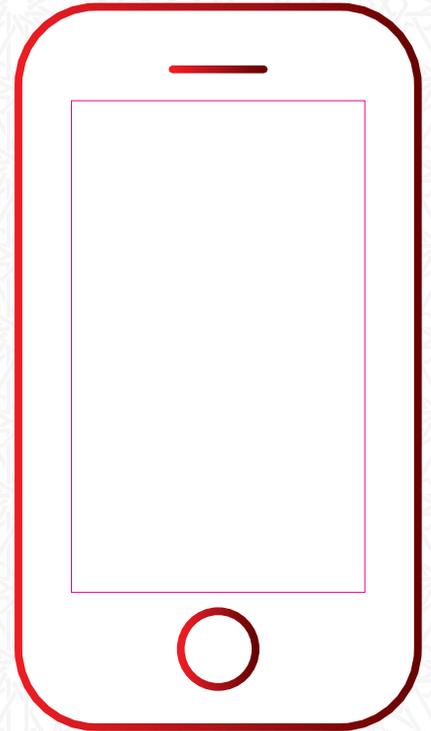




المكومة الذكية  
mgovernment



# حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة نحو حكومة ذكية



هنا بلد يجمع بين جموح  
العمران وطموح الإنسان  
هنا قيادة ملهمة، وشعب ذكي



## من الإلكترونية إلى الذكية

ما بين عمق التاريخ ورحابة  
المستقبل... يقف الإماراتي  
شامخاً في إطلالته على  
يوبيله الذهبي.. فاتحاً ذراعيه  
للغد الآتي، ومعلنًا بثقة  
وإصرار:

هنا وطن يطوي المسافة ويختصر الزمن  
من هنا.. من منشأ أول حكومة إلكترونية في  
المنطقة، تنبثق أول حكومة ذكية في المنطقة،  
حكومة تتجاوز قيود الزمان، وتثب فوق حواجز المكان  
والهدف دائماً: سعادة الإنسان

مبدعة  
مضيافة كالفنادق  
لا تنام  
مجتمع ذكي  
سريعة  
تستجيب للمتغيرات  
كل القنوات مفتوحة

# حكومة الإمارات الذكية

بلا روتين  
قوية في إجراءاتها  
إسعاد المتعاملين  
حكومة تأتي إليك  
خدمات على هاتفك ٢٤ ساعة ٣٦٥ يوماً

## نستلهم فكر قيادتنا الرشيدة

«إن كل ما نطلقه من مبادرات ذات علاقة مباشرة بحياة الناس وتطلعاتهم، هي أوامر واجبة النفاذ، غير قابلة للإبطاء أو التأخير، وعلى الجهات المعنية التنفيذ وتذليل العقبات وتجاوز الصعوبات، لترجمة مبادراتنا إلى مشاريع ملموسة يستشعرها الناس ويعيشون نتائجها.»

صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله



## ونتفاعل بلا تردد

«نريد حكومة ذكية متنقلة تصل إلى الناس  
بدل أن يصل الناس إليها؛

نريد حكومة على مدار الساعة ولمدة ٣٦٥  
يوماً في السنة؛

نريد أن يتمكن الجميع من الحصول على  
الخدمات كافة عن طريق الهاتف النقال؛

ونريد أن يتم ذلك خلال عامين فقط»

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب  
رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله



# إنها الحكومة التي تذهب إلى الناس

في الثاني والعشرين من مايو ٢٠١٣ كانت  
الانطلاقة..

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم  
دبي رعاه الله يطلق مبادرة الحكومة الذكية من  
أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى  
مدار الساعة.

وبوضوح القائد المتبصر حدد سموه ملامح المرحلة المقبلة:  
«نريد 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، ومن دون أي انتظار، فالحكومة الناجحة  
هي التي تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها».



لأنه مشروع وطني، فهو يلامس وجداننا،  
ويعزز فينا روح الانتماء. لذا تكاتفنا،  
ووضعنا يداً بيد، آملين أن نكون عند  
حسن ظن قيادتنا الرشيدة..

