

TDRA

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL
GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY



التحول الرقمي في

دولة الإمارات العربية المتحدة

2020



إن القفزة النوعية التي حققتها دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال التكنولوجيا لم تكن وليدة ظروف طارئة أو استثنائية، بل هي تتويج لجهود مضمينة وثمره لاستراتيجية التطوير المتكاملة.



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

"إن المستقبل لمن يتفوق رقمياً"

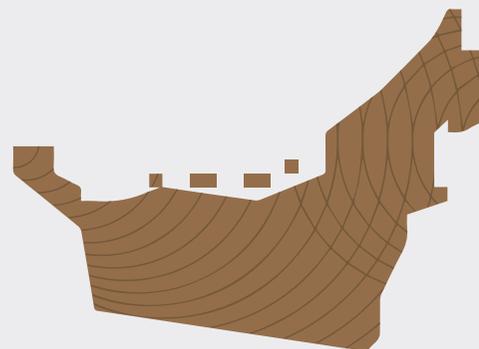
صاحب السمو الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



جدول المحتويات

6	التحول الرقمي في الإمارات – تسلسل تاريخي
9	أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات
17	التحول الرقمي في قطاع التعليم
24	التحول الرقمي في قطاع الصحة
29	التحول الرقمي في قطاع تنمية المجتمع
38	التحول الرقمي في قطاع الاقتصاد
46	التحول الرقمي في قطاع الأمن
63	الحكومة الرقمية والمدن الذكية
101	الإمارات: الأولى عالمياً
102	تنويه
103	الشركاء
104	المراجع

مقدمة



إن الإلمام بكافة تفاصيل التحول الرقمي في دولة الإمارات يحتاج إلى حيزٍ أوسع بكثير من هذا التقرير. فقد أصبحت التقنيات الرقمية جزءاً لا يتجزأ من الحياة بمختلف تجلياتها، الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية وغيرها. وأصبحت الحكومة الرقمية هي النمط السائد من العمل الحكومي، وباتت التجارة الرقمية أسلوب حياة وطريقة معتادة للبيع والشراء.

ولأن مظاهر التحول الرقمي عديدة للغاية، فإن الغرض من هذا التقرير لا يتمثل في عرض كل التفاصيل المتعلقة بهذا الأمر، وإنما يتمثل في تسليط الضوء على نماذج من التطورات الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتكمن أهمية التقرير في مضمونه وتوقيتته، فمن حيث المضمون يبين التقرير أن جهود العقود والسنوات الماضية قد أثمرت على نحو جعل دولة الإمارات أنموذجاً يحتذى في التحول الرقمي على مستوى المنطقة.

أما من حيث التوقيت، فهذا التقرير يصدر في العام 2021، عام اليوبيل الذهبي للاتحاد، وهو العام الذي نطوي فيه خمسين عاماً مضت، ونفتح الستار عن خمسين جديدة نبني خلالها مستقبلاً يليق بدولة الإمارات العربية المتحدة.

التحول الرقمي في الإمارات – تسلسل تاريخي

التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة وُلِدَ تراكم تاريخي من المحطات والإنجازات التي تحققت بتوجيهات من القيادة الرشيدة، وبجهود مشتركة من الجهات الحكومية وشركائها في القطاع الخاص.

ويمكن اعتبار أن رحلة التحول الرقمي قد ابتدأت من العام 1982 مع تأسيس الهيئة العامة للمعلومات بهدف إدخال الحواسيب إلى العمل الحكومي وأتمتة العمليات والإجراءات الحكومية. واليوم، تفتح الإمارات صفحة الخمسين عاماً الجديدة من عمر الاتحاد. فيما يلي أبرز المحطات في رحلة التحول الرقمي لدولة الإمارات العربية المتحدة:

التحول الرقمي في الإمارات – تسلسل تاريخي

إنشاء الهيئة العامة للمعلومات

1982

تطبيق خدمات الألياف البصرية المتكاملة الحديثة

1985

دخول الإنترنت إلى الإمارات

1995

تأسيس مدينة دبي للإنترنت

1999

أول حكومة إلكترونية في المنطقة (حكومة دبي الإلكترونية)

2000

أول بوابة دفع إلكترونية (الدرهم الإلكتروني)

2001

إنشاء الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات (والحكومة الرقمية)

2003

تكليف هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بالإشراف على التحول الرقمي

2009

التحول الرقمي في الإمارات – تسلسل تاريخي

إطلاق البوابة الرسمية لحكومة الإمارات (u.ae)

2010

إطلاق برنامج محمد بن راشد للتعلم الذكي

2011

إطلاق الحكومة الذكية (المتنقلة) على المستوى الاتحادي

2013

إطلاق الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet)

2015

تدشين الهوية الرقمية (UAEPass)

2016

إطلاق المحفظة الرقمية (باستخدام البلوك تشين)

2018

عام الخمسين، والانطلاق نحو خمسين جديدة

2020

أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات

يمتاز المجتمع الإماراتي بالتنوع، حيث يعيش على أرض الدولة كل الجنسيات والثقافات، يتواصلون وينجزون معاملاتهم من خلال مختلف القنوات المتاحة، ومن أهمها القنوات الرقمية. وتشير الأرقام التالية إلى مدى تأثير الإنترنت والتقنيات الرقمية في أسلوب حياة الناس في دولة الإمارات:

مجموع السكان



9.94

مليون

اتصال المحمول



17.06

مليون

مستخدمو الانترنت



9.84

مليون

مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي النشطون



9.84

مليون

أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات

مليار دولار مدفوعات الصفقات الرقمية في 2020

18.50

مليون دولار أنفقها سكان الإمارات على التطبيقات الذكية في 2020

320

مليون ساعة قضاها السكان على تطبيقات الهواتف الذكية في 2020

320

ساعة يوميًا متوسط الوقت الذي يمضيه الفرد في الإمارات على الإنترنت

7.24

أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات

مليون تطبيق ذكي تم تحميلها في الإمارات 2020

530

نسبة زيادة متوسط سرعة الإنترنت عبر الهواتف الذكية مقارنة بالعام 2019

104.6%

من أفراد المجتمع نشيطون على مواقع التواصل الاجتماعي

99%

من السكان يمتلكون هواتف ذكية

97.6%

التوجهات الاستراتيجية للتحول الرقمي استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة

أطلقت استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة، لتكون الأولى من نوعها عالمياً بهدف جعل الإمارات أول مختبر عالمي مفتوح لتجربة وتطبيق تكنولوجيا الثورة الصناعية الرابعة.



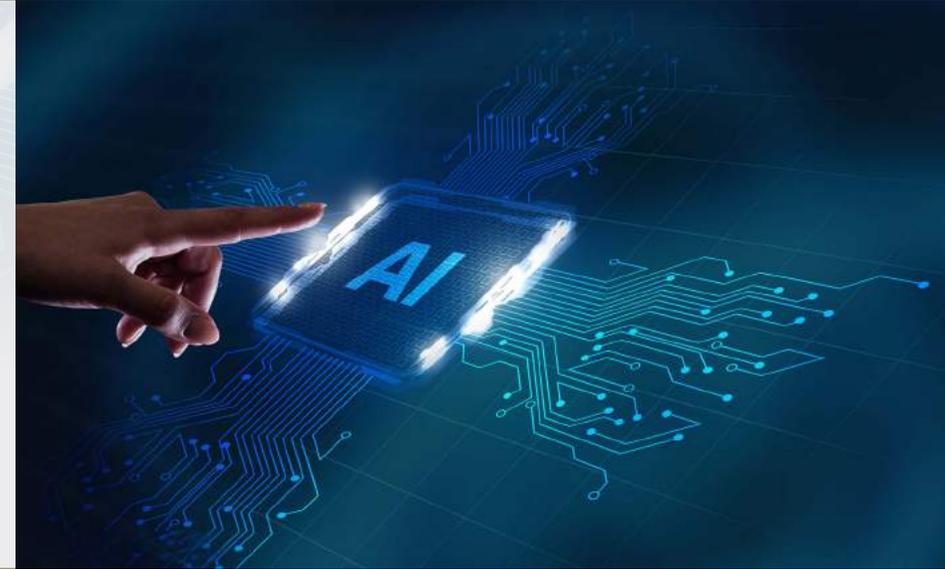
تركز الاستراتيجية على عدة محاور منها:

- مخرجات تعليم تركز على التكنولوجيا والعلوم المتقدمة، كالهندسة الحيوية، وتكنولوجيا النانو، والذكاء الاصطناعي.
- الرعاية الصحية الروبوتية، وتكنولوجيا النانو
- تبني الاقتصاد الرقمي، وتكنولوجيا التعاملات الرقمية

التوجهات الاستراتيجية للتحول الرقمي

استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي (2017-2031)

أطلقت استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي (AI) بهدف الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الخدمات وتحليل البيانات بمعدل 100% بحلول عام 2031 ، والارتقاء بالأداء الحكومي وتسريع الإنجاز وخلق بيئات عمل مبتكرة.



