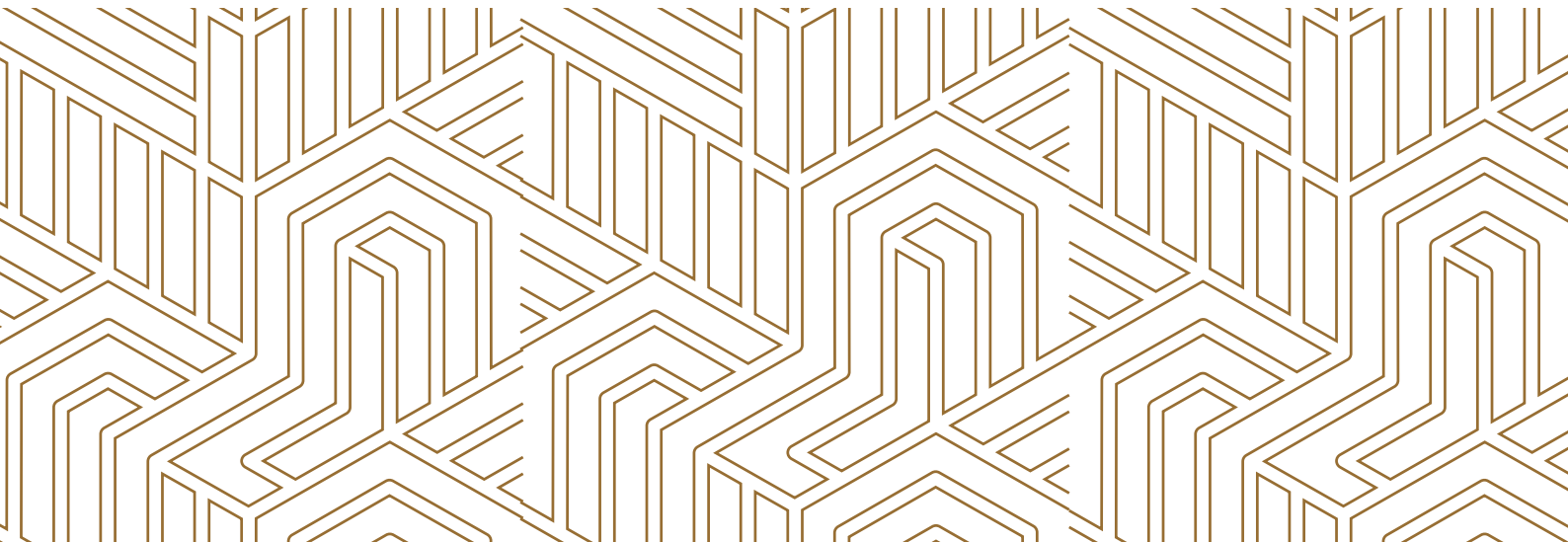


حكومة
الإمارات العربية المتحدة

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية 2021 - 2025



جميع الحقوق محفوظة لبرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة في مكتب رئاسة مجلس الوزراء بموجب القانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 في شأن حقوق المؤلف و الحقوق المجاورة و قوانين حماية الملكية الفكرية

المحتويات

1. استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية 6

2. وعد حكومة دولة الإمارات 10

3. التوجهات الاستراتيجية لخدمات المستقبل في حكومة دولة الإمـــــارات 16

4. تطوير خدمات المستقبل – عوامل النجاح 35





أولوياتنـــا رفـــع معدلات رضـــا المتعامليـــن..
وترشـــيق الهياكـــل.. وتبسيط الإجراءات ..
وتسهيل حصول الجميع على أفضل الخدمات.

محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس
الوزراء حاكم دبي.

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية

شهدت منظومة الخدمات الحكومية عدة تحولات خلال العقدين الماضيين، في الفترة من 2003 إلى 2013 حيث تم تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في الدولة وبين عامي 2013 و 2018 حيث كان التركيز بشكل عام على تحقيق التميز في تقديم الخدمات من خلال إطلاق برامج القياس والمتابعة.

ببداية عام 2019 شهدت حكومة دولة الإمارات تحولاً نحو الخدمات الاستباقية وتقديم باقات خدمة متمحورة حول الإنسان، بالإضافة لدعم الخدمات الرقمية وتعزيز الترابط والتكامل بين الجهات باستخدام بنية تحتية مستقبلية.

تعتبر البنية التحتية الرقمية هي الممكن الرئيسي للخدمات الحكومية الرقمية والتي تسهل حياة الناس وتساعدهم على استكمال معاملاتهم وتسيير أمور حياتهم اليومية من خلال الأجهزة الذكية.

وتماشيا مع محاور الثورة الصناعية الرابعة ببداية عام 2019 اعتمدت حكومة دولة الإمارات استراتيجية الذكاء الاصطناعي واستراتيجية البلوك تشين لتمكين منظومة الخدمات الاستباقية والممكنة بتكنولوجيا المستقبل.

حققت دولة الإمارات بشكل عام تقدماً في قيمة المؤشر العالمي للخدمات الرقمية من المركز 12 في عام 2014 إلى المركز 8 في عام 2020.

تحدد هذه الوثيقة الملامح العامة لاستراتيجية الخدمات الحكومية لدولة الإمارات للأعوام 2021-2025. كما تسلط الضوء على الدروس المستفادة من المعايير الدولية في تطوير وإدارة الخدمات الحكومية، بهدف صياغة رؤية أفضل للمستقبل وتقديم توصيات هامة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ووضع خارطة طريق عالية المستوى من أجل تنفيذ الاستراتيجية خلال السنوات الخمس المقبلة.

استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية

تركز الاستراتيجية على التعاملات الحكومية التي تعتمد على التواصل والتفاعل المباشر بين الجهات الحكومية والأفراد.

تم تصميم ملامح استراتيجية الخدمات الحكومية بمشاركة أكثر من 60 قيادياً حكومياً وموظفي وممثلي الجهات الحكومية ومجموعة من الخبراء والمختصين العالميين.

تم تطوير الاستراتيجية من خلال 5 مراحل رئيسية:

1. **تقييم الوضع الحالي للخدمات في دولة الإمارات**
2. **تحديد الاتجاهات ودراسة المعايير الدولية**
3. **وضع إطار العمل للخدمات المستقبلية**
4. **تحديد التوصيات وخريطة الطريق**
5. **تطوير خطة إشراك المعنيين في التطوير المستمر للخدمات**



ما هو هدف الوثيقة؟

تهدف الوثيقة إلى مساعدة الجهات الحكومية الاتحادية على فهم أولويات استراتيجية خدمات حكومة المستقبل وأهم التوجهات الاستراتيجية لمنظومة الخدمات المستقبلية في حكومة دولة الإمـــــارات. توضح الوثيقة أيضا محاور الاستراتيجية وكيفية مواءمة استراتيجيات وخطط العمل في الجهات الحكومية لضمان تحقيق التكامل فيما بينها. ويعتبر هذا الإصدار الأول وسيتم تحديثه بصفة دورية متى لزم ذلك أو إلحاقه بوثائق أخرى تمكن الجهات الحكومية من تطوير وتحديث خطط العمل لضمان المواءمة.

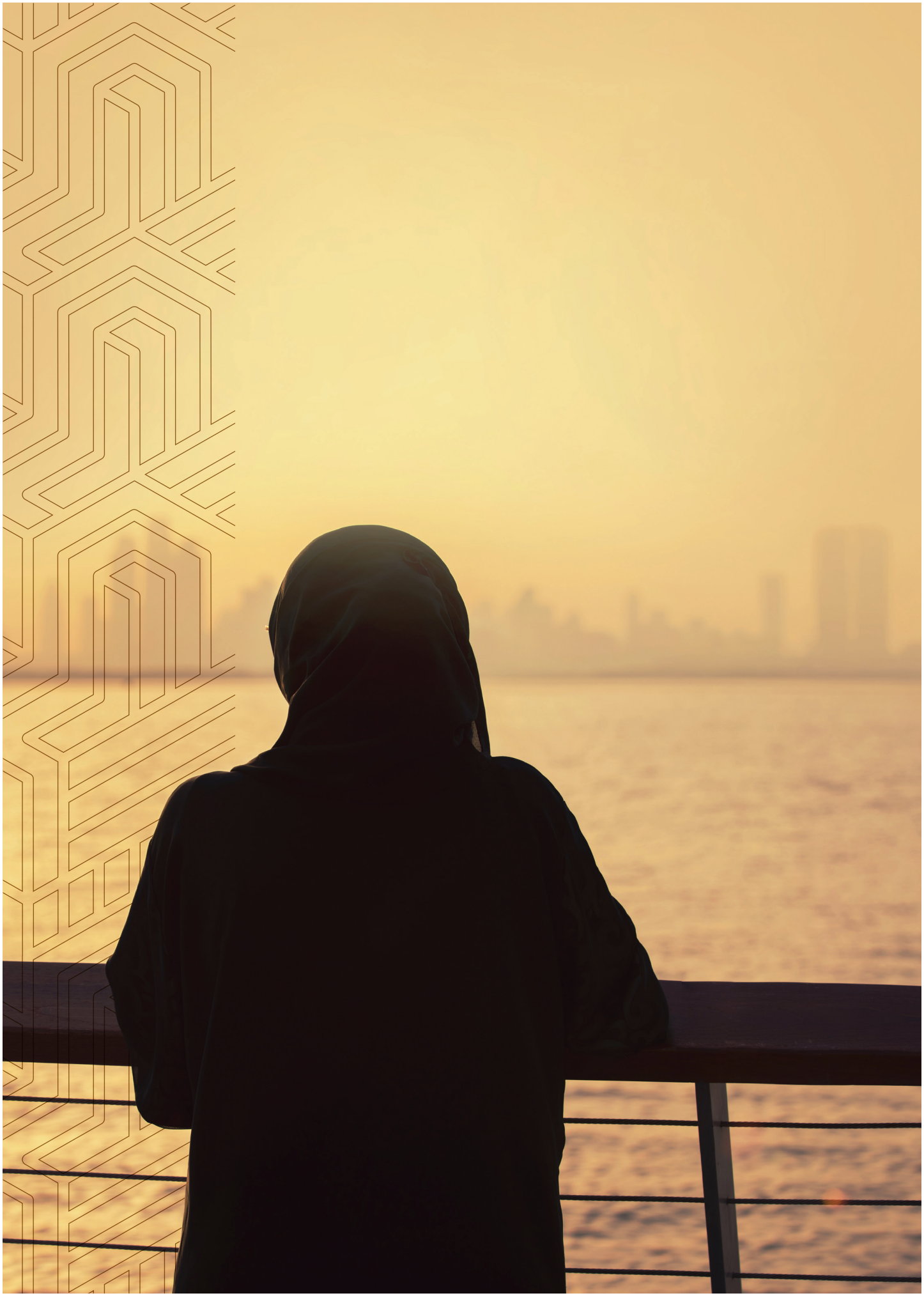
إلى من توجه هذه الوثيقة؟

تستهدف الوثيقة بشكلٍ رئيسي الفرق والوحدات التنظيمية المعنية بتطوير استراتيجية الخدمات وخطط العمل التشغيلية لدى الجهات الحكومية والتي يتوجب عليها المواءمة بين مهام تطوير الخدمات والتوجهات الاستراتيجية لمنظومة الخدمات المستقبلية وذلك لضمان التكامل والتناسق على جميع المستويات. وتستهدف كذلك نشر الوعي بين موظفي الجهة لضمان فهم محتوى الوثيقة وانعكاسه على أدوار ومسؤوليات موظفي تقديم الخدمات الحكومية.

