيق نسبة التحول الذكي التي بلغت 96.3% في 41 جهة اتحادية، وعبر 337 خدمة حكومية رئيسة يستخدمها المتعاملون بشكل يومي».

انسجام

وأضاف الطاير: «نحن في هيئة كهرباء ومياه دبي نعمل انسجاماً مع الرؤية المستقبلية لسيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، التي تشكل خريطة طريق نهدي بها في مسيرة عملنا ومبادراتنا ومشاريعنا التطويرية، لتوفير أرقى

كهرباء دبي تبنت استراتيجية واضحة للتحول الذكي بدأت منذ عام 2009



اختتم الطاير كلمته قائلاً: «نعاهد سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، رعاه الله، أننا ملتزمون بالهدف الجديد المتمثل بتقليل نسبة المراجعين لجميع مراكزنا الحكومية بنسبة 80% حتى عام 2018، ليتسنى للجميع إنجاز معاملاتهم من بيوتهم وعبر هواتفهم الذكية، بما يحقق السعادة والرفاهية للمواطنين والمقيمين على هذه الأرض الطيبة».

الخدمات الحكومية المتميزة واعتماد أفضل الممارسات العالمية».

استراتيجية

وقد تبنت الهيئة استراتيجية واضحة للتحول الذكي بدأت منذ عام 2009، ونجحت في تحويل جميع خدماتها إلى خدمات ذكية بنسبة 100% قبل مرور عام على إطلاق مبادرة «الحكومة الذكية» التي تهدف إلى تحويل دبي إلى المدينة الأذكى في العالم، ويوفر التطبيق الذكي للهيئة 150 خدمة وخاصة تهدف إلى إسعاد المتعاملين.

يتبع...

من مظلات السيارات إلى أغذية المكيفات، ومن المنصات النقالة إلى حاويات القمامة، ومن عوامات تحديد المناطق البحرية إلى حُجرات التفتيش، تبقى POLYCON وبلا منازع الرائدة في مجال منتجات القبولية الدورانية في المنطقة، وكل ذلك لكي تتمكن من الوصول إلى معاييرنا الصارمة في الجودة وثقافة الابتكار التي نبتناها ونشجعها. بإمكانكم الإطلاع على منتجاتنا، وعندها ستعرفون بأنفسكم ما الذي نقصده، أو زوروا الموقع التالي:

www.polycongulf.com لتبدأوا الرحلة مع POLYCON



حزرات مياه • مظلات السيارات/الحزرات • حمامات متنقلة • أحواض ريغ مصنعة • حاويات قمامة • عوامات بحرية • أغذية مكيفات الهواء • فواصل بالستيكية • منصات • دواجر طرق

POLYCON GULF LTD.

www.polycongulf.com
 نبذة لشركة مشاريع الناصر الصناعية دم
 أبوظبي، المصنع - مصنع حائف، فاكس: +971 2 5540360، بريد الإلكتروني: polycon@emirates.net.ae
 المكتب - الرئيسي، حائف، فاكس: +971 2 5059160، دبي، حائف، فاكس: +971 4 2362137، العين، حائف، فاكس: +971 3 7212690، فاكس: +971 3 7217967

قمة عربنت الرقمية 2015 دبي

تواصل

مع أكثر من 130 من قادة القطاع الرقمي الدوليين والإقليميين خلال يومين، من 6 مسارات وبرامج متعددة.

مايو 27 - 28 | فندق اتلانتس جزيرة النخلة، دبي

سجل الآن | arabnet.me

الراعي البلديني

مركز دبي للتكنولوجيا
Dubai Technology Innovation Centre

راعي مسار The Next

Starcom MediaVest GROUP

شريك المعرفة

دبي الذكية
SMART DUBAI
لحياة أفضل

الراعي الإستراتيجي

DIGITAL MEDIA SERVICES



الحكومة الذكية
mgovernment

محمد هلال : الحكومة شعلة نشاط

أوضح محمد هلال أن الأفكار الجديدة التي تقدمها حكومة الإمارات، دائماً ما تكون ذات بعد مستقبلي وتعتمد على آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا فضلاً عن النظرة الثاقبة لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، التي تستشرف من خلالها التجارب الثرية والملممة جعلت الحكومة في حالة نشاط دائم لتنفيذ توجيهات سموه.



خليفة الفلاحي: النجاحات ليست وليدة الصدفة

قال المواطن خليفة علي الملاحي أن النجاحات التي تتوالى يومياً على دولتنا الحبيبة، لم تكن وليدة الصدفة، أو عمل مجتزأ، بل هي خطة طموحة شاملة تنتهجها إدارة واعية محترفة أوصلت البلد إلى هذا التقدم والرفق في الخدمات تعجز عنها أحدث الدول وذلك بفضل التوجيهات السامية لقيادتنا الرشيدة وإنه لمس تطوراً كبيراً للخدمات التي تقدمها كل الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية، خلال الفترة المقبلة، وأن

أكثر ما لاحظته هو السباق الكبير بين كل هذه الجهات لتقديم خدمات أفضل من مثيلاتها حتى أصبحت الدوائر وكأنها فنادق خمسة نجوم للتطور الخدماتي وأصبح المراجع يكتفي وعن طريق هاتفه انجاز معظم خدماته .

دبي - أحمد يحيى



مسؤولون ومديرو هيئات ودوائر:

الخدمات الذكية قللت المراجعين وزادت الإنتاجية

وأنها حكومة مبدعة، تستجيب بسرعة للمتغيرات، وتبتكر حلولاً للتحديات كافة لتسهيل حياة الناس، وتحقيق السعادة لهم. وأشار إلى أن أبرز التطبيقات الذكية التي أطلقتها الهيئة، ومنها تطبيق صحي وتطبيق أطباء دبي، والتفتيش الذكي على المنشآت الصحية بدبي، وتطبيق مكتبة راشد الطبية الذكي، والتثقيف الصحي الذكي، وغيرها من الخدمات الذكية الأخرى.

وأوضح أن تطبيق صحي الذكي، المتوفر باللغتين العربية والإنجليزية، يتضمن العديد من الخدمات الصحية للمرضى وذويهم، والتي يمكن الحصول عليها من خلال هواتفهم الذكية، والأجهزة اللوحية الخاصة بهم، كجهاز آي فون وأي باد وأندرويد وويندوز فون وبلاك بيري، بحيث يتمكن المستخدمون من الاطلاع على تفاصيل المواعيد الطبية، مع إمكانية تغييرها أو إلغاؤها، والتعرف إلى نتائج الفحوصات المخبرية والأدوية التي تم صرفها، وحالات الإدخال إلى المستشفى، وتفصيل الطاقة الصحية، والتسجيل كمتبرع بالدم، وتقديم طلب الحصول على باقات تعزيز الصحة.