تستهدف الاستراتيجية عدة قطاعات حيوية في الدولة، منها: قطاع النقل وقطاع الصحة، وقطاع الفضاء، وقطاع الطاقة المتجددة، وقطاع المياه، وقطاع التعليم، وقطاع البيئة، وقطاع المرور.

التوجهات الاستراتيجية للتحول الرقمي

استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية (البلوك تشين) 2018-2021

تهدف استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية (بلوك تشين) 2021 إلى تطوير التقنيات المتقدمة وتوظيفها. 50% من التعاملات الحكومية الاتحادية ستتحول إلى منصة بلوك تشين.



التوفير السنوي:

77 مليون ساعة عمل

11 مليار درهم

1.6 مليار كيلومتر من القيادة على الطرق

389 مليون وثيقة حكومية

الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني-2019

تهدف إلى خلق بيئة سيبرانية آمنة للأفراد والشركات، ودعم معايير الأمن الإلكتروني بالدولة عبر آليات ومحاو مختلفة.

تضم الاستراتيجية منظومة متكاملة للأمن السيبراني، تستند على:



60

مبادرة، منها:

- وسيلة موحدة للإبلاغ عن الحوادث السيبرانية
- التقارير الدورية للحماية من التهديدات
- الرصد الفعال للتهديدات السيبرانية
- تبادل المعلومات والاستجابة بين الجهات المختلفة

5

محاو رئيسة

- قوانين ولوائح الأمن السيبراني
- بيئة متكاملة وحيوية للأمن السيبراني
- الخطة الوطنية للاستجابة للحوادث السيبرانية
- برنامج حماية البنية التحتية للمعلومات الحيوية
- الشركات

السياسة الوطنية لجودة الحياة الرقمية

أطلقت في يناير 2021 بهدف تعزيز مجتمع رقمي آمن، وهوية إيجابية ذات تفاعل رقمي هادف. تتضمن الاستراتيجية.

4

محاور رئيسة:

- القدرات الرقمية
- السلوك الرقمي
- المحتوى الرقمي
- الاتصال الرقمي



مبادرة نوعية مدرجة في الخطة

11

مبادرات جرى تنفيذها

4

التحول الرقمي في قطاع التعليم



تنص رؤية الإمارات على إقامة نظام تعليمي من الطراز الأوّل، يحظى الإماراتيون فيه بفرص متساوية في الحصول على تعليم متقدم، بما يرفع تحصيلهم العلمي ويوسع مداركهم ويصقل شخصياتهم لتكون أكثر غنىً وتكاملاً، ويطلق إمكاناتهم كاملة ليساهموا بفعالية في حياة مجتمعهم. وفي سبيل ذلك أطلقت الحكومة عدداً من المشاريع التعليمية التي تركت أثراً عميقاً في المجتمع، وساهمت في التنمية المجتمعية.

مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

التعلم عن بعد

نفذت دولة الإمارات منظومة التعليم عن بعد لكافة الطلبة وذلك اعتباراً من 22 مارس 2020، وطبقت هذا القرار على المدارس الحكومية والخاصة، وكافة مؤسسات التعليم العالي. ووضعت الدولة منظومة لتفعيل التعليم عن بعد بشكل إيجابي، شملت تدريباً تخصصياً للمعلمين، لتعزيز قدراتهم على إدارة العملية التعليمية عن بعد.



مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

مدرسة خاصة تتبع المنهج الوزاري

126

مدرسة حكومية

589

معلماً في المدارس الحكومية

28,089

طالب في المدارس الحكومية

356,252

طالب في المدارس الخاصة

147,123

معلم في المدارس الخاصة

13,867

مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

برنامج النضج الالكتروني – وزارة التربية والتعليم

يهدف البرنامج إلى توفير مرجعية عامة تساعد المدارس
توظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات بصورة مثلى بما
يساعد على تطبيق مفاهيم التعلّم الذكي.



مدرسة أجرت عملية التقييم الذاتي للتحويل إلى مدارس ذكية

525

- البرنامج معتمد لدى اليونيسكو ومنظمة ISTE
- حاصل على جائزة القمة العالمية للمعلومات

مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

دبلوم «مستشار الحكومة الرقمية» –
جامعة حمدان بن محمد الذكية

يركز هذا البرنامج على إعداد الدارسين للاضطلاع بدور استشاري في عملية التحول الرقمي بما يشمل تحديد الفرص واقتراح مشروعات التحول الرقمي ومتابعتها والإشراف على تنفيذها.



خريجاً يعملون كمستشاري حكومة رقمية

81

دفعات منذ 2016

5

خريجاً في 2020 فقط

32

مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

مركز الإمارات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات EBTIC – جامعة خليفة

مركز أبحاث تم تأسيسه بدعم من صندوق الاتصالات ونظم المعلومات التابع لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، وبالتعاون مع كل من «اتصالات» ومؤسسة الاتصالات البريطانية.



طالب ومهني تم تدريبهم في المركز

600

ورقة علمية تم نشرها

500

مشاريع ومبادرات في مجال التعليم

براءة اختراع دولية 60 مشروع جرى تنفيذها مع شركاء في القطاعين الصناعي والأكاديمي 300

جائزة تقنية وطنية ودولية 33 إشراف على طلبة دكتوراة / ماجستير 44

جامعة دولية تتعاون مع المركز 14

التحول الرقمي في قطاع الصحة



تركز رؤية الإمارات 2021 على إقامة نظام صحي بمعايير عالمية. وتعمل الدولة بالتعاون مع كافة الهيئات الصحية على تحقيق ذلك من خلال تعزيز كفاءة المستشفيات الحكومية والخاصة وفق معايير وطنية وعالمية واضحة، لتستطيع تقديم الخدمات بجودة عالية، وبكوادر طبية كفؤة. وقد استفاد القطاع الصحي في الدولة من برامج التحول الرقمي، والبنية التحتية القوية للاتصالات والمعلومات، الأمر الذي وضع الدولة في مكانة مرموقة عالمياً في مجال الرعاية الصحية.

مشاريع ومبادرات في مجال الصحة



نظام «ورييد» لإدارة المعلومات الصحية

نظام إلكتروني يهدف الى توفير كافة المعلومات التي قد يحتاجها الكادر الطبي والمرضى في كافة المنشآت الصحية التابعة للوزارة ضمن منصة موحّدة لتسهيل رحلة المرضى منذ دخولهم المستشفى ولغاية خروجهم. تم تدعيم النظام بتقنيات الذكاء الاصطناعي التي ساهمت في رفع مستويات دقة تحليل بيانات المرضى وتوقع نسبة الاصابة بأمراض معينة بشكل استباقي.



طبيب وممرض ومختص صحي مرتبطون بنظام واحد

15,000

عدد المرضى المسجلين في نظام وريد

2,5

مشاريع ومبادرات في مجال الصحة



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الصحة ووقاية المجتمع

الصيدلية الروبوتية الذكية

الصيدلية الروبوتية تهدف لتوفير خدمة صرف الأدوية اعتماداً على أحدث الابتكارات التقنية في مجال السلامة الدوائية. يقوم الروبوت بتحضير أدوية المرضى بسرعات عالية وتوفيرها للمريض في بيئة آمنة.