حوكمة وثيقة الاستراتيجية

يعتبر مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء ممثلاً ببرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة المالك لوثيقة الاستراتيجية والمبادرات المتعلقة بها والمسؤول عن ضمان جودة آلية التنفيذ على مستوى الحكومة الاتحادية لدولة الإمـــــارات.

وعد حكومة دولة الإمارات



تلتزم حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة بتحقيق الريادة العالمية في تقديم الخدمات الحكومية، وقد تمّ تطوير استراتيجية الخدمات الحكومية للخمسة أعوام القادمة والتي تتواءم مع مبادئ مئوية الإمارات 2071 والاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031.

يتماشى هذا مع رؤية برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة للارتقاء بالخدمات الحكومية المقدمة وتقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين بالاعتماد على مبدئين رئيسيين، هما:

- **التركيز على المتعامل**
- **الكفاءة الحكومية**

ولتحقيق ذلك تم إطلاق وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل في عام 2021 والذي يوضح المبادئ الرئيسية لتصميم وتقديم الخدمات الحكومية لحكومة دولة الإمـــــارات.



وعد حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل

تشكل النقاط التالية المبادئ الرئيسية لميثاق حكومة دولة الإمارات لخدمات المستقبل والتي تعتبر إطار عمل للمفاهيم الرئيسية لتصميم وتطوير وتقديم الخدمات الحكومية.

الإنسان أولا: خدمات حكومية تتمحور حول الإنسان، مصممة لتناسب احتياجاته ومتطلباته وتفضيلاته ويتم تصميمها معه.

الأولوية للخدمات الرقمية: توفير خدمات حكومية رقمية استباقية 100٪ لتناسب أسلوب الحياة في المستقبل.

قنوات خدمة موحدة ومتنوعة ومتناسقة: توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات متنوعة ومتكاملة ومتناسقة تناسب رغبة المتعاملين، وعبر واجهة حكومية موحدة.

تجربة سلسة واستباقية: توفير باقات من الخدمات الاستباقية المترابطة السلسة، تقدم للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب بناءً على أحداث الحياة.

طلب المعلومة مرة واحدة: خدمات حكومية مترابطة ومتكاملة تعتمد طلب بيانات المتعامل مرة واحدة فقط.

بيانات آمنة وتضمن الخصوصية: مشاركة البيانات الحكومية بين الجهات بطريقة آمنة ومحمية تضمن خصوصية المتعامل.

صوت المتعامل: الإنصات لصوت المتعامل والشفافية في نتائج القياس.

خدمات ذات قيمة مميزة: رسوم حكومية تُراعي تخفيض التكلفة على المتعاملين ورفع الكفاءة في الجهات الحكومية.

التوجهات الاستراتيجية لخدمات المستقبل في حكومة دولة الإمارات

المحركات العالمية التي تشكل ملامح خدمات المستقبل

هناك تحول استراتيجي مهم في موازين القوى العالمية والذي له تأثير مباشر على منظومة الخدمات الحكومية حول العالم. تعتبر العوامل التالية أهم محركات التغيير العالمية والتي تدفع عملية التحول والتطور على مدار العشرة أعوام القادمة وتساهم في تغيير منظومة عمل الحكومات حول العالم.



التحولات الاقتصادية

من المتوقع أن تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في رفع الناتج المحلي الإجمالي العالمي بما يعادل 16 تريليون دولار في عام 2030.

بحلول 2050 سيعتمد العالم على الطاقة المتجددة في 50٪ من احتياجاته من الطاقة.

النمو السكاني

زيادة عدد سكان المدن بنحو 65 مليون نسمة سنوياً بين عام 2010 وعام 2030. ليصل عدد سكان العالم إلى 8.6 مليار شخص بحلول 2030 ومن المتوقع أن يصل إلى 9.8 بحلول 2071.

زيادة متوسط العمر المتوقع للسكان من عمر 34 في 2030 إلى 40 في 2071.

بحلول 2030 سيشكل السكان في عمر 65+ حوالي 20٪ من سكان العالم

تطور الوظائف

بحلول 2030، 30٪ من الوظائف ستكون وظائف جديدة لم نسمع عنها من قبل.

تضخم البيانات

خلال الفترة 2016-2025 من المتوقع أن تنمو البيانات العالمية بمقدار 10 أضعاف.

وبحلول عام 2025، ستنمو البيانات العالمية الخاضعة لتحليل البيانات بحوالي 50 ضعفاً.

تقنيات ذكية حديثة

تبني الأفراد للتكنولوجيا الرقمية يتفوق كثيراً بالمقارنة مع الحكومات والشركات .

بحلول 2030 سيصل عدد مشتركي الهواتف المحمولة إلى 10 مليار مشترك.

