

دراسة حالة حول الحكومة المفتوحة – استثمارة التقديم

(البيانات المفتوحة، المشاركة، التعاون، إشراك المواطنين، الابتكار في القطاع العام)

تقوم اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بإعداد دراسة حول التأثير الاقتصادي والاجتماعي للحكومة المفتوحة في المنطقة العربية. تتضمن الدراسة مراجعة للأدبيات والدراسات والتقارير السابقة التي أعدتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والإسكوا ومنظمات أخرى في هذا المجال، وتأخذ بالاعتبار دراسات الحالة والممارسات المثلى من الدول العربية ومن الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. تهدف استثمارة التقديم الحالة إلى جمع دراسات الحالة الملهمة والتعرف على الممارسات المثلى من الهيئات والمؤسسات الحكومية في المنطقة العربية من أجل إعداد الدراسة. وتجدر الإشارة إلى أن بعض دراسات الحالة المميزة يمكن أن تنشر على بوابة الإسكوا للحكومة المفتوحة والتي هي قيد التصميم والتنفيذ، وكذلك على منصة دراسات حالة الحكومة المفتوحة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)¹. علاوة على ذلك، ستعرض التجارب المميزة خلال الاجتماع المشترك الذي ستعقده منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والإسكوا هذا العام لمجموعة العمل حول الحكومة المفتوحة والمبتكرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية بهذه التجارب.

يمكنكم من خلال هذه الاستثمارة عرض الأنشطة في مجال الحكومة المفتوحة، والتي تم تطويرها سابقاً أو يجري تنفيذها حالياً على أي مستوى من مستويات الحكومة، وبالأخص تلك الجهات التي تعمل في مجال الحكومة المفتوحة في الدولة، بما في ذلك المستويات المحلية. ويمكن لهذه الأنشطة أن تتضمن معلومات حول الأنشطة في المجالات التالية: الحكومة المفتوحة، البيانات المفتوحة، أو المشاركة مع أصحاب المصلحة المختلفين، أو التعاون، أو إشراك المواطنين، أو الشفافية، أو المساءلة، أو الابتكار في القطاع العام.

تشير كلمة "نشاط/قصة/تجربة" ضمن الاستثمارة إلى أي عملية/آلية/إجراء أو عدة أنشطة مجتمعة للعمل على تحقيق الحكومة المفتوحة سواء على المستوى الوطني أو ما دون الوطني أو المحلي. يمكن أن يتضمن النشاط إجراء واحد أو عدة إجراءات متتالية و/أو مترابطة من أجل إتمام العمل. يمكن للمشاركين والمشاركين تقديم عدد من الأنشطة التي يرغبون فيها ويفضل اختيار الأنشطة ذات الأثر الاقتصادي أو الاجتماعي الملموس. وستقوم الإسكوا بتحليل المساهمات وقد تتصل بالمشاركين/المشاركات لاحقاً لمزيد من المعلومات.

¹ https://oecd-opsi.org/case_type/open-government/

للمساهمة بدراسة حالة، يرجى ملء الاستثمار بصيغة MS Word باللغة الإنكليزية أو العربية، ويمكن نسخ الاستثمار عدة مرات للمساهمة بعدة دراسات حالة حسب رغبتكم، علماً أن الموعد النهائي لاستلام الاستثمارات هو [15/5/2020]. وإذا كان لديكم أسئلة فيمكنكم التواصل مع السيدة نبال إدلي، رئيسة قسم الابتكار في الإسكوا [email: idlebi@un.org, escwa-tdd@un.org] ومع وحدة الحكومة المفتوحة في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD): [email: opengov@oecd.org].