وأوضح أن التطبيق يوفر لأولياء الأمور، خدمة ربط أفراد الأسرة في نفس الملف الطبي، وإمكانية الاطلاع على تفاصيل تطعيم أطفالهم، والجدول الكامل للتطعيمات، بحيث يتم تزامن هذه التفاصيل مع توقيتهم لتلقي التنبهات حول مواعيد التطعيم، إضافة إلى إمكانية التعرف إلى مؤشر كتلة الجسم، وتسجيل قراءات ضغط الدم والغلوكوز، والاطلاع على النصائح والإرشادات الطبية، وغير ذلك من الخدمات التي يمكن الحصول عليها مباشرة من خلال التطبيق، ودون الرجوع إلى الهيئة.

وأشار إلى تطبيق أطباء دبي، الذي يتضمن العديد من المعلومات التي تهتم المتعاملين، ويمكن الحصول عليها من خلال هواتفهم الذكية وأجهزتهم اللوحية، بحيث يتمكن المستخدم من البحث عن الأطباء بالتخصص والاسم والمنطقة التي يرغب الباحث فيها بتحديد موعد للحصول على نتائج البحث وتفصيله بكل دقة، وربط ذلك مع خدمة الإرشاد للمنشأة والطبيب من خلال الخرائط التفاعلية من غوغل، لتكون خدمة متميزة لا تقتصر الاستفادة منها على سكان إمارة دبي فقط، ولكنها تمتد لتشمل الزوار والسياح للإمارة من الخارج.

متطلبات الإعلان الصحي، عن طريق إنشاء حساب للمستخدم في الموقع الإلكتروني للوزارة، ويتم من خلاله تسهيل عملية تسديد رسوم الترخيص إلكترونياً، ويتيح له متابعة المخالفات الإعلامية إلكترونياً، ودفع الرسوم المقررة عن المخالفات إلكترونياً، من خلال بطاقات الائتمان والدرهم الإلكتروني.

وأوضح أن الخدمة تستهدف خدمة الإعلانات لشركات المنتجات الطبية، وشركات المنتجات الصيدلانية، وشركات مستحضرات التجميل والمواد الكيميائية، وشركات الأجهزة والمعدات الطبية، والمنشآت الطبية، ومزاولي المهن الطبية، والشركات الترويجية للحملات الصحية.

وأضاف أنه يمكن للمتعاملين التقديم للحصول على ترخيص الإعلان الصحي، عن طريق قنوات تقديم الخدمة، وتشمل مركز خدمة المتعاملين، والموقع الإلكتروني، إضافة إلى الأجهزة الذكية.

وقال إن الوزارة أطلقت أيضاً خدمة ذكية للاستفسار عن كل ما يتعلق بالأدوية، حيث بات بإمكان المريض من داخل الصيدلية، الاستفسار عن سعر الدواء والأدوية المثيلة وفعاليتها وتداعياتها، إضافة إلى خدمات أخرى تخص معظم تعاملات المراجعين.

خدمات طبية ذكية

وقال غانم لوتاه مدير إدارة التسويق والصحة المساعد لسياسات الصحة العامة والتراخيص، إن الوزارة أطلقت خدمة تقديم الإعلانات الصحية الذكية، لتقليل زمن تقديم الخدمة، ومنع الإعلانات غير المرخصة. وأوضح أن هذه الخدمة تتيح للعميل التواصل مع وزارة الصحة، من خلال نظام يسمح له بتقديم طلب الإعلان الصحي إلكترونياً، عن طريق إدراج متطلبات الإعلان كافة، من خلال البرنامج المعتمد إلكترونياً، من دون الحاجة للحضور إلى مقر الوزارة.

وأشار إلى أن الخدمة تشمل طلبات ترخيص الإعلانات بجميع أشكالها، سواء كانت ساكنة أو ترويجية أو مسموعة أو مرئية، عن المؤسسات والأجهزة والمنتجات الطبية، والمنتجات الصيدلانية، والمستحضرات الكيميائية، والمعدات الطبية، والحملات الصحية، والفعاليات العلمية. مؤكداً أن نظام ترخيص الإعلانات الصحية بمميزات عدة، يمتاز بالتسهيل على المتعامل في تقديم طلب الإعلان الصحي، من دون الحضور لإنهاء الإجراءات الخاصة بالإعلان، ما يمكنه من إدراج جميع



أمين الأميري: خدمة ذكية للاستفسار عن كل ما يتعلق بالأدوية

الاجهزة اللوحية.

قللت الوقت

وقال الدكتور أمين الأميري وكيل وزارة الصحة المساعد لسياسات الصحة العامة والتراخيص، إن الوزارة أطلقت خدمة تقديم الإعلانات الصحية الذكية، لتقليل زمن تقديم الخدمة، ومنع الإعلانات غير المرخصة. وأوضح أن هذه الخدمة تتيح للعميل التواصل مع وزارة الصحة، من خلال نظام يسمح له بتقديم طلب الإعلان الصحي إلكترونياً، عن طريق إدراج متطلبات الإعلان كافة، من خلال البرنامج المعتمد إلكترونياً، من دون الحاجة للحضور إلى مقر الوزارة.

وأشار إلى أن الخدمة تشمل طلبات ترخيص الإعلانات بجميع أشكالها، سواء كانت ساكنة أو ترويجية أو مسموعة أو مرئية، عن المؤسسات والأجهزة والمنتجات الطبية، والمنتجات الصيدلانية، والمستحضرات الكيميائية، والمعدات الطبية، والحملات الصحية، والفعاليات العلمية. مؤكداً أن نظام ترخيص الإعلانات الصحية بمميزات عدة، يمتاز بالتسهيل على المتعامل في تقديم طلب الإعلان الصحي، من دون الحضور لإنهاء الإجراءات الخاصة بالإعلان، ما يمكنه من إدراج جميع



عبد الرحمن العور: الإمارات سباقة إلى كل ما هو جديد ومتميز

الاجهزة اللوحية.



غانم لوتاه: 103 خدمات ذكية بمختلف قطاعات هيئة الصحة

الاجهزة اللوحية.

التطبيب عن بعد

أشار غانم لوتاه مدير إدارة التسويق والاتصال المؤسسي بهيئة الصحة في دبي، إلى أن الهيئة أطلقت كذلك خدمة التطبيب عن بعد، بهدف توفير الوقت على المرضى، حيث يتم إجراء الفحوصات المتعلقة بشبكية العين في أقرب مركز صحي للمريض، من خلال الكاميرات الرقمية المرتبطة بمستشفى دبي للكشف عن تأثير مرض السكري في الشبكية، بحيث يتم قراءة الصورة الرقمية لعين المريض، وتشخيصها من الأطباء المتخصصين بمستشفى دبي، وإعادة إرسالها إلى ملفه الطبي، لتكون متاحة أمام الطبيب المشرف على علاج المريض بالمركز الصحي، إضافة إلى خدمة التثقيف الصحي الذكي بمختلف الأمراض، والتي يتم من خلالها تحويل البروشورات الورقية إلى فيديوهات مرئية ومسموعة، من خلال تطبيقات ذكية يتم تحميلها على أجهزة الهواتف والألواح الذكية.

