

تقرير التحول الرقمي الحكومي

2024



”قيمة التكنولوجيا تكمن في قدرتها على تغيير حياة البشر إلى الأفضل، وأن مسؤوليتنا أن نجعل من التكنولوجيا جسراً للبناء والتقدم والأمن والاستقرار للجميع“

صاحب السمو الشيخ
محمد بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



” تجربة الإمارات الناجحة في
التحول الرقمي والتكنولوجي
ستكون الركيزة الرئيسية
لمسيرتها التنموية “

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

تقديم

يوثق التقرير مئات المبادرات الرقمية التي أسهمت في تحسين كفاءة الخدمات، وتخفيض التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتقليل الأثر البيئي، وتعزيز جودة حياة الأفراد. كما يستعرض أثر التحول الرقمي على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مؤكداً على التزام دولة الإمارات بنموذج تنموي رقمي ومستدام.

ويمثل هذا التقرير مرجعاً معرفياً واستراتيجياً يعكس رؤية دولة الإمارات لبناء حكومة رقمية متقدمة، جاهزة للتحديات، قادرة على اغتنام الفرص، وتتبنى أحدث التوجهات في الذكاء الاصطناعي، والبيانات، والخدمات الاستباقية، بما يعزز تنافسيتها العالية وريادتها في تصميم مستقبل الحكومات.

ثقتنا كبيرة بأن المرحلة المقبلة ستشهد إنجازات نوعية جديدة، تقودنا نحو المزيد من التكامل، والتبسيط، والسرعة، من خلال حكومة رقمية استباقية، مرنة، وذات كفاءة عالية، تضع جودة حياة الإنسان في مقدمة أولوياتها.

عهد بنت خلفان الرومي

وزيرة دولة للتطوير الحكومي والمستقبل
رئيسة اللجنة العليا للتحول الرقمي الحكومي

بتوجيهات قيادتنا الرشيدة، تواصل دولة الإمارات ترسيخ مكانتها الريادية كإحدى أكثر الحكومات جاهزية للمستقبل، من خلال تعزيز التحول الرقمي الحكومي، واعتماد نموذج عمل مرن واستباقي يضع الإنسان في صميم عملية التطوير.

نضع بين أيديكم تقرير التحول الرقمي الحكومي 2024، الذي يعكس حصيلة عام من الجهود المشتركة بين الجهات الحكومية الاتحادية، ويجسد التقدم المحرز في رقمنة الخدمات، وتوسيع مشاريع التحول المؤسسي، وتبني تقنيات المستقبل، وبناء بنية تحتية رقمية متكاملة.

وقد شهد العام الماضي قفزة نوعية في مستويات الخدمات الرقمية، تُرجمت إلى نتائج ملموسة في مؤشرات الأداء العالية، مثل البنية التحتية الرقمية، والجاهزية المؤسسية، وتجربة التعاملين. هذه الإنجازات لم تكن لتتحقق لولا التزام الجهات الحكومية بروح الفريق، وإيمانها بأن التحول الرقمي ليس خياراً، بل ضرورة استراتيجية لمستقبل أفضل.



المحتويات

5



ريادة
عالمية

6



التحول الرقمي
الحكومي في أرقام

8



الحكومة
الرقمية

17



التحول الرقمي
في قطاع الاقتصاد

26



التحول الرقمي
في القطاع المالي

33



التحول الرقمي
في قطاع الموارد
البشرية

40



التحول الرقمي
في قطاع الصحة

47



التحول الرقمي
في قطاع التعليم

56



التحول الرقمي
في قطاع المجتمع

64



التحول الرقمي
في قطاع الثقافة

69



التحول الرقمي
في قطاع الجنسية
والإقامة والشؤون
الخارجية

74



التحول الرقمي
في قطاع الأمن
والعدل والقضاء

81



التحول الرقمي
في قطاع البنية التحتية
والخدمات اللوجستية

87



التحول الرقمي
في قطاع البيئة

ريادة عالمية

الترتيب
عالمياً
1



United Nations

■ مؤشر البنية التحتية للاتصالات

■ الإطار المؤسسي للحكومة الرقمية

■ مؤشر المحتوى الرقمي

■ مؤشر المعرفة الرقمية



oxford
insights

■ القدرة الرقمية للحكومة

الترتيب
عالمياً
2

BCG

■ انطباع المواطنين عن الخدمات الرقمية
الحكومية مقارنة بخدمات القطاع الخاص

الترتيب
عالمياً
3

مؤشر تقديم
الخدمات
الحكومية

TKI
THE KPI INSTITUTE

الترتيب
عالمياً
4

مؤشر نضج
التحول الرقمي
الحكومي



WORLD BANK GROUP

الترتيب
عالمياً
11

مؤشر
التنافسية
الرقمية

IMD

الترتيب
عالمياً
11

مؤشر تطور
الحكومة
الرقمية



United Nations

التحول الرقمي الحكومي في أرقام

نسبة رضا
المتعاملين عن
الخدمات الرقمية

91%

عدد المعاملات
للخدمات الرقمية

173.68 مليون

عدد المتعاملين
للخدمات الرقمية

164.01 مليون

عدد الخدمات
الرقمية

1,419

عدد المعاملات
للخدمات الرقمية
ذات الأولوية

73.65 مليون

عدد المتعاملين
للخدمات الرقمية
ذات الأولوية

57.12 مليون

عدد الخدمات
الرقمية ذات الأولوية

195

عدد المستخدمين
للهوية الرقمية
(UAE Pass) **10.75** مليون

إجمالي عدد
مشاريع التحول
الرقمي الحكومي **460**

متوسط عدد
تقديم الخدمة في
الجهات الحكومية **3**





الحكومة الرقمية

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

195

عدد المتعاملين

57.12 مليون

عدد المعاملات

73.65 مليون

الخدمات الرقمية

عدد الخدمات

1,419

عدد المتعاملين

164.00 مليون

عدد المعاملات

173.68 مليون

91%

نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات الرقمية

79%

نسبة استخدام الخدمات الرقمية

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع
التحول الرقمي على الحكومة والمجتمع

توفير الوقت
على الحكومة
530
ساعات

التوفير على
المتعاملين
368
درهم

التقليل من
الانبعاث الكربوني
55.78
طن

التوفير على
الحكومة
20
درهم

460
مشروع
تحول رقمي

عدد الجهات
الاتحادية والمحلية
والخاصة المستفيدة

123

عدد الخوادم
الافتراضية ضمن البنية
التحتية السحابية

8,392

مراكز عمليات
الشبكة الاتحادية

24/7



برامج التطبيقات الحكومية

النافذة الرقمية
الموحدة للحكومة u.ae

عدد الصفحات
10,000<

عدد الزيارات
(يوميًا)
50,000

خدمات الحكومة
الرقمية للمواليد الجدد

عدد المعاملات
منذ الإطلاق
125,000<

عدد المؤسسات
108<

البريد الإلكتروني
المشترك

عدد الجهات
19

عدد عناوين
البريد الإلكتروني
3,000

نظام
الاستبيان الذكي

عدد الجهات
95

عدد المشاركات
1.49 مليون

الحكومة المتكاملة

الهوية الرقمية UAE Pass

عدد المستخدمين
10.75 مليون

عدد المعاملات
551.24 مليون

عدد قنوات الخدمة المستخدمة للهوية الرقمية
936

عدد مزودي الخدمة المستفيدين من الهوية الرقمية
337

عدد الخدمات المرتبطة بالهوية الرقمية
15,000

المحفظة الرقمية (Digital Vault)

عدد المستندات الرقمية الموثوقة الصادرة
16.18 مليون

عدد المستندات الرقمية التي تمت مشاركتها
8.80 مليون

عدد الوثائق الحكومية
50

عدد الوثائق المحملة
10.60 مليون



السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات (API Marketplace)

إجمالي عدد
الواجهات

40

إجمالي عدد
الجهات
الاتحادية

13

إجمالي عدد
المعاملات

2.31 مليون

الرابط الحكومي للخدمات (GSB)

إجمالي عدد
الجهات
المستفيدة

238

عدد
الخدمات

710

إجمالي عدد
المعاملات

2.60 مليون

التحقق الرقمي UAE VERIFY

عدد
المستندات
التي تم
التحقق منها

491,100

بوابة إدارة علاقات
المتعاملين (تواصل 171)

إجمالي عدد
المعاملات

317,000

توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي

منصة اسألنا

منصة المحادثة الآلية الموحدة للرد على أسئلة المستخدمين وتسهيل حصولهم على الخدمات.

فازت المنصة بجائزة أفضل نموذج للتحول الرقمي الحكومي عالياً



نشر دراسة تفصيلية حول دور المنصة في تحسين تجربة التعامل

Gartner

عدد الأسئلة
المجاب عنها

417,000

عدد منصات
المحادثة الافتراضية
التي طوّرت استناداً
على منصة اسألنا

13

مبادرة فكرة اسم

تتيح اختيار أسماء النطاقات للمواقع الإلكترونية الخاصة بأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة باستخدام ChatGPT.

عدد مستخدمي
فكرة اسم

10,400



منصة المحادثة
الآلية الموحدة للخدمات الحكومية
باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي

اسألنا
u ask
Chatbot
u.ae

على البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات

أبرز خصائص المنصة:

- تقدم معلومات دقيقة وشخصية للمتعاملين تستند على تقنية الذكاء الاصطناعي التوليدي (ChatGPT)
- تزوّد المتعاملين بمتطلبات الخدمة وروابط التقديم بشكل مباشر
- تسهّل وصول جميع المتعاملين إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية
- تقدم معلومات في مكان واحد دون حاجة المتعامل إلى البحث في مواقع حكومية متعددة
- متاحة باللغتين العربية والانجليزية

مشاريع التحول الرقمي في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

أبرز مشاريع التحول الرقمي

سياسة مستوى الخدمة الحكومية الرقمية

تم تطوير السياسة لتحديد التزامات الجهات الحكومية وأدوارها تجاه الحفاظ على الحد الأدنى من مستوى الخدمة للخدمات الحكومية الرقمية، والتي تهدف إلى:

1. دعم التحول الرقمي في الحكومة الاتحادية.
2. تحسين متانة وموثوقية البنية التحتية والخدمات الرقمية في الحكومة الاتحادية.
3. ضمان درجة عالية من توفر الخدمات الحكومية الرقمية واستمراريتها.
4. زيادة رضا العملاء.
5. رفع مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الحكومة الاتحادية.

ويهدف مشروع اتفاقية مستوى الخدمة إلى تنفيذ متطلبات السياسة من قبل الجهات الحكومية الاتحادية وتقييم مستوى امتثالهم لهذه المتطلبات بناء على 4 مستويات: تأسيسي، متطور، ناضج، وريادي

السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية

سياسة داعمة للتحول الرقمي وكفاءة الخدمات في الدولة، وتأكيداً لضمان النفاذية الرقمية لكافة شرائح المجتمع بما فيها أصحاب الهمم وكبار السن وتمكينهم من الوصول إلى كافة المنتجات بما فيها المواقع الإلكترونية وكافة التطبيقات والبرمجيات والواجهات الرقمية. وتدعم السياسة رؤية الإمارات 2031 وتعزز جودة الحياة الرقمية ومكانة الدولة عالمياً في الشمولية الرقمية.

تهدف السياسة إلى تعزيز الجهود الوطنية للوصول إلى مجتمع دامج، خالٍ من الحواجز، وتمكين أصحاب الهمم وكبار السن في الدولة للحصول على الخدمات الرقمية بكل سهولة وكفاءة عالية، بالإضافة إلى دعم جهود الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية في التحول إلى الحكومة الرقمية المتكاملة والمتراصة على مستوى الخدمات العززة بالنفاذية الرقمية والاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية الحديثة بما فيها الذكاء الاصطناعي والتعاملات الرقمية، وذلك وفق خطة تنفيذ مرتبطة أولاً بالخدمات ذات الأولوية لأصحاب الهمم وكبار السن.

نظام التصميم الإماراتي

هو إطار عمل رقمي موحد، اعتمدته حكومة دولة الإمارات لتطوير الواقع الإلكترونية الحكومية، بما يضمن الاتساق وسهولة الاستخدام والشمولية. يهدف النظام إلى توفير تجربة رقمية متميزة لجميع فئات المجتمع، وبشكل أداة أساسية لدعم الجهات الحكومية في مسيرتها نحو تحول رقمي فعال.

يتكون النظام من مجموعة متكاملة من العناصر، تشمل:

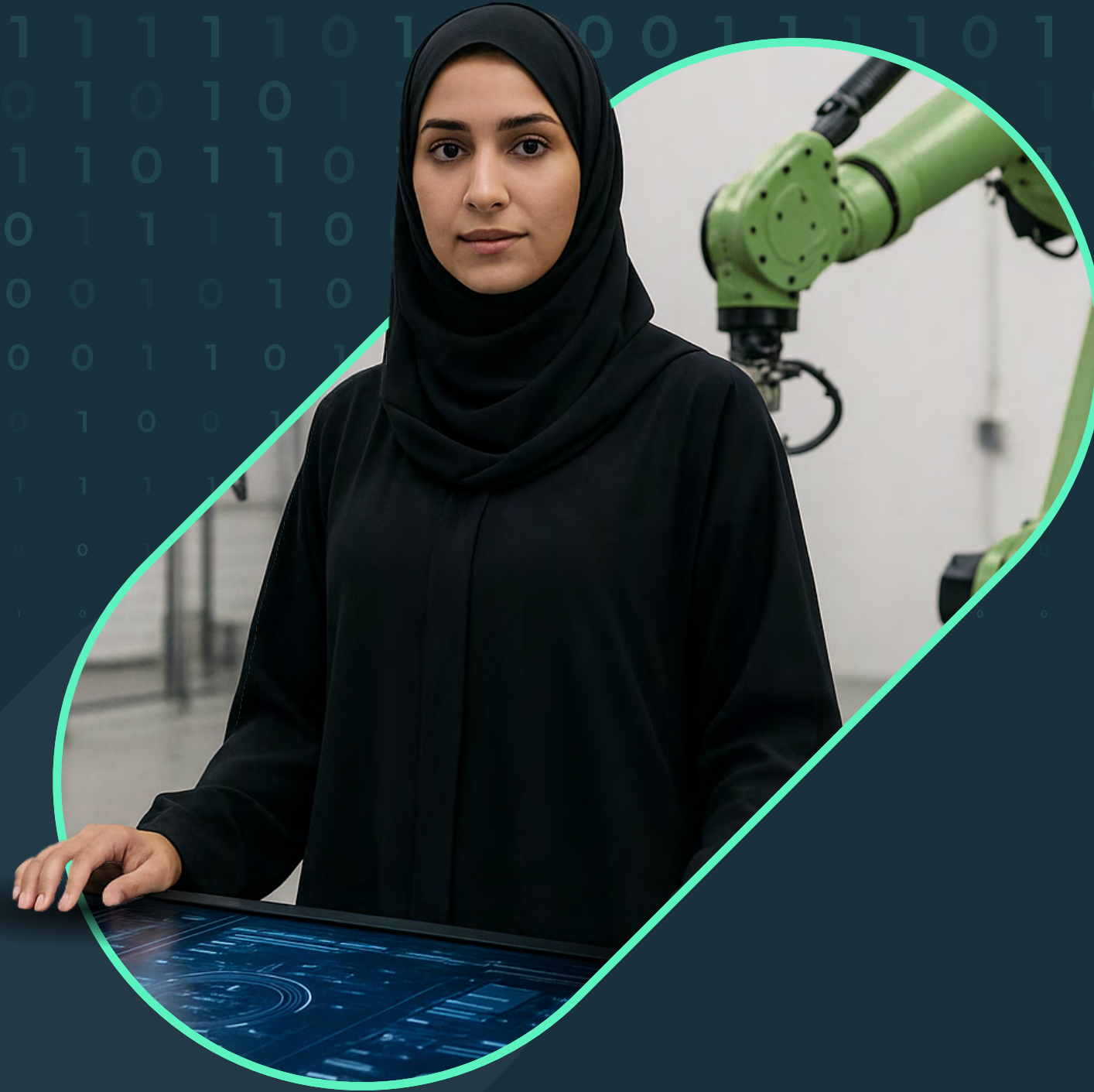
- إرشادات تصميم شاملة تضمن تجربة استخدام متناسقة وبسيطة عبر جميع المواقع الحكومية.
- مكتبة برمجية جاهزة، تمكن فرق التصميم والتطوير من بناء منصّات رقمية بسرعة وكفاءة، بما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذول في عمليات التطوير.
- معايير صارمة لإمكانية الوصول الرقمي، تضمن استفادة جميع أفراد المجتمع من الخدمات الرقمية، بما فيهم أصحاب الهمم وكبار المواطنين، من خلال تصميم شامل ومتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.
- آلية تحليل مستمرة لاحتياجات المستخدمين، تعتمد على بيانات واقعية وتحليل سلوكيات المستخدمين، بهدف تحقيق التحسين المستمر وتطوير التجربة الرقمية بما يلبي تطلعات المجتمع.