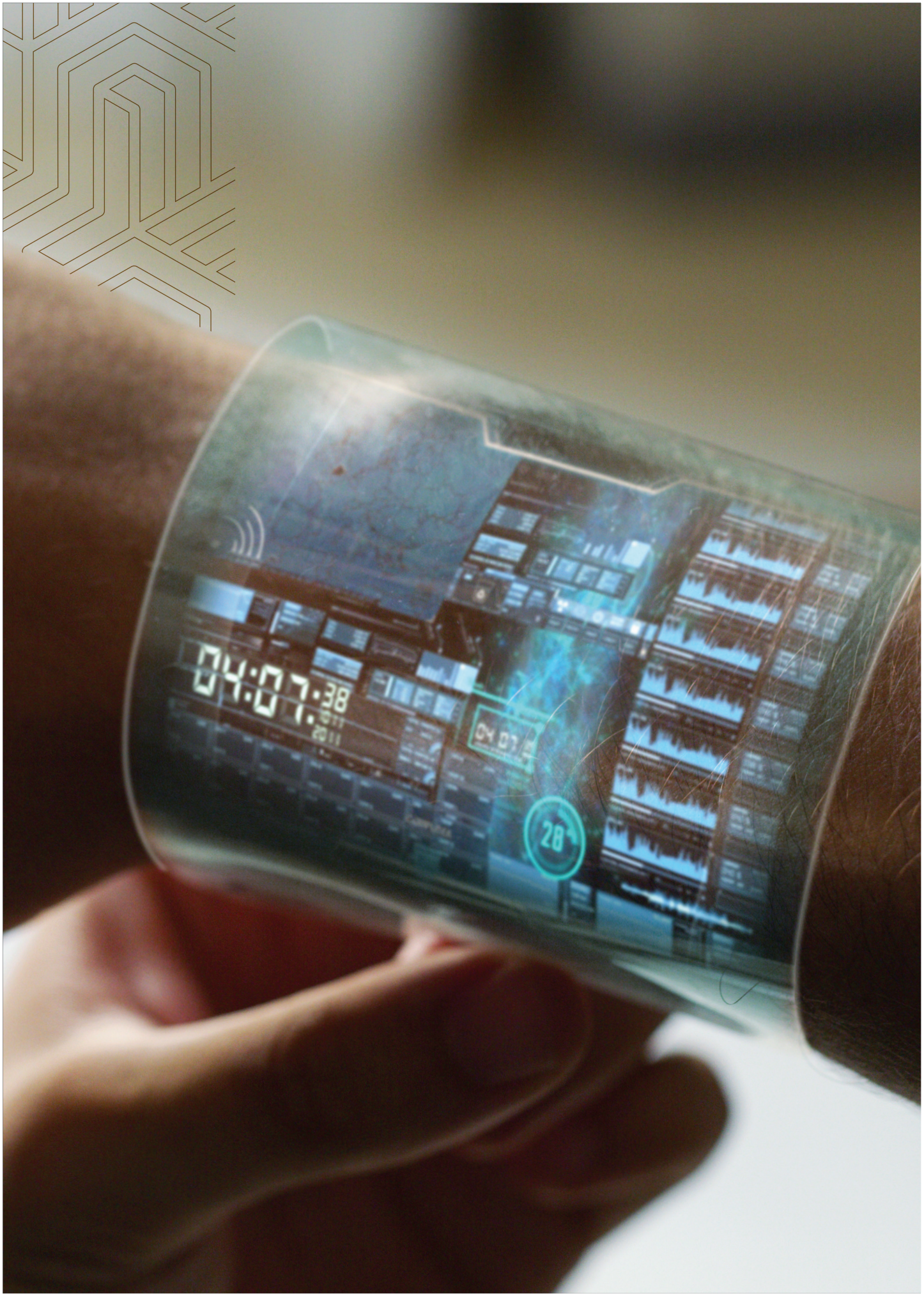
زيادة التقنيات المدفوعة بعمليات نمذجة البيانات والأتمتة وانخفاض الأسعار.

بحلول عام 2030 سيصل عدد مشتركي الإنترنت في العالم إلى 4.8 مليار مستخدم.

مصدر: ملف خطة الخمسين لحكومة دولة الامارات العربية المتحدة.

تأثير المحركات العالمية على الحكومة والمجتمع

من منطلق دراسة تأثير المتغيرات العالمية حول العالم، يتضح وجود أربعة عوامل تؤثر بشكل مباشر على الحكومة وأربعة عوامل تؤثر على المجتمع. يجب على الحكومات أن تأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل خلال رحلة تصميم خدمات حكومة المستقبل.


04:07:38
28



التأثير على الحكومة

1

ستصبح مرونة التطوير وسرعة التقديم والقابلية للتوسع ضرورة للحفاظ على الكفاءة مع نمو الطلب.

2

سيتعين على الحكومات أن تبدأ في تقديم خدمات شخصية من خلال تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة.

3

مع تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية، سيتعين على الحكومات أن تعمل على تمكين أفراد المجتمع من استخدام التكنولوجيا للحصول على الخدمات.

4

سيصبح التوازن بين استخدام البيانات وضمان الثقة والحماية أمراً بالغ الأهمية لاستدامة منظومة الخدمات الرقمية.



5

توقعـات أفـراد المجتمع لخدمات بجـودة وكفـاءة أعلى بالنظـر إلى أحدث النماذج لتجارب المتعاملين.

6

الأدوار الجديدة لمنظومة الخدمات والتحالفات الخارجية ونماذج الأعمال سـتمكن القطاعات غير الحكومية من إضافـة المزيد من القيمة.