التي تقدمها، ويأتي هذا في إطار رؤية واستراتيجية واضحة لجعل تجربة الحكومة الذكية واحدة من التجارب الرائدة على مستوى العالم، بما يضمن تعزيز معايير التنافسية والابتكار والريادة التي تتمتع بها الإمارات في جميع المجالات. مشدداً على أهمية هذا المشروع الحيوي، كونه يقدم خدمات مهمة لموظفي الحكومة الاتحادية من أي مكان وفي أي وقت عبر

الموارد البشرية الخاصة بموظفي الحكومة الاتحادية، إلى تطبيقات ذكية، والتي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المتعلقة بالموارد البشرية بسهولة، والحصول على كافة المعلومات والبيانات الخاصة بهم، في الوقت الذي يحوي خدمات ذكية مهمة وتخدم شركاءها ومتعاملها.

ويبين أن الهيئة حريصة على توفير أعلى مستويات الجودة في الخدمات

دبي - عماد عبد الحميد

أكد عدد من مسؤولي الوزارات والدوائر المحلية، أن الانتقال من الخدمات الإلكترونية إلى الخدمات الذكية عبر أجهزة الهواتف المتحركة ساهم في تقليل أعداد المراجعين لمختلف الوزارات والدوائر المحلية، كما ساهم في تبسيط وسرعة إنجاز معاملاتهم التي كانت في السابق تحتاج إلى فترة تمتد إلى شهر.

وقال الدكتور عبد الرحمن العور مدير عام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية: إن التحول للخدمات الذكية، له أبعاداً عدة، حيث سهل على المتعاملين من جهة، وساعدهم في إتمام جميع معاملاتهم عبر الأجهزة اللوحية المحمولة، في أي زمان ومكان، وقلل نسبة المراجعين للجهات الاتحادية، الأمر الذي ساعدهم في التركيز على جوانب أخرى مهمة، تزيد الإنتاجية وترفع من مستويات السعادة والرضا لدى متعاملها.

وأضاف: دولة الإمارات العربية سباقة إلى كل ما هو جديد ومتميز بفضل الله، ثم جهود قيادتها الرشيدة ورؤيتها الثاقبة وتطلعاتها نحو مستقبل واعد، ممثلة بصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله. وأكد أن الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، حريصة على تحويل جميع خدماتها إلى ذكية وأتمتة أنظمة وإجراءات وتشريعات وخدمات الموارد البشرية التي تقدمها إلى الوزارات والجهات الاتحادية.

وأوضح أن تطبيق الهيئة الذكي FAHR، الذي أطلق في أكتوبر الماضي، حقق نجاحاً كبيراً، وشهد تفاعلاً لافتاً من قبل موظفي الحكومة الاتحادية والمتعاملين، حيث يسجل أكثر من مليون تصفح شهرياً، وهو يضم 26 خدمة تقدمها الهيئة، ما بين رئاسة وفرعية، أبرزها نظام إدارة معلومات الموارد البشرية «بياناتي»، ومبادرة شركاء التدريب المفضلين للحكومة الاتحادية «معارف»، وبرنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة الاتحادية «امتيازات»، وبرنامج طلب الاستشارات القانونية، وشبكة موظفي الحكومة الاتحادية.

وقال إن الهيئة تمكنت من تحويل مجموعة كبيرة من أنظمة وخدمات

فعاليات أم القيوين:

الحكومة تطور نفسها بما يتماشى مع احتياجات شعبها

العامل والوفاء للوطن والحكمة في معالجة الأمور والإصرار على تحقيق الطموحات والأهداف، وأن سموه يهدي لنا في كل يوم نموذجاً حياً في صورة حضارية مشرقة نفخر بها، لافتاً إلى أن كافة المبادرات التي أطلقها سموه تشجع الجهات الحكومية في الدولة على تقديم خدماتها عبر الهواتف المتحركة والأجهزة المحمولة الأمر الذي يؤدي إلى تبسيط الإجراءات للجمهور وإنهاء معاملاتهم الشخصية والتجارية بكل أريحية بعيداً عن الروتين ومضية الوقت والزمن.

ويقول أحمد علي رئيس قسم السجل العقاري بدائرة الأراضي والأموال في أم القيوين إنه وفي ظل الحكومة الاتحادية هناك مبادرات طموحة ومشاريع عملاقة تنطمت كافة إمارات الدولة استطاعت من خلالها توفير أرقى مستوى الرخاء والرفاهية والسعادة والعيش الكريم للمواطنين، وذلك من خلال تطوير الخدمات الحكومية الأمر الذي يعزز مكانة الدولة عالمياً ويضعها في مصاف الدول المتقدمة، مبيناً أن صاحب السمو نائب رئيس الدولة دائماً ما يوجه بتطوير الخدمات الإلكترونية والارتقاء بها وجعلها قريبة من المواطنين الأمر الذي يؤدي إلى إنجاز العمل بكل يسر ودون تعقيد وروتين ممل، وهذا يحتم في الوقت ذاته على كافة الدوائر المحلية والمحلية التي لم تعمل على تطبيق الخدمات الذكية من أن تطور من نفسها وتواكب التطور الذي يشهده عالم التكنولوجيا وأخر ما يستحدث منها وبالتالي استغلالها خدمة لجمهور المتعاملين وذلك ما تسعى إليه قيادتنا الرشيدة.



عبدالله بن فاضل: الإمارات قطعت شوطاً كبيراً في البرامج الذكية

كافة الصعاب التي تواجههم وأنهم دائماً يسعون على سلم أولوياتهم مصلحة الوطن والمواطن.

من جانبه، يقول جمعة جاسم أحمد رئيس قسم حماية المستهلك بدائرة التنمية الاقتصادية في أم القيوين إنه منذ تولي صاحب السمو نائب رئيس الدولة، رعاه الله، مقاليد الحكم في دبي لمسنا فيه حرصه الشديد على العناية والاهتمام بشؤون الوطن والمواطنين، وضرب لنا المثل الأعلى في الاخلاص في



جمعة جاسم: محمد بن راشد نموذج حي في صورة حضارية

البرامج الإلكترونية والذكية وذلك من خلال توفير الخدمات لجمهور المتعاملين مع كافة الدوائر في الإمارات من المواطنين والوافدين الأمر الذي يخفف عنهم عناء التنقل بين مختلف الدوائر الحكومية المنتشرة، إضافة إلى عدم هدر أوقاتهم في الانتظار والتنقل من قسم إلى آخر، لافتاً إلى أن الحكومة الاتحادية في ظل قيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، حفظه الله، وإخوانه حكام الإمارات اهتمت بالمواطنين بتدليل



أحمد علي: مبادرات طموحة ومشاريع عملاقة

وربطها بما يسمى بالتغذية الراجعة يستفيد منها متخذو القرار بصورة كبيرة لأن من خلالها يمكن تلمس رغبات الجمهور واحتياجاتهم لتذليلها إن وجدت لعلاجها والنجاحات لتعزيزها، لافتاً إلى أن ذلك هو دين القيادة الرشيدة للدولة، وهي على أهبه الاستعداد لتقديم الأسبق والأرقى لإسعاد شعبها والجمهور.