عدد الجهات
الحكومية التي تبنت
نظام التصميم
الوحد

15

عدد الاستشارات
التي تم تقديمها
لتحسين المواقع

60



التحول الرقمي في قطاع الاقتصاد

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

43

عدد المتعاملين

2.41 مليون

عدد المعاملات

6.32 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

19

عدد الخدمات

454

عدد المتعاملين

3.12 مليون

عدد المعاملات

7.33 مليون

108 مشروع
تحول رقمي

العلامات والوكالات التجارية

قيد علامة
تجارية

45,118

دفع رسوم
النشر لتسجيل
علامة تجارية

38,252

دفع رسوم
التسجيل
لعلامة تجارية

35,769

تجديد قيد
علامة تجارية

18,996

شهادات المنشأ

طلب
شهادة منشأ

316,761

الخدمات الرقمية الأكثر طلباً





الطيران

إصدار/إعادة إصدار
بطاقة طاقم الطائرة
لدى الهيئة العامة
للطيران المدني

8,877

الإبلاغ عن وقائع
سلامة الطيران

7,888

إصدار رخصة
مضيف جوي

5,404

تعديل السجلات
الضريبية

298,573

التسجيل لضريبة
القيمة المضافة

87,122

طلب استفسار
من الهيئة
الاتحادية للضرائب

80,812

الضرائب

عدد معاملات
الضرائب عبر الكيوسك
في الهيئة الاتحادية
للضرائب

5.21

عدد متعاملي الضرائب
عبر الكيوسك في
الهيئة الاتحادية
للضرائب

1.98

التسجيل في
ضريبة الشركات

478,510

الفضاء

إصدار رخصة
نشاط فضائي

21

إصدار شهادة عدم
ممانعة لممارسة
الأنشطة الفضائية

20

الاستعلام عن حزمة
المميزات للمناطق
الفضائية لدى وكالة
الإمارات للفضاء

98

عدد المسجلين
في برنامج مناطق
الفضاء الاقتصادية

69

تقديم دعم في
عملية التسجيل

49

الصناعة

طلب إعفاء مدخلات
الصناعة من الرسوم
الجمركية

183,925

إصدار بطاقة
بيان منتج

26,700

طلب زيادة كمية
لمادة مسجلة
للإعفاء الجمركي

21,229

إصدار بطاقات كفاءة
الأداء من وزارة الصناعة
والتكنولوجيا المتقدمة

9,376



التطبيقات الذكية

عدد
المتعاملين

87,822

عدد
المعاملات

339,306

عدد
مرات التنزيل

45,448

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

1.98
مليون

عدد
المعاملات

4.04
مليون

عدد
الزوار

7.58
مليون

أبرز مشاريع التحول الرقمي

مشاريع التحول الرقمي في وزارة الاقتصاد

مشروع السجل الاقتصادي الوطني (NER)

يُعد هذا المشروع الوطني المركزي منصة رقمية موحدة، لتوحيد بيانات ومعلومات الرخص الاقتصادية على مستوى الدولة، حيث يتيح تبادل وتحليل البيانات عبر السجل الاقتصادي الوطني، بهدف بناء قاعدة بيانات شاملة للأنشطة الاقتصادية. يوفر النظام بيانات اقتصادية دقيقة وموثوقة تدعم الخدمات الحكومية الرقمية، وتساعد صناع القرار والمستثمرين في اتخاذ قرارات مستنيرة. وتضمن منصة توفير بيانات الرخص من السجل الاقتصادي الوطني بشكل فوري وآمن من الجهات المحلية في الدولة، وفق الأطر المتفق عليها.

أهداف المشروع:

- توفير إحصائيات دقيقة عن الرخص والأنشطة الاقتصادية على مستوى الدولة.
- مراقبة وقياس الأنشطة الاقتصادية وتحليل النتائج لاستخلاص التوجهات، واستخدام البيانات لإنشاء نماذج اقتصادية تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تحقيق التكامل والربط التقني للامتثال لسياسة "طلب البيانات مرة واحدة".
- التكامل مع الجهات والشركاء على مستوى الدولة لتحقيق توجهات الحكومة الرقمية.

مشروع إعادة هندسة وتطوير خدمات شهادات المنشأ

تم إطلاق خدمات شهادات المنشأ على منصة الخدمات الرقمية الجديدة Out Systems Platform لإصدار نهائي خلال عام 2024، وذلك بعد استكمال المرحلة التجريبية (Beta). يتيح النظام الجديد للمتعاملين تسجيل وتأهيل المصانع والشركات بسهولة وكفاءة، كما يضمن تحقيق الحوكمة والتكامل مع الشركاء الاستراتيجيين، وذلك لتحسين رحلة التعامل وتعزيز تجربته على منصة الخدمات الرقمية.

أهداف المشروع

- توفير منصة رقمية متطورة وموحدة للخدمات، ومتوافقة مع متطلبات الحكومة الرقمية.
- تطبيق متطلبات اتفاقيات الشراكة الاقتصادية الشاملة، والعمل على تحسين إجراءات الخدمة وتسهيل رحلة التعامل.
- تطبيق تحليل المخاطر من خلال النظام وتقليل الوقت والجهد.
- الربط والتكامل مع السجل الاقتصادي الوطني والجهات الحكومية مثل وزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة.
- تحديث الخدمات بناء على التشريعات والقوانين الحديثة.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة لرفع كفاءة الخدمات، وتحقيق الكفاءة والجودة في تقديم الخدمة.

مشروع إعادة هندسة وتطوير خدمات براءات الاختراع

تم من خلال المشروع مراجعة إجراءات الخدمات وتحسينها وتطويرها على منصة الرقمية الجديدة للوزارة Out Systems Platform. وتوفر هذه المنصة العديد من الزايا والخصائص، بما في ذلك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة التعامل وتطوير إجراءات الخدمة، مما يساهم في تعزيز الكفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات.

أهداف المشروع

- تحقيق المؤثرات الوطنية وتحسين إجراءات الخدمة وتحسين تجربة التعامل.
- توفير خدمات رقمية متطورة ومتوافقة مع متطلبات الحكومة الرقمية.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة لرفع كفاءة العمل في تقديم الخدمات الرقمية (تطبيق الـ OCR).
- الربط والتكامل مع السجل الاقتصادي الوطني والجهات الحكومية الأخرى مثل شرطة دبي بهدف استكمال متطلبات الخدمة والتسهيل على التعامل.
- تحديث الخدمات بناء على التشريعات والقوانين الحديثة.



مشاريع التحول الرقمي في وزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة

تحسين خاصية المحادثة الفورية مع مركز الاتصال من خلال الموقع الإلكتروني

تم ربط خاصية المحادثة الفورية في كل من الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي بمركز الاتصال، مما يتيح للمستخدمين التواصل المباشر والفوري مع موظفي الدعم للاستفسار عن الخدمات والإجراءات بسهولة وفعالية.

مزايا المشروع:

- تصميم عصري يتماشى مع الهوية الحكومية الموحدة.
- تجربة مستخدم مبنية على البساطة والسهولة والوصول السريع للمعلومة.
- دعم فوري عبر المحادثة التكملة مع مركز الاتصال.
- تكامل سلس مع الأنظمة الداخلية والخارجية المرتبطة بخدمات الوزارة.

نتائج المشروع:

- تعزيز قنوات التواصل مع التعاملين.
- رفع مستوى الرضا والثقة بالخدمات الحكومية.
- دعم كفاءة العمليات من خلال التحول الرقمي التكاملي.

إطلاق الموقع الإلكتروني بالتصميم الجديد

تم تحديث الموقع الإلكتروني لوزارة الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة بما يتوافق مع التصميم الموحد المعتمد للحكومة الاتحادية. يراعي التصميم الجديد أفضل معايير سهولة الاستخدام وتجربة المستخدم، بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية، وتعزيز الشفافية، وتوسيع نطاق التواصل مع مختلف فئات التعاملين والمستفيدين. وقد تم تنفيذ المشروع بما يتماشى مع الهوية الرقمية للحكومة، ومعايير الوصول الشامل، ومعايير الأمان والحماية الإلكترونية، والتكامل مع النصات والأنظمة الحكومية ذات العلاقة.

أهداف المشروع:

- تمكين المستخدم من التفاعل مع خدمات الوزارة بطريقة ذكية وسهلة.
- تحسين تجربة التصفح والوصول إلى البيانات والمحتوى التفاعلي.
- إبراز الدور الريادي للوزارة في دعم الصناعة والتكنولوجيا المتقدمة.

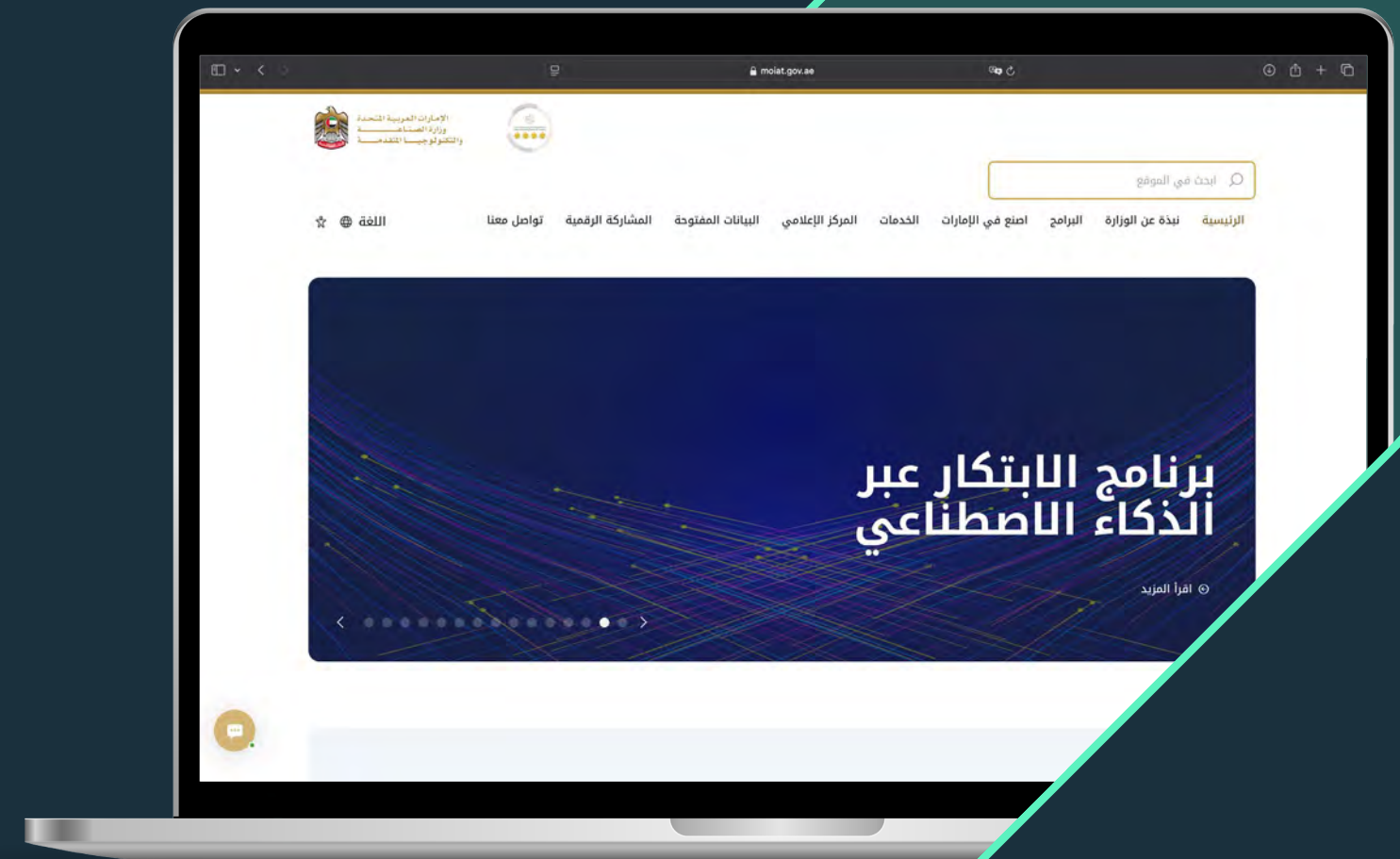
تطوير التطبيق الذكي وتحسين الواجهة والربط مع الهوية الرقمية

تم تطوير تطبيق ذكي يعمل على أنظمة التشغيل iOS وAndroid، لتوفير خدمات رقمية ذكية تتميز بالسهولة، والسرعة، والأمان. وقد تم ربط التطبيق مع الهوية الرقمية (UAE PASS)، مما يتيح للمستخدمين تسجيل الدخول والتحقق من هويتهم بشكل آمن وموثوق، دون الحاجة لاستخدام كلمات المرور التقليدية، بما يعزز من كفاءة الاستخدام ويُبسِّط الوصول إلى الخدمات.

ويقدم التطبيق تجربة رقمية متقدمة من خلال واجهات استخدام حديثة، مصقمة بأسلوب بسيط وسهل التفاعل، مع الالتزام التام بأعلى معايير الأمان وحماية بيانات المستخدمين.

أهداف المشروع:

- تسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية في أي وقت ومن أي مكان.
- رفع كفاءة العمليات من خلال أتمتة الإجراءات وربطها بالهوية الوطنية.
- دعم مبادرات التحول الرقمي وتحقيق رؤية الحكومة الذكية.





مشاريع التحول الرقمي في الهيئة الاتحادية للضرائب



مشاريع التحول الرقمي في الهيئة العامة للطيران المدني

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

نسبة تقليص
وقت إنجاز
الخدمات

77%

نسبة
تقليل عدد
المستندات

53%

مشروع "نظام إصدار شهادات الموطن الضريبي"

يهدف المشروع إلى توفير تجربة سلسلة سريعة للمتعاملين، وتمكينهم من الاستفادة من اتفاقيات تجنّب ازدواج الضريبي التي تكون دولة الإمارات طرفاً فيها. وقد تم من خلال هذا المشروع إعادة تصميم النظام وإحداث نقلة نوعية في آلية العمل، عبر أتمتة إجراءات إصدار شهادات الوطن الضريبي وتطويرها وتحسينها. شملت التحسينات أتمتة عرض البيانات، والتحقق الفوري من المعلومات المدخلة، وتقليل عدد المستندات المطلوبة، كما تم تفعيل التكامل والربط الإلكتروني مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، بهدف التحقق من البيانات ذات الصلة.

منصة ضريبة الشركات

تهدف المنصة إلى تطوير نظام إمارات تاكس، وتسهيل العمليات الضريبية، وتقديم خدمات متطورة للأفراد والشركات على حد سواء، بما يتماشى مع رؤية الدولة في التحول الرقمي وتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية. كما توفر المنصة وبشكل رقمي 100% جميع الإجراءات المرتبطة بضريبة الشركات، ضمن تجربة استخدام مبسطة وفعالة للمتعاملين، مبنية على أفضل الممارسات العالمية.

مشروع "مسكن"

هو تطبيق ذكي يتيح للمواطنين استرداد ضريبة القيمة المضافة على بناء المساكن، ويمكن الموردين من إصدار الفواتير الضريبية عبر التطبيق، وذلك من خلال أتمتة الخدمة للمتعامل وتقليل العبء على مقدم الطلب. ويتيح التطبيق إضافة جميع الفواتير الضريبية للمصروفات التي يتحملها المواطن من قبل الموردين، ويقوم بإنشاء سجلات لهذه المصروفات، لتسهيل عملية التحقق من صحتها لأغراض الاسترداد. تتيح هذه التحسينات للهيئة التنبؤ بشكل مستمر بمبالغ الاسترداد المستحقة للمواطنين، وتقليل الأخطاء عند تقديم الطلبات، كما تساهم في تحسين تجربة المتعاملين ورفع مستوى سعادتهم.

مشروع "نظام رد الضريبة للسياح عن مُشترياتهم عبر التجارة الإلكترونية"

أطلقت الهيئة أول نظام في العالم لرد ضريبة القيمة المضافة للسياح على مشترياتهم، عبر التجارة الإلكترونية خلال فترة تواجدهم في دولة الإمارات. يهدف النظام إلى تعزيز تنافسية الدولة في تقديم الخدمات وتحقيق رؤيتها بأن تكون أفضل حكومة في العالم، حيث يساهم هذا النظام في الارتقاء بمؤشرات التنافسية الرقمية ومؤشرات أداء الابتكار للدولة على المستوى الدولي، بما يدعم ريادة دولة الإمارات في جميع القطاعات ومن بينها القطاع السياحي، وقطاع التجارة الإلكترونية.

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

146
درهم

وكالة الإمارات للفضاء UAE SPACE AGENCY

يتكون مجمع البيانات الفضائية من 3 منصات:

- منصة تحليل البيانات الفضائية.
- وبرنامج ساس للتطبيقات الفضائية.
- المركز العلمي لبيانات مسبار الأمل.

منصة تفويض إصدار شهادات أفراد طاقم الطائرات

تعمل المنصة على تفويض إصدار شهادات أفراد طاقم القصورو للمشغلين الجويين في الدولة، ومراكز التدريب المعتمدة لتدريب طاقم القصورو، بما يشمل إصدار الشهادات الإلكترونية لأفراد الطاقم.

نظام حجز المجال الجوي

يتيح النظام للجهات العسكرية ومؤسسات التدريب إمكانية الاطلاع على المجالات المتاحة وتقديم الطلبات وإجراء التعديلات بكل سهولة، مما يساهم في تقليل العبء الإداري وتحسين سرعة الاستجابة لطلبات استخدام المجال الجوي.

النظام الإلكتروني لجمع وتحليل بيانات الشحن الجوي (منصة كاردن)

يتيح النظام جمع وتحليل بيانات الشحن الجوي لجميع شركاء الهيئة، وتحليلها بشكل آلي وتوفيرها لأصحاب القرار والشركاء وبشكل لحظي.