7

ستصبح الثقة أكثر صعوبة في العالم الافتراضي الرقمي.

8

سـيطالب أفـراد المجتمـع بالمزيد من الشـفافية حول كيفيـة اسـتخدام بياناتهم.

التوجهات الاستراتيجية لخدمات المستقبل في حكومة دولة الإمارات

بالنظر لمستقبل خدمات حكومة دولة الإمـــــارات، تم تحديد خمسة توجهات رئيسية تشكل ملامح خدمات المستقبل.



1. التركيز على بناء الثقة والشراكة بين الحكومة والمجتمع

ستركز خدمات حكومة دولة الإمارات في المستقبل على تلبية الاحتياجات الشخصية وتقديم خدمات تتمحور حول الإنسان. ستتوفر كل البيانات بشكل مفتوح للقطاع الخاص مما سيتيح تقديم الخدمات بالنيابة عن الحكومة مع الأخذ بعين الاعتبار حماية وخصوصية البيانات. وبالتالي سيكون تركيز الحكومات على بناء الثقة وبناء وقياس منظومة مؤشرات تستهدف تحسين جودة الحياة.

2. تمكين المتعاملين للحصول على الخدمة بشكل مترابط وسلس

ستركز خدمات حكومة دولة الإمارات في المستقبل على تمكين المتعاملين من الحصول على الخدمات في أي مكان وأي وقت وذلك عن طريق الاستخدام الأمثل لبيانات المتعاملين المتوافرة في الحكومة والقطاع الخاص وعن طريق اعتماد الهوية الرقمية في التعاملات الحكومية.

3. تقديم خدمات تعزز من جودة الحياة ورفاهية المجتمع

ستركز خدمات حكومة دولة الإمارات في المستقبل على تعزيز جودة الحياة وتحسين رفاهية المجتمع وستتحول المؤشرات الاستراتيجية من قياس المخرجات إلى قياس الأثر.

4. تقديم خدمات شخصية، استباقية، بديهية، وافتراضية

سيتم تقديم الخدمات قبل أن يطلبها المتعامل وبالاعتماد على البيانات المتوفرة لدي الحكومة والقطاع الخاص وباستخدام تقنيات الذكاء المعرفي وتقنيات الواقع الافتراضي مما سيجعل الخدمة استباقية وبديهية وافتراضية. ستتاح الخدمات الحكومية بشكل رقمي وشخصي في أي مكان، فيمكن للمتعامل الوصول إلى الوسائط الرقمية ويُمكن تصميم التجربة لتناسب احتياجات كل متعامل على حدة حسب تفضيلاته واحتياجاته.

5. ضمان حوكمة الخدمات عن طريق تصميم السياسات والتشريعات الاستباقية

ستعزز خدمات حكومة دولة الإمارات في المستقبل قدرتها على اتخاذ قرارات سريعة ونوعية وتبني برامج ذات أثر عال باستخدام وسائل وأدوات تكنولوجية متقدّمة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة بهدف تحسين جودة الحياة. ستركز الحكومات في المستقبل على أساليب ضمان حماية ومشاركة البيانات بين القطاع العام والخاص مع ضمان الخصوصية ووضع إطار حوكمة كامل لتناول ومعالجة البيانات.

التصور المستقبلي لمنظومة الخدمات الجديـــدة في دولة الإمـــارات

منظومة خدمات حكومة المستقبل ستركز على تقديم خدمات متمحورة حول الإنسان وتساهم في تسهيل حياة الناس بما يشمل تقديم خدمات رقمية واستباقية وافتراضية بالكامل. ستعزز خدمات حكومة دولة الإمـــارات من تسخير تكنولوجيا المستقبل بغرض ابتكار نماذج خدمة جديدة تحقق رضا المتعاملين وتتجاوز توقعاتهم.



المتعاملين

1. الحصول على خدمات رقمية وافتراضية بالكامل، متوفرة على مدار الساعة ومن خلال منصة واحدة.
2. الاستمتاع بتجربة رقمية شخصية متمحورة حول الإنسان.
3. الاستفادة من خدمات استباقية بديهية تصل للمتعامل قبل أن يطلبها، وباقات خدمات مرتبطة بأحداث الحياة.
4. إشراك كافة المعنيين في تصميم خدمات استباقية وشخصية ممكنة بالتكنولوجيا وقائمة على المشاركة والثقة المتبادلة.
5. تسخير تكنولوجيا المستقبل لابتكار نماذج جديدة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، من نموذج متعدد إلى نموذج مطور للخدمة يتناسب مع توقعات المتعاملين.

الحكومة

1. حكومة مرنة ورشيقة ومنفتحة ومتكاملة، ومرجع موحد وشامل للخدمات الحكومية.
2. موظف شامل في مجال الخدمات مدرب وكفؤ وممكن تقنياً.
3. بيانات حكومية مشتركة وآمنة، أنظمة رقمية متكاملة ومترابطة، وممكنات رقمية تلبي الطموح.

إطار عمل استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية

إطار عمل منظومة خدمات المستقبل يعتمد على رؤية واضحة وهي أفضل حكومة في العالم لتقديم الخدمات وبما يحقق الأولويات الاستراتيجية لدولة الإمارات وهي:

1. **تعزيز جودة حياة المتعاملين ورفاهية المجتمع**
2. **تعزيز الثقة بين الحكومة والمجتمع**
3. **تعزيز الاستدامة في الخدمات الحكومية**
4. **تعزيز تنافسية الدولة**

تم تطوير منظومة خدمات المستقبل بناءً على خمسة محاور استراتيجية

1. **تقديم خدمات رقمية كأساس:** خدمات رقمية سلسة تصل للمتعامل في أي مكان وأي وقت.

