

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): *	
بالعربية: *	نافذة البلاغات
بالإنكليزية: *	Complaints and Reports Window
2- رابط المبادرة (إن وجد): جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة (sai.gov.om)	
3- البلد: *	سلطنة عُمان
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
بالعربية: *	جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة
بالإنكليزية: *	State Audit Institution
5- رابط المؤسسة (إن وجد): جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة (sai.gov.om)	
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 checked="" type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون	<input type="checkbox"/> المواصلات
<input type="checkbox"/> العمل والتوظيف	<input type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره):
Click or tap here to enter text.	

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)

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

تم تطوير نافذة الشكاوى والبلاغات عبر موقع الجهاز وتطبيقات الهواتف الذكية باللغتين العربية والإنجليزية في إطار حرص جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة على تمكين التواصل مع المجتمع من أجل تحقيق مبدأ الشراكة في حماية الأموال العامة ، وضمان جودة الأداء والخدمات المقدمة من قبل الجهات المشمولة برقابة الجهاز .
علاوة على ذلك ، تساعد هذه النافذة الإلكترونية في الكشف عن المخالفات الإدارية والمالية والمساهمة في الحد من التجاوزات والمخالفات ، فضلاً عن تحديد بعض الموضوعات المهمة التي تتطلب مزيداً من الدراسة والتحليل.
وتجدر الإشارة إلى أن نافذة البلاغات قد حققت المركز الأول لجوائز الأمم المتحدة للخدمات العامة (فئة منع ومكافحة الفساد) في عام 2013.
يعمل الجهاز على تطوير النافذة بشكل مستمر , حيث تم مؤخراً إضافة خاصية OTP, وخاصة الشكاوى. كما يعمل حالياً على إضافة خاصية الـ Chatbot.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

سنة الإطلاق:	2011
هل هي مستمرة؟	نعم <input checked="" type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> (يرجى ذكر سنة الانتهاء): 2024

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

اسم الجهة/ المؤسسة	نوع المؤسسة	دورها في التنفيذ (25 كلمة)
جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة	الحكومات	يعمل جهاز الرقابة على دراسة وحلحلة الاستخدام بشكل مستمر, حيث يعمل المبرمجين في الجهاز على تطوير النافذة داخلياً للتوائم مع متطلبات التحول الرقمي والسياسات والمعايير المعتمدة.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.

د- هدف المبادرة: * (100 كلمة)

تهدف هذه المبادرة إلى توفير وسيلة إلكترونية سهلة الاستخدام لتلقي الشكاوى والبلاغات من قبل المواطنين والمقيمين بسلطنة عمان للحد من التجاوزات والمخالفات الإدارية والمالية وضمان جودة أداء الخدمات المقدمة من قبل الجهات المشمولة برقابة الجهاز. حيث يسعى الجهاز إلى تطبيق هذه المبادرة بما يضمن تحقيق:

- 1- نافذة إلكترونية سهلة الاستخدام ومجانية بالكامل.
- 2- وسيلة آمنة للتعبير عن الشكوى أو البلاغ , بحيث تبقى جميع المعلومات الواردة سرية دون الوصول إلى أي شخص باستثناء المعنيين بإجراءات التحقيق.
- 3- توفير الخدمة لكافة شرائح المجتمع دون استثناء وباللغتين العربية والإنجليزية.
- 4- نافذة إلكترونية متطورة تقنياً تتواءم مع متطلبات التحول الرقمي.

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

توفر المبادرة نموذج إلكتروني سهل الاستخدام لتلقي الشكاوى والبلاغات من قبل المواطنين والمقيمين بالسلطنة ويوفر الخصائص التالية للمستخدم :

- 1- إمكانية إرسال الشكاوى التي تتعلق بحق من حقوق مقدم الشكوى.
- 2- إمكانية إرسال البلاغات التي تتعلق بالمصلحة العامة , دون الحاجة إلى ذكر بيانات مقدم البلاغ.
- 3- إمكانية تتبع حالة الشكوى.
- 4- دليل لمستخدم الخدمة.
- 5- إشعار بالبريد الإلكتروني يحتوي على الرقم المرجعي للشكوى لتسهيل تتبع حالة الشكوى.
- 6- الحفاظ على سرية بيانات مقدم الشكوى أو البلاغ.
- 7- توفير الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية.
- 8- توفير الخدمة عبر موقع الجهاز , وتطبيقات الهواتف الذكية.
- 9- توفير الخدمة على مدار 24 ساعة.
- 10- موائمة الخدمة مع متطلبات التحول الرقمي.