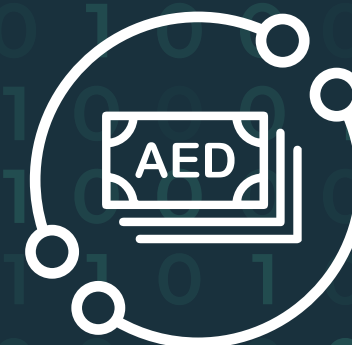
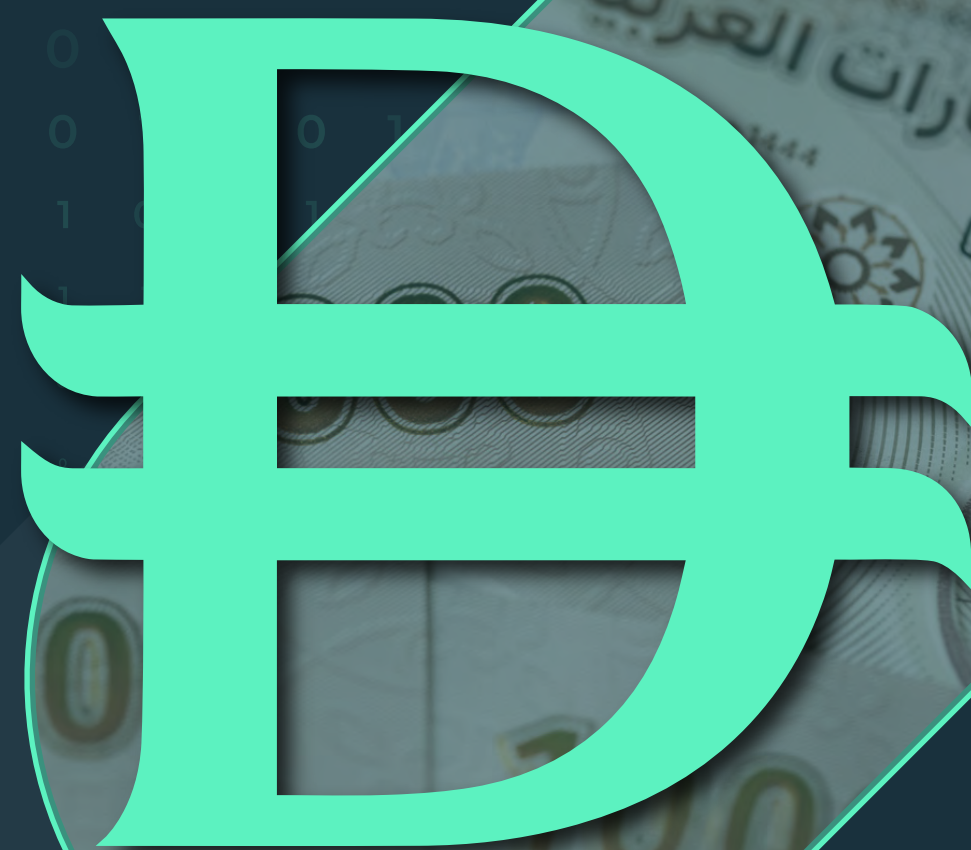
مشاريع التحول الرقمي في وكالة الإمارات للفضاء

مجمع البيانات الفضائية

يمثل مجمع البيانات الفضائية منصة رقمية لجمع وتوفير البيانات الفضائية للعلماء والباحثين والمؤسسات الحكومية والخاصة والشركات الناشئة وأفراد المجتمع، بهدف تطوير برمجيات، وإيجاد حلول لمواجهة التحديات الوطنية والعالية.

يهدف مجمع البيانات الفضائية إلى:

- توفير منظومة ابتكارية لبيانات وتقنيات الفضاء وذلك لمواجهة تحديات الاستدامة العالية
- استقطاب أفضل البتكرين
- تسريع تطوير المنتجات الفضائية
- رفع نسبة الإنتاج البحثي والعلمي وتحسين جودة الحياة ودعم القطاعات الأخرى بالخدمات والتطبيقات الفضائية
- المساهمة في تنويع اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.



التحول الرقمي في القطاع المالي

الخدمات الرقمية

الخدمات ذات الأولوية

قنوات
تقديم الخدمات

6

عدد
الخدمات

58

عدد
الخدمات

58

عدد
المتعاملين

62,797

عدد
المتعاملين

56,241

عدد
المعاملات

92,646

مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

الدعم الفني من وزارة المالية

عدد
الاستفسارات
عن الخدمات

13,682

طلب نقل
المخصصات المالية
بين الأبواب والبرامج

1,720

طلبات الدعم
الفني المحاسبي
للجقات الاتحادية

830

التسجيل والترخيص

تجديد تسجيل
الموردين في سجل
الموردين الاتحادي

4,350

تسجيل الموردين
في سجل
الموردين الاتحادي

3,981

التسجيل لاختبارات
برنامج الترخيص
المهني لدى هيئة
الأوراق المالية والسلع

1,741

تجديد تسجيل صندوق
استثمار أجنبي لدى
هيئة الأوراق المالية
والسلع

946

تقديم شكوى
متعلقة بمؤسسة
مالية

27,317

حماية المستهلك لدى مصرف
الإمارات العربية المتحدة المركزي

تقديم شكوى
متعلقة بشركة
تأمين

21,360

الاستفسار
عن الشكاوى
للمؤسسات المالية

3,762



تصعيد شكوى
تأمينية إلى لجان
تسوية المنازعات

4,966

تصعيد شكوى
متعلقة بمؤسسة
مالية إلى لجان تسوية
المنازعات

194



التطوير المهني لدى هيئة
الأوراق المالية والسلع

اعتماد ساعات
التعليم المهني
المستمر

1,766

تجديد اعتماد
الموظفين

1,350

اعتماد الموظفين
العاملين في
الشركات المرخصة
من قبل الهيئة

1,141



التطبيقات الذكائية

عدد
المتعاملين

48,843

عدد
المعاملات

6,007

عدد
مرات التنزيل

64,196

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

60,678

عدد
المعاملات

84,837

عدد
الزوار

3.70
مليون

مشاريع التحول الرقمي في وزارة المالية

أبرز مشاريع التحول الرقمي



منصة فصل الصلاحيات

منصة مبتكرة تهدف إلى تحسين وتوسيع نطاق الرقابة الداخلية من خلال أتمتة عملية إنشاء المستخدمين وإدارة المهام ضمن منصة المشتريات الرقمية. يساهم المشروع في تعزيز مستوى الأمان عبر تطبيق أفضل الممارسات الأمنية والسياسات المعتمدة لفصل الصلاحيات، كما يقلل من المخاطر من خلال التحكم الفعال في المسؤوليات المتضاربة بين مختلف الأنظمة. وتساهم المنصة أيضاً في تحسين الكفاءة وتقليل التفاعل اليدوي، بما يضمن انسيابية العمليات ورفع مستوى الأمان.

مزايا المشروع:

- تحسين الأمان الداخلي حيث تم تقليل المخاطر المتعلقة بالاحتياز من خلال تقييد المسؤوليات المتضاربة في الأنظمة.
- أتمتة عملية إنشاء المستخدمين من خلال الخدمة الذاتية، حيث تم تسريع عملية طلبات إنشاء المستخدمين وتقليل الإجراءات اليدوية.
- تحسين التحكم في الوصول إلى الملفات والمسؤوليات عبر التسلسل الهرمي للموافقة.
- تعزيز التفاعل مع الجهات الاتحادية وتمكين 30 جهة من استخدام أداة فصل الواجبات الرقمية.

الرد على الاستفسارات باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي

خدمة رقمية تهدف إلى إدارة الرد على استفسارات المستخدمين بشأن خدمات وزارة المالية، مع التركيز على تقديم ردود فورية لتحسين تجربة المستخدم وتقليل الجهد اليدوي.

مزايا المشروع:

- تحسين تجربة المستخدم من خلال تقديم استجابة فورية للاستفسارات.
- زيادة الكفاءة حيث يتم الرد على 95% من الاستفسارات تلقائياً دون الحاجة لتحويلها إلى النظام الخلفي.
- دعم متعدد الخدمات يشمل الردود على استفسارات متنوعة مثل استفسارات حول وزارة المالية، الأنشطة الواقعية الاقتصادية، والتبادل التلقائي للمعلومات.
- التوسع المستقبلي من خلال تطوير النموذج ليدعم المزيد من اللغات، ودمج البيانات غير الهيكلية، مما يساهم في رفع كفاءة النظام بشكل أكبر.

محرك معالجة الوثائق المعتمد على الذكاء الاصطناعي

يهدف هذا النظام إلى تبسيط وتحسين الإجراءات من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لاستخراج البيانات من الوثائق التي يقدمها المتعاملون، ومن ثم تعبئة النماذج ذات الصلة بشكل تلقائي، ويُعد هذا النظام خطوة متقدمة نحو تعزيز الكفاءة وتسريع تقديم الخدمات الحكومية.

مزايا المشروع:

- تحسين الكفاءة من خلال أتمتة عملية استخراج البيانات وملء النماذج.
- تعزيز تجربة المتعاملين من خلال تقديم استجابات سريعة.
- دعم الخدمات الجبوية مثل خدمة صوت الثقة.
- تحقيق الأتمتة الشاملة عبر رفع مستوى الأتمتة في الإجراءات الحكومية وتقليل الاعتماد على التدخل البشري.
- الترقية المستمرة كالعامل على تحديث النموذج الذكي GPT وتحسين أوقات الاستجابة ودعم اللغات المتعددة.





مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
CENTRAL BANK OF THE U.A.E.

مشاريع التحول الرقمي في مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

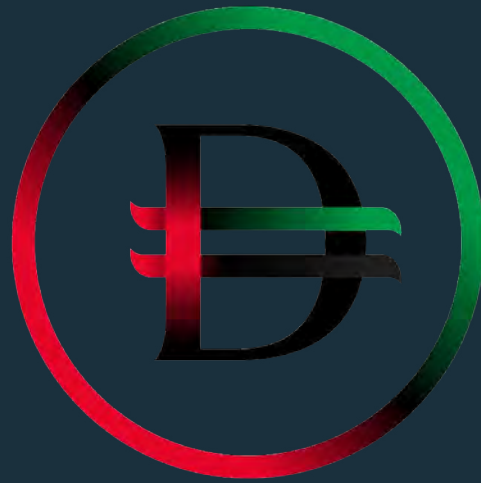
منصة الدفع الفورية

إطلاق وتنفيذ منصة الدفع الفوري، بهدف تسهيل عمليات الدفع وتحويل الأموال المحلية بشكل فوري، وعلى مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

توفّر المنصة الجيل القادم من خدمات الدفع للمؤسسات المالية والمستهلكين في دولة الإمارات، حيث تُنجز جميع المعاملات والمدفوعات والتحويلات خلال ثوانٍ معدودة.

منظومة الخدمات المالية (Open Finance)

منظومة تشغيلية قوية وفعالة وآمنة وسهلة التحكم، لتسهيل التعاون وإمكانية التشغيل البيئي ومشاركة البيانات بين المؤسسات المالية ومقدمي الطرف الثالث "المعتمدين" أو "المنظمين" (TPPS)، لدعم التطوير المستمر لنظام التكنولوجيا المالية الحديثة في الدولة بشكل متكامل. تهدف المنظومة إلى تسريع عجلة الابتكار وتوفير خدمات مالية متطورة تعزز الشمولية المالية، من خلال تحسين رحلة التعامل وتوفير خدمات مالية إضافية عن طريق طرف ثالث.



العملة الرقمية للمصرف المركزي (الدرهم الرقمي)

إصدار عملة رقمية من قبل المصرف المركزي تُستخدم في المدفوعات عبر الحدود وكذلك في الاستخدامات المحلية، بهدف تذليل التحديات والعقبات المرتبطة بالمدفوعات الدولية، بما في ذلك التكاليف المرتفعة. كما تهدف هذه الخطوة إلى تعزيز الابتكار في أنظمة المدفوعات المحلية، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في مجال العملات الرقمية.

منظومة محلية لبطاقات الدفع

إطلاق منظومة الدفع المحلية لبطاقات الدفع، بالإضافة إلى إطلاق منظومة محلية متكاملة لبطاقات الخصم، والتي تحمل علامة الإمارات العربية المتحدة. يتم إصدار هذه البطاقات بشكل مشفر وغير مشفر، ويمكن استخدامها على أجهزة الدفع أو من خلال قنوات التجارة الإلكترونية.

يهدف المشروع في مرحلته الثانية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطوير خدمات مبتكرة في مجال المدفوعات.
- تخفيض تكلفة المدفوعات على التجار وحاملي البطاقات.
- تعزيز جاذبية دولة الإمارات كمركز جذب للأعمال.
- توطيد معالجة بيانات المدفوعات داخل الدولة لضمان استمرارية الأعمال بكفاءة عالية.
- دعم توسع المدفوعات الرقمية من خلال تعزيز الدفع بالبطاقة من قبل المواطنين والقيمين من مختلف شرائح المجتمع، مع الوصول إلى ما يقارب 150 مليون معاملة سنوياً في السنوات الأولى.
- تعزيز الاندماج الإقليمي والدولي مع منظومات الدفع الأخرى لتسهيل الدفع بالبطاقة في أكبر عدد من الدول، دون الاعتماد على شبكات الدفع العالمية، من خلال الاتفاقات الثنائية.

تبني التقنيات المالية الحديثة في الأنظمة الرقابية والتأمين (SupTech)

تطوير منصة جديدة لتقديم خدمات الإشراف والترخيص، مبنية على أحدث التقنيات في الأنظمة الرقابية والتأمين، مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، بالإضافة إلى توظيف العالم الافتراضي في تقديم خدمات الترخيص.

ويهدف المشروع إلى رفع مستوى رضا المؤسسات المالية المرخصة عن خدمات الترخيص، من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتقليص الوقت اللازم لتنفيذ الإجراءات، وتقليل تكرار طلب البيانات عبر توفيرها مرة واحدة فقط.

مشاريع التحول الرقمي في هيئة الأوراق المالية والسلع

هيئة الأوراق المالية والسلع
SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY



مشروع تطوير الخدمات 2.0

ساهم المشروع في تعديل 7 من الخدمات الأكثر استخداماً بشكل شامل. كما تم تفعيل الربط الإلكتروني لتطبيق مبدأ طلب البيانات لمرة واحدة مع 3 جهات اتحادية.

خدمات 2.0

مشروع أتمتة تحصيل الأرباح غير المستلمة ما قبل مارس 2015

تم استقبال أكثر من 12 ألف طلب، وتمكنت الهيئة من صرف أكثر من 115 مليون درهم للمستثمرين في الأسواق المالية بالدولة ضمن خدمة صرف الأرباح غير المستلمة (المتعلقة بما قبل مارس 2015).

مشروع تطوير الموقع الإلكتروني بمعايير التصميم الإماراتي DLS2.0

يعتمد هذا المشروع على تحديث شامل للتصميم ليتماشى مع أحدث المعايير العالمية والمحلية، بما يضمن تحسين واجهة المستخدم، تسهيل التنقل، وتعزيز التفاعل عبر الأجهزة المختلفة.

كما يهدف المشروع إلى تحسين الأداء البصري والتفقي للموقع، مما يساهم في رفع نسبة الزوار للموقع والقنوات الإلكترونية بشكل ملحوظ، حيث تمكنت الهيئة من زيادة نسبة الزوار للضعف مقارنة بالعام الماضي.





التحول الرقمي في قطاع الموارد البشرية

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

6

عدد المتعاملين

930,159

عدد المعاملات

24.88 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

9

عدد الخدمات

155

عدد المتعاملين

2.21 مليون

عدد المعاملات

34.11 مليون

12 مشروع تحول رقمي



الدعم الفني من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

طلبات الدعم الفني

8,234

الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية

2,153

دعم مستخدمي منصة جاهز

1,460

طلب دعم لنظام تقييم وتوصيف الوظائف

1,290

شؤون العمل

إصدار تصريح عمل جديد

13.21 مليون

إصدار/تجديد عقد عمل

8.01 مليون

إلغاء تصريح وعقد عمل

3.26 مليون

الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

المنشآت

تحديث سجل منشأة لدى وزارة الموارد البشرية والتوطين

2.18 مليون

ج
ا
ه
ل



تنمية المهارات

منصة
جهاز

عدد الساعات
التدريبية

1.18
مليون

عدد شارات
الإنجاز

876,300

عدد المستخدمين
من الحكومة
الاتحادية
والمحلية

61,530

عدد البرامج
التدريبية

154

التطبيقات الذكائية

عدد المتعاملين 546,232

عدد المعاملات 5.23 مليون

عدد مرات التنزيل 3.56 مليون

المواقع الإلكترونية

عدد المتعاملين 1.66 مليون

عدد المعاملات 28.87 مليون

عدد الزوار 9.05 مليون



مشاريع التحول الرقمي في وزارة الموارد البشرية والتوطين

أبرز مشاريع التحول الرقمي

مشروع تطوير نظام معلومات سوق العمل

هو النظام الرئيسي لاستخراج كافة الإحصاءات والبيانات المتعلقة بسوق العمل في دولة الإمارات، وفق أنظمة وزارة الموارد البشرية والتوطين، بالإضافة إلى التعاون والتنسيق في تبادل البيانات عبر الربط الإلكتروني مع أكثر من 7 جهات، على سبيل المثال: الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، وزارة التربية والتعليم، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، منصة نافس، الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، صندوق أبوظبي للتقاعد وغيرها من الجهات، مما يساهم في توفير معلومات دقيقة ومحدثة تُستخدم في تطوير السياسات والخدمات.