2. **تصميم خدمات شخصية واستباقية ممكنة بالتكنولوجيا:** خدمات مصممة بشكل استباقي تصل للمتعامل قبل أن يطلبها وبالطريقة التي تناسب احتياجات وتفضيلات المتعامل.

3. **تطوير القدرات الحكومية بما يتناسب مع مهارات المستقبل:** التركيز على بناء القدرات الحكومية لموظفي الخدمات لتتناسب مع مهارات المستقبل ولتحقيق الكفاءة والفعالية.

4. **تطوير نموذج الشراكة مع المجتمع:** بناء نموذج مطور للشراكة مع المجتمع يسمح للحكومة بإشراك المتعامل في تطوير وتصميم وتقديم الخدمات.

5. **تحقيق الفعالية والكفاءة التشغيلية:** الاستغلال الأمثل للموارد وتحقيق القيمة المضافة للمتعامل.

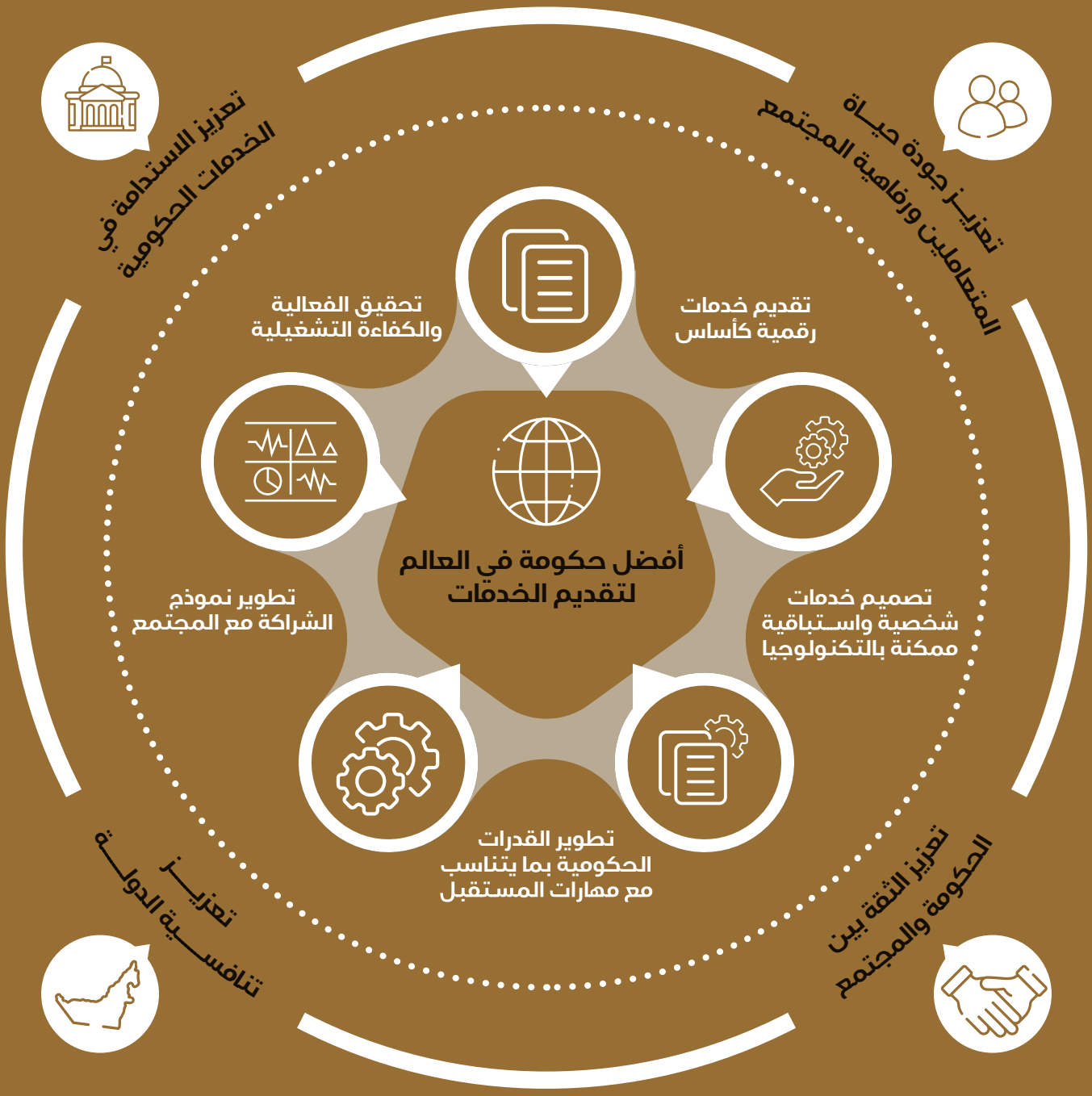
ولتحقيق ذلك يلزم وجود أربعة ممكنات رئيسية:

1. **ثقافة الخدمات:** نشر ثقافة الخدمة بين موظفي الحكومة.

2. **السياسات والتشريعات:** سياسات وتشريعات مرنة داعمة وممكنة لخدمات المستقبل.

3. **الممكنات الحكومية الرقمية:** تطوير الممكنات الرقمية لضمان تحقيق التكامل والترابط بين المؤسسات والجهات الحكومية لضمان تقديم تجربة متعامل سلسة ومترابطة.