١. بيانات المؤسسة

هيئة التأمين
حكومية
دولة الإمارات العربية المتحدة
التأمين

١,١ اسم المؤسسة

١,٢ نوع المؤسسة
(حكومية غير حكومية، دولية، أكاديمية)

١,٣ الدولة

١,٤ القطاع الرئيسي
(النقل، الصحة، التعليم، الإدارة العامة، الإصلاح الإداري، الخ)

٢. دراسة الحالة

تتضمن هذه الفقرة بضعة أسئلة حول قصتكم أو نشاطكم، ماذا فعلتم، وكيف، ومن استفاد من ذلك. كلما كانت أجوبتكم وافية أكثر، كان من السهل على المراجعين والقراء تقدير أهدافكم وإنجازاتكم من ذلك النشاط.

المنظومة الاشرفية الرقمية	
https://smartservices.ia.gov.ae/	
٢٠١٩	
Open Data البيانات المفتوحة	✓
Participation المشاركة	✓
Collaboration التعاون	✓
Citizen-engagement إشراك المواطنين	✓
Transparency الشفافية	✓
Accountability المساءلة	✓
الابتكار في القطاع العام Innovation in Public Sector	✓

٢,١ العنوان
(عنوان النشاط)

٢,٢ الموقع الإلكتروني
(رابط صفحة النشاط إن وجدت)

٢,٣ سنة تنفيذ النشاط

٢,٤ ضمن أي من العناصر التالية للحكومة المفتوحة يقع نشاط المؤسسة ؟ ما الذي يوصفها بشكل أفضل؟
(الرجاء وضع إشارة إلى جانب الخيار)

٢,٥ نبذة مختصرة (ملخص بسيط)

يجب أن يصف الملخص نشاط المؤسسة بشكل بسيط (عدة جمل). وينبغي أن يستخدم لغة واضحة تستطيع جذب القارئ لإكمال قراءة تفاصيل أخرى. كما ينبغي عدم استخدام مصطلحات اختصاصية معقدة أو لغات محكية عامية.

يجب على النبذة أن تتضمن إجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو النشاط؟
- لماذا تم القيام به؟ أو ما هي المشكلة أو الفرصة التي تجري معالجتها؟
- من هم المستفيدون؟

(الإجابة بما لا يتعدى ال 100 كلمة)

(ماهر)

تم انشاء هيئة التأمين بموجب القانون رقم 6 لسنة 2007 وتعديلاته ذات شخصية اعتبارية بحيث تتمتع بالاستقلال المالي والاداري ، وقد اناط القانون الاتحادي رقم 6 لسنة 2007 وتعديلاته والذي بدأ العمل به اعتبارا من 2007-8-28 بالهيئة الاشراف والرقابة على قطاع التأمين في دولة الامارات العربية المتحدة بهدف تنظيم قطاع التأمين والإشراف عليه بما يكفل توفير المناخ الملائم لتطويره ولتعزيز دور صناعة التأمين في ضمان الأشخاص والممتلكات والمسؤوليات ضد المخاطر لحماية الاقتصاد الوطني ولتجميع المدخرات الوطنية وتنميتها واستثمارها لدعم التنمية الاقتصادية في الدولة وتشجيع المنافسة العادلة والفعالة وتوفير أفضل الخدمات التأمينية بأسعار وتغطيات منافسة وتوطين الوظائف في سوق التأمين.

وتهدف الهيئة الى استمرارية تطوير الاشراف والرقابة على شركات التأمين ووسطاء التأمين وشركات ادارة مطالبات التأمين الصحي وشركات استشاريي التأمين ووكلاء التأمين وخبراء الكشف وتقدير الاضرار والاكتواريين العاملين في الدولة من خلال تطبيق واستخدام افضل التقنيات التكنولوجية الحديثة وذلك بهدف دعم جهود الهيئة في الاشراف والرقابة على القطاع بشكل كامل والمساعدة في توفير المعلومات والمؤشرات في الاوقات الضرورية والتقييم الملائم لكافة الاخطار التي قد تواجهها أنشطة الأعمال التأمينية المختلفة وذلك بهدف التأكد من انها تقوم باعمالها بالشكل السليم بالإضافة الى تمكين الهيئة من التدخل في الوقت المناسب وعلى الاساس الاحترازي وذلك بهدف المحافظة على الاستقرار المالي في قطاع التأمين في الدولة وخدمة للاقتصاد الوطني.