جهود فاعلة في التحول الرقمي

نتيجة الجهود، تم تبسيط 130 خدمة في الوزارة إلى:

- **12 خدمة:** خدمات يتم عرضها في دليل الخدمات (مثال: تصاريح العمل)
- **15 خاصية:** خدمات تتوفر للمستخدم كخاصيات وذلك بعد استكمال شروط معينة (مثال: إدارة المنشأة بعد التسجيل)
- **17 عملية داخلية:** عمليات داخلية تمكّن سير العمل ولا يمكن للمستخدم رؤيتها (مثال: تحديث البيانات الشخصية)

يركز المشروع على التحول الكامل نحو بيئة تشغيلية ديناميكية ومتكاملة، تشمل تحديث الأنظمة الحالية، وتبسيط الإجراءات، ورفع الكفاءة التشغيلية. كما يدعم إطلاق مبادرات تقنية ذكية تساهم في تحويل دور الوزارة من مقدم خدمات إلى جهة تنظيمية تضع السياسات والاستراتيجيات وتديرها بكفاءة وفعالية.

مشروع "نموذج محاكاة سوق العمل (WISE)"

يُعد هذا النظام الأول من نوعه، وقد تم تصميمه وبناءه ليكون أداة مبتكرة ومتطورة لمحاكاة سوق العمل والاقتصاد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي. يجمع النظام بين مكتبة بيانات وسياسات واسعة النطاق من داخل الوزارة وخارجها، مما يتيح للمستخدمين الداخليين من مختلف الفئات بدءاً من الموظفين وصولاً إلى الاقتصاديين وصناع القرار طرح الأسئلة بطريقة سهلة وبسيطة، والحصول في وقت قياسي على رؤى تحليلية مدعومة بالبيانات حول السياسات الاقتصادية وتوقعات سوق العمل.

كما يهدف النظام إلى اختبار ورسم سياسات سوق العمل من خلال قياس التأثيرات المتوقعة على السوق باستخدام الذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، يتيح النظام للاقتصاديين وصناع السياسات تحليل سوق العمل في ظل سيناريوهات وظروف متنوعة، حيث يجمع بين النظرية الاقتصادية والبيانات التجريبية والأساليب الإحصائية لتقدير تأثيرات تغييرات السياسات والاتجاهات على نتائج سوق العمل، مثل معدلات التوظيف والأجور ونسبة مشاركة القوى العاملة.

مشروع نقل أنظمة الوزارة إلى الحوسبة السحابية بهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية

يتضمن المشروع نقل جميع الأنظمة والخدمات من مركز بيانات الوزارة الرئيسي إلى البيئة السحابية الافتراضية ضمن الشبكة الاتحادية التابعة لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية. يشمل ذلك نقل خدمات البنية التحتية، وخدمات النسخ الاحتياطي، بالإضافة إلى المركز الرديف.

مشروع تجهيز البنية الفنية ونقل البيانات ومشروع تطوير الخدمات والعمليات

يهدف المشروع إلى تجهيز منصة رقمية موحدة ومتكاملة تقدم جميع خدمات الوزارة، وذلك لتعزيز تجربة التعاملين، وتحسين الكفاءة التشغيلية.

تسعى المنصة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم تجربة رقمية متكاملة ترتقي بتوقعات التعاملين، ومتاحة عبر كافة القنوات الرقمية.
- توفير مصدر موحد للبيانات يضمن دقة المعلومات وتحديثها بشكل مستمر.
- تمكين الوزارة من الاستجابة السريعة للتغيرات والتشريعات عبر منصة مرنة وقابلة للتطوير.
- تبسيط البنية الفنية لتقليل المخاطر وخفض تكاليف التشغيل والصيانة.
- ضمان أداء عالٍ وكفاءة تشغيلية.





منصة جاهز 2.0

تم إطلاق المرحلة الثانية من مبادرة "جاهز"، المنصة الرقمية الوطنية الهادفة إلى تمكين موظفي الحكومة الاتحادية من المهارات المستقبلية المطلوبة لمواجهة التغيرات العالمية، وتعزيز تنافسية الكفاءات الحكومية. وقد شهدت هذه المرحلة نقلة نوعية في مسيرة المنصة، حيث تم إعادة إطلاقها بحلة جديدة تضمنت تطوير تطبيق ذكي مدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي، ما أسهم في تسهيل الوصول إلى المحتوى وتوفير تجربة تعلم أكثر سلاسة ومرونة في أي وقت ومن أي مكان. كما شمل التطوير تحسيناً شاملاً لتجربة المستخدم عبر اعتماد أساليب عرض متنوعة وتفاعلية تسهل عملية التعلم وتزيد من فاعليته.

بالإضافة إلى ذلك، تم توسيع نطاق المحتوى ليشمل موضوعات غير إلزامية ذات أولوية استراتيجية، بالتعاون مع عدد من الجهات الحكومية الاتحادية. كما توسعت المنصة في قاعدة مستخدميها من خلال توقيع اتفاقيات مع عدد من الحكومات المحلية، مما يعزز من تكامل الجهود في بناء القدرات الوطنية.

مشروع منصة المجتمع الرقمي

منصة تجمع الكوادر الرقمية في الحكومة الاتحادية، ويمكن من خلالها تبادل الخبرات والعارف، وأفضل التجارب والممارسات المهنية ذات العلاقة بالآراء والمقترحات التطويرية للكادر الرقمي، والاستفادة من الخبرات الاتحادية، وذلك من أجل النهوض بمستوى قطاع التكنولوجيا الرقمية والبيانات والمعلومات، وإنشاء منصة حوارية معرفية في المجال الرقمي، لتوفير حلول مبتكرة لتحديات الجهات الاتحادية، بالإضافة إلى تقديم دراسات واستشارات متخصصة في المجال الرقمي تلبي احتياجات تلك الجهات.

مشروع الربط مع الجهات لتكامل بيانات الموارد البشرية

يرتكز هذا المشروع على تنفيذ عمليات الربط مع الجهات الحكومية، بهدف توفير البيانات اللازمة لدعم وتبسيط عمليات وإجراءات وخدمات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية. ويسهم هذا التكامل في تقليل المهام اليدوية، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز دقة البيانات المستخرجة، وتحسين تجربة التعامل، إضافة إلى دعم الامتثال لسياسة "طلب البيانات مرة واحدة".

أمثلة من المهام التي أسهم المشروع في أتمتها:

- **وزارة الاقتصاد:** أتمتة توفير بيانات الرخص التجارية للشركات، ضمن منظومة اعتماد بيانات الرخص لإجازة التفرغ للعمل الحر.
- **وزارة الموارد البشرية والتوطين:** أتمتة توفير بيانات الخبرة في القطاع الخاص لدعم احتساب مؤشر كفاءة التوظيف بدقة وسرعة.
- **الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية:** أتمتة إرسال بيانات الموظفين المتعلقة بإجراءات الموارد البشرية، وعرض الاشتراكات التقاعدية بشكل مباشر ومنظم.
- **هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية:** أتمتة توفير عقد العمل ضمن المحفظة الرقمية في الهوية الرقمية.
- **وزارة الصحة ووقاية المجتمع، والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ، وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية:** أتمتة إجراءات بيانات الموظفين ضمن باقة "أسرتي"، والتي تشمل: بيانات المولود، إجازة الأمومة، العالوة، الإجازة الوالدية.
- **دبي للتأمين:** أتمتة إجراءات إصدار شهادة نهاية الخدمة لتسهيل وتسريع عمليات المطالبات التأمينية.

مشروع اعتماد القرارات الوزارية

يهدف المشروع إلى تطوير آلية إلكترونية لاعتماد القرارات الوزارية من قبل موظفي الحكومة الاتحادية والمسؤولين، من خلال تطبيق الهيئة الذكي (FAHR) والواجهة الجديدة لنظام إدارة معلومات الوارد البشرية بياناتي (UX/UI). ويأتي هذا التطوير ضمن جهود الهيئة لتعزيز تجربة المستخدمين من موظفي الحكومة الاتحادية، وتصفير البيروقراطية من خلال تقليل الخطوات المطلوبة لتنفيذ إجراءات الموارد البشرية الذاتية، وتيسير تنفيذها بسلاسة وكفاءة، مع تقليص المدة الزمنية اللازمة لإنجازها.

الوفورات المحققة من المشروع:

- تمكن المستخدمين من اعتماد أكثر من قرار وزاري، وبحد أقصى 20 قراراً مرة واحدة، خلال 40 إلى 60 ثانية فقط، وبخطوات سهلة ومحددة.
- تقليل عدد شاشات إجراء اعتماد قرار وزاري واحد، من 6 شاشات إلى شاشتين، وعدد الخطوات من 5 إلى 3 خطوات، وبزمن قياسي لا يتجاوز 8 ثواني.
- اعتماد القرارات الوزارية إلكترونياً وبشكل فوري ومباشر، وإلغاء خطوات الاعتماد من خلال الهوية الرقمية.
- تسهيل آلية عرض الموظفين المعنيين باعتماد القرارات الوزارية.

مشروع تطوير تجربة المستخدم لنظام الخدمة الذاتية لموظفي الحكومة الاتحادية

منظومة رقمية استباقية متكاملة، تتماشى مع التوجهات المستقبلية للتحول إلى حكومة رقمية، ومُعززة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، تسهم في إحداث نقلة نوعية في تجربة الوارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية، ورفع كفاءة رحلة الموظفين عبر أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية المعتمدة في الحكومة الاتحادية.

تهدف المنظومة إلى تسهيل الإجراءات المتعلقة بالوارد البشرية، من خلال تسريع العمليات، وتبسيطها، واختصار الإجراءات الإلكترونية المتبعة. وقد تم تحقيق نتائج متميزة من خلال تخفيض عدد النقرات بنسبة 58%، وتقليص عدد الخطوات بنسبة 67%، وتقليص الوقت بنسبة 56%.

مشروع تطبيق الهيئة الذكي FAHR

تطوير خدمات التطبيق الذكي لتتماشى مع التوجهات المستقبلية للتحول إلى حكومة رقمية، ومدعمة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، تهدف إلى تحديث وتبسيط عمليات إدارة الموارد البشرية، وتوفير واجهة سهلة الاستخدام لخدمات الموظف والمسؤول المباشر. وقد تم تحقيق نتائج متميزة من خلال تخفيض عدد النقرات بنسبة 48%، وتقليص عدد الخطوات بنسبة 33%، وتخفيض الوقت بنسبة 51%.





التحول الرقمي في قطاع الصحة

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

27

عدد المتعاملين

1.40 مليون

عدد المعاملات

3.44 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

4

عدد الخدمات

180

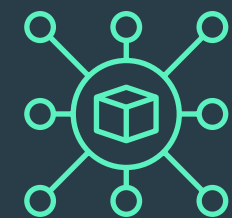
عدد المتعاملين

1.42 مليون

عدد المعاملات

6.19 مليون

93 مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

خدمات الطفل والأسرة

1.34 مليون
خدمات طب
الأسرة

171,633
صحة الطفل
والتطعيمات

62,214
إصدار شهادة
الميلاد

خدمات الصحة العامة والتخصصية

1.99 مليون
الأدوية التي تم
صرفها من خلال
الصيدلية الروبوتية

437,944
استشارة طبية
عن بعد

151,033
خدمات طب
الأسنان
التخصصية

19,414
التقييم
المقني الصحي

الأذونات والتراخيص الطبية

تصديق الإجازات
والتقارير الطبية

872,626

إصدار إذن
استيراد معدات
طبية

88,754

إصدار إذن استيراد
أدوية للوكيل
المحلي

53,494

اعتماد الإجازات
المرضية وإجازة
المرافق

16,970

اللياقة الطبية

فحص اللياقة
الطبية لتأشيرات
الإقامة

1.26
مليون

فحوصات الصدر
بالأشعة السينية
باستخدام الذكاء
الاصطناعي

1.00
مليون

طلب تجديد
شهادة اللياقة
الطبية لهيئة
الطيران المدني

15,671

إصدار شهادة
اللياقة الطبية
لهيئة الطيران
المدني

9,256





التطبيقات الذكائية

عدد
المتعاملين

284,465

عدد
المعاملات

691,407

عدد
مرات التنزيل

1.29 مليون

عدد
تحميل محتويات
الملف الطبي

1.29 مليون

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

702,358

عدد
المعاملات

2.05 مليون

عدد
الزوار

33.84 مليون

مشاريع التحول الرقمي في وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

60.48
بليون درهم

مشروع المنصة الوطنية الموحدة للتراخيص الصحية

يهدف المشروع إلى تصميم وتنفيذ منصة رقمية موحدة، يتم من خلالها ترخيص كافة المهنيين الصحيين العاملين داخل الدولة، بهدف التسهيل عليهم في إنجاز إجراءات الترخيص، ودعم استقطاب الكوادر الطبية المتميزة، وسهولة الاستفادة منها في كافة المنشآت الصحية في الدولة.

مشروع رعايتي

منصة رقمية للرعاية الصحية تندرج ضمن الملف الوطني الصحي الموحد (NUMR)، تعد بمثابة نظام مركزي رقمي مبتكر ومتكامل للسجلات الطبية. يتيح المشروع عرض البيانات السريرية المحدثة لسجلات المرضى، بهدف تحسين جودة ومستوى الخدمات الصحية لكافة أفراد المجتمع في جميع إمارات الدولة.

مشروع إعادة هندسة الخدمات

يهدف المشروع إلى تطوير جميع خدمات الوزارة وتحسين أدائها وإعادة تصميمها، بالإضافة إلى تطوير فاعلية القنوات الرقمية لتقديم الخدمات، بهدف التسهيل على التعاملين وتقديم تجربة خدمات سريعة وفعالة. قامت الوزارة بإخضاع كافة خدماتها البالغ عددها (151) لإعادة الهندسة لأغراض التطوير والتحسين، وتقديم تجربة متميزة للتعاملين بكافة فئاتهم، من خلال إشراك التعاملين والشركاء وملاك الخدمات في مجموعة متنوعة من أنشطة التصميم التشاركي، التي يتم تنفيذها في مختبر تجربة المستخدم لوزارة الصحة ووقاية المجتمع، المدعم بأحدث تقنيات التكنولوجيا الناشئة، والذي يعتبر تجربة رائدة على المستوى الاتحادي في مجال إشراك المجتمع، لضمان تصميم وتطوير خدمات تلبي احتياجات التعاملين وتنفذ توقعاتهم.

أبرز مشاريع التحول الرقمي



تم تنفيذ أكثر من 90 مشروع يدعم التحول الرقمي، وتنقسم هذه المشاريع إلى فئات رئيسية ومتوسطة وصغيرة.

مشروع نظام التوثيق الطبي الصوتي

يعتمد النظام على تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما يتيح للأطباء التوثيق الطبي مباشرة في النظام الصحي الإلكتروني باستخدام الصوت. يساهم ذلك في تسهيل عملية التوثيق في ملف المريض الصحي، وتقليل الزمن المستغرق للتوثيق من قبل الطبيب، بالإضافة إلى تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن التوثيق اليدوي، كما يعزز النظام من سرعة تقديم الخدمة لعدد أكبر من المرضى.

مشروع العيادة الافتراضية

تتيح العيادة تقديم الخدمات للمرضى عن بعد بكافة التخصصات التي تقدمها المؤسسة، مثل الأمراض الباطنية والنفسية والصيدلة والخدمات التمريضية والعلاج الطبيعي وغيرها، مما يؤدي إلى توفير الخدمات للمرضى دون عناء التنقل من وإلى المنشآت الصحية، وتحسين تجربة المريض، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد على المريض، وسهولة التواصل والمتابعة بين الطبيب والمريض.

الذكاء الاصطناعي في التصوير التشخيصي

يستخدم للكشف المبكر عن سرطان الثدي، من خلال الاستفادة من خوارزميات الذكاء الاصطناعي في أجهزة التصوير الشعاعي للثدي. تساعد هذه الخوارزميات في التشخيص المبكر للسرطان، مما يحسن بشكل كبير فرص العلاج الناجح والنتائج للمرضى. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن الأمراض الرئوية.

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

50%

نسبة تخفيض وقت التوثيق الطبي من خلال التوثيق الصوتي المدعم بالذكاء الاصطناعي

13.9%

نسبة تقليل وقت التشخيص لأمراض الرئة من 72 ساعة إلى 10 ساعات

35.7%

نسبة تقليل وقت التشخيص لسرطان الثدي من 14 يوم إلى 5 أيام

20%

نسبة توقع عدم الحضور للمواعيد باستخدام نموذج الذكاء الاصطناعي*

20.00
د.ن
درهم

توفير من وقت التمريض من خلال الرعاية الافتراضية

8.70
د.ن
طن

تقليل الانبعاث الكربوني

38%

نسبة تخفيض استخدام الطاقة من خلال الأبنية الذكية

* يتنبأ باحتمالية عدم الحضور والخطوات الاستباقية لتخصيص المواعيد للمرضى في قائمة الانتظار.



