# دراسة حالة حول الحكومة المفتوحة – استمارة 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 استمارة تقديم 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، ستُعرض 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 الاستمارة 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 الاستمارة 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 للمشاركات 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.

للمساهمة بدراسة حالة، يرجى ملء الاستمارة بصيغة MS Word باللغة الإنكليزية أو العربية، ويمكن نسخ الاستمارة عدة مرات للمساهمة بعدة دراسات حالة حسب رغبتكم، علماً أن الموعد النهائي لاستلام الاستمارات هو [15/5/2020]. وإذا كان لديكم أسئلة فيمكنكم التواصل مع السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم الابتكار في

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

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

| | |
|---|---|
| **١,١ اسم المؤسسة** | وزارة العدل |
| **١,٢ نوع المؤسسة** *(حكومية غير حكومية، دولية، أكاديميا)* | حكومية |
| **١,٣ الدولة** | دولة الامارات العربية المتحدة |
| **١,٤ القطاع الرئيسي** *(النقل، الصحة، التعليم، الإدارة العامة، الإصلاح الإداري، الخ)* | العدل |

## 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.

| | |
|---|---|
| **٢,١ العنوان** *(عنوان النشاط)* | نظام عقود الزواج الالكتروني |
| **٢,٢ الموقع الإلكتروني** *(رابط صفحة النشاط إن وجدت)* | https://unifiedgate.moj.gov.ae/unifiedGate/Login.aspx |
| **٢,٣ سنة تنفيذ النشاط** | ٢٠١٤ |
| **٢,٤ ضمن أي من العناصر التالية للحكومة المفتوحة يقع نشاط المؤسسة؟ ما الذي يوصفها بشكل أفضل؟** *(الرجاء وضع إشارة إلى جانب الخيار)* | *البيانات المفتوحة Open Data* |
| | *المشاركة Participation* |
| | *التعاون Collaboration* |
| | *إشراك المواطنين Citizen-engagement* |
| | *الشفافية Transparency* |
| | *المساءلة Accountability* |
| | ✓ *الابتكار في القطاع العام Innovation in Public Sector* |

## 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؟

نظام **عقود الزواج الالكتروني** هو نظام الكتروني تم اطلاقه في العام ٢٠١٤ لأتمتة لإجراءات الزواج حيث كان يتم استكمال اجراءات الزواج داخل المحكمة الكترونيا و اصدار العقد الزواج، من خلال إعادة هندسة الإجراءات والعمليات والتحسين والتطوير المستمر تم تطوير النظام ليقدم للمتعاملين خدمات الكترونية/ ذكية لإتمام اجراءات الزواج، حيث يمكن للمتعامل طلب عقد الزواج بموعد او بدون موعد كما يمكن حجز مأذون و اختيار الوقت الملائم لإتمام عقد الزواج، مما ساهم بشكل كبير في تسهيل اجراءات الزواج على المتعامل، كما يخدم النظام فئات و شرائح من الشركاء الاستراتيجيين وشركاء تقديم الخدمات مثل "صندوق الزواج – وزارة تنمية المجتمع - الهيئة الاتحادية للهوية و الجنسية – الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية – مراكز الإحصاء".
**كما قامت الوزارة بنشر جميع البيانات المرتبطة بالزواج والطلاق من خلال رابط البيانات المفتوحة على موقعها الالكتروني.**