ويقول عبدالله بن فاضل من مكتب الهوية في أم القيوين إن الإمارات قطعت شوطاً كبيراً منذ فترة طويلة في تطبيق



خلفان بن صرم: الحكومة عودتنا على الأفضل والأسرع

في صالح المواطنين وتهدف إلى تقديم أفضل الخدمات الذكية لهم الأمر الذي يوفر الجهد ويحفظ الوقت من الهدر، مبيناً أن مبادرة (مؤشر السعادة) التي أطلقها صاحب السمو نائب رئيس الدولة - رعاه الله - مؤخراً جاءت لتقيس مدى رضا وسعادة الجمهور عن الخدمات المقدمة له من الدوائر الحكومية وخلافها، كما أن سموه عودنا على تقديم الأفضل والأسرع وغير المسبوق، وأن وجود هذه الخدمة المرتبطة بمصالح الشعب بشكل يومي

متابعة - عصام الدين عوض

أكد مسؤولون في أم القيوين أن الحكومة الاتحادية تعمل على تطوير الخدمات الذكية تيسيراً لجمهور المتعاملين حتى لا يضعوا أوقاتهم، وذلك من خلال التواصل عبر المواقع التي وفرتها الجهات والوزارات الاتحادية، مبينين أن القيادة الناجحة للدولة والتي يقود دفتها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، حفظه الله، هي التي تعمل على تطوير نفسها بما يتماشى مع احتياجات شعبها، من أجل توفير الخدمات بصورة ذكية وسريعة تجعله سعيداً، مشيداً بكافة المبادرات التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، ومنها (مؤشر السعادة) ومبادرة الجيل الرابع من منظومة التميز الحكومي وخلافها من المبادرات والتي أكدوا أنها تعد فريدة في نوعها خاصة أنها ترصد بشكل يومي مدى سعادة ورضا الجمهور عن الخدمات المقدمة له من الجهات الحكومية، لافتين إلى أن القيادة الرشيدة دائماً تسعى إلى تقديم الأفضل والأسرع وغير المسبوق لمختلف شرائح الجمهور.

مبادرات

ويقول خلفان بن صرم مسؤول لجنة المنازعات بلدية أم القيوين إن كافة المبادرات التي تم إطلاقها من قبل صاحب السمو نائب رئيس الدولة، خاصة مبادرة الجيل الرابع، ومبادرة مؤشر السعادة تصب

ناصر أكرم:

نحن في الإمارات تغمرنا السعادة



قال ناصر أكرم مدير الاتصال المؤسسي في شركة دانة غاز : «نحن في دولة الإمارات تغمرنا السعادة»، هكذا بدأ ناصر أكرم مدير الاتصال المؤسسي في شركة دانة غاز كلامه، مشيراً إلى أن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لم يدخر وسعاً في سبيل سعادة ورضا الجمهور.

دبي. مرفت عبد الحميد

محمد الشمولي:

السعادة تنعكس على أدائنا

قال محمد صلاح الشمولي الموظف في دبي ان الشعور بالسعادة ينعكس بشكل واضح على أداء العاملين في الحكومة وذلك بفضل الخدمات الذكية التي تقدمها حكومة دولتنا الرشيدة. وأضاف ان الخدمات الذكية ساهمت في تقليل عدد المراجعين وحفزت على زيادة الانتاجية ما انعكس تسهلاً على جميع الناس.

يوسف النعمان:

الحكومة حريصة على تحقيق الرخاء للمواطنين



يقول يوسف النعمان (موظف في هيئة الطرق والمواصلات) إن التحول نحو الحكومة الذكية دليل على مدى حرص قيادة وحكومة دولة الإمارات على تحقيق الرخاء للمواطنين، والمقيمين على أرض الدولة.



الحكومة الذكية mgovernment

مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الذكية يشرح لـ«البكان» تفاصيل الخطة:

جميع الجهات تحولت إلى خلية عمل للتحول الرقمي

متابعة - ناصر عارف



قال حمد المنصوري مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات وحكومة الإمارات الذكية، منذ أن أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، مبادرة حكومة الإمارات الذكية خلال العام 2013 تحولت كل الجهات الحكومية الاتحادية إلى ما يشبه خلايا نحل تعمل ليل نهار، تخطيطاً، وتنسيقاً، وتنفيذاً. مؤكداً أن المرحلة القادمة من خطة العمل في التحول الرقمي للحكومة سوف ينصب التركيز على الاستخدام، بحيث يحصل الناس على خدماتهم من بيوتهم ومكاتبهم ومن أي مكان وفي أي وقت وعلى النحو الذي يقلل من نسبة مراجعي المراكز الحكومية بنسبة 80% كما أشار سموه.

وأكد المنصوري في تصريح لـ«البكان»: أن ما تحقق من إنجاز على صعيد التحول الرقمي للحكومة هو نتاج عمل جماعي بامتياز، وقد كان التنسيق بين الجهات الحكومية متميزاً وتعلمنا من قيادتنا الرشيدة أن تحقيق الأهداف الكبرى يتطلب تضافر الجهود على مستوى الدولة وسوف نشهد في الفترة المقبلة تعزيز الجهود المشتركة للوصول إلى آفاق جديدة من الإنجازات.

وأضاف أنه ومع هذه الوفرة في التطبيقات والخدمات الذكية، صار من اللازم إخضاعها لعملية قياس من أجل التأكد من جودتها ومطابقتها للهدف المتمثل في إنجاز التحول الرقمي خلال عامين وفقاً لتوجيهات القيادة الرشيدة. وقد جرى تقسيم الخدمات وفق الأولويات التي اعتمدها مكتب رئاسة الوزراء بشؤون مجلس الوزراء، وجرى إخضاع مؤشر واحد للتطبيق في هذه المرحلة وهو مؤشر التحول الإلكتروني، وذلك تنفيذاً لتوجيهات القيادة الرشيدة.

خطط
وتصليلاً قال المنصوري إنه وفي مايو 2013 أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، مبادرة حكومة الإمارات الذكية، ومنذ تلك اللحظة، وتنفيذاً لتوجيهات

مسيرة خطة العمل في التحول الرقمي للحكومة قال المنصوري إنه وكما أشار سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، سوف ينصب التركيز في المرحلة المقبلة على الاستخدام، حيث سيكون هدفاً لتقليل نسبة المراجعين في الجهات الحكومية، بحيث يحصل الناس على خدماتهم من بيوتهم ومكاتبهم ومن أي مكان وفي أي وقت. وقد وضع صاحب السمو هدفاً تستعمل على تحقيقه بدقة، وهو تقليل نسبة مراجعي المراكز الحكومية بنسبة 80%.