التحول الرقمي في قطاع التعليم

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

32

عدد المتعاملين

619,874

عدد المعاملات

3,88 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

8

عدد الخدمات

120

عدد المتعاملين

1.30 مليون

عدد المعاملات

5.17 مليون

53 مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً



طلب إصدار وتصديق
شهادة دراسية -
تعليم عام

56,254

طلب تسجيل وقبول
طالب في المدرسة
الحكومية

48,711

طلب معادلة شهادة
دراسية تعليم عام داخل
الدولة (للسف الثاني عشر)

30,959

إصدار شهادة لمن يهمله
الأمر عن فترة امتحانية
(لدارسي التعليم المستمر)

24,443



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً
جامعة الإمارات العربية المتحدة

خدمة توفير الكتب
الدراسية

45,203

خدمة تسجيل
مساق دراسي

309,457

طلب انتقال
طالب

10,839

خدمات المستودع
الرقمي

241,719

استخراج
وثائق الطلبة
المستمرين

9,381

خدمة المكتبة
الإلكترونية

73,060



تسجيل المساقات
الدراسية لطلبة
البكالوريوس

3,200

استخراج وثيقة
سجل دراسي باللغة
الإنجليزية لطلبة
البكالوريوس

2,275

برنامج العمل
التطوعي

44,954

استخراج شهادة
لمن يهمه الأمر
لاستمرارية الدراسة

3,221

مشاريع التحول الرقمي في
جامعة زايد



استخراج المؤهلات
العلمية رقمياً

97,347

توفير مصادر
التعلم الإلكترونية

1.35
مليون

مشاريع التحول الرقمي في
كليات التقنية العليا



حجز غرف
الدراسة

33,072

تسجيل المواد
إلكترونياً

133,015



التطبيقات الذكائية

عدد
المتعاملين

89,779

عدد
المعاملات

1.15
مليون

عدد
مرات التنزيل

12.70
مليون

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

1.21
مليون

عدد
المعاملات

3.71
مليون

عدد
الزوار

17.98
مليون

مشاريع التحول الرقمي في وزارة التربية والتعليم

نظام الحضور والانصراف عبر بصمة الوجه للوزارة

هو نظام الوزارة الجديد لإدارة الوقت والحضور يعتمد على تقنية التعرف على الوجه لتسجيل حضور وانصراف الموظفين تلقائياً عبر أجهزة ثابتة، وللكوادر عبر تطبيق هاتف متحرك مسيَّج جغرافياً يتعرف أيضاً على الوجه، كما تم ربطه بنظام بياناتي للمزامنة. كما يجري التخطيط لتوسيع نطاق تركيب الأجهزة الثابتة في جميع المدارس ضمن الرحلة القادمة من المشروع، والقرّر تنفيذها خلال عام 2025.

نظام الهواتف الرقمية للوزارة

نظام وأجهزة الهواتف عبر بروتوكول الإنترنت الجديد في الوزارة. ويُعد حلاً متكاملًا للاتصالات يعتمد على شبكات البيانات، مثل الإنترنت والشبكات الداخلية، لنقل المكالمات الصوتية والمرئية، بدلاً من الشبكات الهاتفية التقليدية والتجارية. ويتميّز هذا النظام بجودة اتصال أعلى وتكامل فعال مع أنظمة عمل الوزارة، كما يتيح استخدام الهواتف البرمجية لدعم الرقمنة دون اللجوء للعتبات الأمنية والامتثال.

منصة إدارة قنوات خدمة العملاء

تم اعتماد منصة جديدة للوزارة في إدارة قنوات خدمة العملاء، حيث توفر مجموعة متكاملة من التقنيات والأدوات التي تُمكن الوزارة من إدارة، ومراقبة، وتحسين تجربة التعاملين عبر مختلف القنوات مثل المكالمات الهاتفية، والدردشة، والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي.

وتهدف الوزارة من خلال اعتماد هذه المنصة إلى توحيد تجربة التعاملين ضمن إطار منهجية القنوات المتعددة للتكاملة (Omni-Channel)، وقد تم تطبيق المنصة على نطاق خدمات تكنولوجيا المعلومات مثل الدعم الفني، مع وجود خطة مستقبلية لتوسيع نطاق التغطية لتشمل الخدمات الإلكترونية للوزارة، بالإضافة إلى الخدمات الداخلية المقدمة للموظفين والكوادر.

أبرز مشاريع التحول الرقمي



توظيف التكنولوجيا الناشئة في تحسين الخدمات الإلكترونية

1. توقع المخاطر الخاصة بمسار الطالب، حيث تم تصميم نموذج تنبؤي استباقي باستخدام تكنولوجيا تعليم الآلة والذكاء الاصطناعي، يستهدف توقع المخاطر المحيطة بمسار الطالب الدراسي من واقع سجلات درجاته وحضوره وانصرافه، من أجل اتخاذ خطوات استباقية تضمن بقاء الطالب في مساره الدراسي المستهدف.

2. أتمتة العمليات بتوظيف تكنولوجيا الروبوت، حيث تم توظيف تكنولوجيا الأتمتة الروبوتية للعمليات وذلك في تنظيم المحتوى الدراسي الخاص للطلاب، مما وفر كثيراً من الوقت والجهد على الأساتذة المختصين في تقديم المحتوى العلمي للطلاب.

3. برنامج (Eduverse): يوفر برنامج HCT Eduverse مجموعة من المساحات التعليمية والاجتماعية الفريدة داخل عالم الميتافيرس الافتراضي، والمتاحة عبر جميع فروع كليات التقنية العليا، ويمكن هذا البرنامج الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة التدريس من التفاعل مع بعضهم البعض، باستخدام شخصيات رمزية ثلاثية الأبعاد، مما يتيح لهم التنقل في بيئات افتراضية مصممة للوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات والتجارب الإلكترونية.

المنصة الوطنية للدراسات العامة

يهدف البرنامج إلى تبني نهج تعليمي متطور يدعم التعلم الذاتي، ويعمل على تخصيص البرامج بما يتناسب مع القدرات الأكاديمية للطلبة، من خلال التركيز على رقمنة مساقات الدراسات العامة. يتيح هذا البرنامج للطلاب اكتساب المعرفة والمهارات بشكل فعال، كما يوفر لهم الفرصة للاستفادة القصوى من وقتهم وجهدهم، مع معادلة ساعات الدراسة بساعات أكاديمية في مؤسسات التعليم العالي الاتحادية. من الأمثلة على المواد ضمن النطاق، اللغة العربية والإنجليزية أو لغات أخرى، العلوم الإنسانية أو الفنون، تكنولوجيا العلوم أو الرياضيات، العلوم الطبيعية، العلوم الاجتماعية أو السلوكية، والدراسات الإماراتية.

مشاريع الشراكة والتكامل لتبادل البيانات مع الهيئات الاتحادية لتصفير البيروقراطية

1. أتمتة إجراءات تعيين المرشحين وتجديد عقود الموظفين، من خلال ربط نظام كليات التقنية العليا بنظام الموافقات الإلكترونية عبر الناقل المؤسسي التابع للهيئة الاتحادية للموارد البشرية، بهدف تسريع إجراءات تعيين المرشحين وتجديد عقود الموظفين.

2. تحديث الوثائق الخاصة بطلاب وموظفي كليات التقنية العليا، من خلال الربط الإلكتروني مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بما يضمن دقة البيانات، وتسريع إجراءات تحديث الوثائق، وتشمل الوثائق بطاقة الهوية الخاصة بالطلاب بالإضافة إلى جواز السفر، وخلاصة القيد العائلي للمواطنين من موظفي كليات التقنية العليا.



تحسين وظيفة "أسأل جامعة الإمارات العربية المتحدة"

تتضمن حالة الاستخدام الأولى تحسين وظيفة "أسأل جامعة الإمارات العربية المتحدة" في المساعد الافتراضي الحالي عبر التنسيق الذي يتطلب ذلك اختيار المصدر الأنسب للمعلومات، سواء كان نموذجاً معرفياً خاصاً بالجامعة، أو مستودع بيانات تديره الجامعة للذكاء الاصطناعي التوليدي، أو بيانات عالية للذكاء الاصطناعي التوليدي. الهدف هو تعزيز قدرة المساعد الافتراضي على تقديم إجابات دقيقة وموثوقة، حتى في حال عدم وجود رد أولي على الاستفسارات.

توسيع نطاق المساعد الافتراضي كمعلم افتراضي:

تركز حالة الاستخدام الثانية على توسيع وظائف المساعد الافتراضي ليصبح معلماً افتراضياً للطلبة وأعضاء هيئة التدريس. تمكن هذه الميزة الدعومة بالذكاء الاصطناعي المساعد الافتراضي من تقديم إجابات منظمة ومبسطة حول مواضيع متنوعة، مثل الدروس التعليمية، مقاطع الفيديو، التطبيقات، ونسخ مختصرة من المستندات. لا تقتصر هذه الوظيفة على مساعدة الطلبة في فهم مجالات اهتمامهم، بل تسهم أيضاً في تحسين محتوى المساقات والناهج الدراسية من خلال تحليل البيانات وتوفير رؤى قيمة.

■ تفعيل التوقيع الرقمي والختم الإلكتروني لنظام مراسلات الجامعة: يُمكن هذا المشروع المفوضين بالتوقيع في جامعة الإمارات العربية المتحدة من استخدام خدمة الهوية الرقمية للتوقيع الرقمي والختم الإلكتروني. اليوم، يُمكن للمكاتب الرئيسية للجامعة إصدار المراسلات، حيث يُتاح للمفوضين بالتوقيع اعتمادها وفق الأصول من خلال الهوية الرقمية، مما يُسهّل عملية التحقق من صحتها عبر خدمة الهوية الرقمية.

تحول القنوات الرقمية

يهدف المشروع إلى إعادة تصميم وإنشاء بوابة الخدمات وتطبيق الهاتف المتحرك لجامعة الإمارات العربية المتحدة، واستبدالهما كلياً بتجربة رقمية جديدة عبر قنوات متعدّدة من خلال الويب وتطبيقات الهاتف المتحرك. تهدف هذه المبادرة إلى تقديم خدمات الجامعة بما يتماشى مع متطلبات الحكومة الرقمية ونظام النجوم العالي، وتوفير تجربة مستخدم ميسّقة وموحدة لطلبة الجامعة وخريجها وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، مما يعزّز رضا المستخدمين ويزيد من ثقتهم بخدمات الجامعة.

الذكاء الاصطناعي التوليدي والتكامل مع المساعد الافتراضي UAEUBot

يهدف المشروع إلى تقييم التطبيق العملي وإمكانية توسيع قدرات المساعد الافتراضي من خلال دمجه مع الذكاء الاصطناعي التوليدي، وتحديداً من خلال ChatGPT. يهدف هذا التكامل إلى عرض عدة حالات استخدام:

برنامج تسريع تطوير الخدمات 2.0

تهدف مبادرة "خدمات 2.0" إلى تسريع تطوير الخدمات بما يتماشى مع دليل تصميم الخدمات الحكومية، وهي مبادرة من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. في عام 2024، شاركت جامعة الإمارات العربية المتحدة بفعالية في هذه المبادرة عبر ثلاث دورات، ركزت كل منها على تطوير عدد محدد من خدمات الجامعة.

واعتمدت الجامعة على تقييم الخدمات باستخدام مدخلات متنوعة، مثل ملاحظات المستخدمين، وعمليات الخدمة، والدعم الفني، لتحديد التحسينات اللازمة بما يتماشى مع برنامج الخدمات 2.0، وركزت هذه التحسينات بشكل أساسي على تحسين تقديم الخدمات وعملياتها. وتهدف هذه التحسينات هي زيادة رضا المستخدمين وتحسين كفاءة الخدمة.

تمكين الهوية الرقمية مع خدمات جامعة الإمارات العربية المتحدة

عملت جامعة الإمارات العربية المتحدة على عدد من المشاريع المتعلقة بتمكين الهوية الرقمية "UAE Pass" كجزء من خدماتها، منها:

■ خدمة الخزنة الرقمية لوثائق خريجي الجامعة: يُمكن هذا المشروع خريجي الجامعة الإمارات العربية المتحدة من استخراج وثائقهم الأكاديمية الرقمية الصادرة عن الجامعة، وإاحتها عبر الهوية الرقمية. واليوم، يمكن لخريجي الجامعة الذين يحملون وثائق رقمية صادرة عن الجامعة، تحميلها بأمان إلى الخزنة الرقمية.



جامعة زايد
ZAYED UNIVERSITY

Aisha Bot:

[Aisha https://aisha.zu.ac.ae](https://aisha.zu.ac.ae)

هو وكيل محادثة ذكي (روبوت دردشة متقدم) يعمل بالذكاء الاصطناعي، تم تطويره داخلياً في مكتبة جامعة زايد. ويُعد أول روبوت دردشة مكثي متكامل يتم الإبلاغ عنه عالمياً باستخدام واجهة OpenAI API، مما يمثل خطوة رائدة في توظيف الذكاء الاصطناعي لتعزيز خدمات المكتبات.

يتوفر Aisha على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويتكامل بسلاسة مع أنظمة المكتبة لتسهيل الوصول إلى الخدمات، والواقع، والموارد المختلفة. ومن خلال تقديم دعم شخصي وفي الوقت الفعلي، يُسهم Aisha في تحسين سهولة الوصول، ورفع الكفاءة التشغيلية، وترسيخ معيار عالي للابتكار في قطاع المكتبات الأكاديمية.

مرحباً!

أنا عائشة، المساعدة الذكية في
مكتبة جامعة زايد.

كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟

بوابة الوظائف (Career portal)

تُعد بوابة الوظائف منصة إلكترونية شاملة تهدف إلى أن تكون مركزاً رقمياً متكاملًا للوظائف، حيث تُقدم خدمات وبرامج متنوعة للطلاب والخريجين بالتعاون مع مكتب الوظائف. ومن أهم الميزات:

- **فرص التدريب:** إتاحة فرص التدريب العملي للطلاب والخريجين.
- **سجل السيرة الذاتية:** قاعدة بيانات للسيرة الذاتية تسهل التواصل مع أصحاب العمل.
- **بوابة أصحاب العمل:** تمكين الشركات من نشر الوظائف الشاغرة.
- **ورش العمل والفعاليات:** تقديم ورش عمل وفعاليات مهنية مع تسجيل الحضور.
- **فقايلات Career Spotlight:** تنظيم فقايلات لتسليط الضوء على مجالات وظيفية مختلفة.
- **ملف الطالب الشخصي:** تقديم ملفات تعريفية للطلاب تبرز مهاراتهم وإنجازاتهم.
- **مواعيد الإرشاد المهني:** حجز مواعيد للاستشارات المهنية.
- **النشرات الإخبارية للخريجين:** تطوير النشرات الإخبارية الخاصة بالخريجين لتعزيز التواصل.

- **طلبات التدريب وورش العمل:** تنظيم دورات تدريبية وورش عمل متخصصة.
- **جلسات تقييم:** للطلاب ذوي الإعاقات البصرية، السمعية، والحركية.
- **استمارة تقييم صعوبات التعلم:** توفير تقييمات لصعوبات التعلم.
- **تسجيل الطلاب من أصحاب الهمم:** لتسجيل الطلاب الجدد أو الحاليين.
- **الأحداث والفعاليات:** عرض الجدول الزمني للفعاليات وإمكانية التسجيل فيها.

مركز تكنولوجيا الجيل القادم – Next Gen Center

يتمثل دور مركز تكنولوجيا الجيل القادم في تعزيز التواصل بين طلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى عدد من الجهات الصناعية والحكومية، بهدف تقديم حلول للتحديات الحقيقية من خلال البحث العلمي والتحليل والتخطيط. ويعتمد المركز على الدعم من شركاء جامعة زايد التقنيين ليقدم من خلاله تقديم مشاريع ابتكارية كحلول للإشكاليات المطروحة. يضمن المركز في نهاية المطاف للطلبة اكتساب الخبرة التطبيقية والحصول على الشهادات المهنية من هؤلاء الشركاء الاستراتيجيين، مما يعزز دخولهم إلى سوق العمل بكفاءة، كما سيطلق المركز سنوياً مسابقات هاكاثون على المستويين الوطني والدولي، ويشرف أعضاء هيئة التدريس بجامعة زايد على المشاريع البحثية للطلبة عبر الاستفادة من الخبرات والبرامج التي يقدمها المركز إضافة إلى ذلك، سيتعاون المركز مع المجتمع العالي للمعلمين والطلبة، وخاصة طلبة مرحلة الماجستير الذين يتطلعون لواصله دراساتهم. كما سيقوم المركز بتدريب الطلبة في مجالات الأمن السيبراني، البرمجة، والذكاء الاصطناعي.

مشاريع التحول الرقمي في جامعة زايد

مشروع نبض سوق العمل

يهدف المشروع إلى بناء قاعدة بيانات متطورة تعتمد على تقنيات الذكاء الصناعي وعلوم البيانات لتنبؤ واستقراء احتياجات سوق العمل المستقبلي. تم تصميم هذا المشروع ليكون آلية مساعدة لقطاع التعليم وقطاع التوظيف الحكومي والخاص في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتحليل التحدّيات والفجوات والفرص، بالإضافة إلى تدريب الطلبة وتطوير المناهج التعليمية التي تواكب التغيرات المستقبلية في سوق العمل. يهدف المشروع أيضاً إلى تنمية مهارات المستقبل للطلبة، مما يتيح لهم الانخراط في سوق العمل وفقاً للاحتياجات المستقبلية.

منصة خدمات الطلاب أصحاب الهمم (SAS)

تُعتبر منصة خدمات الطلاب أصحاب الهمم (SAS) نظاماً إلكترونياً يهدف إلى ربط طلبة الهمم بقسم خدمات دعم الطلاب، لتقديم الطلبات والخدمات عبر الإنترنت بسهولة وسرعة، مما يضمن حصولهم على كافة التسهيلات والدعم اللازمين.

