

تقديم دراسات حالة

المقدمة

تقوم دول العالم، بما فيها الدول العربية، بتسريع تنفيذ برامجها للتحويل الرقمي مع تفشي وباء فيروس كورونا من ناحية وانتشار التكنولوجيات الناشئة الواعدة بتطبيقاتها من ناحية أخرى. تشير الدراسات إلى أن التكنولوجيات الناشئة¹ تقدم إمكانيات كبيرة لتحسين الشمولية (inclusiveness) وزيادة الفعالية (effectiveness) وتحسين الثقة (trust) في المؤسسات العامة، كما تساعد في تعزيز استجابة الحكومة (responsiveness) لاحتياجات المواطنين. أطلقت الإسكوا مشروع تسريع استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمليات في المؤسسات العامة العربية (ENACT) في بداية عام 2023 وذلك لتحفيز استخدام التكنولوجيات الناشئة في تطوير عمل مؤسسات عامة سريعة الاستجابة وشاملة وجديرة بالثقة وفعالة. وسيركز المشروع على تزويد الدول العربية بتوصيات لتسريع تنفيذ الاستراتيجيات والخطط الوطنية المعتمدة الخاصة بالتكنولوجيا والابتكار في القطاع العام. وسيركز المشروع على دعم التدابير العملية وتعزيز تبادل الممارسات الفضلى وقصص النجاح.

ويهدف مشروع ENACT إلى دعم تحقيق الهدف 16 من خطة التنمية المستدامة لعام 2030 الذي يدعو إلى السلام والعدل والمؤسسات القوية. ويرتبط بالغايات التي تهدف إلى تطوير مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة (الغاية 16.6)؛ وضمان اتخاذ قرارات مستجيبة للاحتياجات وشاملة للجميع وتشاركية وتمثيلية (الغاية 16.7)؛ وكفالة وصول الجمهور إلى المعلومات (الغاية 16.10).

وفي إطار هذا المشروع، ترغب الإسكوا بالحصول على دراسات حالة ناجحة ومميزة من كافة الدول العربية لنشرها وتبادلها بين الدول العربية من ناحية وللاعتماد عليها في أنشطة المشروع. والدعوة موجهة إلى كافة السلطات الوطنية والمحلية لاستكمال هذا النموذج لتقديم المبادرات التي تبين استخدام التكنولوجيات الناشئة والابتكار في تعزيز عمليات وخدمات مؤسسات القطاع العام.

ستقوم الإسكوا بنشر المبادرات المقدمة إليها عبر الإنترنت من خلال البوابة العربية للحكومة المفتوحة والابتكار،² التي تم إطلاقها في عام 2020، حيث ستكون بمثابة أمثلة واقعية للمبادرات التي يتم تطويرها وتنفيذها من قبل الدول العربية لتعزيز التكنولوجيات الرقمية والانفتاح والابتكار في القطاع العام والحكومة المفتوحة. كما ستستخدم دراسات الحالة المقدمة في التقرير المخطط له حول "السياسات والممارسات الفضلى لاستخدام التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير المؤسسات العامة العربية بشكل أفضل".

لتقديم دراسة حالة، يرجى ملء هذه الاستمارة، باللغة العربية أو الإنكليزية، وإرسالها إلى escwa-idlebi@un.org و tdd@un.org وذلك في موعد أقصاه 30 حزيران/يونيو 2023 لتيسير استخدامها في إعداد تقارير الإسكوا، ويمكن الاستمرار بتقديم دراسات الحالة حتى تاريخ 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2023 لنشرها عبر البوابة³.

¹ تشمل التكنولوجيات الناشئة التكنولوجيات الرقمية الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والبيانات المفتوحة وسلاسل الكتل وشبكة الجيل الخامس والروبوتات والتكنولوجيات الغامرة مثل الميتافيرس.