روبوتات تعمل معاً
في الصيدلية

4

علبة دوائية
في الساعة الواحدة

2000

ثانية مدة صرف
الدواء الواحد

12-8

صرف دوائي بالصيدلية
الخارجية سنوياً

400,000

مريض يحصلون
على الخدمة سنوياً

100,000

مشاريع ومبادرات في مجال الصحة

منصة المرضى الرقمية - شفاء

منصة تقدم باقات من الخدمات العلاجية عبر قناة اتصال ذكية، وهي تحتوي السجل الطبي للمرضى ومدعومة بكل المعلومات اللازمة، ومرتبطة بنظام تكنولوجيا الرعاية الصحية «وريد»



- مرتبطة بالهوية الرقمية UAE Pass
- مرتبطة مع كافة أجهزة الإنترنت عبر إنترنت الأشياء IOT

مستخدم في 4 أشهر

3,800

مؤشرات مرتبطة بالصحة

12 عالمياً

البنية التحتية الصحية

1 عالمياً

عدد المنشآت الصحية المعتمدة

88.33%

نسبة المنشآت الصحية المستوفية لمعايير الاعتماد
(بما في ذلك إدارة تكنولوجيا المعلومات، وتوظيفها في الرعاية الصحية)

التحول الرقمي في قطاع تنمية المجتمع

تطمح الأجنحة الوطنية لأن تكون دولة الإمارات من أفضل الدول وأكثرها سعادة، ليتمكن كل مواطن من التعبير عن فخره بهذا الانتماء بمختلف الوسائل. وتندرج توجهات الدولة نحو مجتمع واقتصاد المعرفة الرقمي في سياق العمل على تحقيق الرفاه والسعادة والاستدامة للمجتمع حالياً ومستقبلاً.



مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

بوابة دولة الإمارات لأهداف التنمية المستدامة

أطلقتها هيئة الإمارات للتنافسية والإحصاء بهدف توثيق تجارب الإمارات الداعمة لأهداف التنمية المستدامة، ورصد جهود مختلف الجهات الحكومية في هذا السياق. وتتضمن منصة رنين الاستدامة SDGs Buzz.



جهة حكومية مساهمة
في أهداف التنمية المستدامة

40

قصة نجاح

200

مليون درهم
استثمارات لمبادرات
محمد بن راشد العالمية

1000

مليون مستفيد من
مبادرات محمد بن راشد
آل مكتوم العالمية

54

مشروع وبرنامج ضمن
مبادرات محمد بن راشد
آل مكتوم العالمية

1400

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

التطبيق الذكي للموارد البشرية

تطبيق طورته الهيئة الاتحادية للموارد البشرية، وهو يقدم حزمة من الخدمات مثل نظام إدارة معلومات الموارد البشرية «بياناتي» ومبادرة شركاء التدريب المفضلين للحكومة الاتحادية «معارف»، وبرنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة الاتحادية «امتيازات»، وبرنامج طلب الاستشارات القانونية، وشبكة موظفي الحكومة الاتحادية.



تحميل للتطبيق على المنصات
المختلفة

70,000

خدمة يقدمها التطبيق لمختلف
فئات الجمهور المستهدف

29

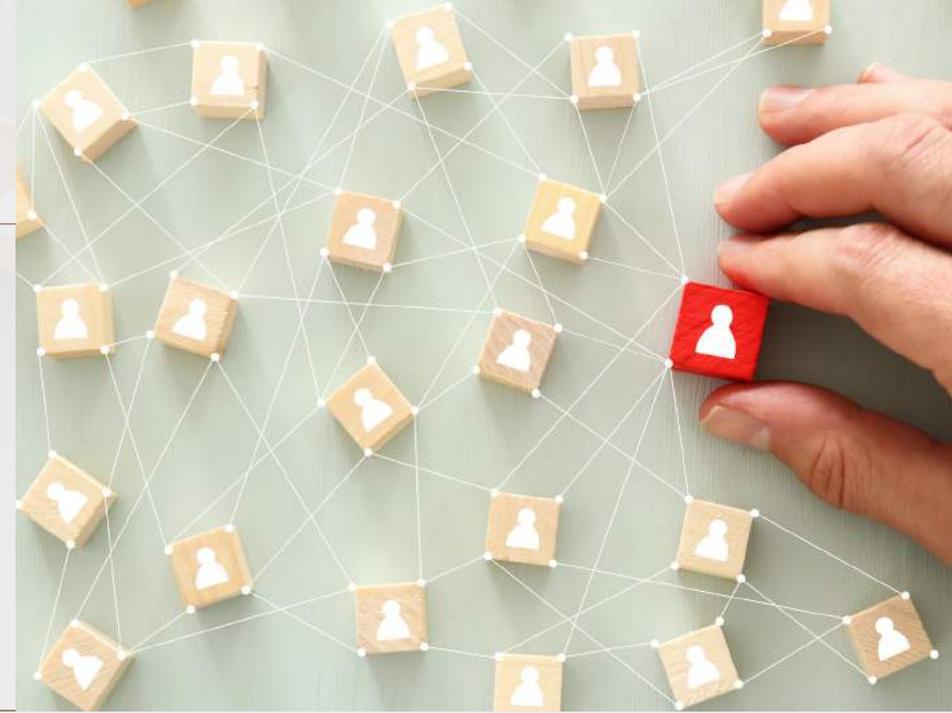
معاملة تم تنفيذها عبر التطبيق
خلال العام 2020

302,651

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

بياناتي Bayanati
نظام إدارة معلومات الموارد البشرية
في الحكومة الاتحادية

منصة بياناتي (نظام إدارة معلومات الموارد البشرية
في الحكومة الاتحادية)



عملية ضمن نظام إجراءات الموارد البشرية

27,518

عملية نفذت ضمن نظام الخدمة الذاتية

5,000,000

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

بياناتي Bayanati
نظام إدارة معلومات الموارد البشرية
في الحكومة الاتحادية

موظفاً تم ترشيحه عبر
نظام المكافآت والحوافز

11,756

موظف في الحكومة الاتحادية
استخدموا نظام إدارة الأداء الوظيفي

22,000

إشعار تم إرساله عبر نظام
الاشعارات والتنبيهات

43,000,000

اجراء تم تنفيذه عبر نظام التوقيع
الرقمي

4,860

متقدم بطلب التوظيف عبر نظام التوظيف الإلكتروني

151,000

وظيفة تم تقييمها عبر نظام تقييم وتوصيف الوظائف الإلكتروني

11,256

إجراء تم تنفيذه عبر نظام التدريب والتطوير الإلكتروني

597,000

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع



بنك المهارات الحكومية

منصة إلكترونية تفاعلية تهدف لحصر وتحديد الخبراء وأصحاب المهارات والكفاءات من موظفي الحكومة الاتحادية، وتوثيقها إلكترونياً لتعميم الاستفادة منها



موظفاً حكومياً مسجلون
كمستخدمين للنظام

2,833

موظفاً حكومياً مسجلون
كخبراء في النظام

457

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

بوابة التعلم الإلكتروني في الحكومة الاتحادية «المورد»

بوابة أطلقتها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، وهي تقوم على التعاون مع جامعات ومؤسسات تعليمية، وبيوت خبرة وشركات عالمية رائدة في مجال تقديم التدريب والتطوير الإلكتروني، لتقديم شهادات تخصصية، ودورات وبرامج تدريبية إلكترونية، ومواد تعليمية لموظفي الحكومة الاتحادية.



برنامجاً تدريبياً تخصصياً

750

موظفاً حكومياً مسجلون
ضمن البوابة

82,883

ساعة تدريبية

109,429

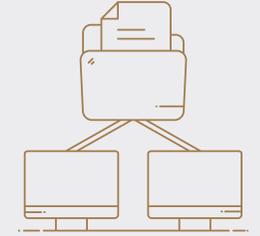
شهادة إلكترونية

41,832



مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

خلاصة القيد الرقمية – الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
من خدمات الأحوال الشخصية التي يتم بموجبها فتح بيان احصائي للمواطن بهدف الحصول على قيد مستقل للأسرة.