النماذج المتوفرة عبر المنصة:

- **طلبات تيسير الامتحانات والمقررات:** لتوفير التسهيلات اللازمة في الامتحانات والمواد الدراسية.
- **موارد وتيسير الوصول في الحرم الجامعي:** تقديم الدعم اللازم للوصول واستخدام الموارد.
- **الخطة التعليمية الفردية:** إعداد وتحديث الخطط التعليمية الفردية.



التحول الرقمي في قطاع المجتمع

الخدمات الرقمية

الخدمات ذات الأولوية

عدد
الخدمات

35

عدد
المتعاملين

1.80
مليون

قنوات
تقديم الخدمات

9

عدد
الخدمات

142

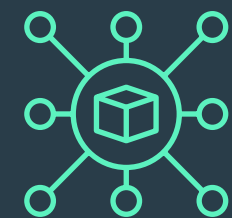
عدد
المتعاملين

2.37
مليون

عدد
المعاملات

3.38
مليون

35
مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

الرعاية الاجتماعية

الاستفسارات
عن خدمات
تمكين المجتمع

115,582

طلب الدعم
الاجتماعي

45,420

إصدار بطاقة
"أصحاب الهمم"

11,359



تسجيل جهة العمل
لدى الهيئة العامة
للمعاشات والتأمينات
الاجتماعية

14,986

خدمات الدعم
والمساعدة

34,772

التأمينات
الاجتماعية

ضم مدة
سابقة

5,254

صرف مستحقات
تأمينية

33,381

تسجيل
مؤمن عليه

84,663

تعديل بيانات
تفرغ اللاعبين في
المؤسسات الرياضية

415

تحديد رخصة مزاولة
الأنشطة الرياضية

770

الرياضة

إصدار رخصة مزاولة
الأنشطة الرياضية

406

تحديث بيانات رخصة
مزاولة الأنشطة الرياضية

503

إصدار إجازات
تفرغ للاعبين في
المؤسسات الرياضية

4,279

الشؤون الإسلامية والأوقاف والزكاة

اقتراحات وملاحظات
المساجد

40,934

تسجيل الدارسين
لتعليم القرآن الكريم

39,994

التبرع
الوقفى

24,184

صرف زكاة
للمستحقين

9,397

شهادة لمن يهمله
الأمر للحصول على
مساعدة الزكاة

2.14

دفع الزكاة وكبار
المحسنين

243,773

الفتاوى
واحتساب الزكاة

125,738

باقة
الحج

60,448





التطبيقات الذكية

عدد
المتعاملين

79,165

عدد
المعاملات

1.31
مليون

عدد
مرات التنزيل

282,725

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

43.23
مليون

عدد
المعاملات

1.79
مليون

عدد
الزوار

1.08
مليون

مشاريع التحول الرقمي في وزارة تمكين المجتمع

السجل الوطني لمؤسسات النفع العام

منصة رقمية وطنية موحدة تحتوي على قاعدة بيانات مؤسسات النفع العام في الدولة، تخدم توجهات حكومة دولة الإمارات، وتوفر بيانات دقيقة وشاملة وفورية عن المؤسسات القائمة. بالإضافة إلى بيانات الأنشطة وتقارير إحصائية، من خلال دمج أنظمة الجهات المعنية والتبادل الانسيابي للبيانات على المستوى الوطني.

إدارة البيانات

مشروع بناء إطار عمل لإدارة وحوكمة البيانات في الوزارة، يشمل تحليل البيانات وتنقيتها وتصنيفها وتجميعها في مستودع بيانات، لاستخدامها في جميع تطبيقات وخدمات الوزارة.

إعادة هندسة الخدمات

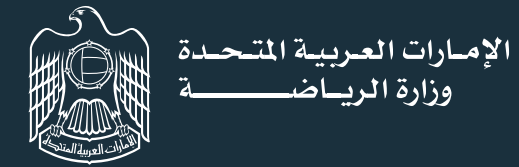
إعادة تصميم الخدمات وفق دليل خدمات 2.0 ومنهجية تصفير البيروقراطية، وتطبيق مزايا الذكاء الاصطناعي، ووضع معايير للتسمية والتصنيف، وتجميع الخدمات ذات الصلة في باقات.

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي

10
درهم

أبرز مشاريع التحول الرقمي

مشاريع التحول الرقمي في وزارة الرياضة



البوابات الإلكترونية الداخلية

منصة تتيح الوصول إلى خدمات الموظفين في الوزارة، وتعتبر بوابة للخدمات والمعلومات التي يحتاج الموظفون الوصول إليها، حيث تم تطوير البوابات الإلكترونية الداخلية التي تسهل الوصول إلى المعلومات والخدمات الإدارية للموظفين، مما يعزز من كفاءة العمل الحكومي الداخلي.

أتمتة الخدمات الرياضية الإدارية

تمت أتمتة الخدمات الرياضية الإدارية على الموقع الإلكتروني للوزارة، بغرض تنظيم الأمور الإدارية مع الجهات الرياضية في الدولة، حيث أن أتمتة الخدمات الرياضية الإدارية عبر الإنترنت، تعد خطوة هامة نحو تحسين التنسيق بين الجهات الرياضية والمؤسسات الحكومية المعنية.



مشاريع التحول الرقمي في الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف والزكاة



مشاريع التحول الرقمي في الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية



مشروع خلاص الزكوي للمعسرين

منصة الخطيب الذي

توفّر هذه الخدمة عرض خطبة الجمعة للخطيب عبر جهاز لوحي محمول، مع دعم خاصة تقييم أداء الخطيب أثناء إلقاء الخطبة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. حيث تقوم خوارزميات متقدمة بتحليل مجموعة من العوامل، مثل نبرة الصوت، والالتزام بنص الخطبة وعلاماته الإملائية، والنطق، والوتيرة، والانسحابية، والتعبير العاطفي، والتوقفات، وغيرها من المعايير ذات الصلة.

برنامج خلاص الزكوي

يُعتبر من المشاريع التحويلية في صندوق الزكاة، ويُسهم في دعم هدف وطني يتمثل في تحسين التصنيف الائتماني بنسبة 10%.

يستهدف المشروع المواطنين من مستحقي الزكاة المتعثرين مالياً، ويهدف إلى المساهمة في سداد الديون أو تخفيضها أو إعفاء الديونية، لتحسين جودة حياتهم. يهدف المشروع أيضاً إلى تعزيز الوعي المالي السليم، وترسيخ ثقافة التخطيط المالي الصحي للمستفيدين من الأسر المواطنة المستحقة، للمساعدة في تحمل مسؤولياتهم بكفاءة وحرص، مع التركيز على تحقيق الأهداف الاستراتيجية ومتابعتها.

المرصد الديني

مشروع وطني متكامل يقوم على رصد المحتوى الديني المكتوب والسمعي والمرئي، وتتبع الظواهر المجتمعية، وتحليلها، للاطلاع على أهم القضايا المستجدة ذات الأهمية والتأثير، وإيجاد الحلول المناسبة لها، بهدف فهم واقع المجتمع وتعزيز وعيه الديني، وتلاحمه المجتمعي، وولائه الوطني.

المكتبة الآمنة للمحتوى الديني المعتدل

خدمة استباقية تمكّن الباحثين والمتخصصين والمهتمين من المراجع الدينية، بالتأكد من صحة محتواها وسلامة مضمونها وذلك من خلال تفعيل قنوات رقمية عبر الأرقام التسلسلية الدولية (ISBN)، تتضمن بيانات بأسماء الكتب الدينية، وتقديم نبذة مختصرة عن محتواها وتصنيفها بحسب أمان المحتوى أو عدمه، بحيث يُعتمد مرجعية رسمية لدى الباحثين والمهتمين والمؤسسات المحلية والعالية ذات الصلة، من أجل ترسيخ الهوية المعرفية المعتدلة، ورفع مستوى الناعة ضد الأفكار المتطرفة والدخيلة، بما يضمن انتشار الفكر الديني المعتدل وانحسار الفكر المتطرف.

المنصة الافتراضية للمعرفة الدينية المعتدلة (منصة بالحكمة)

منصة معرفية تهدف إلى تقديم محتوى ديني معتدل، من خلال برامج وقنوات معرفية موجّهة لمختلف فئات المجتمع والعاملين في الشأن الديني داخل الدولة، وتسعى المنصة إلى ترسيخ الهوية الوطنية للمعرفة الدينية المعتدلة، وضبط الخطاب الديني، بما يسهم في تعزيز الفهم الصحيح للدين، ومواجهة الأفكار المتطرفة، وتصحيح المفاهيم المغلوطة.

عدد المعاملات
المنجزة من خلال
المنصة

40,712

عدد الجهات الحكومية
الاتحادية والمحلية التي تم
الربط الإلكتروني معها

23

نسبة سداد
الاشتراكات لأصحاب
الأعمال عبرها

86%

نسبة زيادة في عدد
المؤمن عليهم بعد
الإطلاق

17.6%

المتحدث الآلي عبر الموقع الإلكتروني

يهدف المشروع إلى تطوير منصة محاثة مدعومة بالذكاء الاصطناعي (Floatbot)، توفّر خاصية الدردشة الآلية، لدعم التعاملين والتفاعل معهم وتعزيز تجربتهم مع الهيئة. كما يمكن للمتحدث الآلي التفاعل مع المستخدمين عبر النصوص أو الصوت، والرد على الاستفسارات، وتقديم المعلومات.

منصة المعاشات التقاعدية (معاشي)

يُعد المشروع أحد المشاريع التحويلية، حيث تهدف النصة إلى تسهيل الإجراءات والخدمات المقدمة لمتعاملي الهيئة من جهات العمل، والمؤمن عليهم والتقاعدین والمستحقين.

ويهدف المشروع لتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة الوصول إلى خدمات إدارة المعاشات التقاعدية الشخصية.
- سهولة الوصول إلى الخدمات من خلال القنوات الرقمية المحسنة.
- زيادة الاعتماد على مبادرات التكنولوجيا لتحقيق الابتكار في الخدمات.
- تقليل التكلفة التشغيلية على الهيئة.
- اعتماد منصات تقنية مرنة وحديثة تتيح الابتكار والرونة والأمن وفقاً للوائح دولة الإمارات العربية المتحدة.
- زيادة الدقة في العمليات المالية.



جناح دولة الإمارات
UAE PAVILION
إكسبو 2025
أوساكا OSAKA



التحول الرقمي في قطاع الثقافة



الخدمات الرقمية

عدد
المتعاملين

2,497

عدد
المعاملات

2,914

قنوات
تقديم الخدمات

2

عدد
الخدمات

4

28
مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

عضوية

منح عضوية
المكتبات لدى وزارة
الثقافة والشباب

2,382

خدمات تسجيل لدى وزارة الثقافة والشباب

تسجيل القطع
الثقافية المستعارة

368

أذونات وزارة الثقافة والشباب

تأجير مسارح
وقاعات ومساحات
الوزارة

162

خدمة تسجيل القطع
والمواقع الأثرية

2



التطبيقات الذكائية

عدد
المتعاملين

10

عدد
المعاملات

10

عدد
مرات التنزيل

907

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

2,479

عدد
المعاملات

2,904

عدد
الزوار

160,000

مشاريع التحول الرقمي في وزارة الثقافة

أبرز مشاريع التحول الرقمي

معرض البردة

تم إطلاق ميتافيرس معرض البردة في شهر ديسمبر 2024 أثناء الاحتفال بتكريم الفائزين بجائزة البردة في عامها الـ 20.

منصة إدارة الفعاليات الرقمية

تطوير نظام ذكي لإدارة فعاليات المخيم الصيفي، وفعاليات المراكز الإبداعية، وتسجيل المشاركين إلكترونياً، مما أدى إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية.

مشروع المحادثة الفورية باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي u.ask

تم الربط مع مبادرة u.ask، وهي خدمة للمحادثة الفورية باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي، ودمجها في الموقع الجديد للوزارة.

التأشيرة الذهبية

أناخت الوزارة هذا النظام لفئات معينة تشمل المستثمرين، ورواد الأعمال، وأصحاب المواهب التخصصية. وفي عام 2024، تم تطوير إجراءات التقديم، حيث تم تقليل عدد الحقول من 24 إلى 22 حقلاً، وتقليص عدد الخطوات من 4 إلى 3 خطوات، بالإضافة إلى تطوير لوحة بيانات متابعة دقيقة للطلبات.

- تقدّر نسبة الوفورات الإجمالية للمشاريع: بين 40% إلى 60% مقارنة بالتكاليف التقليدية لتنظيم الفعاليات وتقديم الخدمات الثقافية.
- زيادة عدد الجمهور: من مختلف الثقافات والأعمار بنسبة 90% إلى 100%.

البرنامج الوطني لمنح الثقافة والإبداع (الأفراد)

هو مبادرة استراتيجية لدعم وتمكين البدعين الإماراتيين عبر تقديم منح مالية مباشرة لتطوير مشاريعهم في سبعة مجالات رئيسية تشمل الفنون الأدائية، الفنون البصرية، الأدب والنشر، السينما والتلفزيون، الموسيقى، التراث الثقافي، والفنون الرقمية. أسهم البرنامج منذ إنطلاقه عام 2023 في دعم 69 مبدعاً إماراتياً، وتم توقيع أكثر من 10 مذكرات تفاهم مع جهات حكومية وخاصة لدعم وتوسيع نطاقه. يهدف البرنامج إلى تعزيز دور البدعين في بناء اقتصاد إبداعي مستدام، ورفع مساهمة القطاع الثقافي في الناتج المحلي. كما أسهم في تأسيس منظومة وطنية لتمويل الثقافي تعتمد على معايير الشفافية والاستدامة، وتعزيز التمكين لهيئة والثقافي للمواهب الإماراتية، وتوسيع حضورهم في المعارض والمهرجانات الدولية. يعكس البرنامج التزام الوزارة بالاستثمار في الكفاءات الوطنية، وترسيخ مكانة الإمارات كمركز عالمي للإبداع الثقافي.

وفورات المشروع:

- زيادة الإنتاجية من الوقت والتكاليف: 25% إلى 40%
- خفض الأخطاء البشرية: 30% إلى 50%
- زيادة نسبة المشاركة: 30% إلى 50%

ميتافيرس المركز الثقافي الإماراتي

هو مبادرة رقمية مبتكرة أطلقتها وزارة الثقافة بهدف إحداث نقلة نوعية في عرض المحتوى الثقافي الوطني، من خلال منصة افتراضية تفاعلية تعتمد تقنيات الميتافيرس، الذكاء الاصطناعي، والواقع الافتراضي. يهدف المشروع إلى تعزيز الهوية الوطنية الإماراتية وإبراز التراث الثقافي والفني عبر تجربة رقمية مبتكرة. يشمل المشروع نماذج افتراضية مثل "للتحف للصغر"، و"معرض البردة"، و"المركز الإبداعي"، التي تعرض الفنون، الخط العربي، وتاريخ قيام الاتحاد، بالإضافة إلى دعم الصناعات الثقافية وريادة الأعمال الإبداعية.

يساهم المشروع في تعزيز مكانة الإمارات كمركز ثقافي عالمي، وبعد نموذجاً للتحول الرقمي الثقافي الذي يدعم رؤية "نحن الإمارات 2031" من خلال دمج الثقافة بالتكنولوجيا، ورفع الوعي الوطني، وتحقيق استدامة الأثر الثقافي على المدى الطويل.

وفورات المشروع:

- تخفيض تكاليف الفعاليات المادية: بين 30% إلى 50% مقارنة بالفعاليات التقليدية.
- تسريع تنظيم الفعاليات وتوفير في الوقت والإنتاجية: والتي تصل إلى 40% في أوقات التخطيط والإعداد.
- تحسين الوصول وزيادة الحضور: من خلال تعزيز الحضور الدولي وتقليل تكاليف السفر والإقامة للضيوف.
- تحسين تجربة الزوار: تصل إلى 50% في تكاليف إنشاء المحتوى الثقافي.

البرنامج الوطني لمنح الثقافة والإبداع



الإمارات العربية المتحدة



الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

213

عدد المتعاملين

1.63 مليون

عدد المعاملات

10.39 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

5

عدد الخدمات

782

عدد المتعاملين

1.79 مليون

عدد المعاملات

20.11 مليون

72 مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

الطلبات الفرعية
لتنظيم زيارة إلى
دولة الإمارات

10,496

الشؤون
الخارجية

الحصانات
والامتيازات

4,719

تصديق
المستندات

596,183

تحديث البطاقات
الدبلوماسية (تجديد،
إلغاء، بدل فاقد)

3,653

تواجدي

23,868



التطبيقات الذكائية

عدد المتعاملين
1.34 مليون

عدد المعاملات
18.55 مليون

عدد مرات التنزيل
2.45 مليون

المواقع الإلكترونية

عدد المتعاملين
1.71 مليون

عدد المعاملات
19.99 مليون

عدد الزوار
8.9 مليون

الهوية والإقامة

تجديد هوية إماراتية للمقيمين
3.25 مليون

إصدار هوية إماراتية جديدة للمقيمين
1.42 مليون

تعديل وضع جميع أنواع الإقامة
968,159

تجديد إقامة عمل في القطاع الخاص
806,637

تجديد إقامة وهوية لصاحب عمل يعمل في القطاع الخاص أو منطقة حرة
806,463



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية وأمن المنافذ
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY, CITIZENSHIP, CUSTOMS & PORT SECURITY

مشاريع التحول الرقمي في الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ

أبرز مشاريع التحول الرقمي

- سهولة التحكم في قيمة الضمان، إما بإشعار المتعامل بضرورة السداد، أو الحجز على قيمة الضمان في حال إصدار التأشيرات، أو الخصم من قيمة الضمان في حال مخالفة أي من التأشيرات الصادرة.