## 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 عالجه 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؟

نظام عقود الزواج الالكتروني هو نظام الكتروني تم اطلاقه في العام ٢٠١٤ لأتمتة لإجراءات الزواج حيث كان يتم استكمال اجراءات الزواج داخل المحكمة الكترونيا و اصدار العقد الزواج، حتى تم تطوير النظام ليقدم للمتعاملين خدمات الكترونية لإتمام اجراءات الزواج، يسمح النظام للمتعامل بالتقديم على طلب الخدمة الكترونيا و متابعة حالة الطلب و تتبع الطلب في جميع مراحلة حتى الحصول على المخرج النهائي من الخدمة، ساهم هذا النظام في الحد من عدد المتعاملين في مراكز الخدمة، كما استطاع النظام توفير حلقة تواصل بين المتعاملين و المأذونين دون تدخل للمحكمة بشكل مباشر، حيث يستطيع المتعامل الاطلاع على قائمة المأذونين المسجلين و المتاحين و الاوقات المناسبة و اختيار المأذون و الوقت ، يصل الاشعار الى المأذون بذلك و يقوم المأذون بالرد بالموافقة او طلب التعديل على الوقت او رفض الموعد و طلب اختيار مأذون اخر، يستطيع المتعامل الدخول الى النظام باستخدام الهوية الرقمية حيث تعد الهوية الرقيمة أول هوية وطنية رقمية لجميع المواطنين والمقيمين والزوار، وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، ومزودي الخدمات الآخرين. تقدم الهوية الرقمية أيضاً حلولاً سهلة للدخول إلى الخدمات عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى كلمة سر أو اسم مستخدم، فضلاً عن إمكانية التوقيع على المستندات رقمياً، والتحقق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة، كما ساهم النظام بشكل مباشر في استمرار تقديم خدمات المحكمة الشرعية فيما يخص عقود الزواج خلال جائحة كوفيد-١٩ التي اثرت على العديد من امور الحياة، ولكن من خلال النظام الالكتروني لعقود الزواج لم تتوقف خدمات عقود الزواج و بل تم ايضا الاستفادة من تقنية الاتصال الصوتي والمرئي عن بعد لإتمام عقود الزواج و الحفاظ على سلامة الجميع من خلال تطبيق التباعد الاجتماعي و عدم التجمع في مكان واحد، حيث يقوم المأذون الشرعي بالاتصال بأطراف العقد ( زوج . زوجة. ولي. شهود) تم اثناء مجلس العقد التأكد من المستندات المقدمة واتمام كافة خطوات واجراءات العقد الشرعية ويقوم الطراف بالتوقيع على العقد من خلال النظام وبمتابعة من المأذون الشرعي، وكان هذا كفيلا بتحقيق استمرارية الاعمال والحفاظ على المجتمع من انتشار الفايروس.

من الخطط المستقبلية في تطوير النظام والخدمات المقدمة عليه انجاز مجموعة من عمليات الربط مع الشركاء و الجهات الاخرى، حيث سيتم الربط مه الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ليتم من خلال رقم الهوية استدعاء كافة البيانات المطلوبة عن المتعامل و كما سيتم تحديث البيانات فورا لدى قاعدة بيانات الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية، كما انه جاري الربط حاليا مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع ليتم ارسال نتائج فحص المقبلين على الزواج تلقائيا الى نظام عقود الزواج، بحيث تظهر نتيجة الفحص بمجرد ادخال رقم الهوية والاسم و تسمح بالانتقال الى الخطوة التالية و اتمام عقد الزواج اما في حال عدم اجراء الفحص لا يتمكن المتعامل من الانتقال الى الخطوة التالية و عيه الانتظار حتى اجراء الفحص الطبي الخاص بالمقبلين على الزواج.

كما سيتم الاتفاق مع مؤسسة بريد الامارات وشركات التوصيل بالدولة ليتم توصيل وثيقة الزواج للمتعامل فور اصدارها من المحكمة في حالة رغبة المتعامل بذلك حيث ان الوثيقة تصل الكترونياً بالبريد الالكتروني لكلا الزوجين.

وتم نشر الاحصائيات ذات الصلة بالبرنامج لجميع المهتمين بتلك لبيانات من خلال الموقع الالكتروني تحت البيانات المفتوحة

https://www.moj.gov.ae/ar/open-data/statistics.aspx#page=1

وتضمنت البيانات المنشورة:

عقود الزواج حسب فئة الجنسية للزوج و الزوجة

https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%B9%D9%82%D9%88%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D9%81%D8%A6%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A9%20%D9%84%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9.xlsx.aspx

احصائية عقود الزواج حسب المستوي التعليمي عند الزواج للزوج والزوجة

https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A7%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%82%D9%88%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D9%8A%20%D8%B9%D9%86%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D9%84%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9.xlsx.aspx

احصائية الزواج حسب الحالة الاجتماعية عند الزواج
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A7%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%86%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC.xlsx.aspx

عقود الزواج حسب العمر عند الزواج للزوج والزوجة
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%B9%D9%82%D9%88%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D8%B1%20%D8%B9%D9%86%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC%20%D9%84%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9.xlsx.aspx

بيانات حالات الطلاق حسب العمر الزوج والزوجة
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9.xlsx.aspx