4. **نموذج حوكمة الخدمات الحكومية:** تطوير نموذج حوكمة يضمن تحقيق الكفاءة والفعالية والاستغلال الأمثل للموارد.



الممكنات

ثقافة الخدمات

السياسات والتشريعات

الممكنات الحكومية الرقمية

نموذج حوكمة الخدمات الحكومية

تطلعات حكومة دولة الامارات حتى عام 2025

تنتهج حكومة دولة الإمارات نهجا متوازنا نحو تطوير منظومة خدمات حكومية متكاملة ومرنة لتكون الأفضل على مستوى العالم من خلال تحقيق المستهدفات التالية

المستهدفات خلال عامين

- رقم 1 — عالمياً في مؤشرات الخدمات الحكومية
- +90% — رضا متعاملين
- 100% — خدمات تقدم في أي مكان وأي وقت
- 100% — خدمات رقمية واستباقية تقدم قبل الطلب
- +90% — من الخدمات تقدم عبر منصة رقمية حكومية موحدة
- 100% — خدمات مصممة بالشراكة مع جميع فئة المجتمع

المستهدفات خلال 5 أعوام

- 1 — تجربة حكومية موحدة
- 100% — تطوير في مهارات وقدرات موظفي الخدمات الحكومية

النتائج المتوقعة من تطبيق التصور الجديد للخدمات على المدى القريب والمتوسط

بناء على دراسة التأثير المتوقع من تطبيق التصور الجديد لمنظومة الخدمات الحكومية في دولة الإمارات على المدي القريب والمتوسط، من المتوقع وجود تأثير مباشر على حياة الناس عن طريق زيادة الناتج المحلي بنسبة 8٪ والتي تأتي نتيجة زيادة الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص وتعني زيادة فرص العمل والاستثمار، بما يعني تحسين كفاءة الخدمات الحكومية بنسبة 90% وتوفير خدمات رقمية و استباقية تقدم قبل الطلب بنسبة 100%.

