

حكومة رأس الخيمة  
Government of Ras Al Khaimah



دائرة التنمية الاقتصادية  
Department of Economic Development

دراسة

# الخدمات الالكترونية والذكية في دائرة التنمية الاقتصادية

رؤية استشرافية

يوليو 2018

## المحتويات

- 3.....تمهيد
- 3.....الخدمات الالكترونية والذكية: المتطلبات والعوائد
- 4.....استراتيجية رأس الخيمة في مجال الخدمات الالكترونية والذكية
- 5.....واقع ودور الخدمات الالكترونية والذكية في دائرة التنمية الاقتصادية:
- 6.....آفاق الخدمات الالكترونية والذكية في دائرة التنمية الاقتصادية:
- 7.....المخاطر والتحديات:
- 8.....التوعية بالخدمات والمخاطر المصاحبة:

## تمهيد

لا شك أن دولة الامارات العربية المتحدة تعتبر من الدول السبّاقة عالمياً واقلّياً في مجال تطوير خدماتها نتيجة لتوفر بنية تحتية تقنية عالية الجودة وجاهزتها المتقدمة في هذا المجال. فقد:

1. احتلت المرتبة الأولى عربياً في الجاهزية الشبكية عام 2016.
2. حققت الإمارات صدارة مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفاعلية الحكومة على مستوى العالم،
3. المرتبة الأولى ضمن مؤشر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الدولة للمستقبل،
4. المركز الأول عالمياً في مؤشر النجاح الحكومي في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
5. احتلت الإمارات فضلاً عن ذلك المرتبة الثانية في معيار الاستخدام الحكومي للمنتجات التقنية.

كل هذه المؤشرات وغيرها تبرز حقيقة واحدة وهي أن دولة الامارات العربية المتحدة ماضية بقوة نحو تحقيق اهدافها الاستراتيجية القائمة على تحقيق سعادة المتعاملين واستخدام أفضل التقنيات التي توفر خدماتنا للمتعاملين بأقل الجهد والوقت والإجراءات مما يساعد على تحسين بيئة الاعمال والارتقاء بجودة الحياة في الدولة.

## الخدمات الالكترونية والذكية: المتطلبات والعوائد.

في كل خدمة تنتقل من خدمة تؤدي بالطرق التقليدية إلى خدمة ذكية والكترونية يقابلها خفض في الموارد المختلفة من حيث التوفير وتقليل الإستنزاف لها وأعطى مثال بسيط كخدمة تجديد الرخص التجارية تتطلب عشر اوراق في كل معاملة متضمنة الوثائق والرخصة وفاتورة الرسوم وغيرها فنحن نتحدث عن مئات من ألوف الاوراق يتم طلبها سنوياً وتخزينها ويتم بعدها إتلافها، هل الكم المهول من استنزاف الموارد البيئة وتخفيض التلوث البيئي أصبح مطلباً.

ومن العوامل المساهمة في الدفع وبتسارع تحول الخدمات هو المبادرات الحكومية سواء على مستوى امارة رأس الخيمة أو على مستوى الدولة يمكن ذكر ما يلي:

1. القمة العالمية للحكومات: حيث تعتبر منصة عالمية للأفكار والتطبيقات ومجالاً لإستعراض التطورات المستقبلية والتنافس على الجوائز العالمية مما حفز عدد من الوزارات والهيئات والدوائر المحلية للمشاركة وإستعراض تجاربها الناجحة لكي تكون محركاً للإبتكار.
2. الاجتماعات الحكومية السنوية: في مجال خصب لموائمة التوجهات الاتحادية والمحلية والتوافق على أجندة للمستقبل فضلاً عن المشاريع المشتركة والمسرعات الحكومية التي تطلق وتصب في مجالات الابتكار في تطوير الخدمات
3. التنافس الإيجابي بين الإمارات المختلفة: في تعزيز انتقال الخدمات من تقليدية إلى الكترونية وذكية

غير أن هناك تفاوتاً موجوداً في مجال البيئة التحتية التقنية بين امارات الدولة، فقد استطاعت بعض الامارات الانطلاق بقوة وفي مجالات عديدة نحو توفير الخدمات الذكية، بينما ما زالت بعض الامارات تبذل قصارى جهدها لتحسين والنهوض بخدماتها في كافة المجالات خاصة توفير الخدمات عن بعد للمتعاملين.