تخفيض في نسبة المراجعين **80%**

معاملة قيد رقمي عبر الموقع والتطبيق الذكي في 2020 **8,747**

معاملة تعديل بيانات خلاصة القيد في 2020 **18,449**

أيام إلى دقائق معدودة المدة التي تم خفضها لإنجاز المعاملة **3** من

ورقة إلى صفر ورق في إنجاز كل معاملة **29** من

درهماً إلى صفر تكلفة المعاملة **75** من

زيارات إلى صفر لإنجاز كل معاملة **3** من

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية المجتمع

منصة «أسرتي»

منصة خدمات حكومية استباقية الأولى من نوعها في العالم أصدرتها الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية تهدف لتقديم خدمات الأسرة بصورة استباقية بما يسهل على الزوجين تأسيس أسرتهما، ويدعم التربية السليمة. من الخدمات المقدمة في المنصة:

- تجديد بطاقة الهوية. • تجديد جواز السفر.
- تمديد التأشيرات
- تعديل وضع الأفراد الذين صدرت لهم تأشيرة جديدة.



جهات حكومية تشترك في تقديم الخدمات

10

خدمة استباقية

12

عملية ربط بين أنظمة الجهات المختلفة

40

التحول الرقمي في قطاع الاقتصاد



تواصل حكومة دولة الإمارات جهودها في الانتقال إلى اقتصاد قائم على المعرفة، عبر تشجيع الابتكار والبحث والتطوير، وتعزيز الإطار التنظيمي للقطاعات الرئيسية، وتشجيع القطاعات ذات القيمة المضافة العالية بما يطور من بيئة الأعمال ويعزز من جاذبية الدولة للاستثمارات.

مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد



باشر أعمالك في 15 دقيقة

خدمة ذكية تسمح للمستثمرين الجدد بتأسيس أعمالهم ومباشرتها خلال دقائق.



ملايين ساعة يتم توفيرها
كبدل لأوقات الانتظار

10

دقيقة المدة المستغرقة
في تأسيس الأعمال الجديدة

15

ساعة من وقت الموظفين يتم توفيرها

45,600

مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد



بيانات.امارات

بيانات.امارات

بوابة رسمية لكل البيانات المفتوحة في الدولة تنشر البيانات من جميع الجهات الحكومية و الخاصة.



دورات من هاكاثون الإمارات
استفادت من بيانات البوابة

4

معاملة على البوابة
في 2020

54,840

مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد

التجارة الرقمية في الإمارات

حلت دولة الإمارات العربية المتحدة، بالمرتبة الأولى عربياً وغرب آسيوياً في مؤشر التجارة الإلكترونية (B2C) لعام 2020، والذي حلت خلاله الدولة في المرتبة 37 عالمياً. وأظهر المؤشر الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «أونكتاد»، أن دولة الإمارات جاءت في المرتبة الخامسة ضمن قائمة أكبر 10 اقتصادات نامية في التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك.



من السكان لديهم حساب مالي على الهاتف الذكي

21.3%

من السكان لديهم بطاقة ائتمان

45.5%

مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد

يبحثون على الإنترنت لشراء
سلعة أو الحصول على خدمة

%83

يشترون ويدفعون
فواتيرهم إلكترونياً

%59.7

مليون شخص اشتروا مواد
استهلاكية عبر الإنترنت في 2020

6.7

يستخدمون التطبيقات
الذكية للتسوق

%65.7

مليار دولار إجمالي المدفوعات
السنوية المدعومة رقمياً

18.59

مشاريع ومبادرات في مجال الاقتصاد

التعاملات الرقمية «بلوك تشين» في الإمارات

في أبريل 2018، أطلقت حكومة دولة الإمارات استراتيجية الإمارات للتعاملات الرقمية (بلوك تشين) 2021. تهدف الاستراتيجية إلى تطوير التقنيات المتقدمة وتوظيفها لتحويل 50% من التعاملات الحكومية على المستوى الاتحادي إلى منصة بلوك تشين بنهاية 2021.



وثيقة حكومية يتم
توثيقها سنوياً

289

من المعاملات الحكومية على المستوى
الاتحادي سيتم تحويلها إلى منصة بلوك تشين

50%

مليون ساعة عمل
يتم توفيرها سنوياً

77

مليار درهم قيمة الوفر السنوي الناتج من تقديم
وتوثيق المعاملات باستخدام بلوك تشين

11

مؤشرات مرتبطة بالاقتصاد

1 عالمياً

استخدام الشبكات المهنية الافتراضية

1 عالمياً

الشراكة بين القطاع العام والخاص وتأثيرها في التطور التكنولوجي

1 عريباً

مؤشر الابتكار العالمي

1 عالمياً

شراء الحكومة لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة

1 عريباً

(14 عالمياً) مؤشر الخدمات الزراعية الرقمية، البنك الدولي

1 عريباً

(11 عالمياً) مؤشر الجاهزية للمستقبل في مؤشر التنافسية الرقمية IMD

1 عريباً

(16 عالمياً) سهولة ممارسة أنشطة الأعمال المتقدمة

مؤشرات مرتبطة بالاقتصاد

1 عريباً

القيمة السوقية لتكنولوجيا المعلومات والإعلام

2 عالمياً

ريادة الأعمال

3 عالمياً

الاستثمار الأجنبي المباشر ونقل التكنولوجيا

3 عالمياً

استثمار الشركات في التكنولوجيا الجديدة

4 عالمياً

الاستثمار في خدمات الاتصالات

4 عالمياً

مؤشر التكنولوجيا المتضمن في مؤشر التنافسية الرقمية IMD

التحول الرقمي في قطاع الأمن



تسعى الأجنحة الوطنية لرؤية الإمارات 2021 إلى أن تكون دولة الإمارات البقعة الأكثر أماناً على المستوى العالمي. ويتضمن ذلك تعزيز شعور كافة أفراد المجتمع بالأمان والوصول بالدولة إلى مراتب متقدمة في الاعتماد على الخدمات الشرطية والجاهزية لحالات الطوارئ.

مشاريع ومبادرات في مجال الأمن

التحديد الآني لموقع المبلغ في حالات الطوارئ

نظام من وزارة الداخلية يحدد موقع طالب الاستغاثة في حالات الطوارئ والأزمات إلى مركز القيادة والسيطرة في الإدارة العامة للعمليات، وفي حال عدم توفر تغطية للإنترنت، يمكن من خلال التطبيق التعامل مع المستغيث بتحديد موقعه وإرسال بياناته إلى غرف العمليات في جميع الإمارات السبعة .



طلباً تمت من خلال النظام

18048

دقائق معدودة زمن الاستجابة

مشاريع ومبادرات في مجال الأمن

مشروع «حصنتك» للمنازل السكنية والمباني - وزارة الداخلية

منظومة ذكية للتنبيه وللإستجابة السريعة للمباني من دون تدخل المالك في حالة عدم وجوده أو انشغاله ليعزز سلامة الأرواح والممتلكات عن طريق الإخلاء والإستجابة من خلال استشعار الحرارة والدخان و إرسال التنبيهات بدون الحاجة لتدخل المتعامل بغرفة التحكم والسيطرة ليساهم في سرعة إستجابة فرق الدفاع المدني لموقع الحدث. وهو متاح لكل من المنازل والمباني.



عدد المباني التي تم مسحها
من خلال النظام

32,845

إنذاراً للمنازل منذ بداية
المشروع في 2018

128

حالة انذار حقيقي تم رصدها من خلال
النظام للمباني والمنشآت

364

مشاريع ومبادرات في مجال الأمن

مجتمعي آمن - مكتب النائب العام

تطبيق ذكي يوفر للجمهور خدمة الإبلاغ عن أي جريمة أو اشتباه يقع من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ويحل بالأمن العام أو يهدد أمن المجتمع أو الآداب العامة أو النظام العام أو الحالات التي لها تأثير سلبي على الرأي العام.