فوائد المشروع:

- تقليل عدد الحقول في الخدمات بمتوسط 20 حقل لكل خدمة. على سبيل المثال: خدمة بيان زواج، تم تقليل عدد الحقول من 33 حقل إلى حقل واحد فقط.
- تقليل عدد المرفقات في الخدمات بمتوسط 4 مرفقات لكل خدمة. على سبيل المثال: خدمة بيان زواج، تم تقليل عدد المرفقات من 6 مرفقات إلى مرفقين فقط.
- الاستفادة من البيانات المتوفرة من الجهات الخارجية عن طرق الربط بين الأنظمة.

حوكمة تحصيل ضمانات التأشيرات السياحية

يهدف هذا المشروع إلى حوكمة إجراءات تحصيل قيمة الضمان بما يتماشى مع كوتة التأشيرات، وإدارة قيمة الضمانات المسددة على التأشيرات للمنشآت السياحية، وذلك ضمن منظومة الخدمات الذكية والنظام الموحد.

فوائد المشروع:

- توفير محفظة مالية خاصة بالمنشأة على منظومة الخدمات الذكية، والتي يتم من خلالها التحكم في سداد/حجز/خصم الضمانات للتأشيرات الصادرة من المنشأة، والتأشيرات المخالفة حال وجودها.
- تسهيل إجراءات إدارة الضمانات المالية للمنشأة والتحكم في قيمة الضمان، من خلال المحفظة المالية على منظومة الخدمات الذكية.

باقة العمل في الإمارات

تهدف هذه الباقة إلى تبسيط عمليات إدارة الموظفين والأعمال في منشآت القطاع الخاص بالدولة، من خلال تقديم حزمة من الخدمات التكاملية عبر منصة واحدة، تركز على الطلب الموحد للخدمات.

فوائد المشروع:

- تجربة مستخدم سلسلة عبر طلب موحد تشارك فيه الجهات المعنية
- الدخول للباقة عن طريق الهوية الرقمية
- طلب المعلومة مرة واحدة
- إلغاء الزيارات لإنجاز المعاملات وتقليص المرفقات
- تقديم خدمات استباقية
- الدفع بعد كل خطوة رئيسية
- توفير لوحة التحكم والتقارير وإحصائية العمالة

برنامج تصفير البيروقراطية وخدمات 2.0

يهدف هذا المشروع إلى تطوير وإعادة تصميم استمارة الخدمات في المنظومة الذكية، لتبسيط وتقليص الإجراءات وإلغاء الإجراءات والاشتراطات غير الضرورية، مع تعزيز الاستفادة من البيانات والمرفقات المتوفرة في أنظمة الهيئة. بالإضافة إلى تطوير الخدمات في المنظومة الذكية بتوظيف تقنيات جديدة، كتقنية التعرف الضوئي على الحروف لجوازات السفر (OCR)، وذلك لتحسين كفاءة التقديم وتقليل الأخطاء البشرية.



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الخارجية

مشاريع التحول الرقمي في وزارة الخارجية

البدء في تطوير الخدمات المقدمة لرعايا الأجانب

تطوير الخدمات لضمان تسهيل وتسريع الإجراءات للبعثات الدبلوماسية.

تحديث وإطلاق نظام edas 2.0

تحديثات تقنية على النظام والربط للتكامل مع الشركاء في خدمة تصديق المستندات وتوسيع نطاق الذكاء الاصطناعي في النظام.

إطلاق خدمة تواجدي عبر الواتس اب

يمكن للمتعامل التقديم على الخدمة عبر واتساب، مما يتيح عدة قنوات لتقديم على الخدمة.



التحول الرقمي في قطاع الأمن والعدل والقضاء

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

25

عدد المتعاملين

5.57 مليون

عدد المعاملات

8.34 مليون

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

5

عدد الخدمات

267

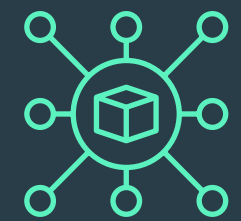
عدد المتعاملين

7.55 مليون

عدد المعاملات

11.52 مليون

1 مشروع
تحول رقمي



خدمات
مرورية

تجديد رخصة
قيادة مركبة

499,311

دفع المخالفات
المرورية

4.16
مليون

نقل ملكية
مركبة

333,624

تجديد ملكية
مركبة

1.54
مليون

الخدمات
الرقمية الأكثر
طلباً

الأمن
والعدل

قيد النزاعات أمام
الأنظمة البديلة
للتقاضي

22,136

التصديقات لدى
وزارة العدل

33,160

إصدار شهادة
بحث الحالة
الجناية

417,730

قيد الدعاوى أمام
المحاكم الاتحادية
الابتدائية

19,034

قيد ملف تنفيذ
من وزارة العدل

23,984

تحرير وتوثيق
العقود والمحركات
لدى وزارة العدل

115,717



التطبيقات
الذكية

عدد المتعاملين
4.99 مليون

عدد المعاملات
3.01 مليون

عدد مرات التنزيل
5.82 مليون

المواقع
الإلكترونية

عدد المتعاملين
5.15 مليون

عدد المعاملات
8.57 مليون

عدد الزوار
6.31 مليون



مشاريع التحول الرقمي في وزارة الداخلية

الربط الإلكتروني وتكامل الأنظمة المرورية الخليجية - هيئة الطرق والمواصلات بدبي

يعد تبادل المخالفات المرورية بين دول مجلس التعاون من المشاريع الاستراتيجية الهامة. كان تبادل المخالفات سابقاً يتم بطريقة تقليدية من خلال المخاطبات الرسمية عبر القنوات الدبلوماسية بين الدول، كما أن دورة الإرسال لم تكن منظمة، وكانت البيانات المتبادلة للمخالفات غير دقيقة وقد تحتوي على أخطاء يصعب متابعتها ومعالجتها، وقد شكل هذا تحدياً مستمراً يؤثر في الأمن والسلامة على الطرق، بالإضافة إلى التسبب في تكاليف مالية وجهود إضافية على مرتكبي المخالفات الذين يسعون لتسديدها، فضلاً عن الأعباء التي تتحملها وزارات الداخلية في دول المجلس لتحصيل المبالغ المالية المرتبطة بكل مخالفة.

تفاصيل المشروع:

- 1. منظومة الربط الإلكتروني:** تطوير منظومة الربط الإلكتروني بين دولة الإمارات ودول المجلس جميعها عبر شبكة أمنية لتبادل البيانات.
- 2. الربط الشبكي:** تفعيل الربط الشبكي المباشر بين دول مجلس التعاون الخليجي لنقل وتبادل البيانات.
- 3. تبادل البيانات:** تفعيل تبادل البيانات الخاصة بالخدمات المرورية وبيانات المركبات والمخالفات المرورية بين الدول.

النظام الوطني الموحد لحماية الطفل - مكتب الشؤون الدولية

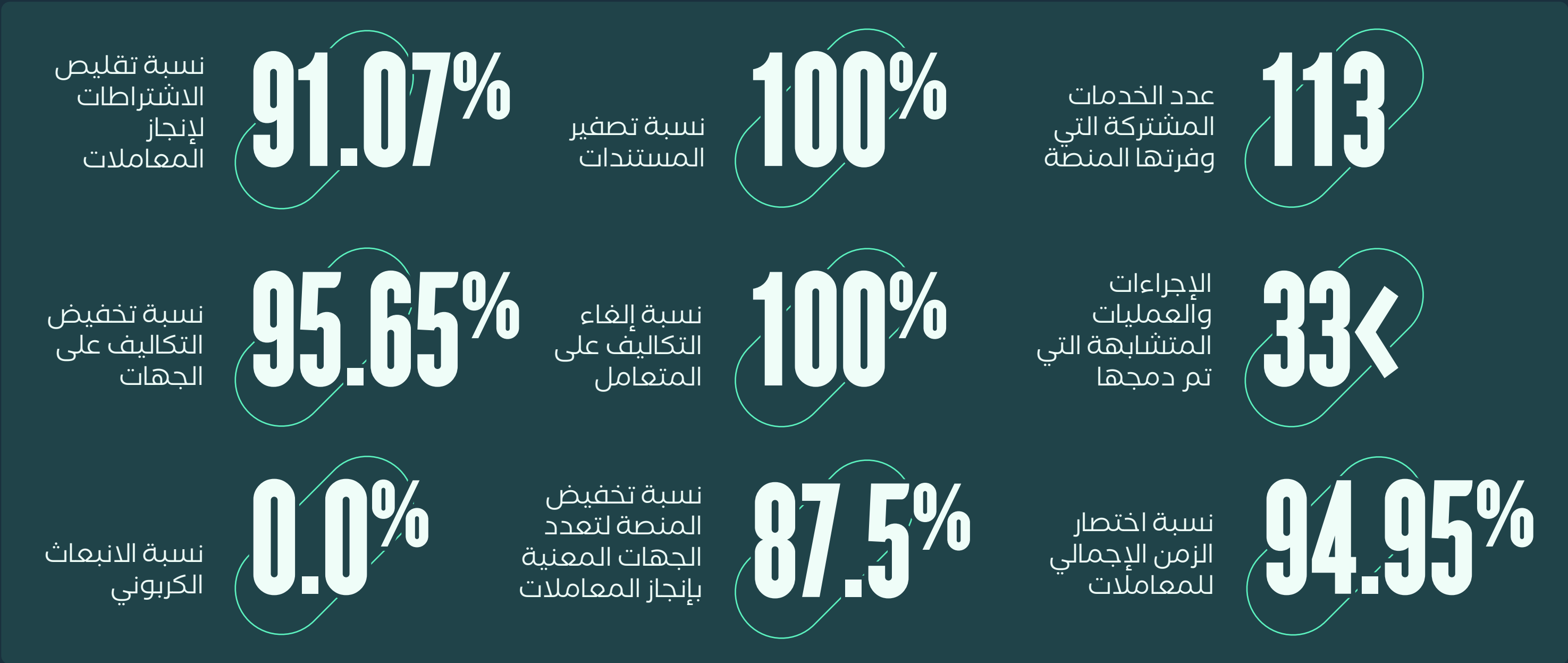
تم تطوير أداة تقنية ذكية تستخدم الذكاء الاصطناعي للاستجابة العاجلة لحماية الطفل، مما يساهم في تقليل الجهد والوقت وتقليص الإجراءات، وذلك في إطار مبادرة تصفير البيروقراطية بين الجهات. توفر هذه الأداة قاعدة وطنية لتسجيل وإحالة البلاغات العنية بالطفل من مختلف الجهات (مثل المدارس، المستشفيات، الأندية الرياضية، المراكز الاجتماعية وغيرها) إلى مركز حماية الطفل في وزارة الداخلية بطريقة تقنية تضمن سرية المعلومات وحماية هوية الضحايا من الأطفال. يحقق النظام منظومة أمنية اجتماعية متكاملة، كما يعزز من حماية بيانات الضحايا وأتمتة جميع الإجراءات بطريقة تقنية وسريعة وفقاً لما نص عليه القانون.

أبرز مشاريع التحول الرقمي



مشاريع التحول الرقمي في وزارة العدل
مشروع التكامل الذكي للعمليات الشرطية والقضائية
بالشراكة مع وزارة الداخلية
منصة ذكية موحدة تربط بين وزارة الداخلية ووزارة العدل
والجهات القضائية المحلية.

وفورات المشروع:





مشروع الإنابات القضائية

منصة رقمية تتيح الربط مع كافة المؤسسات القضائية الاتحادية والمحلية والعالية من جهة، والجهات والمؤسسات ذات العلاقة بالتنفيذ والإنابات القضائية في الدولة من جهة أخرى. تضم للنصة 82 شريك وجهة محلية واتحادية وقطاع خاص. بلغ عدد المستفيدين من النصة 1,500 موظف من الجهات الحكومية والقطاع الخاص.

وفورات المشروع:

- توفير أكثر من 311.300 لتر من الوقود بتكلفة 775,000 درهم.
- اختصار أكثر من 6,000 رحلة بين الجهات.
- خفض زمن الإرسال من 48 ساعة إلى دقيقة واحدة فقط.
- خفض متوسط وقت تنفيذ الإنابة من 30 يوم سابقاً إلى ساعة و50 دقيقة فقط.
- التنفيذ الفوري من قبل القاضي.
- تصفير العملات الورقية بأكثر من 37,356 ورقة.
- توفير 2,620,142 ساعة عمل.

باقة أسرتي

هي برنامج حكومي استباقي تم تطويره بالتعاون مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، بالإضافة إلى مجموعة من الجهات الاتحادية والمحلية. يهدف البرنامج إلى تقديم حزمة شاملة من الخدمات الأسرية للمواطنين بشكل استباقي، في إطار دعم تأسيس أسرهم، بما يعزز التعليم السليم ويضمن تلبية احتياجات الأسرة.

وفورات المشروع:

تتضمن رحلة التعامل المواطن في الرحلة الحالية من باقة أسرتي مجموعة من الخدمات الاستباقية تعكس الفهم الحقيقي لجودة الحياة وتقدم بشكل استباقي دون طلبها، وتشمل خدمات توثيق عقد القران، وإصدار/ تحديث بيانات الأسرة، ومنحة الزواج، وبيانات الراتب والأراضي والأملاك، والدعم السكني، والحمل ومواعيد المراجعات الطبية، ومواعيد التطعيمات، وحجز المقاعد الدراسية.

المستشار القانوني الافتراضي (باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي)

يهدف هذا المشروع الرائد إلى الاستفادة من أحدث التقنيات في مجال الذكاء الاصطناعي والنماذج اللغوية الضخمة (LLM)، وتوظيفها خصيصاً للتغلب على التحديات والتعقيدات المتعلقة بالتشريعات العربية. يخدم النظام التخصص العادي الذي لديه سؤال قانوني مباشر أو يحتاج إلى التوعية بموضوع قانوني محدد، كما يمكن للمستخدم للتخصص إجراء حوار مع النظام للاستفسار عن أي شق قانوني.

وفورات المشروع:

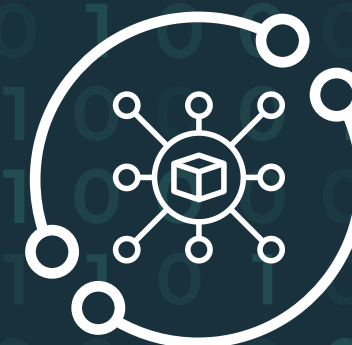
- تبسيط الإجراءات القانونية:** استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم إجابات مباشرة وسريعة على الأسئلة القانونية، مما يقلل من الحاجة للرجوع إلى مصادر متعددة أو خبراء.
- تحسين الوصول إلى المعلومات القانونية:** النظام يمكن المستخدمين العاديين من فهم الموضوعات القانونية بسهولة، مما يعزز الوعي القانوني العام.
- توفير الوقت والجهد:** يمكن للمستخدمين الحصول على إجابات دقيقة وحلول فورية.
- تمكين المتخصصين:** يقدم النظام ميزة حوارية تتيح للمتخصصين إجراء نقاشات متعمقة حول القضايا القانونية، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات مستنيرة بشكل أسرع.
- زيادة الكفاءة والشفافية:** الاعتماد على التكنولوجيا الذكية يقلل الأخطاء البشرية ويوفر بيانات واضحة ودقيقة، مما يعزز ثقة المستخدمين بالنظام.
- مرونة الاستخدام:** النظام يخدم جميع الفئات، من المستخدمين العاديين إلى المتخصصين، مما يجعله أداة شاملة لحل التعقيدات القانونية.

نظام الزواج

نظام إلكتروني ذكي متكامل تم تطبيقه على مستوى جميع المحاكم الشرعية الاتحادية بالدولة، يتيح إجراء عقود الزواج بجميع مراحلها، بدءاً من حجز الأذن، مروراً بإجراء العقد، وتوقيع الأطراف رقمياً، واعتماد القاضي رقمياً لوثيقة عقد الزواج عن بُعد. كما يتم وضع الختم الرقمي تلقائياً على الوثيقة، ويتيح للمتعامل مشاركة وثيقة العقد مع الجهات الأخرى بعد إضافتها إلى محفظته الرقمية الخاصة به.

وفورات المشروع:

- حقق النظام ما يلي:
- دعم الأسرة الإماراتية والقيمين والزائرين من خلال توفير خدمة سريعة وسهلة للمقبلين على الزواج.
- تسهيل رحلة التعامل من خلال الربط مع مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية، لتوفير التقرير الطبي للزوجين ما قبل الزواج تلقائياً.
- الربط مع الهيئة الاتحادية للهوية وذلك لتوفير مشاركة بيانات التعامل والأطراف على الطلب.
- تم تطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية والسرعات الحكومية لتحسين جودة الخدمة وتقليل الحقوق والإجراءات، فقد تم تقليل عدد الخطوات في معالجة الطلبات من 6 خطوات إلى 3 (متعامل . مأذون . قاضي) وتقليص عدد الحقول من 118 حقل إلى 22 حقل، إضافة إلى تقليص الزمن المستغرق لتقديم الطلب من 20 دقيقة إلى 10 دقائق.
- تنفيذ الخدمة عن بعد يساهم في حماية البيئة وتقليل استخدام الوقود الأحفوري.