نحن في دولة الإمارات نعمل تحت شعار واحد تمثله رؤية الإمارات ٢٠٢١  
إننا متحدون في المسؤولية والمصير والمعرفة والرخاء، وبروح التكاتف  
هذه، سنعمل - بإذن الله - على إنجاز مبادرة الحكومة الذكية في الوقت  
المحدد: خلال ٢٤ شهراً



## يداً بيد، لإنجاز المهمة



## خارطة طريق الحكومة الذكية

أخذت حكومة الإمارات الذكية على عاتقها صياغة خارطة طريق تتضمن كل المحطات المهمة والتفصيلية على امتداد تلك الخريطة، ونجح فريق الحكومة الذكية في تحقيق ذلك خلال فترة قياسية.

تتسم هذه الخارطة بالشمولية إذ تتضمن الجوانب الفنية والإدارية والتنظيمية، والإعلامية، والتوعوية.

ويركز نطاق خارطة الطريق على أربعة مسارات متوازية كما يلي:

١ - إنشاء بيئة تزدهر فيها الحكومة الذكية

٢ - تقييم القدرات والكفاءات المتاحة لدى الجهات الحكومية

٣ - إنشاء موارد مشتركة بين الجهات الحكومية على مستوى الدولة

٤ - تحقيق سعادة المتعامل

# خارطة طريق الحكومة الذكية

تحقيق رضا المتعامل

تمكين الخدمات المشتركة

تقييم قدرات الجهات الحكومية

إيجاد بيئة عامة تزدهر فيها الحكومة الذكية

مايو 2015

مايو 2013

أمامنا هدف واضح، ولدينا إطار زمني محدد، وعلينا أن نرسم ملامح الطريق نحو التنفيذ. لقد أخذنا على عاتقنا صياغة خارطة طريق تتضمن كل المحطات المهمة والتفصيلية، ونجدها في تحقيق ذلك خلال فترة قياسية.

تتسم هذه الخارطة بالشمولية إذ تتضمن الجوانب الفنية والإدارية والتنظيمية، والإعلامية، والتوعوية  
حددنا فرق العمل المسؤولة عن كل جانب من جوانب هذه المهمة الوطنية الكبرى  
واليوم، ثمة فرق ولجان عمل متخصصة، تشرف على مسارات متعددة، تلتقي كلها عند هدف واحد: الحكومة الذكية

## خارطة الطريق

# الدليل الإرشادي للحكومة الذكية

من أجل فهم مشترك لمختلف جوانب المشروع، كان لا بد من جهد لتوحيد المفاهيم والمعايير. لذا عمدت حكومة الإمارات الذكية إلى صياغة مرجعية نظرية شاملة يُسترشد بها على امتداد خارطة الطريق نحو الهدف، وجرى تطوير دليل شامل للحكومة الذكية... وهو متوفر على موقع الحكومة الذكية ([www.mgov.government.ae](http://www.mgov.government.ae)) ليكون في متناول كل من يهّمه الأمر

# أفق جديد يبرز: إنها الحياة الذكية



## تطبيقات وخدمات ذكية

- أنظمة وقواعد بيانات تكاملية
- قنوات متعددة
- تفاعل حي بين الأنظمة والأجهزة
- معارف ومهارات جديدة ومنتجدة
- قواعد وتشريعات ناظمة
- وحدة الخدمات الآمنة
- مركز الإبداع للحكومة الذكية
- خدمات مرتبطة بالإحداثيات (Location-based)
- حلول الحقيقة المدمجة (Augmented Reality)
- الاتصال عن قرب (NFC)

# الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet)

تحتاج الحكومة الذكية إلى قاعدة تقنية صلبة توفر مزايا التكامل والتفاعل وتبادل البيانات والمعاملات بدرجة عالية من الحماية والاعتمادية. من هنا نشأت الحاجة لإقامة الشبكة الإلكترونية الاتحادية لتكون شريان الترابط بين مختلف نقاط الاتصال المتمثلة في الجهات الحكومية التي تتضافر لتوفير الخدمات للمتعاملين. وستكون هذه الشبكة بمثابة الحاضنة لمركز الاستضافة الإلكترونية الذي يضم قواعد بيانات الجهات الحكومية الاتحادية في بيئة فائقة الأمان. تساهم الشبكة الإلكترونية الاتحادية في تعزيز الترابط والتكامل بين قواعد البيانات والأنظمة والتطبيقات من أجل تطوير وإنشاء الخدمات الحكومية في بيئة الأمان والديمومة.



## إدارة الخدمات الآمنة (TSM)

تعمل إدارة الخدمات الآمنة (TSM) على توفير الأمان والطمأنينة في المعاملات التي تتم عبر المنصات المتحركة، وتمتاز هذه الإدارة بالاستقلالية والموثوقية وهي تساعد على تدفق المعلومات بأمان بين مختلف مزودي الخدمات (مثل الجهات الحكومية، والبنوك، ومشغلي المواصلات العامة، والمتاجر وغيرها) ومشغلي شبكات الهاتف المحمول. وتمتلك إدارة الخدمات الآمنة صلاحية الدخول إلى العنصر الآمن في شريحة الهاتف المتحرك الصادرة عن مشغلي شبكات الهواتف المتحركة.

بوجود إدارة الخدمات الآمنة، يطمئن المتعامل إلى أن بياناته الشخصية محفوظة بأمان في هاتفه المتحرك. وفي حال تعرض هاتف المتعامل للضياع أو السرقة، فإن إدارة الخدمات الآمنة قادرة بسرعة وسهولة على منع أي شخص من الدخول إلى البيانات الموجودة في الشريحة، كما تمكن المتعامل من استرجاع بياناته وتحميلها في هاتفه الجديد.



# مركز الإبداع للحكومة الذكية (CoDI)



يعد مركز الإبداع للحكومة الذكية منشأة متطورة تهدف لتقييم فاعلية التطبيقات الحكومية، ومدى مطابقتها للمعايير والمواصفات مثل معايير سهولة الاستخدام والأمن وغيرها.

وتجرى عمليات التقييم على الجوانب الوظيفية والعملية للتطبيقات بهدف التأكد من أنها تعمل كما هو مطلوب وعلى المنصات الذكية كافة، بالإضافة إلى اختبار الأمن الذي يوفر تقييماً لمستوى الخصوصية والحصانة من الاختراقات. كما تخضع التطبيقات لاختبار التحمل بهدف التأكد من جاهزية التطبيق للتعامل مع أعداد كبيرة من المستخدمين. وتهدف الاختبارات إلى ضمان مستوى عالٍ من الجودة للتطبيقات الذكية والتي يتم نشرها على متجر تطبيقات الحكومة الذكية.

كما يوفر مركز الإبداع للحكومة الذكية الاستشارات الفنية والإرشادات للجهات الحكومية والجامعات فيما يتعلق بالتحول إلى الحكومة الذكية، من خلال الاستفادة من الشراكات مع القطاع الخاص ومزودي التكنولوجيا لتوفير خبراء بمستوى عالٍ في موضوع الدعم، ويسهم المركز كذلك في تطوير مهارات الموارد البشرية عن طريق عقد دورات تدريبية وتقنية على التطبيقات الذكية باستخدام أحدث تقنيات التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد للوصول إلى المستخدمين من المؤسسات والجامعات سواء داخل الدولة أو خارجها.

# متجر تطبيقات الحكومة الذكية

أطلقت حكومة الإمارات الذكية متجر تطبيقات الحكومة الذكية ليكون بمثابة إطار موحد لكافة التطبيقات الذكية الصادرة عن الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات. ويوفر هذا المشروع منصة مهمة لتسويق التطبيقات الحكومية والتعريف بها للجمهور الأمر الذي يساهم في التوعية بمفاهيم الحكومة الذكية وتشجيع الناس على تبني الخدمات الذكية.