بيانات حالات الطلاق حسب الجنسية والمستوي التعليمي للزوج والزوجة للاعوام ٢٠١٧ الي ٢٠١٩
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%20%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9%20%20%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85%202017%20%D8%A7%D9%84%D9%8A%202019.xlsx.aspx

حالات الطلاق حسب مدة الزواج
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D9%85%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC.xlsx.aspx

بيانات حالات الطلاق حسب الجنسية للزوج والزوجة
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%20%D8%A7%D9%84%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82%20%D8%AD%D8%B3%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%B3%D9%8A%D8%A9%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D9%88%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85%D9%8A%20%D9%84%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%AC%D8%A9%20%20%D9%84%D9%84%D8%A7%D8%B9%D9%88%D8%A7%D9%85%202017%20%D8%A7%D9%84%D9%8A%202019.xlsx.aspx

المنازعات المعروضة على لجان التوجيه الاسري بالمحاكم الاتحادية خلال فترة القياس
https://www.moj.gov.ae/assets/download/2020/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%A7%D8%B2%D8%B9%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%88%D8%B6%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%B2%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D9%81%D9%8A%D9%82%20%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A9%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D9%83%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9%20%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%84%20%D9%81%D8%AA%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%8A%D8%A7%D8%B3.xlsx.aspx

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

حقق النظام نقلة في مجال عمل المحاكم الشرعية، حيث ساهم بأتمتة الاجراءات وتوفير خدمات الكترونية /ذكية للمتعامل مع المحكمة و المقبلين على الزواج، حيث حقق ارتفاعا ملحوظا في نسب الاستخدام الإلكتروني للخدمة وصولا الى نسبة ٩٤% خلال النصف الاول من العام ٢٠٢٠، كما استطاع النظام مواكبة التغيرات التي طرأت على العالم مؤخرا بانتشار فايروس كوفيد-١٩ و ضرورة تطبيق التباعد الاجتماعي للحد من انتشار الفايروس و استمرار النظام بالعمل و السماح للمحكمة بتقديم خدمة عقود الزواج، كما ان النظام يجمع فئات مختلفة من المستخدمين( متعامل، موظفين ، قضاة، مأذونين).

## 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.

تطبيقاً لدليل الشراكة المعتمد والاتفاقيات المعدة مسبقاً بشكل استباقي وسعيا لتطوير الخدمات المقدمة و التسهيل على المتعاملين قامت الوزارة بالتعاون مع وزارة الصحة ووقاية المجتمع للحصول على البيانات الطبية و الصحية للمقبلين على الزواج كما تم التعاون مع الهيئة الاتحادية للهوية و الجنسية لإمكانية قراءة بيانات المتعاملين بجهاز قارئ الهوية كما يتم تحديث قاعدة بيانات الهيئة بشكل دوري من خلال النظام لتحديث الحالة الاجتماعية لأفراد المجتمع وبالمثل يتم تحديث البيانات لدى كل من وزارة تنمية المجتمع والهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية ومراكز الاحصاء، كما تم الربط و التنسيق مع وزارة اللامستحيل لتقديم خدمات استباقية و خلال زمن قياسي للمتعاملين.

### 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.

بناءً على تصنيف المتعاملين الاستراتيجي والذي يخدم النظام بدوره الفئات التالية من المجتمع حيث يقدم خدمات واحصائيات وبيانات تسهم وتساعد على اتخاذ القرار.
تشمل قائمة المستخدمون والمستفيدون من النظام التالي:

- موظفي المحاكم الشرعية.
- قضاة المحاكم الشرعية.
- المأذونين الشرعيين.
- المقبلين على الزواج.
- صندوق الزواج
- الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية.
- وزارة تنمية المجتمع.
- وزارة اللامستحيل.
- والهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
- مراكز الاحصاء.