٢,٦ لمحة عامة

يرجى إدخال لمحة عامة عن النشاط، سيكون لديكم الفرصة لتقوموا بإيضاح بعض التفاصيل، من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو النشاط؟
- ما هي المشكلة أو التحدي الذي عالج هذا النشاط؟

- ما هو الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه؟
- الوضع المستقبلي، على سبيل المثال: هل سيتم إضفاء الطابع المؤسسي في السياق الحالي للنشاط أو يجري توسيعه؟

المنصة الإشرافية الرقمية Digital Supervisory Platform

تعتبر التعليمات المالية التي أصدرت من هيئة التأمين في نهاية عام 2014 خطوة هامة نحو الإشراف والرقابة على قطاع التأمين وفقا للمنهج المستند الى المخاطر، ويشمل إطار عمل التعليمات جميع العناصر التي تشكل النهج القائم على المخاطر، وحتى تستطيع هيئة التأمين مراقبة أنشطة وأعمال القطاع بكفاءة وفعالية، برزت الحاجة إلى إجراء تحديث جوهري في البيانات وطريقة اعداد وتزويد الهيئة بالبيانات المطلوبة وفقا للتعليمات المالية والتعليمات الأخرى الصادرة عن الهيئة، ومن هنا أطلقت الهيئة خلال عام 2018 مشروع انشاء منصة إشرافية رقمية للإشراف والرقابة على قطاع التأمين في الدولة.

الهدف من المشروع يذهب الى ما هو أبعد من انشاء منصة رقابية، حيث تتطلع الهيئة الى الانتقال بالمنصة الإشرافية الرقمية الى عهد جديد من استشراف المستقبل في الإشراف والرقابة على قطاع التأمين وذلك من خلال الاستخدام الملائم للتكنولوجيا الحديثة والابتكار في خدمات الهيئة والقطاع ووفقا لأفضل الممارسات العالمية وضمن أفضل التطبيقات التكنولوجية المستخدمة المتاحة للإشراف والرقابة على قطاع التأمين.

الميزات التي سيحققها المشروع لهيئة التأمين

1. تحقيق أهداف هيئة التأمين والدولة في التحول الالكتروني/الذكي.
2. توفير تبادل البيانات بطريقة آمنة وسرية تحقق معايير أمن المعلومات والسرية والخصوصية.
3. شمولها لنظام متابعة سير العمل والمتابعات الالكترونية وتنسيق التواصل مع الشركات وغيرها.
4. تقديم خدمات الهيئة وفقا لأفضل معايير الجودة مما يسهم في التطور التكنولوجي لقطاع التأمين.
5. أتمتة عملية المراجعة والمطابقة وجودة البيانات **Cross-checking & validation rules**
6. التنفيذ الأسهل والكامل للتعليمات المالية، وإنشاء تقارير مالية سنوية وربع سنوية مجمعة تختص بصناعة التأمين في الدولة وفقا لأفضل الممارسات الدولية.

المنافع التي ستحققها المنصة لقطاع التأمين

1. استخدام النظام سهل لجميع الشركات أيًا كان حجمها.

٢. معايير أفضل لإعداد تقارير البيانات باستخدام أداة إعداد تقارير مالية شاملة والتي تقدم بيانات تفصيلية عن المجالات الرئيسية المطلوبة واستخدام الشركة وفهمها لعملياتها القائمة على المخاطر.
٣. مستوى أفضل من التواصل والشفافية بين إدارات الشركات من ناحية والهيئة من ناحية أخرى، وذلك باستخدام تقارير جديدة أكثر تفصيلاً حول الملاءة المالية وتحليل مخاطر الاستثمار وتحليل المخصصات الفنية ووضع الشركة المالي وغيرها.
٤. التكامل والربط مع الأنظمة الأخرى بالإضافة إلى إمكانية الوصول للنظام من خلال أي جهاز حاسوب أو موبايل أو جهاز لوحي.