### استراتيجية رأس الخيمة في مجال الخدمات الالكترونية والذكية

تعمل حكومة رأس الخيمة على تحقيق استراتيجية متكاملة وشاملة من خلال تأسيس هيئة الحكومة الالكترونية للمساعدة في تحويل مجتمع رأس الخيمة إلى مجتمع ذكي في النواحي كافة التي تشكل جزءاً فاعلاً في هذا التحول لمواكبة كل جديد في عالم التكنولوجيا والتقنيات وترجمة المبادرات التي تطلقها حكومة رأس الخيمة إلى مشاريع ملموسة لجعل استراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقعاً مبدعاً نعيشه.

فلقد تبنت هيئة الحكومة الإلكترونية نظام ساب العالمي كأساس للتطوير المؤسسي على مستوى الدائر الحكومية مما يسهل الترابط بين الخدمات في الدوائر الحكومية كما تعمل الهيئة على الإستجابة لطلبات المشاريع من كافة الدوائر الحكومية وبرمجتها وفقاً لإلتزاماتها المختلفة

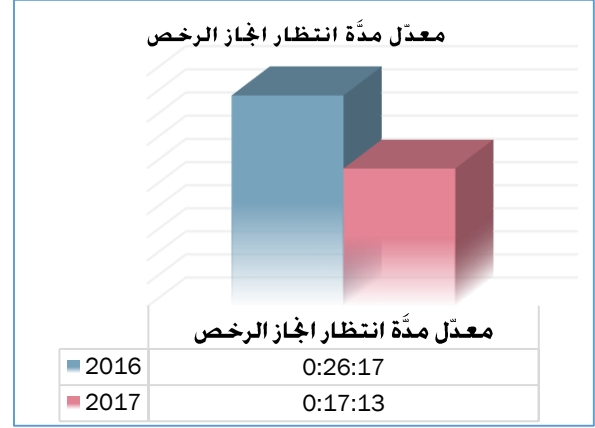
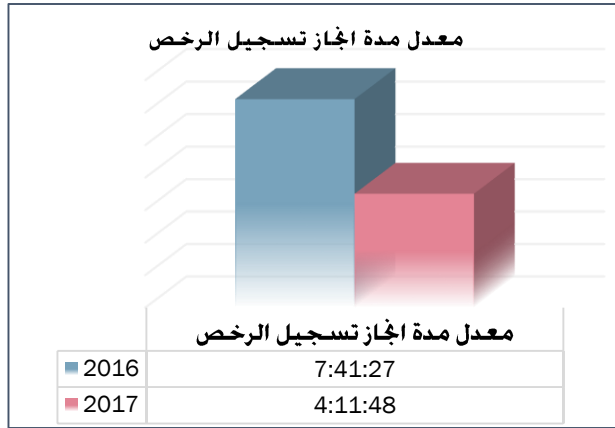
ولقد حدثت تطورات إيجابية عديدة ما زلنا نطمح في العمل على انجاز المزيد منها في كافة المجالات. فلقد استطاعت العديد من الدوائر في الامارة تحويل جزء من خدمات الى خدمات الكترونية وذكية تخدم المتعاملين عن بعد. فقد زادت هذه الخدمات في دائرة البلدية عن 71 خدمة وتقدم هيئة حماية الية نحو 90% من خدماتها الكترونياً، وتقدم محاكم رأس الخيمة ما يزيد عن 29 خدمة إلكترونية، و6 خدمات ذكية للمتعاملين، ويسجل ما يزيد عن 67% من الدعاوى عن بعد.

### واقع ودور الخدمات الالكترونية والذكية في دائرة التنمية الاقتصادية:

في ظل التوجه الاستراتيجي للدائرة بالارتقاء بجودة العمل الى المستويات التي تتفق مع اهمية دورها الاقتصادي في الامارة، استمر العمل على تطوير مستوى خدمة العملاء من خلال العمل المستمر تسهيل إجراءات التراخيص والتصاريح الاقتصادية عبر التوسع في مراكز تقديم هذه الخدمات، وتوفير خيارات مبتكرة لتقديم الخدمات إلكترونياً.