خدمات رقمية واستباقية
تقدم قبل الطلب



%100

تحسين كفاءة
الخدمات بنسبة



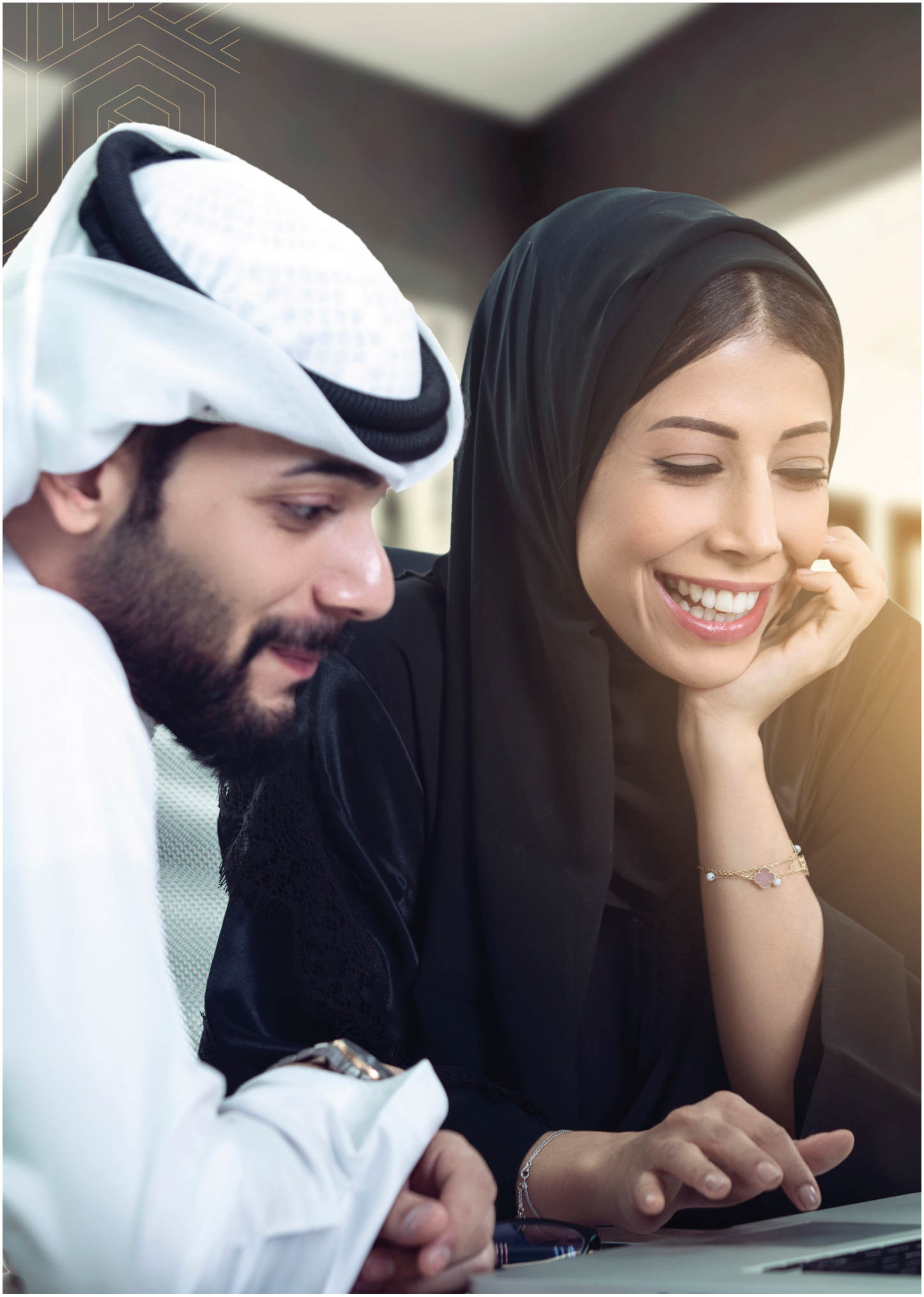
%90

زيادة الناتج المحلي
بنسبة



%8

تطوير خدمات المستقبل
عوامل النجاح



إدارة التغييـــر

تطوير خطط ومنهجيات منظمة لإدارة التغيير والقدرات واعتماد الممارسات التي تدعم الموظفين لقبول التغيير والانتقال من وضعهم الحالي إلى وضعهم المستقبلي واستعدادية الجهات لمواجهة أية تحديات مستقبلية.



خطط الاتصال والتواصل

وضع خطط متكاملة للاتصال الداخلي والخارجي لتوحيد الرسائل الإعلامية الاستراتيجية بأن تكون متوائمة مع الرسالة الرئيسية لحكومة دولة الإمارات أو على صعيد الجهة الاتحادية نفسها وذلك من خلال تطوير برامج لبناء القدرات والمهارات والعمل على تطوير خطط فعالة ومؤثرة لإطلاق المبادرات والمشاريع الحكومية.



تحقيـــق التكامـــل والفاعليـــة

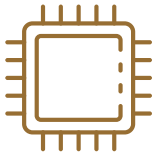
تحقيـق التكامـل والفاعليـة لأداء الخدمـات الحكوميـة مـن خـلال وضـع رؤيـة واضحـة وخطـط وأهـداف ترتكـز علـى تعزيـز الترابـط والتكامـل بيـن الجهـات الاتحاديـة باسـتخدام بنيـة تحتيـة مسـتقبلية تسـاهم فـي مشـاركة بيانـات المتعامليـن واحتـرام خصوصيـة المتعامـل.



الربط الاستراتيجي مع الأجندة الوطنية



مواءمة التشريعات والقوانين وتفـادي الازدواجية



الاسـتفادة من تكامل البيانات
والبنية التحتيـــة الرقمية الموحدة



الاستفادة القصوى من قواعـد
البيانات المتوافرة



وضع منهجيات وبرامج لإشـراك المعنييـن
بهـدف التطوير والتحسين (المشاركة الرقمية)

خطط إشراك المعنيين

تفعيل خطط لإشراك المعنيين في عملية تصميم وتطوير وتقديم الخدمات ومبنية على دراسة تطلعات المتعاملين وأخذا بعين الاعتبار ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشكل مستمر.



تعريف المصطلحات

الجهات الحكومية
الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية.

الخدمات
الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة.

خدمات استباقية
تنبؤ وتوقع الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستنادًا إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، والمبادرة في اقتراحها عليه تقديمها قبل أن يطلبها وفي الوقت المناسب.

خدمات رقمية
الخدمات الحكومية التي تقدم من خلال القنوات الرقمية عبر أي قناة رقمية مثل التطبيقات الذكية أو المواقع الإلكترونية باستخدام شبكة الانترنت.

خدمات بديهية
توفير واقتراح خدمات استباقية معززة بخوارزميات الذكاء المعرفي من خلال باقات مرنة ومترابطة مصممة بشكل شخصي مبنية على بيانات وسلوكيات المتعامل حسب احتياجاته وظروفه وتفضيلاته وأحداث حياته.

الهوية الرقمية
إحدى الممكّنات الحكومية الرقمية وهي أداة تعريف للمتعامل الرقمي تتيح له خاصية المصادقة الرقمية والتوقيع الرقمي وإدارة مستنداته الرقمية من خلال محفظة الوثائق الرقمية. كما توفر خاصية الختم الرقمي للجهات الحكومية والخاصة.

الممكنات الحكومية الرقمية

الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة التي تدار من الحكومة الرقمية.

البيانات الحكومية

البيانات أو المعلومات والمعرفة الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة أو العائدة إلى الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية لإمارات الدولة أو الهيئات العامة أو المؤسسات العامة الاتحادية أو المحلية التي تستفيد منها الجهات الحكومية من أجل تمكين الجهات الحكومية للوفاء بمهامها واختصاصاتها أو بأولويات وأهداف الاستراتيجيات الوطنية العليا في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي قد تتوفر على شكل بيانات مشتركة أو بيانات مفتوحة.

البيانات المشتركة

البيانات التي تتبادلها الجهات الحكومية من أجل تحسين فعالية وكفاءة خدمات الحكومة وتحسين اتخاذ القرارات بالاستناد الى مصادر بيانات دقيقة وموثوقة.

البيانات الخصوصية

البيانات المشتركة التي قد يسبب الإفصاح عنها للعموم أو لأي طرف ثالث بضرر محدود على المصلحة العامة أو على الأشخاص.

البيانات الشخصية

أي بيانات متعلقة بشخص معين والتي يمكن من خلالها التعرف على هذا الشخص، أو أي بيانات أو معلومات في حوزة أو قد تصبح في حوزة مزود البيانات والتي يمكن من خلالها التعرف على شخص معين.

للملاحظات أو للاستفسارات يرجى التواصل

info@egsep.ae

0505552021

www.egsep.ae

@egsep

@egsep