عدد المستخدمين

14,153

عدد البلاغات

7,486

عدد مرات التحميل في سنة 2020

7,483

مشاريع ومبادرات في مجال الأمن

مركز الشرطة في هاتفك

خدمة رقمية مرتبطة بالذكاء الاصطناعي والخرائط المكانية، تتيح للمتعاملين المسجلين في التطبيق إرسال بلاغات بصيغة مكتوبة أو مسموعة أو مرئية من خلال الأجهزة الذكية وإرفاق ما يلزم من وثائق.



نسبة البلاغات الذكية المحولة إلى الجهات القضائية من إجمالي البلاغات المحولة

13.76%

نسبة البلاغات الذكية المقدمة من إجمالي البلاغات

15.3%

نسبة سعادة المتعاملين عن الخدمة

93.4%

مشاريع ومبادرات في مجال الأمن

تطبيق «حمائتي»

تطبيق شامل لاستلام بلاغات الأطفال يحافظ على سرية هوية المبلغين والضحايا ويحفظ حقوقهم. خلال التطبيق يتمكن المواطنون والمقيمون في الدولة من استخدام الهاتف الذكي للإدلاء بأي معلومات من هدفها الكشف عن الاعتداءات الواقعة على الأطفال بهدف مساعدتهم ومساعدة السلطات المعنية في الحد من هذه الجرائم وخلق روح التعاون بين الدولة والمجتمع.



حمائتي
HEMAYATI

تطبيق الأجهزة الذكية
للبلغات الخاصة بالأطفال

• تم إطلاق التطبيق في مجلس حقوق الانسان بنجيف

تقييم المستخدمين
للتطبيق

4.0

مشاركاً استفادوا
من خدمات التطبيق

20,750

مؤشرات مرتبطة بالأمن

3 عالمياً

الإطار التنظيمي

1 عالمياً

الاستجابة للفرص والمخاطر

4 عالمياً

محور الأطر القانونية الرقمية

4 عالمياً

مؤشر الأمن السيبراني

تنمية القدرات والتحول الرقمي

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية القدرات

TDRA | الأكاديمية الافتراضية
VIRTUAL ACADEMY

أكاديمية هيئة تنظيم الاتصالات الافتراضية

منصة تدريب رقمية أطلقتها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لتقديم مختلف البرامج التدريبية في مختلف المجالات التي تتصل بمهارات المستقبل في عصر الذكاء الاصطناعي والثورة الصناعية الرابعة والتحول الرقمي.



ألف متدرب

60

رسوم خدمة - منصة تدريبية
مجانية

صفر

نسبة رضا المتدربين

84%

دولة استفاد مواطنوها
من المنصة

83

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية القدرات

مركز إبداع الحكومة الرقمية

مركز أنشأته هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بهدف تطوير برامج بناء قدرات رقمية لتعزيز التحول الرقمي، كما يهدف لخلق شراكات فاعلة مع القطاع الخاص بهدف تطوير التقنيات الحديثة وإجراء الأبحاث والدراسات لتحسين الخدمات.



دولة حصل أفراد فيها
على التدريب من خلال المركز

120

شخص حصلوا على التدريب
من خلال المركز

100,000

• تمثيل المنطقة العربية في مجموعة بناء القدرات ضمن الاتحاد الدولي للاتصالات

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية القدرات



مخيم هيئة تنظيم الاتصالات للابتكار

مخيم سنوي أطلقته هيئة تنظيم الاتصالات لتعزيز مهارات النشء وبناء الشغف بالمهارات التقنية العملية لدى الأجيال الناشئة وتزويدهم بملكات التفكير النقدي والاستخدام الآمن للتقنية والتواصل الاجتماعي والإبداع في صناعة المستقبل.



روبوت تمكن الطلبة من تركيبها
وبرمجتها من خلال المختبرات المنزلية

1000

طالب وطالبة حصلوا
على تدريبات تقنية

15,000

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية القدرات

المخيم الصيفي الافتراضي - وزارة الثقافة والشباب

مبادرة أطلقتها وزارة الثقافة والشباب لترسيخ ثقافة الإبداع لدى الأطفال والشباب، وتزويدهم بمهارات المستقبل وتطوير قدراتهم الإبداعية في مجالات العلوم والفنون والتصميم والعمارة.



ورشة افتراضية

500

مشارك من مختلف
القطاعات والجنسيات

40,000

مشاريع ومبادرات في مجال تنمية القدرات

برنامج خليفة للتمكين (أقدر)

برنامج وطني يتعامل مع التحديات التي تواجه أفراد المجتمع من خلال تعزيز وعيهم ورفع كفاءتهم وتعزيز قدرتهم على صنع المستقبل في مختلف المجالات ومنها المجال الرقمي. وقد فاز هذا البرنامج بجائزة القمة الحكومية لمجتمع المعلومات على دوره المجتمعي المؤثر والمهم.



متدرب سجلوا في منصة التعلم الإلكتروني للمواطنة الرقمية

18,000

مشارك في برنامج التوعية الإلكترونية

300,000

مليون شخص تفاعلوا مع برامج ومبادرات «أقدر»

200

شخص شاركوا في مسابقات «أقدر»

4000

محاضرة وورشة عمل

2,300

مؤشرات مرتبطة بتنمية القدرات

2 عالمياً

التوجه المستقبلي للحكومة

2 عالمياً

استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

4 عالمياً

قدرة الإطار القانوني على التكيف مع نماذج الأعمال الرقمية

2 عالمياً

استخدام وتحليل البيانات الضخمة

5 عالمياً

النسبة المئوية للأفراد الذين يستخدمون الإنترنت

الحكومة الرقمية والمدن الذكية



انتقلت دولة الإمارات في عام 2013 من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المتنقلة/الذكية التي تطلبت تقديم الخدمات الحكومية عبر الهاتف النقال. وهي اليوم تدخل بقوة عصر الحكومة الرقمية حيث تحتل البيانات مكانة محورية في تطوير الخدمات والسياسات وآليات العمل الحكومية.

السياسات الرقمية

الدليل الإرشادي لمحتوى المواقع الإلكترونية الحكومية

تقوم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بتطوير الدليل وتحديثه وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال تطوير المحتوى، آخذة في الاعتبار التغير في سلوك المتعاملين والمهارات الجديدة وسهولة استخدام المحتوى. وهو يهدف للارتقاء بجودة المواقع الحكومية وزيادة سعادة المستخدمين.



ترتيب الدولة في قراءة
مؤشر الخدمات الذكية

8

متوسط ما حققته الجهات الحكومية في مؤشر
المحتوى ضمن منظومة إمكانات الحكومة الرقمية

85.47%

السياسات الرقمية

الدليل الإرشادي للمشاركة الرقمية في الجهات الحكومية

تقوم هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية بتطوير الدليل وتحديثه وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال المشاركة الرقمية، آخذة في الاعتبار أفضل الممارسات العالمية والاحتياجات المحلية. وهو يهدف لبناء وتعزيز الكفاءات الحكومية في مجال المشاركة الرقمية



عدد الجهات الحكومية المستفيدة من الدليل

67

متوسط تحصيل الجهات الحكومية في المشاركة
الرقمية وفق إمكانات الحكومة الرقمية

68.53%

1 عريباً

(16 عالمياً) مركز الدولة في مؤشر
المشاركة الرقمية

مؤشرات مرتبطة بالقوانين والسياسات الرقمية

2 عالمياً

قدرة سياسات الحكومة على التكيف

4 عالمياً

قدرة الإطار القانوني على التكيف مع نماذج الأعمال الرقمية

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

البوابة الرسمية للحكومة (u.ae)



تضم البوابة معلومات رسمية شاملة عن الخدمات والسياسات والقطاعات المختلفة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

النطاق الحكومي الأصغر في العالم - مؤلف من حرف واحد

(U)

زيارة خلال 2020

19,828,454

زيارة للبوابة من خارج الدولة

3,864,611

صفحة إلكترونية

9000

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

هاكاثون الإمارات - النسخة الرابعة 2021



أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية هاكاثون الإمارات للمرة الأولى في 2018، ومنذ ذلك الوقت أصبح حدثاً سنوياً للتنافس الإبداعي على تطوير الحلول والمشاريع الرقمية استناداً إلى تحليل البيانات المفتوحة.