وقال أود في هذه المناسبة أن أشير إلى أن ما تحقق من إنجاز هو نتاج عمل جماعي بامتياز. لقد عملنا جميعاً على قلب رجل واحد، وكان التنسيق بين الجهات الحكومية متميزاً، وسيبقى كذلك إن شاء الله. فقد تعلمنا من قيادتنا الرشيدة أن تحقيق الأهداف الكبرى يتطلب تضافر الجهود على مستوى الدولة. وسوف نشهد في الفترة المقبلة تعزيز الجهود المشتركة للوصول إلى آفاق جديدة من الإنجازات في مجال

مشروع لقياس التحول

المرحلة الأولى:	تطوير مؤشرات ومكثات الحكومة الذكية
المرحلة الثانية:	تحديد الجهات والخدمات المستهدفة
المرحلة الثالثة:	التعريف بالمؤشرات ومعاييرها
المرحلة الرابعة:	تحديد المستهدفات
المرحلة الخامسة:	تصميم منصة إلكترونية ذكية للقياس
المرحلة السادسة:	تقديم الدعم الاستشاري للجهات
المرحلة السابعة:	إجراء التقييم الصفري
المرحلة الثامنة:	إجراء التقييم النهائي

المحور الثاني
أما المحور الفرعي الثاني ذو العلاقة بتوافر الخدمة وتطورها عن طريق الهاتف المتحرك، فهو يعكس معايير مستوى نضج الخدمات على الهاتف المتحرك ويقاس من خلال مستوى التحول الرقمي للخدمة المقدمة عبر الهاتف المتحرك وطرق الوصول إلى الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك ومستوى إتاحة منصة العمل على الهاتف المتحرك، ويقاس من خلال منصات العمل المتوفرة لتطبيق الهاتف المتحرك.

مزايا
وفي المحور الفرعي الثالث المتمثل في قنوات الوصول إلى الخدمة فهو يعكس معيار مستوى إتاحة المزايا والخصائص التي تتمتع بها كل قناة ويقاس من خلال اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية وإمكانية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية إلى جانب توافق الخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك اللغات المتوفرة في قنوات الوصول إلى الخدمة من خلال الهاتف المتحرك وإمكانية إرسال ملاحظات المستخدم بعد الانتهاء من الخدمة المقدمة من خلال الهاتف المتحرك مع ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك علاوة على إمكانية التوافق والتكامل بين قنوات توفير الخدمة للمتعاملين ومستوى الأمان لقنوات الوصول إلى الخدمة.

جرى تطبيقه حتى الآن وهو نسبة التحول الإلكتروني-الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية فإنه يقيس مستويات التحول الإلكتروني-الذكي للخدمات الحكومية من بداية تقديمها وحتى اكتمال جاهزيتها على الموقع الإلكتروني والأجهزة الذكية والمتحركة بهدف تقديمها للمتعاملين بطريقة إلكترونية-ذكية بالكامل وهو يتألف من ثلاثة محاور فرعية تتمثل في توافر الخدمات وتطورها على البوابة الإلكترونية فيما يشمل المحور الثاني توفر الخدمة وتطورها عن طريق الهاتف المتحرك واختيار محور قنوات الوصول إلى الخدمة ويقاس المحور الفرعي الأول المتعلقة بتوافر الخدمات وتطورها على البوابة الإلكترونية بما يعكس المعيار التالي: «مستوى نضج الخدمات على البوابة الإلكترونية» من خلال الآتي مستوى التحول الإلكتروني للخدمة المقدمة من خلال البوابة الإلكترونية وتخصيص البوابة الإلكترونية (المرونة في تعديل البوابة وفق احتياجات وتفضيلات المستخدم).

3 محاور
وفيما يتعلق بمؤشر الممكن الأول الذي

مواطنون في رأس الخيمة: حياتنا أسهل.. شكراً محمد بن راشد

رأس الخيمة - رباب جبارة وأحمد أبو الفتوح



شكر مواطنو رأس الخيمة، صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، على استنفاره الجهات الحكومية لتطوير الخدمات التكنولوجية الذكية في الجهات الحكومية، الأمر الذي انعكس بسهولة في إنهاء التعاملات والخدمات، ما وفر الوقت والجهد، وزرع السعادة في نفوس المواطنين والعقبيين، وحتى الزوار. وقال عبد الله الدنكي موظف متقاعد، إن رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، تنحط نظرتنا العادية للأمر، وتلامس احتياجاتنا التي نعرفها والتي لا نعرفها، فالمواطن العادي تفكيره في حدود مجتمعه ومعارفه، لكن سموه سخر جهوده و جهود فريقه لاكتشاف الجديد والحديث لنشر الراحة والسعادة والرضا بين المواطنين، فبدأنا نعرف ممارسات لم نعرف بها من قبل، ووفرت لنا الجهد



والموت، ومكنتنا من أن ننجز معاملاتنا وأن نطلع على الخدمات في عقر دارنا، بل ونحن جالسون بين أفراد عائلاتنا.

وقت وجهد
وقال عبد الله الشميلي، إن اعتماد الخدمات الذكية في غالبية الدوائر الحكومية، خاصة التي لها علاقة مباشرة بالجمهور، وقد ساهم ذلك في توفير الوقت والجهد على الكثير من المتعاملين،



الذين كانوا يضطرون في السابق للوقوف في طوابير للحصول على الخدمات، وأضاف: كان دفع الفاتورة لإحدى الخدمات، يستغرق بين 2 - ثلاث ساعات من الفرد، ولو حسبنا عدد الخدمات المقدمة للجمهور، فإننا نجد أن الخدمات الذكية التي اعتمدها مجلس الوزراء، برئاسة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، وجرى



تنفيذها وفق أرقى المواصفات، وإن 90 % من الخدمات باتت الأهالي والمقيمين يتلقونها عبر هواتفهم الذكية حالياً.

خطوة مدروسة
وقالت سميرة سليمان، إن ما قطعته دولتنا في تطوير الأنظمة والخدمات الحكومية، تخطى ما تقدمه الكثير من الدول المتقدمة، وهذا الكلام بشهادة الكثير من أبناء الجاليات التي تعيش

على أرض الدولة، لافتة إلى أن هذه الخطوة لم تأت من فراغ، وتثبت صواب الإجراءات والخطوات التي تمت بها عمليات التطوير، وأن الكثير من دول العالم ستستفيد من نجاح تجربتنا في الخدمات الذكية، وأضافت أن جميع الدوائر الحكومية استفادت من هذه الخدمات، واضطرت إلى تبسيط إجراءاتها لتتوافق مع خطوات الخدمات الذكية، وإن ما يميز الخدمات الذكية،

هو القضاء على جميع المشاكل السلبية وتأثيراتها في منطقي الخدمات، حيث كان غياب الموظف في السابق عن العمل، يؤدي إلى عدم إتمام بعض المعاملات، وهو ما تلاشى تماماً في الوقت الحالي.