يوفر متجر تطبيقات الحكومة الذكية ميزات هامة مثل خدمة تحديد الموقع التي تعمل على ترتيب التطبيقات وفقاً للإمارة التي يتواجد فيها المستخدم وعلو على ذلك، يوفر التطبيق خدمة الإخطار بوجود تطبيق جديد صادر عن أي من الجهات الحكومية بالدولة.

ويضم المتجر الافتراضي مجموعة مزايا مهمة مثل خدمة الاستطلاع الإلكتروني، وخدمة التواصل مع الحكومة الذكية عبر الاقتراحات والاستعلامات، كما يضم خدمة بحث متطورة تساعد في العثور على أي تطبيق حكومي ذكي في الدولة. ويتميز تصنيف التطبيقات في المتجر بالمرونة حيث بمقدور المستخدم إعادة ترتيب القائمة وفق أولوياته، علماً بأن المتجر متوفر باللغتين العربية والإنجليزية.



## تحليل بيانات التواصل الاجتماعي

من خلال هذا المشروع تسعى حكومة الإمارات الذكية إلى استخدام نظام ملائم لتحليل البيانات الاستراتيجية المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية بما يساعد على تطوير وتحسين خدمات الجهات الاتحادية في مجالات الصحة والتعليم والمواصلات وغيرها. وتنبع أهمية هذا المشروع من وفرة البيانات المتاحة في عصر التواصل الاجتماعي والقيمة الكبيرة لتلك البيانات بحيث يمكن توظيفها في تطوير العديد من الخدمات الجديدة علاوة على تحسين الخدمات الحالية.. وبات من الضروري ليس فقط تجميع البيانات ولكن تحليلها لاستخلاص المهم منها وهنا يكمن دور هذه الأدوات والبرامج التي صُممت خصيصاً لمثل هذه الأمور.

## استراتيجية البيانات الضخمة

في ظل التطورات الكبرى التي يشهدها عالم التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة، تستحوذ البيانات على أهمية استثنائية باعتبارها قطاعاً متنامياً يعزز الربط بين الجهات الحكومية والمتعاملين. ولذا، أصبح من الضروري العمل وفق منهجية استراتيجية، والبدء بتطوير خطة استراتيجية للبيانات الضخمة لكي تتيح للجهات الحكومية إمكانية الاستفادة من البيانات المتاحة لتعزيز أدائها وتوفير المزيد من الخدمات.

وتعمل حكومة الإمارات الذكية على تطوير استراتيجية بيانات ضخمة تضع في الاعتبار الأولويات والأهداف الوطنية والفرص الممكنة التي تنتج عن تنظيم وإدارة البيانات المتاحة، ناهيك عن فتح البيانات لمختلف فئات جمهور المتعاملين.

- الحكومة الذكية لا تحل محل الحكومة الإلكترونية، إنما تكملها وتشكل امتداداً لها، ويتعايش هذان المفهومان ويتضافران لتحقيق أهداف متكاملة تتمثل في إسعاد المواطن وتسهيل حياته وتعزيز الحيوية الاقتصادية والتنافسية.
- وبينما تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تنفيذ مبادرة حكومة الإمارات الذكية، فهي تتولى في الوقت نفسه صياغة وتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي.
- وكان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي قد أقر تلك الاستراتيجية في فبراير ٢٠١٢، وحدد مدة عامين لتنفيذها بما يتضمن تحويل خدمات الحكومة الاتحادية كافة إلى خدمات إلكترونية