٢,٧ ما الذي يجعل نشاط مؤسستكم مختلفاً، أو مميزاً، أو إبداعياً؟

التربط والتكامل مع الانظمة الداخلية
التكامل مع الجهات ذات العلاقة
استخدام ادوات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي
استخدام التقنيات الحديثة في تقديم تجربة متعامل تحسن جودة الحياة

٣. التطوير

٣,١ التعاون والشراكات

هل تم التعاون مع شركاء؟ يرجى بيان أهمية دور كل شريك. قد يتضمن ذلك: المواطنين (موظفين أو مسؤولين حكوميين)، المنظمات غير الحكومية، وشركات القطاع الخاص.

شركة مايكروسوفت
اشراك المتعاملين في تصميم تجربة المتعامل وازافة الميزات التي تسهل العمل وتوفر الجهد

٣,٢ المستخدمون، والمستفيدون، وأصحاب المصلحة

من هم المستخدمون والمستفيدون وأصحاب المصلحة المستهدفون؟ كيف تتأثر كل مجموعة منهم؟ قد يتضمن ذلك: المواطنين، موظفين أو مسؤولين حكوميين، المنظمات غير الحكومية، وشركات القطاع الخاص.

المستخدمون والمستفيدون هم :

١. موظفي هيئة التأمين.
٢. موظفي شركات التأمين وشركات المهن المرتبطة به.
٣. مدقي الحسابات الخارجيين.
٤. خبراء رياضات التأمين.
٥. موظفي الجهات الحكومية الأخرى.
٦. هيئات الصحة
٧. وزارة الصحة
٨. وزارة الداخلية
٩. القيادات العامة للشرطة
١٠. حملة الوثائق

سيؤثر كل ما سبق من خلال توفير منصة موحدة تساعد على أتمتة العمليات وإرسال البيانات والتقارير بطريقة إلكترونية ، كما ستساعد على تجميع البيانات في مكان موحد تساعد على إتخاذ القرارات وبسرعة.

٤. الأثر

٤,١ النتائج، والمخرجات، والتأثير

ماهي النتائج والتأثيرات التي تمت ملاحظتها إلى الآن من خلال النشاط؟

كيف تم قياس هذه النتائج؟ (مثلاً: المنهجية المستخدمة)

ماهي النتائج والتأثيرات التي تتوقعونها في المستقبل؟

الرجاء إرفاق أرقام ملموسة قدر الإمكان

١. تقديم خدمات الهيئة وفقاً لأفضل معايير الجودة مما يسهم في التحول الرقمي لقطاع التأمين.
٢. التحول الرقمي الشامل للتعليمات المالية
٣. قاعدة بيانات ضخمة تساعد على التحليل والتنبؤ والتعلم الآلي
٤. استخدام تقنية ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات بناءً على تقارير مالية سنوية وربع سنوية مجمعة تختص بصناعة التأمين في الدولة مع إمكانية التنبؤ المستقبلي لوضع القطاع وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.
٥. توفير لوحات معلومات تقدم بيانات تحليلية وتفصيلية، والإيضاحات المتخصصة ومؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المخاطر الرئيسية ومؤشرات الإنذار المبكر وغيرها.
٦. الإشراف المتكامل على قطاع التأمين بمختلف فئاته ومن مختلف جوانبه المالية والفنية والرقابية ومكافحة غسل الأموال والإمتهال وإدارة المخاطر وعلى مستوى العمليات التي تتم في القطاع.
٧. سهولة التكامل أو التنسيق مع أنظمة الجهات الرقابية الأخرى التي تشرف على القطاع المالي ومن ثم تحقيق الكفاءة في إعداد التقارير حول صناعة التأمين.
٨. توفير معلومات وبيانات تفصيلية عن وثائق التأمين من بداية مرحلة الإكتتاب إلى المطالبات.
٩. الربط الإلكتروني مع الأنظمة الإلكترونية الخاصة بقطاع التأمين من أجل رفع مستوى جودة البيانات والمعلومات المالية المقدمة.