² يمكن الوصول إلى البوابة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/ar>

³ تتوفر دراسات الحالة المنشورة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/case-studies>

استمارة لتقديم دراسات الحالة

معلومات مفيدة:

- يمكن لأي مؤسسة عامة عربية تقديم العدد الذي تريده من دراسات الحالة.
- ينبغي على كل من الدراسات الحالة المقدمة أن تكون مبتكرة أو من الممارسات الجيدة التي تتعلق بمواضيع الاستجابة للاحتياجات (responsiveness) أو الشمولية (inclusiveness) أو تعزيز الثقة (trust) أو تحسين الفعالية (effectiveness) أو الشفافية (transparency).
- من المقترح أن تقوم الجهات المسؤولة عن مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني بالتنسيق مع المؤسسات العامة الأخرى من أجل جمع دراسات الحالة ذات الصلة وتقديمها إلى الإسكوا.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

1- عنوان المبادرة (بالعربية والإنكليزية): *	
إسأل رائد	* بالعربية:
Ask Raed	* بالإنكليزية:
2- رابط المبادرة (إن وجد): Click or tap here to enter text.	
سلطنة عمان	* البلد:
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	* بالعربية:
SMEs Developmnt Authority	* بالإنكليزية:
www.sme.gov.om	5- رابط المؤسسة (إن وجد):
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
<input type="checkbox"/> الزراعة	<input type="checkbox"/> الموارد المعدنية والطاقة
<input type="checkbox"/> الفنون والثقافة	<input type="checkbox"/> الإدارة العامة
<input type="checkbox"/> التعليم	<input type="checkbox"/> الأشغال العامة والبنية التحتية
<input type="checkbox"/> إدارة الطوارئ والكوارث	<input type="checkbox"/> التنمية الاجتماعية والاقتصادية
<input type="checkbox"/> البيئة	<input type="checkbox"/> التكنولوجيا
<input type="checkbox"/> التمويل	<input type="checkbox"/> السياحة
<input type="checkbox"/> الصحة	<input type="checkbox"/> التجارة والصناعة
<input type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون	<input type="checkbox"/> المواصلات
<input type="checkbox"/> العمل والتوظيف	<input checked="" type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره): الخدمات الحكومية

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

7- الهدف الرئيسي للمبادرة: * (يرجى تحديد ما لا يزيد عن 3 خيارات)

- الابتكار في القطاع العام
- الحكومة الرقمية
- النفاذ للمعلومات
- الحكومة المفتوحة
- البيانات المفتوحة
- المشاركة والتعاون وإشراك المواطنين
- حماية الأشخاص والنظم والمعلومات والبيانات

8- التكنولوجيات التي تركز عليها المبادرة: * (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- تكنولوجيات الاتصالات (الإنترنت العالية السرعة/ النطاق العريض)
- الحوسبة السحابية
- تقنيات الأمن السيبراني
- مراكز البيانات
- الذكاء الاصطناعي
- البيانات الضخمة
- البيانات المفتوحة
- التكنولوجيات الغامرة (تكنولوجيات الواقع الممتد مثل الواقع الافتراضي والمعزز والمختلط)
- سلاسل الكتل
- التكنولوجيات الجغرافية المكانية (نظم المعلومات الجغرافية وتحديد المواقع والاستشعار عن بعد)
- انترنت الأشياء
- غيره (يرجى ذكره): Meta chatbot

9- أهداف التنمية المستدامة التي تتناولها المبادرة: * (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- أجندة 2030
- هدف 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية.
- هدف 1- القضاء على الفقر.
- هدف 10- الحد من أوجه عدم المساواة.
- هدف 2- القضاء التام على الجوع.
- هدف 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة.
- هدف 3- الصحة الجيدة والرفاه.
- هدف 12- الإنتاج والاستهلاك المسؤولين.
- هدف 4- التعليم الجيد.
- هدف 13- العمل المناخي.
- هدف 5- المساواة بين الجنسين.
- هدف 14- الحياة تحت الماء.
- هدف 6- المياه النظيفة والنظافة الصحية.
- هدف 15- الحياة في البر.
- هدف 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة.
- هدف 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد.
- هدف 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية.
- هدف 17- الشراكات لتحقيق الهدف

10- وصف المبادرة: (يرجى الإجابة على جميع الأسئلة التالية)

أ- وصف موجز: * (100 كلمة)