التحول الرقمي في قطاع البنية التحتية والخدمات اللوجستية

الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

11

عدد المتعاملين

14,756

عدد المعاملات

108,392

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

14

عدد الخدمات

138

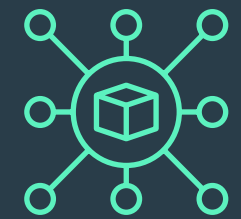
عدد المتعاملين

27,874

عدد المعاملات

235,349

12 مشروع تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

الإسكان

طلب المساعدة
السكنية

5,943

تحديث بيانات
المساعدة السكنية

6,838

الخدمات اللوجستية

إصدار تصريح
مركبة نقل وطنية

17,196

إصدار ترخيص
بحار

12,041

تجديد تصريح
مركبة نقل وطنية

51,342

التطبيقات الذكائية

عدد
المتعاملين

3,140

عدد
المعاملات

11,646

عدد
مرات التنزيل

17,591

المواقع الإلكترونية

عدد
المتعاملين

24,259

عدد
المعاملات

190,114

عدد
الزوار

683,460

إصدار تصريح
تصدير لمصادر
الإشعاع والموارد
النووية

571

تعديل ترخيص مزاولة
أنشطة منظمة
باستخدام مواد أو سلع
خاضعة للرقابة

546

تجديد ترخيص مزاولة
أنشطة منظمة
باستخدام مواد أو سلع
خاضعة للرقابة

538

الطاقة النووية والمصادر الإشعاعية

إصدار بيان
جمركي

21,323

إصدار تصريح
استيراد لمصادر
الإشعاع والمواد
النووية

1,364





مشاريع التحول الرقمي في وزارة الطاقة والبنية التحتية

أبرز مشاريع التحول الرقمي

أتمتة وتطوير خدمات الإسكان

يهدف المشروع إلى أتمتة وتطوير عمليات وخدمات قطاع الإسكان ضمن منصة مركزية موحدة، تشمل الخدمات الإلكترونية والإجراءات الداخلية المرتبطة بها. كما سيتم استكمال عمليات الربط والتكامل مع الجهات الخارجية، وتسهيل كافة الإجراءات للمتعاملين والفريق الداخلي.

الوفورات المتوقعة من المشروع:

408,015
درهم

تطوير 21 عملية وخدمة ضمن برنامج تصغير البيروقراطية الحكومية

يهدف المشروع إلى تبسيط الخدمات وتصغير الإجراءات، من خلال تقليل المستندات والدة الزمنية، وتقليل الاشتراطات والإجراءات الغير ضرورية.

الوفورات المتوقعة من المشروع:

عدد الكيلوغرامات
التي تم خفضها من
انبعاثات البترول
2.07
طن

خفض
التكلفة على
المتعاملين
157
مليون
درهم

نسبة تقليل جهد
المتعامل الكلي
83.4%

عدد الإجراءات
الحكومية
المكررة الملفقة
745

نسبة تقليص
الزمن المستغرق
لإنجاز الخدمات
75%

عدد الساعات
التي تم توفيرها
من وقت
المتعاملين
21
يوم

نسبة اختصار
الزيارات الميدانية
والإلكترونية
75%

عدد الليترات
التي تم تخفيض
استهلاكها من
البترول
900
طن



مركزية الخدمات (نقل بوابة NuTech)

رُكِّز هذا المشروع على نقل بوابة NuTech، المستخدمة لإصدار شهادات عدم الممانعة للاستيراد والتصدير، إلى بوابة التراخيص الإلكترونية. وكان الهدف هو دمج جميع الخدمات الرقمية للهيئة الاتحادية للرقابة النووية في منصة مركزية واحدة، لتحسين تجربة العملاء من خلال توفير وصول سلس.

الموافقة الذكية على الاستيراد والتصدير

يهدف هذا المشروع إلى تطبيق الموافقة الذكية على تصاريح الاستيراد والتصدير باستخدام معايير المخاطر، مما يقلل وقت تقديم الخدمة للتصاريح منخفضة المخاطر من يومين إلى 5 دقائق، كجزء من مبادرة "خالية من البيروقراطية".

خدمة المعايير الاستباقية

تضمن هذا المشروع إعادة تصميم خدمة المعايير لتصبح حلاً استباقياً بنقرة واحدة، مما يقلل وقت تقديم الخدمة من 15 دقيقة إلى دقيقتين، بهدف تعزيز رضا العملاء.

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

465
درهم

مشاريع التحول الرقمي في المركز الاتحادي للمعلومات الجغرافية

المنصة الوطنية الجيومكانية

يعمل المركز على تطوير وإطلاق المنصة الوطنية للمعلومات الجيومكانية في الرحلة القادمة، والتي ستوفر خدمات ومنتجات جيومكانية محدثة، تشمل الصور الفضائية، وخرائط البيانات الأساسية، وخرائط الطرق، والخرائط البحرية في الرحلة الأولى. وستقدم هذه الخدمات للجهات الاتحادية والمحلية والأكاديمية في الدولة، مما سيسهم بشكل كبير في تقليص التكاليف المخصصة لتوفير هذا النوع من البيانات لمشاريعها، إلى جانب تقليل الجهد والوقت اللازمين للحصول على بيانات حديثة، كما ستعزز المنصة جهود البحث والتطوير في المجال الجيومكاني على الصعيد الأكاديمي.

أطلس الاتحاد الرقمي

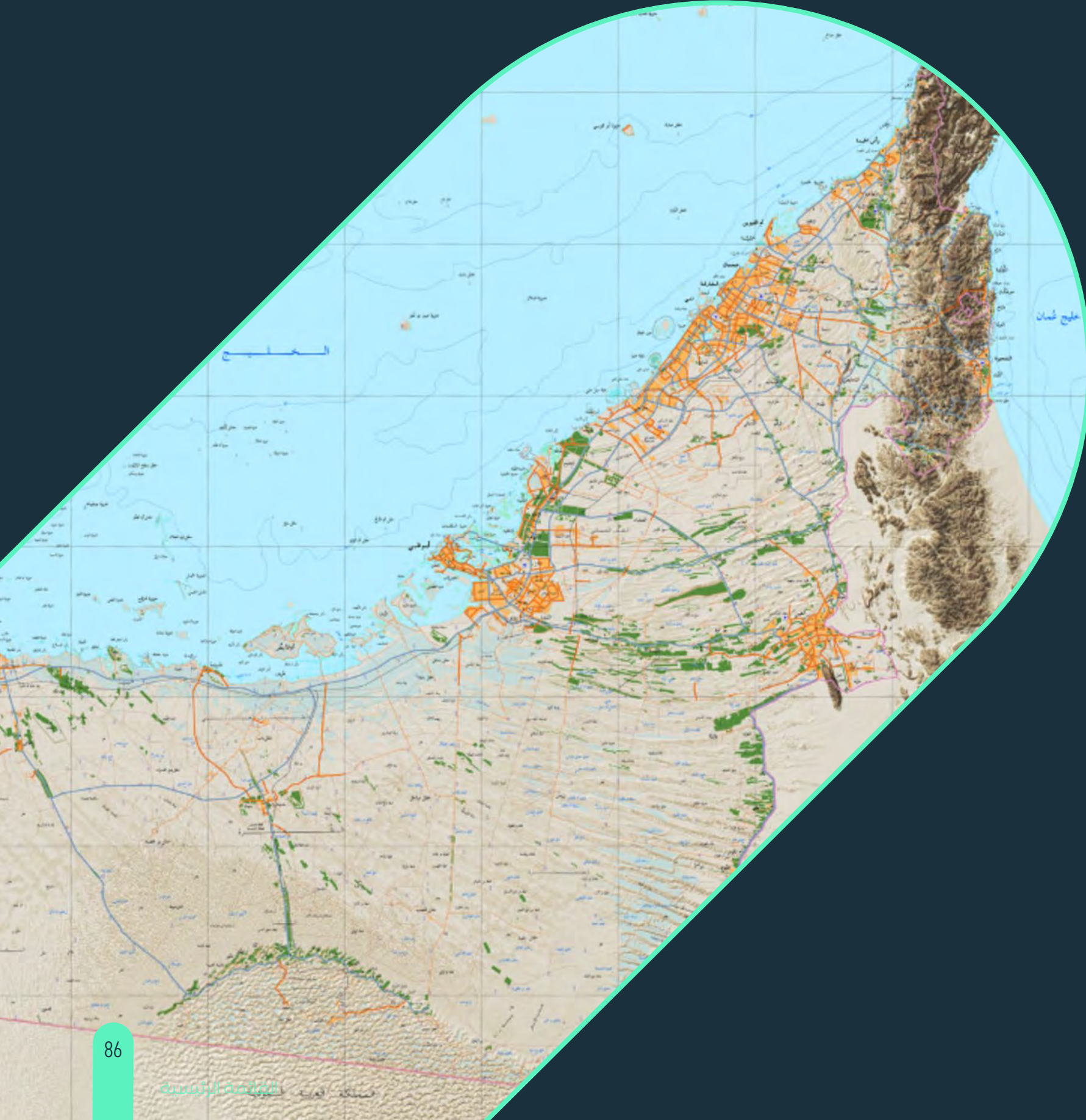
يتم تحديث الأطلس الرقمي بشكل مستمر، حيث يستخدم الخرائط التفاعلية، والمؤشرات، والإحصائيات، والصور الفضائية، والمركبات لعرض إنجازات الدولة في سياق جغرافي، وعبر سلاسل زمنية ممتدة على مدار الخمسين عاماً الماضية.

الفهرس الوطني للمعالم الجغرافية

نموذج رقمي موحد، يحدد تعريفاً ورمزاً موحداً لكل معلم من المعالم الجغرافية المكانية المشتركة على المستوى الوطني.

الوفورات المحققة نتيجة مشاريع التحول الرقمي:

80
مليون درهم



التحول الرقمي في قطاع البيئة



الخدمات ذات الأولوية

عدد الخدمات

12

عدد المتعاملين

24,848

عدد المعاملات

234,445

الخدمات الرقمية

قنوات تقديم الخدمات

4

عدد الخدمات

101

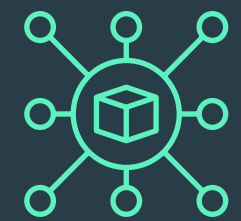
عدد المتعاملين

31,206

عدد المعاملات

280,600

4 مشروع
تحول رقمي



الخدمات الرقمية الأكثر طلباً

شهادات صحية نباتية وبيطيرية

13,940

طلب شهادة صحية بيطرية لتصدير أو إعادة تصدير
المنتجات أو المخلفات الحيوانية والسلمكية
والأعلاف المصنعة

طلب شهادة صحة
نباتية للتصدير أو
إعادة التصدير

76,585

طلب شهادة صحية
بيطرية للتصدير أو
إعادة التصدير

25,689

خدمات وتراخيص

15,004

طلب إرشاد
بيطري

الإفراج عن منتجات
زراعية واردة

59,863

التطبيقات الذكائية

عبد
المتعاملين

5,964

عبد
المعاملات

14,829

عبد
مرات التنزيل

21,894

المواقع الإلكترونية


 عـ د د
 المتعاملين

23,131

عبد
المعاملات

246,232

عبد
الزوار

27,000



مشاريع التحول الرقمي في وزارة التغير المناخي والبيئة

أبرز مشاريع التحول الرقمي

شهادة سايتس الرقمية

تُعتبر شهادة سايتس وثيقة دولية رسمية تصدرها وزارة التغير المناخي والبيئة، وتُستخدم عند الترخيص باستيراد أو تصدير أو إعادة تصدير أو إدخال من البحر لأي عينة مدرجة ضمن ملاحق اتفاقية سايتس، والتي تشمل ما يقارب 40,900 نوع من الكائنات الحيوانية والنباتية.

نسبة
المساهمة في
تقليل الانبعاثات
الكربونية

13%

عدد مستخدمي
خدمة إصدار
شهادات سايتس

2,012

نتائج رحلة
المتعامل في
الخدمة خلال
عام 2024

95%

عدد شهادات
سايتس التي تم
إصدارها

25,746

نسبة الرضى
العام عن
الخدمة خلال
عام 2024

91%

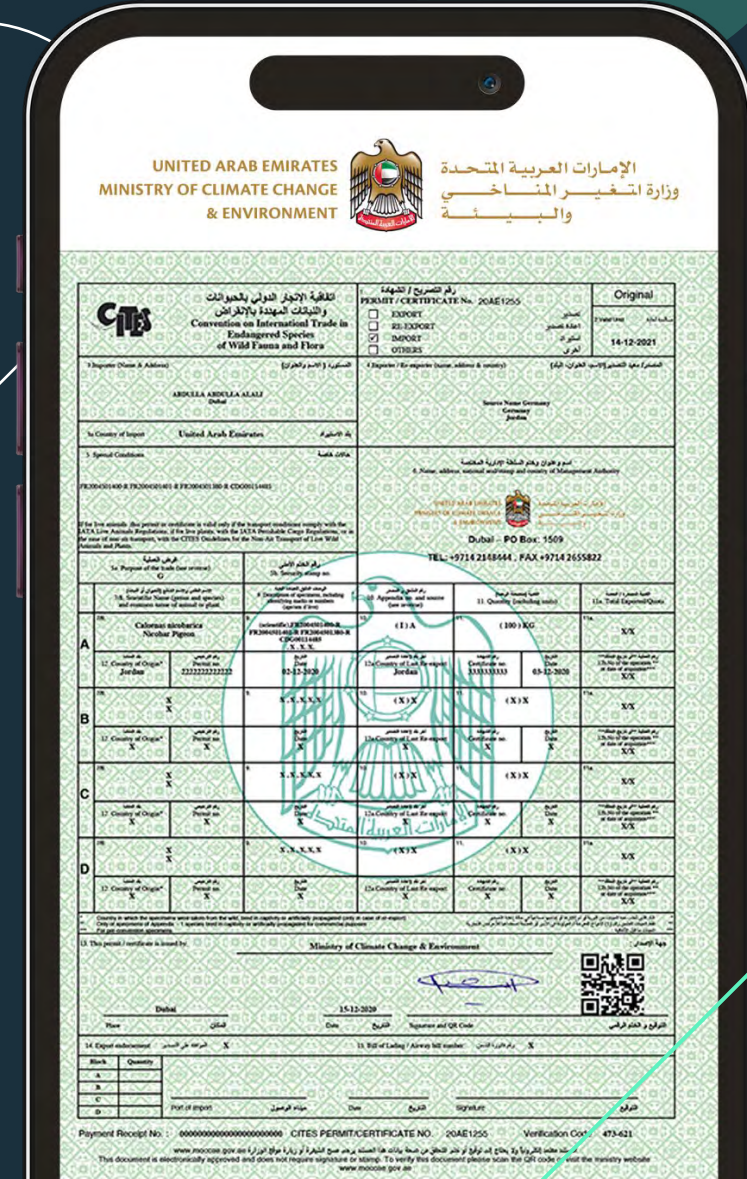
سرعة إصدار
الشهادة مقارنة
بالدول الأخرى

1

ترتيب الدولة
في التحول الرقمي
لشهادات سايتس
على مستوى 185 دولة

وفر سنوي
لتكاليف الطباعة
والطوابع الأمنية

50,000



نسبة الرضى
العام عن
الخدمة

87%

نتائج رحلة
المتعامل في
الخدمة

99%

إصدار جوازات
الصقر

4,243

عدد الزيارات
التي تم تقليلها
سنوياً لاستلام
جواز سفر الصقر

4,000<

عدد
مستخدمي
جواز الصقر

3,932

ترتيب جواز الصقر
على المستوى
الإقليمي والدولي

1

منصة التصاريح والشهادات الرقمية

أداة ذكية تتيح للجهات الحكومية والخاصة داخل دولة الإمارات وخارجها التحقق من صحة بيانات التصاريح، والشهادات الصادرة عن الوزارة لجميع الخدمات، وذلك دون الحاجة إلى تسجيل الدخول إلى موقع الوزارة.

وتسهم المنصة في تحقيق مجموعة من الفوائد المحورية منها:

- تخفيض أكثر من 200 ألف شهادة مطبوعة سنوياً.
- توفير أكثر من 7000 ساعة عمل سنوياً.
- منع تزوير الشهادات والتصاريح الصادرة.
- توفير أكثر من 430 ألف درهم سنوياً (تكاليف التشغيل).

خدمة جواز سفر الصقور

أصدرت دولة الإمارات جواز سفر الصقر الذي ينظم عملية امتلاك وتنقل الصقور عبر الحدود الدولية، لعدد غير محدود بين الدول الموافقة على استخدام الوثيقة، دون الحاجة لإصدار شهادات سايتس وصالحة لمدة 3 سنوات، حيث يتم تسليم جواز سفر الصقر إلى عنوان المتعامل.





منظومة جساس

يُعد نظام "جساس" أحد أنظمة الذكاء الاصطناعي التي تم تطويرها لاكتشاف الأعطال التقنية تلقائياً، والتي قد يواجهها مستخدمو وزارة التغير المناخي والبيئة. ويتميز النظام بعدة خصائص، من أبرزها الفحص الاستباقي للخدمات.

وفورات المشروع:

من 10 دقائق



إلى 30 ثانية

2,000 ساعة

توفير ساعات العمل سنوياً

400 درهم

توفير تكاليف التشغيل سنوياً

اللجنة العليا
للتحول الرقمي
HIGHER COMMITTEE FOR
GOVERNMENT DIGITAL TRANSFORMATION