استشراق المستقبل

وذكر غانم أحمد البغام النعيمي، موظف، أن حكومة دولة الإمارات العربية، ربطت خدماتها مع الواقع، وقرأت المستقبل قبل غيرها، ومن هنا، جاءت الخدمات الحكومية متمشية مع الواقع، وتستشرف المستقبل وأدواته، فأصبحنا نهي كل معاملاتنا في لحظة دون تأخير، وبسرعة فائقة وجودة عالية، ما وفر الجهد والوقت والمال، لأن التوجه للجهة الحكومية، قد يعيق تأخير معاملاتنا وأعمالنا، فلم يعد الإنسان يحتاج إلى أن يبتأذن من عمله مثلاً كي يسأل عن معلومات حول معاملة معينة، يكفيه أن يدخل الموقع الإلكتروني للجهة، ويقرأ كل المعلومات عنها، بل وينجزها أيضاً.



العين - جميلة اسماعيل

أثنى سالم حسن، موظف من العين، على توجيهات القيادة الرشيدة والحريصة الدائمة على توفير كل ما من شأنه تحقيق راحة المواطن والمقيم على حد سواء، ويبقى الأمل في تحقيق رؤية الإمارات 2021 التي تهدف إلى تمكين حكومة دولة الإمارات من أن تكون واحدة من أفضل الحكومات في العالم. وأكد على أن الخدمات الذكية التي تُفعلها شتى المؤسسات والجهات والهيات تتبع أساساً من حاجات المواطن الرقمي. كما أن الخدمات الذكية تسهل حياة الناس، بل وتسهم في إنجاز معاملاتهم بكل سهولة، بعيداً عن استنزاف الجهد والوقت.

وفواتير الكهرباء والماء وغيرها من الخدمات الأخرى التي توفرها الدولة. وأوضح أن ذلك بلا شك يعد مؤشراً إيجابياً إلى نجاح التحول نحو حكومة ذكية فاعلة، تهدف إلى تحقيق السعادة والراحة للمتعاملين.

إن اليقين التام لدى دولة الإمارات بتوفير الخدمات الذكية عبر الهواتف المحمولة، يسهم في تحقيق الفائدة القصوى والاستخدام الفعال لهذه التطبيقات. ركز على ذلك محمد البلوشي، موظف حكومي. وأضاف إلى مدى الحاجة الماسة إلى قيام شتى الدوائر والجهات الحكومية بعملية تحويل خدماتها المتوافرة على المواقع إلى خدمات مفعلة عبر تطبيقات الهواتف الذكية كتطبيقات «الأيفون»، و«الآندرويد» و«البلوك بيري»، وغيرها.

كما أشاد بكفاءة الخدمات الذكية التي تحقق أعلى مستويات الرفاه، لاسيما وإنها خدمات تجاوزت نطاق التقليدية، وأصبحت متميزة بل ومتفردة.

حياة الناس. وأوضح مدى الحاجة إلى صنع قرارات تفرز الكثير من التحديات المتطورة التي تحقق استفادة الناس من خلال تعاملهم بالتقنيات الذكية بهدف الارتقاء بالأداء،

وأشار خليفة إبراهيم، موظف في جهة حكومية، إلى أن الحرص على توفير الخدمات الذكية يعزز الشعور بالسعادة والرضا، كما أنها تُسهم في تحسين نمط



الحكومة الذكية
mgovernment

خالد علي بن زايد:

إعلان يعكس التوافق بين القائد وجنوده



بمختلف الخدمات إلكترونياً من خلال الأجهزة الذكية والثابتة، دون الحاجة لحضور العميل إلى مواقع تقديم الخدمات. وتابع: «بلدية دبي أنجزت برامجها الإلكترونية الفعالة منذ أن أعلن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم هذا التحول سواء من خلال «اي دبي» أو موقعها الإلكتروني، وهذا يُعد إنجازاً تكاتف الجميع في تحقيقه للوصول إلى الرؤية التي أطلقها سموه لإمارة دبي- نور شولي دبي».

اعتبر خالد علي بن زايد مساعد مدير عام بلدية دبي لقطاع الشؤون الدولية والشراكة، أن إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، يعكس التوافق بين القائد وجنوده، هذا التوافق عكس نسبة التحول الإلكتروني العالية التي حققتها دوائر وهيئات ومؤسسات حكومة دبي. وقال بن زايد إن الدولة أصبحت بذلك أول حكومة ذكية تتعامل مع تعاملها

علي الراشدي:

جمعية الشارقة الخيرية تستقبل تبرعاتها عبر الهواتف الذكية

الجمعية وطالبي الخدمات منها، مشيراً إلى أن أعداداً كبيرة من المراجعين الآن يتواصلون مع الجمعية من خلال الخدمات الذكية، ومن خلال التطبيقات الذكية التي توفرها الجمعية، حيث إنه ليس من الضروري أن يحضر المراجع إلى الجمعية مثلاً للتبرع في أي مجال من مجالات التبرع المتوفرة في الجمعية.

أكد علي الراشدي المدير المالي في جمعية الشارقة الخيرية، أن الجمعية تحولت بنسبة كبيرة من الأعمال الورقية إلى الخدمات الذكية، في عدد كبير من الخدمات التي تقدمها، موضحاً أن الجمعية الآن تستقبل تبرعاتها عبر الهواتف الذكية من خلال التطبيقات الذكية التي وفرتها الجمعية للمساهمة في مساعدات الفقراء والمعوزين. وأفاد الراشدي بأن نسبة كبيرة من موظفي الجمعية يستخدمون الخدمات الذكية للتواصل مع مراجعي

المشاركة - فهمي عبدالعزيز

مواطنون ومقيمون في أبوظبي:

تحول كبير وطفرة هائلة في الخدمات الحكومية



محمد علي التجاني



عمر عبد العزيز



يزن خنفر



خالد المنذري



كرم أحمد

خدمات وزارة الخارجية وإنجازاتها الدائمة، التي تسهل على المواطن إجراءات السفر، منوهاً بالفخر بالإنجاز الدبلوماسي التي تحقق مؤخراً، وهو إعفاء مواطني الدولة من تأشيرة الشنغن، والتي تعد إضافة نوعية وإنجازاً حقيقياً للدولة.

واعتبر عبد العزيز أن الخدمات الذكية لا تصب في صالح الفرد فقط، بل هي تعكس تطور المؤسسات، كما أنها تصب في صالح جهات العمل المختلفة، حيث لا يضطر الموظف للخروج من العمل لإنهاء معاملات كثيرة، ما يعزز الإنتاجية، متمنياً للدولة المزيد من التطور الدائم، ومثمناً جهود الحكومة الرشيدة في تأكيد الوجه الحضاري والمتقدم للإمارات في كافة المجالات.