وتعمل الدائرة بكل الإمكانيات المتاحة لديها لتطوير خدماتها وتحويلها من تقليدية إلى إلكترونية وذكية، وخلال الفترة الماضية تم إطلاق مجموعة من الخدمات الالكترونية يتمثل أهمها افتتاح مركز سعادة المتعاملين في مقرها الرئيسي والذي جاء ضمن خططها الاستراتيجية في تحقيق رضا وسعادة المتعاملين، وفي تهيئة بيئة تلي رغبات المتعاملين تفوق توقعاتهم، وتقدم خدمات ذكية متنوعة، مثل تطبيق الجديد لحجز المواعيد وتذاكر الانتظار الكترونياً، وتوفير أجهزة مجانية لشحن الهواتف الذكية، وكذلك إتاحة خدمة (واي فاي) مجانية، كما خصصت قاعة لتقديم خدمات للشركات المميزة، فضلاً عن تقديم الشاشات المرئية عن جميع خدمات الدائرة الذكية، ورسائل التوعية المقدمة للمتعاملين والمستهلكين.

إن تحقيق هذه الخطوة نتجت من خلال جهد دؤوب ومتواصل بذلتها الدائرة لتحقيق وعدها في افتتاح هذا المركز الذي يواكب مسيرة حكومة دولة الإمارات في تهيئة بيئة العمل ذكية تقدم أفضل الخدمات الذكية للمجتمع، وبما يحقق سعادة والترفيه والرضا لدى أفراد المجتمع. وقد ترجمت هذه التطورات



نفسها في عدة مؤشرات ايجابية منها انخفاض معدل مدة انتظار اجاز الرخص، ومعدل اجاز تسجيل الرخص بشكل قياسي كما تبينه الرسوم المبيّنة.

### آفاق الخدمات الالكترونية والذكية في دائرة التنمية الاقتصادية:

في إطار عمل دائرة التنمية الاقتصادية على تنظيم العمل الاقتصادي في امانة رأس الخيمة من خلال اصدار الرخص الاقتصادية والرقابة على الأسواق فنحن نقوم حالياً بتطوير كافة خدماتنا لتصل الى المتعاملين مباشرة في أماكن عملهم وتواجههم لنصل الى بيئة اعمال غير ورقية. وتوفر الدائرة حالياً نحو 20% من خدماتها عبر الوسائل التقنية الحديثة، وتم انجاز ما يزيد عن 53% من المعاملات بهذه الوسائل في العام 2017.

- وفي هذا السياق تعمل دائرة التنمية الاقتصادية بالتعاون مع هيئة الحكومة الالكترونية في رأس الخيمة على استحدث نظام الكتروني موحد لتراخيص وتصاريح الأعمال وهو نظام شامل لإدارة تراخيص الأعمال وتصاريحها في إمارة رأس الخيمة بجميع انواعها (تجارية - صناعية - سياحية - مهنية...الخ) وما يترتب عليها من موافقات خارجية للدوائر كافة سواء اكانت حكومية اتحادية أو محلية أو شبه حكومية.

- يتضمن النظام الجديد اعمال الرقابة والتفتيش وما ينتج عنها من مخالفات. ولتسهيل أعمال الرقابة فقد تم الربط بين الرخص المتنوعة مع إحدائياتها الجغرافية واعتماد النظام العالمي لتصنيف الأنشطة الاقتصادية لإعطاء أكبر قدر ممكن من التقارير الإحصائية التي تشجع الاستثمار.
  - سوف يمكن النظام الجديد الدائرة من ربط كافة الجهات المعنية بإصدار الرخص من خلاله. وسيسهل على كافة هذه الجهات تحويل الدائرة في القيام ببعض الاجراءات نيابة عنها مثل تحصيل الرسوم وتوثيق العقود.
  - يواكب النظام الجديد الرؤية الاستراتيجية للحكومة من تحويل كافة خدمات الدوائر إلى خدمات إلكترونية وذكية. وهو يتميز بكون نظام ديناميكي وقابل للتطوير ليشمل أي جهة حكومية ترغب بإدارة إجراءات الموافقة المسبقة لديها أو إدارة الترخيص بحد ذاته بما يضمن الربط الإلكتروني بين جميع الدوائر وانظمتها . وهو يضمن تفعيل خدمة النافذة الواحدة لتحسين بيئة الاعمال في الامارة والارتقاء بمؤشر بدء الاعمال في التقارير الدولية
- كما تعمل الدائرة على إطلاق نظام بوابتي وهو برنامج خاص بموظفي الدائرة يعمل على ربط الأداء اليومي بالأهداف الوظيفية العامة لكل موظف مع الأهداف الاستراتيجية للدائرة والامارة، مما يقلص إجراءات العمل