عبارة عن قناة جديدة لتقديم الخدمات للجمهور وذلك بالإعتماد على تطبيق واتس أب من شركة ميتا (فيسبوك سابقا) وذلك بسبب إنتشار التطبيق بين مختلف فئات الجمهور وعلى مختلف الفئات العمرية حيث يشتكي كبار السن مثلا من صعوبة الوصول وإستخدام تطبيقات الأجهزة المحمولة ومواقع الانترنت للحصول على الخدمات الحكومية وبهدف تبسيط هذه الإجراءات وشمولية الفئات القادرة على الإستفادة من خدمات الهيئة فقد قامت الهيئة بتطوير منظومة توأمية لمنظومة الخدمات التقليدية وبنائها بالكامل على تطبيق واتس أب تحت مسمى شخصية وهمية تسمى "رائد"

حيث تتولى شخصية رائد بالتواصل والرد على المتحدثين وتقديم الخدمات وإرسال روابط الدفع الإلكترونية وإستقبال المستندات المطلوبة ودمجها بمنظومة الخدمات الحكومية مباشرة كما تؤمن خدمات إستحصال بعض المستندات الحكومية الرسمية عبر إرسالها للمستفيد مباشرة عبر برنامج الواتس اب مباشرة للمستفيد

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

ب- الجدول الزمني للتنفيذ: * (يرجى تحديد سنوات بداية ونهاية تنفيذ المبادرة)

سنة الإطلاق:	2023
هل هي مستمرة؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> (يرجى ذكر سنة الانتهاء):
الخدمة مستمرة	

ج- المساهمون/الشركاء: (يرجى ذكر كافة الجهات التي شاركت في تطوير و/أو تنفيذ المبادرة، وتحديد نوعها ودور كل منها).

اسم الجهة/ المؤسسة	نوع المؤسسة	دورها في التنفيذ (25 كلمة)
وزارة التجارة والصناعة وترويج الإستثمار	الحكومات	تأمين API لجلب بيانات السجل التجاري بهدف التحقق من إستيفاء الإشتراطات العامة للحصول على خدمات الهيئة
وزارة العمل	الحكومات	تأمين API لجلب بيانات العمال المقيدون في السجل التجاري بهدف التحقق من إستيفاء الإشتراطات العامة للحصول على خدمات الهيئة
هيئة التأمينات الإجتماعية	الحكومات	تأمين API لجلب بيانات التأمينات الإجتماعية لمستثمري السجل التجاري بهدف التحقق من إستيفاء الإشتراطات العامة للحصول على خدمات الهيئة
وزارة النقل والإتصالات وتقنية المعلومات	الحكومات	توفير خدمة التصديق الإلكتروني لمطابقة شخصية المتقدم للخدمة

والإستعلام عن بياناته الشخصية		
تأمين API لجلب بيانات القروض الخاصة بالسجل التجاري بهدف التحقق من إستيفاء الإشتراطات العامة للحصول على خدمات الهيئة	شركة خاصة	بنك التنمية العماني

د- هدف المبادرة: * (100 كلمة)

تأمين قناة تقديم الخدمات بأسهل طريقة ممكنة وبدون الحاجة للإستعانة بأي تطبيقات إضافية وبشكل خاص لكبار السن ممن يعانون من صعوبة تعلم إستخدام تطبيقات جديدة في هواتفهم المحمولة
--

هـ- الوظائف و/أو المهام التي توفرها المبادرة: * (100 كلمة)

كافة الخدمات الحكومية للهيئة، بعضاً منها: خدمة إستخراج بطاقة ريادة الأعمال خدمة إستخراج وثيقة شهادة تسجيل منشأة صغيرة ومتوسطة خدمة إستخراج وثيقة شهادة بطاقة ريادة الأعمال الإستعلام عن بيانات السجل التجاري الإستعلام عن بيانات الأفراد خدمة تقديم شكوى – مقترح – رأي – إستفسار خدمة طلب إستشارة خدمة طلب توجيه خدمة طلب تسويق خدمة طلب دعم تجاري خدمة إستعلام عن بيانات القروض

و- المبادئ التي تدعمها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق).