محمد عبد الفتاح



إسماعيل زيادة



مجدي إبراهيم



صالح الجرمي

أبوظبي - ممدوح عبد الحميد ولبنى أنور وماجدة ملاوي وأحمد جمال وموفق محمد

أشاد مواطنون ومقيمون، بما حقته الوزارات والمؤسسات الاتحادية من تحول كبير وطفرة هائلة في تقديم خدماتها عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، والذي شهدت تطوراً ملموساً على صعيد مختلف القطاعات الخدمية، للانتقال إلى الحكومة الذكية التي وجه إلى تطبيقها والعمل بها، صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، والتي انعكست على حصول المتعاملين مع كافة الجهات الحكومية على الخدمات في سهولة ويسر ودون معاناة.

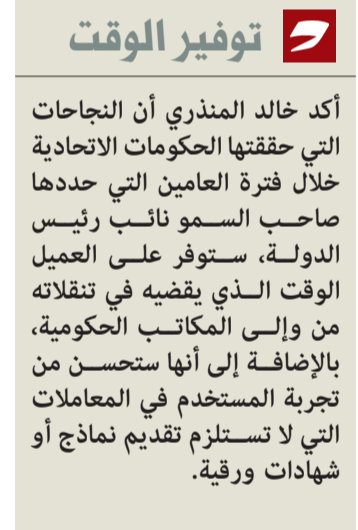
وأكدوا أن هذا التطور والتميز الكبير، يصب في توفير المزيد من الراحة والاستقرار للمواطنين والمقيمين بالدولة، حيث كان الحصول على الخدمات في سنوات سابقة، يمثل مشكلة وراثياً ثقيلًا، كان المتعاملون مع الهيئات الحكومية، وخاصة الاتحادية، يعانون منه، ويتحملون مشاق كبيرة من أجل الحصول على أسبق الخدمات من الوقوف في طوابير ممتدة تعطلهم عن أداء وظائفهم، ويتأخرون عن أعمالهم، ولكن في ظل الحكومة الذكية، وتوفر الخدمات عبر الهواتف، أصبح بمقدور كل شخص وهو موجود في عمله أو منزله أو في أماكن الترفيه والتسوق، التقدم بطلبات الخدمات والحصول عليها من خلال أجهزة الهواتف الذكية في دقائق معدودة، بدلاً من الانتظار لساعات وأيام من أجل الحصول على نفس الخدمات.

إنجاز المعاملات أكثر سهولة

وقال مجدي إبراهيم، محاسب في شركة الدولية للأجهزة الإلكترونية، إن الخدمات الحكومية شهدت تطوراً كبيراً في السنوات القليلة الماضية، حيث كانت أي معاملة تستغرق الكثير من الوقت والجهد، وكنا ننظر إلى الوقوف في طوابير الازدحام لوقت طويل جداً من أجل إنجاز أي معاملة، حيث كانت الإجراءات القديمة تجعل الكثير من المتعاملين مع الوزارات والجهات الحكومية، تؤجل أو تتأخر عن إنهاء المعاملات، ما قد يعرض البعض منهم إلى الغرامات المالية، ولكن الآن، وفي ظل إجراءات الروتينية المعمول بها في تقديم الخدمات عبر الهواتف الذكية، من خلال تطبيقات سهلة وميسرة، يمكن لأي شخص التعامل معها، أصبح الحصول على الخدمات في دقائق معدودة، دون تحمل مشقة معاناة الذهاب إلى الجهة الحكومية نفسها، حيث أصبحنا نحصل على الخدمات من خلال الهواتف ونحن في منازلنا أو في مقر عملنا أو في أي مكان آخر، وأضاف أن سرعة إنجاز المعاملات في الوزارات والمؤسسات الحكومية، أصبحت من أبرز التطورات التي شهدتها العمل الحكومي في الإمارات، والتي صارت تنافس فيها مؤسسات والشركات الخاصة بمرحلة، بل تفوقت عليها، حيث أصبحت الجهات الحكومية تعمل بفلسفة القطاع الخاص في سرعة وجودة الخدمات التي كانت قاصرة على هذا القطاع فقط، ولكن في ظل حكومة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وتوجهات سموه بتطوير آليات العمل الحكومي، أبدعت الجهات الحكومية، وصارت منافساً قوياً في سهولة وسرعة تقديم الخدمات للقطاع الخاص.

تطوير الإجراءات

وأوضح إسماعيل زيادة مدير مالي بإحدى الشركات، تعتبر الإمارات من أكثر الدول في تطوير الإجراءات الحكومية التي تقدم للمتعاملين مع الوزارات والمؤسسات والجهات الاتحادية، ونلمس ذلك بشكل يومي، حيث توافرت أجهزة الدولة التطور الحاصل في العالم من أجل تقديم خدمات متميزة لكافة أفراد المجتمع من مواطنين ومقيمين، والأهم أنه لا تمييز في تقديم الخدمات بينهم، فالجميع متساو ولا تفرقة بينهم أبداً، الأمر الذي انعكس على عيش الجميع على أرض الإمارات الغالية في راحة وطمأنينة وسعادة وأمن واستقرار، ما تم تداوله بشأن خطورة تعبئة خزانات



أكد خالد المنذري أن النجاحات التي حققتها الحكومات الاتحادية خلال فترة العامين التي حدها صاحب السمو نائب رئيس الدولة، ستوفر على العميل الوقت الذي يقضيه في تنقلاته من وإلى المكاتب الحكومية، بالإضافة إلى أنها ستحسن من تجربة المستخدم في المعاملات التي لا تستلزم تقديم نماذج أو شهادات ورقية.

السيارات بالكامل في الصيف شاتعات مغلوطة.

وأوضح أنه في السابق، ولسنوات قليلة مضت، كان مجرد التفكير في التقدم بطلب لأي جهة حكومية، يمثل مشكلة كبيرة، نظراً لصعوبة الإجراءات والأليات الروتينية المعمول بها في الوزارات، والتي كانت تعرق سير العمل، وتؤخر إنجاز المعاملات، ما يترتب عليها إجماع الكثيرين على التعامل مع تلك الجهات، مؤكداً أن الحكومة الرشيدة تسعى لتحقيق ما هو أفضل لأبنائها، مع تذييل كل العقبات التي تواجههم، ليعيشوا حياة كريمة، وتوفير كل السبل لإسعادهم، وإن الإنجازات التي تحقق كل يوم على أرض الإمارات، لم تأت من فراغ، بل هي ثمرة ما تشهد الدولة من جهود دؤوبة في ترسيخ الاستقرار ودعم النهضة الحضارية والانطلاق بالمجتمع إلى آفاق من العالمية.