هاكاثونات في 7 إمارات

7

فكرة مبتكرة

212

منظومة بيانات استخدمت في التحليل

2,610

متسابقاً

5,240

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

الشبكة الإلكترونية الاتحادية (FedNet)

عبارة عن بنية تحتية رقمية مشتركة تتيح لكافة الجهات الحكومية، عند الطلب، إمكانية وصول آمن إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية المتكاملة مثل (الشبكات، الخوادم، تطبيقات التخزين، والخدمات)، إضافة لربط تلك الجهات مع بعضها وتعزيز التواصل والتنسيق فيما بينها.



خدمات مركزية

10

جهة مرتبطة

100

• بيئة سحابية متكاملة

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

الرابط الحكومي للخدمات

منظومة ربط تساعد الجهات الحكومية على تقديم عدد من خدماتها من خلال تفعيل الربط الإلكتروني وفق أعلى معايير الأمن والسلامة الرقمية وتبادل البيانات بانسيابية بين أنظمة تلك الجهات.



خدمة

500

جهة مترابطة

139

نسبة الاستخدام

85%

مليون معاملة

242

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

متجر الخدمات الرقمية

منصة تربط الجهات والمؤسسات الحكومية مع مقدمي الخدمة في القطاع الخاص ممن يوفران أنظمة وحلول تقنية أثبتت فاعليتها من خلال التجربة، وبذلك تقوم بالحد من الوقت والجهد المُهدر في بناء و اختبار حلول جديدة أو تجربة حلول أقل كفاءة.



13 مليون درهم حجم المعاملات في 2020

13

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

منصة 171 لإدارة علاقات المتعاملين

منصة مركزية لاستقبال ملاحظات المتعاملين حيث يوفر نظاما موحدا وواجهة لاستقبال وإدارة علاقات المتعاملين فيما يخص الخدمات الحكومية.



جهة مشتركة في المنصة

35

ألف شكوى

96

نسبة الرضا

%95

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

الهوية الرقمية (UAE PASS)



الهوية الرقمية
uae pass

مشروع وطني أُطلق بالتعاون بين هيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية، وهيئة أبوظبي الرقمية، ودبي الذكية من أجل توفير حل موحد للهوية الرقمية لكافة مزودي الخدمات، مع الحفاظ على درجة عالية من السرية والثقة وسهولة الاستخدام.

خطوات بسيطة للتسجيل في الهوية الرقمية

3

إجمالي عدد مقدمي الخدمة

129

مليون شخص مسجلون في الهوية الرقمية

1,34

المواقع والتطبيقات والمستندات التي تستخدم التوقيع الرقمي

298

خدمة يمكن الوصول إليها عبر الهوية الرقمية

6,000

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

متجر تطبيقات الإمارات

الأول من نوعه وهو عبارة عن منصة لتسويق التطبيقات الحكومية وتعريف الجمهور بها، مما يساهم في التوعية بمفاهيم الحكومة الذكية وتشجيع الناس على تبني الخدمات الذكية

إجمالي عدد التطبيقات الذكية

184

مشاريع ومبادرات في مجال الحكومة الرقمية والمدن الذكية

الاستبيان الذكي

بوابة استطلاعات رأي ذكية لقياس رضا المتعاملين وتطوير الأداء، توفرها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية للجهات الحكومية الاتحادية كخدمة مشتركة.



إجمالي عدد الاستبيانات

1,837

إجمالي عدد الجهات

95

إجمالي عدد المشاركين في الاستبيانات

1,142,351

مؤشرات مرتبطة بالحكومة الرقمية والمدن الذكية

1 عربيًا

مؤشر المشاركة الإلكترونية

1 عربيًا

مؤشر تنمية الحكومة الرقمية EGD

1 عربيًا

مؤشر الخدمات الإلكترونية OSI

1 عربيًا

البنية التحتية الخاصة بالذكاء الاصطناعي

16 عالميًا

تقرير مخزون البيانات المفتوحة (ODIN)

1 عربيًا

الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات

التحول الرقمي في أبوظبي

حققت أبوظبي إنجازاً مهماً يتمثل في بلوغ المركز 11 عالمياً في محور التكنولوجيا وفقاً لنتائج تقرير الكتاب السنوي للتنافسية الرقمية العالمية 2020، الصادر عن المعهد الدولي للتنمية الإدارية. ويأتي ذلك تنويجاً للجهود التي بذلتها الإمارة في مسيرة التحول الرقمي.

منصة أبوظبي للبيانات المفتوحة

منصة رقمية متكاملة تتيح إمكانية الوصول إلى مصادر البيانات الموثوقة بشكل سريع وآمن وتوفير خدمات استباقية لإثراء تجربة المتعاملين.



منظومات بيانات متاحة على المنصة

2,205

التحول الرقمي في أبوظبي

تم- منصة موحدة لخدمات حكومة أبوظبي



نافذة شاملة تُقدم الخدمات الإلكترونية إلى كافة المواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والزوار في إمارة أبوظبي، مما يوفر الوقت والجهد ويسرع من دفع عجلة التنمية ودعم مسيرة التقدم. تتيح منصة «تم» إنجاز سلسلة متكاملة من الخدمات الحكومية عبر نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى زيارة أي جهة حكومية، أو موقع إلكتروني، من أي مكان وفي أي وقت.

نقطة واحدة لكل الخدمات

1

خدمة حكومية تقدمها منظومة "تم" بشقيها في الموقع الإلكتروني ومراكز خدمات حكومة أبوظبي

783

خدمة في تطبيق "تم" الذكي

558

التحول الرقمي في أبوظبي

تم- منصة موحدة لخدمات حكومة أبوظبي

دقائق مدة إنجاز المعاملة لنحو 507 خدمة

6

نسبة رضا المتعاملين عن المنصة

93%

مليون زيارة لمراكز الخدمة توفّرها على المتعاملين

18

ألف يوم عمل تم توفيرها على موظفي الجهات الحكومية في أبوظبي

385

طن من الكربون تم توفيرها عبر التوقف عن استخدام الورق

136

معاملة جرى إنجازها رقمياً

9,331,895

التحول الرقمي في أبوظبي

منصة سداد أبوظبي

منصة دفع رقمية موحدة لجميع الخدمات الحكومية في إمارة أبوظبي، وهي تتيح للمتعاملين سداد رسوم جميع الخدمات الحكومية رقمياً، مما يلغي أو يحد من حاجتهم لزيارة المكاتب أو المراكز الحكومية على أرض الواقع.

مليار درهم قيمة المعاملات المنجزة عبر منصة
«سداد أبوظبي» خلال 2020

1,5

مليون معاملة جرى تنفيذها من خلال المنصة

1,187

نسبة سعادة المتعاملين

%93

التحول الرقمي في أبوظبي

اختبار القيادة الذكي

مشروع أطلقته القيادة العامة لشرطة أبوظبي للراغبين في الحصول على رخص قيادة المركبات. وهو يقوم على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لضمان استدامة السلامة المرورية على الطرق. يتم استخدام مركبة ذكية تحتوي على أنظمة رقمية متطورة لمراقبة وتوجيه وتقييم أداء السائق المستجد خلال الاختبار، وإعداد تقرير آلي يسجل النتيجة في الملف المروري مباشرة.

حافلة ذكية 28

مركبة اختبار ذكية 32

التحول الرقمي في أبوظبي

مبادرة الحكومة المتكاملة 2020

وثيقة تم تحويلها إلى بيانات رقمية

55

عملية لتبادل الوثائق الرقمية

54,990,122

ساعة عمل تم توفيرها على الموظفين

5,117,136

ورقة تم توفيرها

219,960,488

مؤشرات أوظبي الرقمية

5 عالمياً

الشراكة بين القطاعين العام والخاص لدعم مشاريع التطور التكنولوجي

5 عالمياً

مؤشر الأمن السيبراني

6 عالمياً

مؤشر الإطار التنظيمي للتكنولوجيا

5 عالمياً

مؤشر الإطار التنظيمي للتكنولوجيا

12 عالمياً

مؤشر تكامل تكنولوجيا المعلومات

9 عالمياً

مؤشر استخدام البيانات الضخمة والتحليلات

التحول الرقمي في دبي

تتلخص رؤية دبي في الوصول إلى المدينة الأسعد في العالم عبر تبني الابتكارات التكنولوجية التي تجعل من دبي المدينة الأكثر كفاءة وتكاملاً وأماناً وتأثيراً للمقيمين والزوار على السواء.