<input checked="" type="checkbox"/>	الاستجابة (responsiveness): القدرة والرغبة لدى الحكومة للاستجابة لاحتياجات المواطنين وشواغلهم وملاحظاتهم في الوقت المناسب وبشكل فعال.
<input checked="" type="checkbox"/>	الشمولية (inclusiveness): مدى تمثيل مختلف الفئات في المجتمع ومشاركتها وإدماجها في عمليات صنع القرار وتوفير الوصول إلى الخدمات العامة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الثقة (trust): ثقة المواطنين بأن المؤسسات العامة ستعمل بما يخدم مصالحهم وستنفذ مسؤولياتها والتزاماتها بنزاهة وشفافية ومساءلة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الفعالية (effectiveness): التزام الحكومة بتطوير سياسات وبرامج فعالة وقياس وتقييم أدائها من أجل تحقيق الأهداف والغايات وتقديم الخدمات العامة بجودة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الشفافية (transparency): الانفتاح والمساءلة وإمكانية الوصول إلى المعلومات الحكومية وعملية صنع القرار والعمليات الحكومية.

ز- النتائج والأثر والتغير في الخبرات التي أدت إليها المبادرة: * (200 كلمة)

تم توفير الخدمة لتشمل كافة المجتمع ، حيث أنه من النتائج التي لها الأثر في إنعكاس الخدمة الآتي:
--

- السرعة في أداء الخدمة حيث أنه سابقاً تستغرق الخدمة خمس دقائق أصبحت من خلالها بالإمكان إنهاء التقديم في أقل من دقيقتين.
- تنوع أفراد المجتمع في التفاعل مع الخدمة كونها سهلة.
- توفرت للهيئة قناة جديدة إضافية إستطاعت أن تستقطب عدد كبير من خلالها.
- العائد من الإستثمار ROI كان بسيط جداً من المستفيدين من الخدمة

ح- التحديات التي واجهت مراحل تخطيط وتنفيذ المبادرة: * (200 كلمة)

- 1- صعوبة اعتماد مصداقية مقدم الطلب وتأكد الهوية الشخصية. الحل: تم إستخدام خدمة التصديق الإلكتروني المقدمة من وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.
- 2- صعوبة تحديد الخدمة المطلوبة بإستخدام النص فقط عبر الرسائل الواردة من واتس اب من دون تدخل بشري – الحل: تم برمجة ذكاء صناعي قادر على الفرز التلقائي للطلبات وإدخالها في منظومة الخدمات إلكترونيا بدون أي تدخل بشري
- 3- صعوبة التحقق من الملفات المرفقة للطلبات والتي يتم إرسالها عبر واتس اب. الحل: تم تطوير ذكاء صناعي يعتمد على تقنية Image Classification ليقوم بدوره بتصنيف ومعرفة نوع الملف المرفق تلقائياً

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

ط- الدروس المستفادة من تطوير المبادرة وتنفيذها: (200 كلمة)

تسهيل وتبسيط الإجراءات الحكومية سيؤدي لزيادة فئات جديدة لطالبي الخدمة مما يتطلب قدرة إنتاجية أعلى لخدمة مواطنين بشكل أكبر

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

Click or tap here to enter text.

11- جهة/ات الاتصال: * (يرجى تحديد شخص على الأقل للمبادرة، علماً بأن هذه المعلومات لن تنشر بل سيتم استخدامها فقط لمتابعة العمل على تقديمها، إذا لزم الأمر)

الاسم: *	رضا بن أحمد اللواتي
العنوان الوظيفي:	خبير تحول رقمي – مكلف بأعمال مدير دائرة تقنية المعلومات
المؤسسة:	هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
البريد الإلكتروني: *	redha@sme.gov.om
الهاتف/الجوال:	99319583
الاسم:	قيصر موصللي
العنوان الوظيفي:	ممصم أنظمة - مبرمج
المؤسسة:	هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
البريد الإلكتروني:	Caesar.moussalli@sme.gov.om
الهاتف/الجوال:	95308524
الاسم:	عبد السلام بن خالد الراشدي



العنوان الوظيفي:	خبير تقنية معلومات أول
المؤسسة:	هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
البريد الإلكتروني:	abdulsalam@sme.gov.om
الهاتف/الجوال:	99468030

وشكراً