### المخاطر والتحديات:

لا شك ان تطوير الخدمات عن بعد بأشكلمها المختلفة سواء من خلال الخدمات الالكترونية او الذكية يواجه بالعديد من التحديات يمكن اختصار أهمها بما يلي:

1. توفير المخصصات المالية والبشرية التي لا بد وان نعترف بانها أصبحت تحديا مهما في هذا السياق.
2. التنسيق والتكامل بين مختلف الجهات المعنية اتحاديا ومحليا في ضوء تعددا لوظائف والمهام بين العديد من هذه الجهات.
3. مواجهة مخاطر القرصنة والاختراق الالكتروني التي أصبحت واقعا معاشا بصفة يومية.
4. التغير التقني الكبير المتسارع الذي يصعب مجاراته ففي كل يوم تظهر تقنية جديدة تجعل من التقنيات السابقة المستخدمة حديثا نوعا من الماضي البعيد.

5. عدم مرونة الأطر التنظيمية والتشريعية في مجارة التطورات التقنية ونذكر هنا مثالا على ذلك موضوع تنظيم التجارة الالكترونية على المستويين المحلي والاتحادي فعلى الرغم من ان التجارة الالكترونية أصبحت واقعا معاشا يوميا في كافة جوانب النشاطات الاقتصادية الا ان تنظيم هذا الامر قانونيا واجرائيا ما زال بحاجة الى بذل مزيد من الجهد والعمل.

### التوعية بالخدمات والمخاطر المصاحبة

إن مسألة الأمن الالكتروني أصبحت من الأهمية بمكان لجميع المؤسسات الحكومية والخاصة. فما نسمعه من خروقات واختراقات للمواقع الالكترونية لم يستثنى احدا بل امتد الامر الى جهات وحكومات كنا نعتقد أنها عصية على مثل هذه الاختراقات.

وحيث أن طبيعة الخدمات التي تقدمها تتعلق بالتراخيص التجارية، وبالتالي فان هناك ضرورة قصوى لحماية هذه البيانات، فقد أولت الدائرة أهمية كبيرة لتوفير كافة المتطلبات التقنية لحماية موقعها وانظمتها الالكترونية ذات العلاقة بهذا الامر. كما تعمل وبصفة مستمرة على توعية الموظفين باتخاذ كافة التدابير اللازمة لتفعيل الامن الالكتروني في الدائرة..

ويتم عادة تنظيم مجموعة من دورات التوعية المستمرة التي تقوم بها حكومة رأس الخيمة تكتسب أهميتها والحاجة المستمرة اليها من انها تطلع جميع المعنيين من موظفي الحكومة على اخر تقنيات الحماية المتوفرة والمتجددة بطبيعتها بفعل تجدد وسائل وتقنيات الاختراق الالكتروني. وتنتقل الى ان تستمر مثل هذه البرامج وبوتائر اشمل وأسرع نظرا للحاجة المتجددة لهذا الموضوع.

ان طبيعة المخاطر الالكترونية التي تواجه الدول والجهات عديدة ومتنوعة وتأخذ اشكالا متجددة منها سرقة البيانات والوثائق، وتعطيل الانظمة الالكترونية، وغيرها من المخاطر التي اصبحت تكلف الملايين سواء من حيث الاثراو من حيث تكلفة الاستثمار في تقنيات امن المعلومات.

وتأخذ برامج التوعية اشكالا عدة منها عمل برامج تدريبية متخصصة، وتوفير الدعم والمساندة التقنية لكافة الموظفين واطلاعهم على السياسات والاجراءات الرسمية المعتمدة سواء على صعيد حكومة رأس الخيمة عموما او على مستوى الدائرة خصوصا.