التحول الرقمي في دبي

تطبيق دبي الآن



التطبيق الذكي الموحد والشامل للخدمات الحكومية في دبي. يهدف لتوفير منصة موحدة لكافة المعاملات الحكومية، بحيث تكون الخدمات سهلة وآمنة ومتاحة على مدار الساعة.

خدمة ذكية يوفرها تطبيق دبي الآن

120

جهة حكومية وخاصة تقدم خدماتها عبر التطبيق

30

مليون معاملة

11.7

مليار درهم قيمة المعاملات الإجمالية

6

جوائز حصل عليها التطبيق

9

التحول الرقمي في دبي

المعاملات اللاورقية - دبي



يمثل العام 2021 عاماً حاسماً في مسيرة التحول الرقمي لدبي، حيث أكدت الحكومة أنه في 31 ديسمبر، لن يكون هنالك معاملات ورقية مطلقاً.

مليون ساعة يتم توفيرها كوقت فراغ

13

مليون ورقة يتم الاستغناء عنها سنوياً

325

مليون درهم يتم توفيرها

900

شجرة تم إنقاذها

39,000

التحول الرقمي في دبي

منصة دبي بالس



أنشأت حكومة دبي منصة دبي بالس لتكون المنصة الموحدة لهيكلية البيانات وبنيتها التحتية في الإمارة.

منظومة بيانات مشتركة

441

منظومة بيانات مفتوحة

263

قاعدة بيانات

704

التحول الرقمي في دبي

منصة استثمار في دبي



أول منصة رقمية موحدة لتأسيس الأعمال في إمارة دبي، وهي تمتاز بالسهولة والتفاعلية وتعزيز تجارب المستخدمين.

مستوى الرقمنة في معاملات الاستثمار **100%**

بضع دقائق للحصول على الرخصة

صفر زيارات لأي من مراكز الخدمة

خارطة أعمال تفاعلية حسب الأنشطة التجارية والمناطق الجغرافية

التحول الرقمي في دبي

نظم تخطيط موارد المعلومات الحكومية

منظومة رقمية تساعد الجهات الحكومية في إدارة مهام الدعم اليومية بكفاءة من خلال الخدمات المشتركة التي تركز على المتعاملين.

مليار درهم تم توفيرها بفضل المنظومة

4,3

جهة حكومية

70

موظف

71,000

التحول الرقمي في دبي

استراتيجية دبي للتنقل الذكي ذاتي القيادة

هذه الاستراتيجية مكمّلة لاستراتيجيات أخرى في مجال الاستدامة، وهي تهدف إلى تعزيز النقل الذكي ووسائل النقل ذاتية الحركة مما يساهم في الحد من الحوادث المرورية والتلوث، ويعزز قيادة دولة الإمارات.

من إجمالي وسائل النقل في دبي لذاتية القيادة بحلول عام 2030

25%

مليار درهم عائدات اقتصادية سنوية

22

نسبة تقليل كلفة التنقل بما يساوي 900 مليون درهم

44%

مليار درهم يتم توفيرها عبر خفض التلوث البيئي بنسبة 12%

1.5

التحول الرقمي في دبي

استراتيجية دبي للتنقل الذكي ذاتي القيادة

مليار درهم يتم توفيرها عبر رفع كفاءة قطاع التنقل في دبي

18

نسبة الحد من الحوادث المرورية والخسائر الناجمة عنها

%12

بنسبة رفع إنتاجية الأفراد

%13

انخفاض الحاجة إلى مواقف السيارات

%20

مليون ساعة على الطرقات تُهدر سنوياً يتم توفيرها

396

التحول الرقمي في دبي

مبادرة الثروة الرقمية

أطلقت دبي مبادرة الثروة الرقمية والحفاظ عليها وتأمينها من خلال شهادات دبي الرقمية. تركز الثروة الرقمية على البيانات وتخزينها ومعالجتها، والتحول إلى التكنولوجيا الذكية، إلى جانب سياسات وأنظمة المعاملات غير الورقية مثل بلوك تشين، والتوقيع الرقمي والهوية.

مبادرة ذكية **121**

قاعدة بيانات **200**

خدمة ذكية **1,129**

التحول الرقمي في الشارقة

برنامج التحول الرقمي في الشارقة

أطلق برنامج التحول الرقمي في الشارقة من قبل منتدى الشارقة للتطوير، التابع لمؤسسة ربع قرن لصناعة القادة والمبتكرين، بشراكة استراتيجية مع اللجنة العليا للتحول الرقمي في الشارقة لتنفيذ سياسة التحويل الرقمي الذكي في جميع الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية بالإمارة إلى السكان.



جهة حكومية تم ربطها عبر المنظومة الرقمية الحديثة لإمارة الشارقة

31

التحول الرقمي في المشاركة

المستودع الرقمي لمكتبات المشاركة

يمثل هذا المشروع جيل ما بعد المكتبات الرقمية، ويهدف إلى إتاحة الإنتاجات العلمية والفكرية على الشبكة المعلوماتية مع الحفاظ على الملكية الفكرية لأصحابها.

يقوم المستودع بحفظ مقتنيات المكتبات من خلال تحويلها وعرضها رقمياً وتتضمن:

- الكتب النادرة والمخطوطات
- الكتب الإلكترونية
- المواد المسموعة و المرئية
- الصور والخرائط
- مجلة إقرأ
- جائزة المشاركة للأدب الكتبي

التحول الرقمي في المشاركة

الطباعة ثلاثية الأبعاد (3D) – مجمع المشاركة للبحوث التقنية والابتكار

كشفت المجمع عن أول منزل تم بناؤه في المنطقة بتقنيات الطباعة ثلاثية الأبعاد،
بهندسة معمارية تراثية؛ إذ تم بناؤه بالكامل بهذه التقنية.

الأول من نوعه بهندسة معمارية تراثية

1

يوماً مدة بناء المنزل

14

• استخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد 3D

التحول الرقمي في المشاركة

مفتش المساجد الذكي - دائرة الشؤون الاسلامية بالمشاركة

نظام تفتيش رقمي ينهي عمل المفتشين بالنظام الورقي التقليدي ويحوله على خدمة ذكية عن بعد، وهو مرتبط بجميع الأنظمة الإلكترونية على نحو تكاملي.

مستخدم داخلي (مفتشو المساجد ومشرفو شركات النظافة)

80

جولة تفتيشية في عام 2020

17,850

طلب متنوع ما بين (طلبات نظافة وطلبات صيانة وملاحظات على العاملين بالمساجد ومقترحات وشكاوي)

28,699

- حاصل على جائزة الحكومة العربية الذكية بالقاهرة 2018
- حاصل على جائزة افضل التطبيقات الذكية في معرض جايتكس دبي 2019

التحول الرقمي في عجمان

الخطة الرئيسية للتحول الرقمي لحكومة عجمان 2022-2017

توفر خارطة طريق للتحول الرقمي للخدمات الحكومية في
إمارة عجمان، استناداً إلى أولويات التحول الرقمي للجهاز
الحكومي.



محاور تتضمن تجربة المتعامل، والحكومة
المترابطة اللاورقية والسياسات التمكينية
والتعلم المستمر

4

سنوات مدة الخطة

5

التحول الرقمي في عجمان

منصة بيانات عجمان

توفر المنصة مجموعات بيانات من دوائر حكومة عجمان لتعزيز مشاركة المجتمع والقطاعات غير الحكومية في تحقيق رؤية عجمان 2021.

مواضيع 8

جهات ناشرة 9

مجموعة بيانات 734

التحول الرقمي في عجمان

منصة إطار التكامل للخدمات الحكومية – دائرة عجمان الرقمية

منصة موحدة تجمع كافة نقاط الربط وتساعد الجهات المحلية في حكومة عجمان والجهات الاتحادية وكذلك القطاع الخاص على تقديم الخدمات بطريقة متكاملة ومترابطة.