٤,٢ التحديات

ماهي التحديات التي واجهتكم؟

هل واجهتم بعض الفشل في طريقكم؟ ما أسبابه؟

وكيف تمت معالجة التحديات والفشل؟

أهم التحديات

- 1- طول فترة المشروع وذلك بسبب الأوضاع الحالية التي تواجه قطاع التأمين والهيئة.
 - 2- عدم جاهزية البنية التحتية والإلكترونية لبعض شركات التأمين والمهن المرتبطة للربط مع المنصة.
 - 3- تعقيدات النماذج المالية ونماذج الملاءة المالية لشركات التأمين وعدم قدرة الشركة المبرمجة على التعامل مع بعض فنيات التأمين.
- ولمعالجة هذه التحديات تم العمل على :
- 1- الطلب من الشركة العمل على التعاقد مع أحد الشركات الإستشارية الكبرى في مجال التأمين لمساعدتهم في تأمين الإستشارة المناسبة لهم لتعقيدات النماذج المالية.
 - 2- وضع آليات جديدة لتحصيل البيانات من خلال قطاع التأمين من خلال نماذج الإكسل الموحدة لبعض المهن.
 - 3- تحديد أولويات الهيئة لتنفيذ المشروع وذلك بسبب طول المدة اللازمة للتنفيذ.

٤,٣ شروط النجاح

ماهي الشروط التي تعتقدون أنها ضرورية لنجاح نشاطكم؟ ذلك ممكن أن يتضمن:

- البنى التحتية الداعمة والخدمات
- السياسات والأنظمة
- القيادة والتوجيه
- الموارد البشرية والمالية
- التحفيز

السياسات والأنظمة:

- بناء على قانون رقم 6 لسنة 2007 في شأن انشاء هيئة التأمين وتنظيم اعماله واللائحة التنفيذية ، تم اعداد حزمة من التشريعات الخاصة بالتعليمات المالية للشركات والمهن، كما تم انشاء فريق متخصص باجراءات مكافحة الجرائم المالية وغسل الأموال بالإضافة الى اصدار الدليل الخاص بالحوكمة ودليل اخر للتقارير الواجب تسلمها.
 - تعتمد المنصة على اربع عناصر رئيسية (التشريعات الصادرة لرقابة الشركات ولمهن، التقارير المالية اللازمة، مكافحة الجرائم المالية وغسل الاموال، الحوكمة)
 - تم اتمتة الرقابة المكتبية على شركات التأمين ولمهن المرتبطة به، كما تم اعداد مصفوفة من المعايير الخاصة بمكافحة الجرائم المالية وغسل الأموال وبالإضافة الى تقارير الحوكمة.
- #### القيادة والتوجيه
- تم رسم آلية تنفيذ مشروع المنصة بالتعاون والتكامل بين الإدارة العليا وفريق العمل الفني والتقني، حيث تم توضيح الأدوار والمسؤوليات الخاصة لكل عضو وعمل اجتماعات وجلسات عصف ذهني لتحديد المتطلبات ووضع الأهداف والخطط اللازمة لتحقيقه ووفق افضل الممارسات.
 - وتقوم الإدارة العليا بعقد اجتماعات دورية للنظر في مستجدات المشروع وتقديم الدعم الكامل ومرونة في تطبيقه وفق افضل الممارسات العالمية.

الموارد البشرية والمالية

تم تخصيص الموارد البشرية من ذوي الكفاءة والاختصاص لتنفيذ المشروع، بالإضافة الى تخصيص الدعم المالي اللازم لذلك.
يعتبر المشروع خارطة طريق للهيئة ومن اهم المشاريع الرئيسية التي سيتم من خلالها نقل قطاع التأمين بالدولة الى قطاع رقمي ذكي يعتمد على تقنيات استشراف المستقبل والذكاء الاصطناعي.
التحفيز
كما ويعتبر من المشاريع الريادية على مستوى العالم، وذلك طبقا للدراسات التي تمت قبل تنفيذه.

