

## 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 الناشئة<sup>1</sup> تقدم إمكانات 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)؛ وضمن 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 وللاعتناء عليها في أنشطة المشروع. والدعوة موجهة إلى كافة السلطات الوطنية والمحلية لاستكمال هذا النموذج لتقديم المبادرات التي تبيّن 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،<sup>2</sup> 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 [idlebi@un.org](mailto:idlebi@un.org) و [escwa-tdd@un.org](mailto:escwa-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 البوابة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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): *	
العربية: *	المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن "E-مواطن"
بالإنكليزية: *	"E-people tunsia" system"
2- رابط المبادرة (إن وجد): <a href="https://www.e-people.gov.tn">https://www.e-people.gov.tn</a>	
3- البلد: *	تونس
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
العربية: *	رئاسة الحكومة / المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن
بالإنكليزية: *	Presidency of the Government / Central office of relations with citizens
5- رابط المؤسسة (إن وجد): <a href="http://www.pm.gov.tn">http://www.pm.gov.tn</a>	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
الزراعة <input type="checkbox"/>	الموارد المعدنية والطاقة <input type="checkbox"/>
الفنون والثقافة <input type="checkbox"/>	الإدارة العامة <input checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/>	غيره (يرجى ذكره): <input checked="" type="checkbox"/> التنمية الادارية



**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):
- .Click or tap here to enter text

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

- هدف 2030 أجندة
- 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)



تعتبر المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن "ء- مواطن" منظومة وطنية للمشاركة والتفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها فهي تمكنهم من تقديم عرائضهم أو اقتراحاتهم أو إشعاراتهم أو توجيه طلبات إرشاد ومتابعة مسار معالجتها على الخط إلى حين الحصول على إجابة نهائية ممضاة إلكترونيًا. كما تمكنهم أيضا من الادلاء بأرائهم وتبادل الحوار والنقاش حول مسائل تتعلق بالإدارة من خلال ركن "المنتدى".

### الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

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

سنة الإطلاق:	2018
هل هي مستمرة؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> (يرجى ذكر سنة الانتهاء):
.Click or tap here to enter text	

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)
الوكالة الكورية للتعاون الدولي KOICA	المنظمات الدولية والإقليمية	الهيكل الممول
وحدة الإدارة الإلكترونية	الحكومات	التنسيق والمتابعة
المركز الوطني للإعلامية	الحكومات	إبواء المنظومة
وكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية	الحكومات	توفير آليات المصادقة الإلكترونية والامضاء الإلكتروني بالمنظومة
الوكالة الوطنية للسلامة المعلوماتية	الحكومات	تدقيق سلامة منظومة

د- هدف المبادرة: \* (100 كلمة)

تندرج المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن "ء-مواطن" في إطار مجهودات الحكومة التونسية المبذولة في اتجاه تنويع آليات الانصات وتطوير قنوات التواصل بين الإدارة والمتعاملين معها. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز ثقة المواطن في الإدارة ودعم مشاركته الفعالة في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

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



تتضمن منظومة "ء-مواطن" 5 وظائف:

- عريضة: يمكن عبر هذا الركن للمتعاملين مع الإدارة توجيه عرائض إلى الإدارة ومتابعتها على الخط.
  - ارشاد: يمكن عبر هذا الركن من الاستفسار أو الحصول على معلومات مختلفة تتعلق بالإدارة أو بالخدمات الإدارية المسداة من قبلها.
  - اقتراح: يخصص هذا الفضاء لتقديم مقترحات عملية وبناءة لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات الإدارية.
  - اشعار: يخصص هذا الفضاء للإعلام عن كل إشكال أو خطر يهدد المصلحة العامة أو الملك العمومي أو استمرارية المرفق العام.
  - منتدى: هذا الفضاء مخصص للنقاش والتحاور مع المبحرين المسجلين بالمنظومة من خلال تبادل الآراء والتفاعل فيما بينهم وبين الإدارة حول مواضيع تتعلق بالسياسات العمومية والخدمات الإدارية.
- كما تتميز المنظومة بالخصائص التالية:
- الصيغة المتجاوبة: تمكن المنظومة في صيغتها المتجاوبة من القراءة أو الإبحار بطريقة ناجعة مهما كان حجم أو شكل شاشة الجهاز المستعمل (هواتف ذكية، لوحات الكترونية، قارئات كتب الكترونية، شاشات الحواسيب المكتبية...)
  - الامضاء اللاكتروني: توفر المنظومة الإلكترونية إجابة مفضة إلكترونية على ملفات المتعاملين مع الإدارة إثر معالجتها من قبل الهيكل المعني
  - حماية المعطيات الشخصية: تلتزم الهياكل العمومية المستعملة للمنظومة بمباشرة معالجة المعطيات الشخصية وفق المقتضيات الواجبة قانوناً لحماية المعطيات الشخصية وبتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على سرية المعطيات وأمانها.

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

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.	<input checked="" type="checkbox"/>

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

تطوير قنوات الإنصات الموجهة للمواطن.	<input type="checkbox"/>
سهولة النفاذ إلى المنظومة في أي وقت ومن أي مكان	<input type="checkbox"/>
تحقيق رضا المواطن وتعزيز ثقته في الإدارة.	<input type="checkbox"/>



- ☐ دعم مبدأ أساسي للحكومة المفتوحة من خلال تطوير المشاركة الالكترونية للمواطن.
- ☐ مساهمة المواطن في تطوير الخدمات الإدارية.
- ☐ توحيد طرق العمل بمكاتب العلاقات مع المواطن وضمان السرعة والشفافية في الردّ على ملفات المتعاملين مع الإدارة وتيسير طرق تواصلهم مع الإدارة.
- ☐ إرساء آلية لتبادل المعلومات والتفاعل المشترك بين الهياكل العمومية و المؤسسات.
- ☐ تعزيز نجاعة الأداء الإداري

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

- صيانة المعدات التقنية،
- إدارة التغيير،
- مواكبة التغييرات التكنولوجية.

الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

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

- أهمية تنمية قدرات الموارد البشرية المستعملة للمنظومة بصفة متواصلة،
- تطوير طرق التواصل والتنسيق بين مكاتب العلاقات مع المواطن،
- إعادة هندسة الإجراءات،
- ضرورة تشريك المواطن في رسم السياسات العمومية والمساهمة في الحفاظ على موارد الدولة وممتلكاتها ،
- إحكام التصرف في إدارة المشاريع العمومية.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

المنظومة الإلكترونية للتواصل والتفاعل مع المواطن "e-مواطن"

<https://www.e-people.gov.tn>

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:*	سعاد الغزواني
العنوان الوظيفي:	مدير عام
المؤسسة:	المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن
البريد الإلكتروني:*	Souad.Ghazouani@pm.gov.tn
الهاتف/الجوال:	21696140054+
الاسم:	إكرام بن زايد

## مشروع ENACT



ازدهار البلدان كرامة الإنسان



تسريع استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمليات في المؤسسات العامة العربية

العنوان الوظيفي:	مدير
المؤسسة:	المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن
البريد الإلكتروني:	ikram.zaied@pm.gov.tn
الهاتف/الجوال:	21622814893+
الاسم:	آمال الزيدي
العنوان الوظيفي:	تقني أول
المؤسسة:	المكتب المركزي للعلاقات مع المواطن
البريد الإلكتروني:	amel.zidi@pm.gov.tn
الهاتف/الجوال:	+21652136807

وشكراً