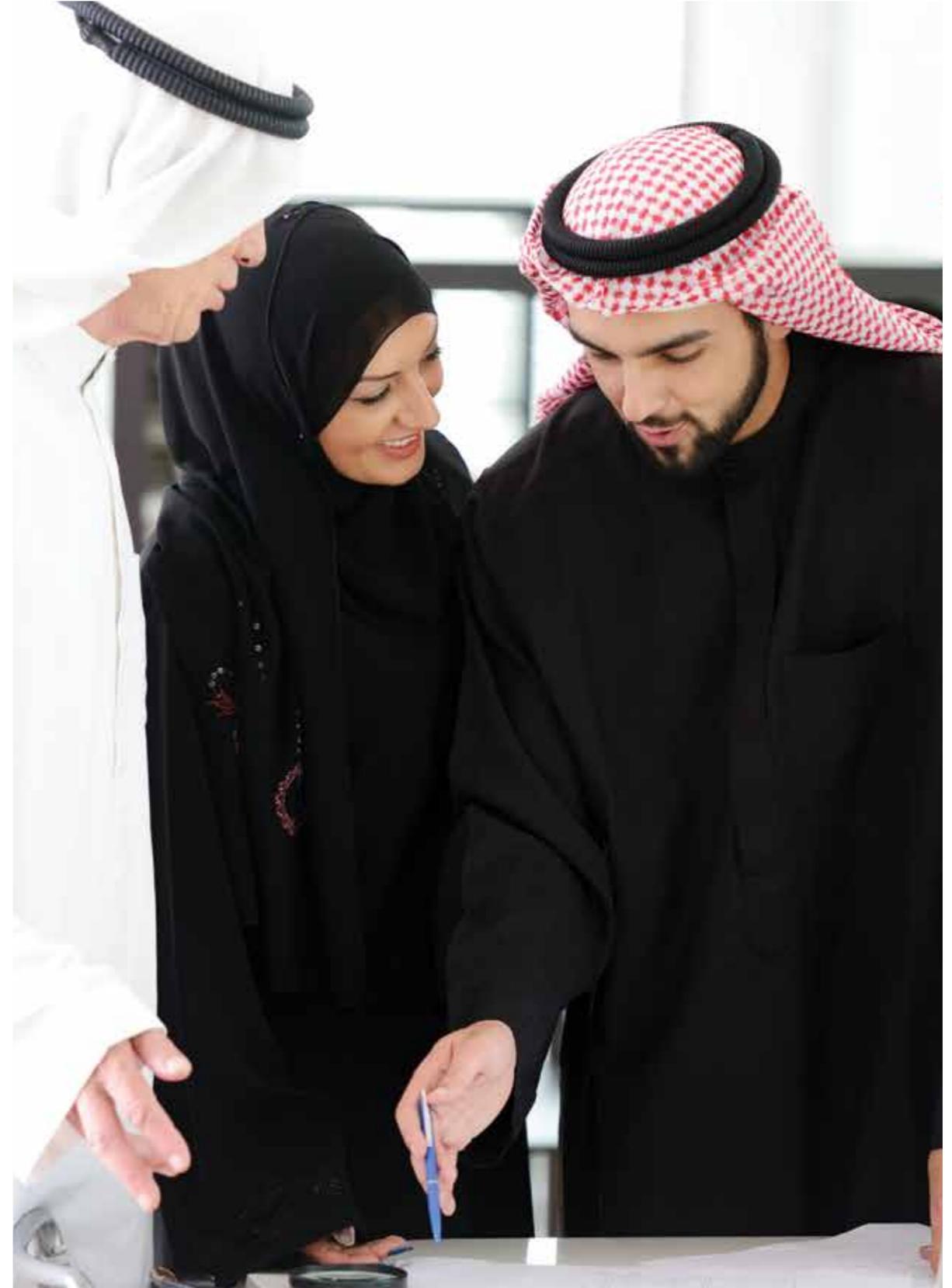
## امتداد للحكومة الإلكترونية



## الإشراف على التحول الإلكتروني

في إطار تكليفها بتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية، تشرف الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على التحول الإلكتروني للجهات الحكومية الاتحادية من خلال ما يلي:

- تطوير معايير جودة الخدمات الحكومية وفق ست مجموعات هي: الاستخدامية، وجودة المعلومات، والأداء الموثوق، والاستجابة، وطمأنينة العميل، وخدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي
- قياس مستوى التحول الإلكتروني للخدمات الإلكترونية، وذلك وفق منهجية علمية مستمدة من أفضل الممارسات العالمية. ويتم ذلك بالتعاون وثيق مع الجهات التي تقدم تلك الخدمات، وبإشراف من الأمانة العامة لمجلس الوزراء ومكتب رئاسة الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء
- تقييم جودة المواقع الإلكترونية الحكومية، ويتم ذلك بموجب معايير جرى تطويرها محلياً استناداً إلى التجارب العالمية والخصوصيات المحلية، وتنفذ الهيئة هذا التقييم مرة واحدة سنوياً، وتناقش نتائجه مع الجهات الحكومية، وتتابع عمليات التحسين اللاحقة لتلك النتائج



# البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات

حكومة.امارات – GOVERNMENT.AE

دشن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات في مايو ٢٠١١ لتكون الإطار الشامل لعرض كل الخدمات التي توفرها الجهات الحكومية المحلية والاتحادية على السواء، والمصدر الموحد للمعلومات المتعلقة بتلك الخدمات والجهات التي توفرها. تقدم البوابة خدماتها إلى ثلاث فئات من الجمهور المستهدف وهي: الأفراد والأعمال والزوار. وهي تضم خريطة تفاعلية لمعالم الدولة، وركنا للفعاليات والمعارض والمؤتمرات على اختلاف أنواعها، وروابط لمختلف مواقع الجهات الحكومية المحلية والاتحادية.



# بوابة المشاركة الإلكترونية

شارك.امارات – SHARIK.AE

تولي حكومة دولة الإمارات أهمية خاصة لآراء مختلف أفراد المجتمع، وتضع تلك الآراء في مقدمة الاعتبارات التي تبني على أساسها سياساتها وقراراتها.

في هذا السياق أطلقت حكومة الإمارات الإلكترونية بوابة المشاركة الإلكترونية «شارك.امارات» التي تضم كل القنوات المفتوحة مع المتعاملين، سواء كانت حسابات الحكومة على مواقع التواصل، أو مدونة الحكومة، أو منتدى النقاش، أو خدمة الدردشة المباشرة أو قنوات التواصل المعتادة كالبريد الإلكتروني.



# بوابة البيانات

## بيانات.امارات – BAYANAT.AE

للبيانات حضور مهم في عالم اليوم حيث تنتج البشرية كل يوم كميات هائلة من البيانات التي يمكن تحليلها وتحويلها إلى حلول وبرامج وتطبيقات مفيدة.

من هنا حرصت حكومة الإمارات الإلكترونية على تطوير بوابة البيانات «بيانات.امارات» التي تضم روابط لمصادر البيانات الحكومية في الدولة، ووثائق تضم بيانات بصيغ مفتوحة قابلة للاستخدام وإعادة الاستخدام.



## أقوال الناس:

### ميثاء عبد الله، موظفة:

أريد من الحكومة الذكية أن تكون بالمستوى الذي تحدث عنه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم؛ حاضرة في كل وقت ومكان، وتوفر خدماتها عبر الهاتف المتحرك.

### أحمد الشحي، مدير شركة:

هذا المشروع الكبير يمدنا بالمزيد من الاعتزاز الوطني والولاء لقيادتنا والثقة بمستقبل الإمارات.

### نبيل عبد الرازق، صيدلاني:

الإمارات دائماً تحمل شعلة الريادة والتميز، وهي مثال يحتذى للآخرين. أنحني إجلالاً لهذا البلد وقيادته وأتمنى لهم كل الخير.

### رشيدة بولاق، زائرة:

ليس غريباً أن تصدر مبادرة الحكومة الذكية من الإمارات، فقد عرفنا هذا البلد مثلاً في الابتكار والتجديد والمبادرات الخلاقة.