## 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

من خلال تحقيق رؤية الامارات ٢٠٢١ والتي انبثقت منها رؤية وزارة العدل "الريادة في تحقيق العدالة" تم تطبيق عدة مبادرات ومشاريع تطويرية خاصة بالخدمات المقدمة الى كافة متعاملين الوزارة ومنها خدمة عقود الزواج ولمواكبة التطور الحاصل بالدلة تم استحداث وتطوير النظام الذي بدوره حقق نقلة نوعية في كيفية تقديم الخدمات و خصوصا خدمات عقود الزواج و طلب وحجز المأذونين حيث اصبح الامر يعتمد على التكنولوجيا و التقنية و عدم الحاجة من المتعاملين للتوجه الى المحاكم الشرعية، و ظهر ذلك من خلال سرعة استجابة المستفيدين من النظام للخدمات الالكترونية عليه حيث بلغت نسبة معاملات عقود الزواج الالكترونية ٥٥% من اجمالي ٣٥٢٣ معاملة في العام ٢٠١٩، و ارتفت النسبة بشكل ملحوظ خلال النصف الاول من العام ٢٠٢٠ لتبلغ ٩٤% من اجمالي ١٠٢٣ معاملة، مما يعطي انطباعا ايجابيا الى امكانية الوصول الى نسبة ١٠٠% معاملات الكترونية و يظهر مدى نضوج النظام و الخدمات المقدمة عليه،

### ٤,٢ التحديات

ماهي التحديات التي واجهتكم؟

هل واجهتم بعض الفشل في طريقكم؟ ما أسبابه؟

وكيف تمت معالجة التحديات والفشل؟

كان لابد ان نواجه بعض التحديات والصعوبات اثناء تطوير النظام والاطلاق، حيث كان من الطبيعي ان نجد بعض المقاومة من المستخدمين حين يتم تغيير اسلوب عملهم المعتاد وتحويل اجراءاتهم من اجراءات ورقية معتادين عليها الى اجراءات الكترونية جديدة عليهم ومعقدة بنظرهم، ولكن تم التغلب على ذلك من خلال توعية المستخدمين وعقد مجموعة م اللقاءات معهم لشرح العائد والفائدة المرجوة من تحويل الاجراءات الى الكترونية وكيف سيكون لذلك الاثر الايجابي على جميع المعنيين بالنظام من مستخدمين ومتعاملين واصحاب مصلحة.
كما واجهنا بعض الصعوبة في توجيه المتعاملين الى استخدام الخدمة الالكترونية والابتعاد عن طلب الخدمة بشكلها التقليدي الورقي اليدوي، حيث كانت نسبة الاستخدام في بداية الاطلاق ضعيفة ولا تلبي طموح و تطلعات القائمين على النظام و الخدمات و معاكسة الى التوقعات التي تم على تطوير النظام لأجلها، و عليه قامت الوزارة بتكثيف العملية التسويقية للنظام و من خلال الموقع الالكتروني للوزارة ووسائل التواصل الاجتماعي، كما كان يتم توجيه المتعاملين والاقتراح عليهم الى تجربة الخدمة الالكترونية بدلا من الورقية وشرح المميزات التي توفرها له و لا يمكن الحصول عليها من خلال الاجراء الورقي، مما ساهم ذلك بتوجه الشريحة الاكبر من المتعاملين الى استخدام النظام الالكتروني و تفضيله على الاجراء الورقي الاعتيادي و بدأت فعلا نسبة الاستخدام للنظام الالكتروني بالارتفاع تدريجيا الى ان وصلت الى نسبة ٩٤% للنصف الاول من العام ٢٠٢٠.
كما هو الحال مع اي نظام او اجراء جديد يتم تطبيقه تجد دائما صعوبة لدى المستخدمين في التعامل مع النظام، و لكن تم اجراء مجموعة من جلسات التدريب النظرية و العملية للمستخدمين للتغلب على هذه المشكلة و بالفعل تم تحقيق هذا و تدريب المستخدمين على النظام قبل الاطلاق كي لا يواجهوا اي صعوبة في التعامل مع النظام.