٤,٤ التكرار

هل تم تكرار أو نسخ هذا النشاط لمعالجة مشاكل أخرى؟ في حال كان ذلك، كيف؟ برأيكم ماهي احتمالية أن يعاد تكراره في المستقبل، بإمكانكم أن تناقشوا كيف تم استخدام هذا النشاط من قبل الآخرين، ذلك قد يتضمن (مؤسسات أخرى، أو ضمن مؤسساتكم، أو مؤسسات أكبر أو أصغر، أو مؤسسات حكومية).

المنصة الرقمية تعد مشروع رائد على مستوى الجهات الرقابية على التأمين في العالم ، حيث ستعتمد المنصة على تقنيات الذكاء الصناعي وعلى البيانات الكبيرة، كما تعتمد على أتمتة عمليات الرقابة وتقديم البيانات مما يساعد في نقلة نوعية في عملية الرقابة على التأمين ، هيئة التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة تؤمن أن مشروع المنصة سيتم تطبيقه من قبل الجهات الرقابية في البلدان الأخرى حيث سيتم عرض تجربة الدولة من خلال مشاركتها في إجتماعات الجمعية الدولية لهيئات الإشراف على التأمين

٤,٥ الدروس المستفادة

ما هي الدروس المستفادة من تجربتكم والتي تودون مشاركة الآخرين بها؟

أهم الدروس المستفادة من التجربة:

- 1- تهيئة قطاع التأمين في الدول الأخرى لتطوير البيئة التحتية قبل تطبيق المنصة الرقمية.
- 2- تنفيذ المشروع على مراحل متعددة ولكل مهنة على حدة.
- 3- تطبيق تقنيات الذكاء الصناعي وبشكل أكبر على عمليات الرقابة.
- 4- الربط مع أنظمة أخرى مثل الترخيص والقيود والمتابعة والتنفيذ والتفتيش الميداني.
- 5- ضرورة أن يتم تخصيص مبالغ إضافية من أجل الاستثمار في المنصة وبشكل دائم

٤,٦ أخرى

هل تودون إضافة أية معلومات أخرى حول تجربتكم لمشاركتها مع الآخرين ؟

(الإجابة بما لا يتعدى الـ 300 كلمة)

- 1- الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في انظمة الاشراف والرقابة على التأمين قبل البدء في المشروع من العوامل التي اثرت إيجابا في نجاح المشروع.
- 2- يتوقف نجاح أي مشروع على اعداد فريق عمل جيد مختص لهذا المشروع بحيث يكون متعاون ومتكامل وذو خبرات وكفاءات مختلفة ذات علاقة بالمشروع قادرة على تحقيق أهدافه والتغلب على تحدياته.
- 3- من الأهمية عند انشاء نظام او برنامج جديد هو العمل على التكامل والربط مع الأنظمة والبرامج الأخرى الموجودة بالمنشأة.
- 4- المرونة في النظام الالكتروني من حيث قابلية تحديثه بصفة مستمرة وإمكانية الدخول عليه من خلال أنواع مختلفة من الأجهزة (مثال الكمبيوتر او الموبايل او الجهاز اللوحي) من شأنه ان يعزز ويؤكد على التطور التكنولوجي ويساعد على تحقيق اهدافه.

٥. مواد أخرى

٥,١ هل لديكم مواد إلكترونية (ملفات، صور، فيديو، الخ) تودون إرفاقها مع الاستثمار؟ الرجاء وضع الروابط في الحقول المخصصة

[https://...]	رابط للصور
[https://...]	رابط لملفات داعمة أخرى
[https://...]	رابط فيديو حول المشروع ١
[https://...]	رابط فيديو حول المشروع ٢

[https://...]	روابط أخرى
---------------	------------

(نعم، لا)	٥,٢ هل توافقون على إعادة نشر البيانات الموجودة في هذا الاستبيان أو جزء منها؟
/a.gov.ae	5.3 من أجل إعادة النشر، يرجى بيان المرجع الذي يجب استخدامه.