مبادرة ومشروع على المستوى المحلي والاتحادي تستفيد من المنصة **16**

جهة مشاركة (محلية، اتحادية، خاصة) **36**

نقطة ربط **184**

معاملة تم إنجازها بنهاية مارس 2021 **3,300,000**

التحول الرقمي في أم القيوين

تطبيق أم القيوين الذكية - حكومة أم القيوين الذكية



ساعة يومياً فترة تقديم الخدمات

24

خدمة ذكية متوفرة
لمختلف الدوائر المحلية

110

عدد المسجلين في التطبيق

7,431

التحول الرقمي في رأس الخيمة

محاكم بلا ورق

نفذت دائرة محاكم رأس الخيمة، بالتعاون مع هيئة الحكومة الإلكترونية، منظومة إلكترونية بالكامل خاصة بالأمور الوقتية والمستعجلة من العرائض وأوامر الأداء، وذلك اعتماداً على «الملف الإلكتروني» من دون استخدام الأوراق.



معاملة تم إنجازها باستخدام الأنظمة الإلكترونية

34,808

نسبة التحول الرقمي

92%

خدمة رقمية

280

معاملة للخدمات المجتمعية

2,493

معاملة للكاتب العدل

6,528

معاملة للخدمات القضائية

25,787

التحول الرقمي في رأس الخيمة

خدمات رقمية من بلدية رأس الخيمة

تقدم البلدية خدماتها الرقمية عبر البوابة المركزية لإمارة رأس الخيمة www.rak.ae بهدف تقليل حاجة المتعاملين للقدوم إلى مبنى البلدية ومراكز الخدمة فيها.

خدمات إلكترونية

206

معاملة رقمية

46,940

التحول الرقمي في رأس الخيمة

نظام المأذونين الرقمي – دائرة محاكم رأس الخيمة

نسبة ارتفاع معدل استخدام نظام المأذون منذ إطلاق الخدمة **80%**

نسبة خفض الوقت للمتعاملين والمأذونين والمحاكم **88%**

نسبة خفض كلفة المعاملات في دائرة محاكم رأس الخيمة **29%**

التحول الرقمي في الفجيرة

المنصة الموحدة لتطبيقات المواقع والهواتف

منصة موحدة تضم كافة خدمات حكومة الفجيرة بطريقة سهلة تسمح بإدارتها بكفاءة عالية



جهة محلية تابعة لحكومة الفجيرة

28

خدمة متاحة على المنصة

300

الإمارات.. الأولى عالمياً في:

حققت دولة الإمارات المركز الأول في عدد من المؤشرات ذات الصلة المباشرة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، القطاع الذي يمثل حاضنة التحول الرقمي. وجاءت هذه المؤشرات على النحو التالي:

1 **تغطية شبكات الهاتف
النقال حسب السكان⁽²⁾**

1 **اشتراكات إنترنت النطاق
العريض المتنقل⁽¹⁾**

1 **مؤشر النطاق العريض
اللاسلكي⁽⁴⁾**

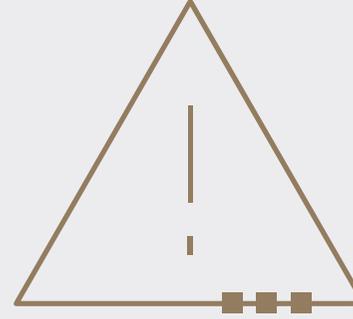
1 **اشتراكات النطاق
العريض المتحرك⁽³⁾**

1 **مؤشر الشراكة بين القطاع العام والخاص⁽⁵⁾**



- (1) استطاعت دولة الإمارات إنجاز معجزة حقيقية من خلال انتقالها إلى المرتبة الأولى عالمياً في اشتراكات إنترنت النطاق العريض، وذلك بعد أن كانت تحتل المركز 61 عالمياً في العام 2014.
- (2) في إنجاز آخر استطاعت الإمارات تبوء المركز الأول عالمياً في تغطية شبكات الهاتف المتحرك وفقاً لعدد السكان وذلك بعد أن انتقلت إليه صعوداً من المركز الـ 15 في العام 2014.
- (3) سجلت الإمارات المركز الأول عالمياً في اشتراكات النطاق العريض المتحرك بعد أن كانت مصنفة في المركز الـ 49 عالمياً خلال العام 2013.
- (4) قفزت الإمارات خلال 4 سنوات فقط 31 مركزاً على صعيد الشبكات اللاسلكية ذات النطاق العريض! لتحتل في العام 2020 المركز الأول عالمياً.
- (5) حققت الإمارات نقلة نوعية بحصولها على المركز الأول في الشراكة بين القطاعين العام والخاص وذلك بعد أن كانت في المركز الـ 18 في العام 2016.

تنويه



الأرقام الواردة في هذا التقرير جاءت عموماً من مصادرها الأصلية، وهي مصادر عديدة بعضها محلي وبعضها عالمي. وقد روعي انتقاء المصادر ذات المصداقية في توفير الأرقام، إلا أن بعض تلك الأرقام ربما تكون قد تغيرت عند نشر هذا التقرير، ولهذا اقتضى التنويه.

شكراً لشركائنا

 <p>حكومة أم القيوين GOVERNMENT OF UMM ALQUWAIN</p>	 <p>حكومة عجمان Government Of Ajman</p>	 <p>حكومة الشارقة Government of Sharjah</p>	 <p>حكومة دبي GOVERNMENT OF DUBAI</p>	 <p>حكومة أبوظبي GOVERNMENT OF ABU DHABI</p>	 <p>الإمارات العربية المتحدة إدارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء UNITED ARAB EMIRATES MINISTRY OF CABINET AFFAIRS & THE FUTU PRIME MINISTER'S OFFICE</p>
 <p>وزارة الموارد البشرية والتوطين MINISTRY OF HUMAN RESOURCES & EMIRATISATION</p>	 <p>الإمارات العربية المتحدة حكومة الفجيرة UNITED ARAB EMIRATES GOVERNMENT OF FUJAIRAH</p>	 <p>حكومة رأس الخيمة Government of Ras Al Khaimah</p>	 <p>وزارة الصحة ووقاية المجتمع MINISTRY OF HEALTH & PREVENTION</p>	 <p>وزارة التغير المناخي والبيئة MINISTRY OF CLIMATE CHANGE & ENVIRONMENT</p>	 <p>وزارة الطاقة والبنية التحتية MINISTRY OF ENERGY & INFRASTRUCTURE</p>
 <p>الهيئة الاتحادية للجمارك Federal Customs Authority</p>	 <p>الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP</p>	 <p>الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء FEDERAL COMPETITIVENESS AND STATISTICS AUTHORITY</p>	 <p>وزارة التربية والتعليم MINISTRY OF EDUCATION</p>	 <p>وزارة تنمية المجتمع MINISTRY OF COMMUNITY DEVELOPMENT</p>	
			 <p>جامعة حمدان بن محمد الذكية Hamdan Bin Mohammed Smart University</p>	 <p>كليات التقنية العليا HIGHER COLLEGES OF TECHNOLOGY</p>	 <p>الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف GENERAL AUTHORITY OF ISLAMIC AFFAIRS & ENDOWMENTS</p>

المراجع

- تقرير مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة الصادر عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)
- تقرير واسيدا للحكومات الإلكترونية الصادر عن معهد واسيدا الياباني للحكومة الإلكترونية
- تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية
- دراسة تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة
- تقرير مؤشر المعرفة العالمي الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة
- تقرير التنافسية الرقمية العالمي: <https://www.imd.org>
- تقرير التنافسية العالمي (النسخة الإضافية) : <http://www.weforum.org>
- تقرير مسح الحكومة الإلكترونية العالمي : <https://publicadministration.un.org>
- تقرير حرية الاقتصاد العالمي: <https://www.heritage.org>
- تقرير الابتكار العالمي : <https://www.wipo.int>
- تقرير تنافسية مرونة الأعمال العالمي : <https://www.whiteshieldpartners.com>
- مؤشر Legatum Prosperity Index
- الهيئات والدوائر الحكومية المحلية – دولة الإمارات