## 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

لنجاح هذا المشروع كان لابد من توفر مجموعة من الشروط التي ساهمت بشكل مباشر في نجاح النظام ودعم تطويره وتحسينه تمثلت هذه الشروط بداية بالتوجيهات الحكيمة من الحكومة نحو السعي الى تحقيق اقصى درجات السعادة للمتعاملين وتقديم أفضل الخدمات الالكترونية لهم مما يسهل رحلة المتعاملين نحو الحصول على الخدمة، و ايضاً توجيه الحكومة و متابعتها التحول الرقمي للخدمات و السعي الى تحويل كافة خدمات الحكومة الى خدمات الكترونية ذكية و تحقيق نسبة ١٠٠% تحول الكتروني ذكي.
كان ايضا من عوامل النجاح للنظام وعي القيادة على مستوى الوزارة الى ضرورة توفير كل ما امكن لضمان نجاح خطة التحول الكتروني الذكي للخدمات بالوزارة، حيث تم توفير الموارد المالية التي تم استغلالها بالشكل المناسب و الصحيح لتوفير بنية تحتية الكترونية متطورة و حديثة لتكون هي القاعدة الاساسية التي تبنى عليها الانظمة و المشاريع نحو تحول الكتروني ذكي بنسبة ١٠٠%، حيث تم بناء مركز بيانات على اعلى المستويات و تزويده بأحدث الاجهزة و الخوادم التي سيتم تحميل و رفع الانظمة الالكترونية عليها كما تم بناء مركز بيانات بديل ( DR Site) لضمان استمرار الاعمال و تقديم الخدمات في كل الظروف.
كما تم توفير الكوادر الادارية والفنية المؤهلة وذات الكفاءة العالية لتقوم بتطوير وتشغيل الانظمة والخدمات وضمان استمرار تقديم خدمات على مستوى عالي من الجودة تضمن اقصى درجات السعادة للمتعاملين والمعنيين.

## 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 مؤسستكم، أو مؤسسات أكبر أو أصغر، أو مؤسسات حكومية).

بدأ تطبيق النظام في محكمة الشارقة الشرعية كخطوة اولى لدراسة امكانية تعميم تطبيقه على باقي المحاكم الشرعية الاتحادية، وبالفعل بعد إطلاق النظام في محكمة الشارقة الشرعية والنجاح الذي حققه النظام تم وضع خطة لتعميم النظام على باقي المحاكم، وحاليا النظام مطبق وعلى جميع المحاكم الشرعية الاتحادية بالدولة.
كما تم عرض النظام خلال معرض جيتكس ولفت النظام انظار المشاركين بالمعرض، وقامت العديد من الجهات (محاكم دبي، وزارة العدل السعودية) بالاستفسار عن النظام والخدمات المقدمة عليه وكيفية تقديم الخدمة وتسلسل الاجراءات عليه بهدف تطبيقها ولديهم.

### ٤,٥ الدروس المستقاة

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

- عملية تطوير الانظمة والخدمات الالكترونية يجب ان تتم على مراحل ووفق خطة عمل مدروسة لتحقيق اقصى درجات الفائدة لجميع المعنيين.
- قياس نجاح اي خدمة الكترونية او نظام الكتروني يعتمد على قياس مدى رضى المتعاملين عن الخدمة المقدمة، وقياس نسبة الاستخدام الإلكتروني الذكي للخدمة مقارنة بالاستخدام اليدوي والورقي للخدمة.
- لضمان التزام المستخدمين ودعمهم لتطبيق الانظمة الإلكترونية الجديدة يجب اشراكهم في عملية التطوير من البداية وجمع متطلبات تطوير النظام منهم وجعلهم على اطلاع دائم بخطوات التقدم بتطوير النظام، ذلك يبنى لدى المستخدمين شعور بالانتماء للنظام وان نجاح النظام يعتبر نجاح شخصي لهم.
- ضرورة اعطاء قدر كافي من الاهمية للتغذية الراجعة ان كانت من المستخدمين او المتعاملين ودراستها والبحث عن حلول لها وتطبيقها ان أمكن.

### ٤,٦ أخرى

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

*(الاجابة بما لايتعدى ال ٣٠٠ كلمة)*

## ٤. مواد أخرى

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

| | |
|---|---|
| رابط لملفات داعمة أخرى | [https://www.instagram.com/p/B-2UALEpmhm/?igshid=daxa4txu5da8] |
| رابط لملفات داعمة أخرى | https://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2020-03-27-1.3814049?utm_source=airpush&utm_medium=webpush |

| | |
|---|---|
| رابط فيديو حول المشروع ١ | [https://www.moj.gov.ae/ar/media-center/video-gallery.aspx?/34303] |
| روابط أخرى | [https://www.moj.gov.ae/ar/media-center/news/12/4/2020/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D9%84-%D8%AA%D9%88%D9%81%D8%B1%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%B9%D9%82%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%B2%D9%88%D8%A7%D8%AC-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D9%8F%D8%B9%D8%AF.aspx] |

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