تسهيل الإجراءات

وأكد محمد علي التجاني، أن جميع التطورات التقنية التي طرأت على الخدمات الحكومية في الدولة، جاءت بتوجيهات وحرص من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، الذي يتابع كل التطورات العالمية في مجال خدمات المدن وتخطيطها، تحقيقاً لرؤيته الهادفة

للاستفادة من إحدى الخدمات الحكومية الذكية، التي توفرها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهي خدمة معادلة الشهادات العلمية، حيث اندهش من السهولة والمرونة الكبيرة التي أنهى بها إجراءات معادلة شهادته، وذلك بعد تقديم طلبه إلكترونياً، والذهاب لمركز خدمة المتعاملين للوزارة، حيث لم تستغرق فترة إنهاء معاملته أكثر من 10 دقائق.

وأشار إلى أن دولة الإمارات، بقيادةها الرشيدة وحكومتها المتطورة، تواصل إبهار العالم أجمع عاماً بعد عام، متمسكة بهدفها الأسمى، وهو تحقيق الريادة في شتى المجالات، مؤكداً أن الدولة اليوم، أضحت تمتلك منظومة متكاملة ومتطورة لخدمة العملاء في كافة مؤسساتها، سواء الاتحادية أو حتى المحلية، وتوسع بشكل مستمر إلى تطويرها، بما يسهم في توفير جهد ووقت المراجعين.

السعادة

وقال كرم أحمد، موظف في إحدى المؤسسات الحكومية بأبوظبي، إن قيادة الدولة الرشيدة والحكومة، تستعين دوماً إلى سعادة الناس، وتوفير أوقاتهم، وتزويدهم بخدمات متطورة في شتى المجالات، إيماناً أن ذلك هو جزء لا يتجزأ من سعي وعمل دؤوب للدولة، لتحقيق الريادة العالمية في مختلف قطاعات العمل. وأوضح أن دولة الإمارات، نجحت في إرساء منظومة متطورة ومتكاملة من الخدمات الإلكترونية والذكية للمتعاملين، وهو الأمر الذي يلمسه جميع المقيمين في الدولة، فعلى سبيل المثال، أضحي اليوم بإمكانك سداد التزاماتك المالية المتعلقة بفاوترات الهواتف والكهرباء والمياه بكسبة زر على هاتفك الذكي، كما أضحي بإمكانك أيضاً سداد مخالفاتك المرورية وإنهاء إجراءات تجديد تراخيص السيارات أيضاً، عبر خدمة توجد بالهواتف الذكية. وتقدم بالتهنئة إلى حكومة دولة الإمارات، على نجاحها في تطبيق مشروع التحول للحكومة الذكية، مؤكداً أن هذا الإنجاز يأتي بفضل توجهات سديدة من القيادة الدولة الرشيدة، وحرص وعمل دؤوب من حكومة متطورة لا ترضى دائماً سوى بالرقم واحد.

إلى تسهيل كافة الإجراءات والمعاملات الحكومية، فضلاً عن توفير الوقت والجهد على الجمهور. ونوه بأهمية مشروع التحول الإلكتروني لجميع المؤسسات الحكومية، في توفير خدمات سريعة والتسهيل عليهم في إنجاز معاملتهم بسرعة ودقة، من خلال استخدام التقنية الحديثة، موضحاً أن مشروع التحول الإلكتروني، يمثل قيمة مضافة للدولة، ويواكب التطورات الحديثة التي تشهدها الإمارات على كافة الأصعدة.

المجتمع الرقمي

وقال سعد محمد بن راشد لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لوجود الحكومات الاتحادية، وتشجيعه لمشاريع التحول الإلكتروني فيها، سيسهم بالارتقاء بالخدمات المقدمة بتلك الجهات، وتبسيطها للمواطنين والمقيمين والمستثمرين.

وقال إن خطة التحول للحكومة الإلكترونية، جاءت تماشياً مع الاستراتيجية الوطنية لمجتمع الإمارات الرقمي والحكومة الإلكترونية، وما تم إنجازه حتى الآن على صعيد إعداد البنية الأساسية، وتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، يمثل تأكيداً لأهمية الرؤية الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في زيادة فعالية الخدمات الحكومية وأتمتها وتوفيرها للمواطنين، وقطاع الأعمال، وبسلاسة على شبكة الإنترنت، بحيث تكون متاحة في كل وقت وأمنة وسهلة الاستخدام، مشيداً في الوقت نفسه بدورها في رفع مؤشرات الأداء، وتوفير الوقت والجهد على جميع الأطراف، سواء كانوا موظفين أو متعاملين.

نموذج متفرد

وقال محمد عبد الفتاح أحمد، موظف في إحدى منشآت البيع بالتجزئة بأبوظبي، إن دولة الإمارات قدمت للعالم أجمع، نموذجاً متفرداً للحكومة المتطورة القادرة على مواجهة كافة التحديات والصعاب، نحو تحقيق هدفها في تطبيق منظومة متطورة من الخدمات للجماهير. وأوضح أنه خاض تجربة شخصية

لمختلف الجهات عبر تطبيقات الهواتف الذكية من قبل الحكومة في دولة الإمارات، يؤكد حرص الحكومة على تيسير أمور المتعاملين، وإنجاز المعاملات في أسرع وقت ممكن، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد على تلك الجهات نفسها، وعلى جمهور المتعاملين.

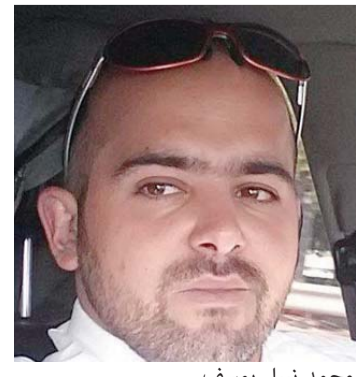
تنزيل

وأشار إلى أنه قام هو وعدد من أصدقائه على الفور بتنزيل تلك التطبيقات، خاصة ما يتعلق منها بمعاملات الإقامة

أكد محمد نبيل يوسف مدير تسويق في شركة سيارات، أن الحكومة الذكية وما وفرته للجمهور من وسائل خدمية سهلة وميسرة عبر تطبيقات الهواتف الذكية، ساهمت بشكل كبير في التسهيل على المتعاملين مع مختلف الوزارات والهيئات، والتي كان بالسابق يستغرق إنجازها وقتاً أكبر.

توفير التطبيقات

وقال نبيل إن توفير تطبيقات الخدمات



محمد نبيل يوسف

إنجاز المعاملات، وتنظيم سير العمل في مختلف الجهات الخدمية، الأمر الذي يخفف الازدحام، ويقلل الوقت والجهد على الموظفين والمراجعين.

مشاريع رائدة

وأكد نبيل أن الإمارات عودتنا دائماً، بقيادةها الرشيدة، على تنفيذ مثل هذه المشاريع الرائدة والتميزية، والتي جعلت شعب الإمارات والمقيمين على أرضها، من أكثر الشعوب سعادة واستقراراً