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)

تجدر الإشارة بأن التطوير المستمر للخدمة منذ عام 2011 وحتى الآن أدى إلى اكتساب الفريق المعني بالتطوير والتنفيذ العديد من الخبرات:

- 1- مهارة حلحلة التحديات التي قد يواجهها مستخدم الخدمة.
- 2- مهارة تبسيط الإجراءات.
- 3- المرونة في تطوير الخدمة بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي.
- 4- إعداد خطط للتطوير المستمر.
- 5- الاطلاع والاستفادة من تجارب الغير.
- 6- تطبيق التقنية بما يخدم المجتمع.

- 7- مشاركة المجتمع والاستجابة لملاحظاتهم.
- 8- زيادة المهارات البرمجية لدى المبرمجين.
- 9- تحسين تجربة المستخدم بصورة مستمرة.

من جانب آخر كان لهذه الخدمة دور في :

- 1- تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا المستفيدين من الخدمة.
- 2- زيادة وعي الأفراد باستخدام الوسائل الإلكترونية لإتمام معاملاتهم الخاصة.
- 3- (الحس الرقابي) الذي تشكل لدى أفراد المجتمع بوجود نافذة للشكاوى والبلاغات تمكنهم في إيصال صوتهم للتعبير عن كافة التجاوزات المالية والإدارية بالجهات الخاضعة لرقابة الجهاز.
- 4- تبسيط إجراءات الخدمة على المستخدم, على سبيل المثال لا تتطلب الخدمة الحضور الشخصي لتقديم شكوى أو بلاغ.
- 5- التقليل من استخدام الورق , حيث أن الخدمة متوفرة كنموذج إلكتروني .

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

يعمل الجهاز بشكل مستمر على تطوير وتحسين خدمة نافذة الشكاوى والبلاغات لمواكبة التغيرات التقنية الإقليمية والعالمية . حيث تم إطلاق آخر إصدار بتاريخ 11- يونيو – 2022 .
والجدير بالذكر بأن الفريق المعني بالتنفيذ والتطوير واجه عدة صعوبات منذ إطلاق النافذة في عام 2011 وحتى آخر إصدار:

- 1- تخوف المواطنين من مشاركة الشكاوى والبلاغات إلكترونياً , حيث تم معالجة هذا التحدي من خلال حملات توعوية.
- 2- يواجه المستخدمون بشكل عام صعوبة في استخدام الخدمات الإلكترونية , وتم معالجة ذلك من خلال توفير دليل للمستخدم , و الحملات التوعوية.
- 3- يواجه بعض كبار السن صعوبة في استخدام التكنولوجيا , الأمر الذي يستدعي لدراسة تطوير خصائص باستخدام الذكاء الاصطناعي لتمكين هذه الفئة من استخدام الخدمة.
- 4- يواجه ذوي الاحتياجات الخاصة صعوبة في استخدام الخدمة , الأمر الذي تطلب توفير خصائص مثل القارئ الصوتي , والعمل على تطبيق خصائص النفاذ الرقمي.

من جانب آخر , واجه مبرمجي الخدمة تحديات تقنية شملت :

- 1- صعوبة فصل الشكاوى عن البلاغات , حيث كانت الخدمة 2011 – مايو / 2023 تشمل الشكاوى والبلاغات دون تصنيف واضح .
- 2- صعوبة تطبيق التقنيات المتقدمة , الأمر الذي قد يستدعي الاستعانة بشركات متخصصة.
- 3- صعوبة تمكين النفاذ الرقمي لكافة المستخدمين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة, على سبيل المثال, قلة الخيارات المتوفرة لتقديم خدمة لغة الإشارة والتكلفة العالية للخدمة.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

من الممكن تلخيص الدروس المستفادة كالتالي:

- فهم احتياجات المستخدمين: يجب أن تكون الخدمة مبنية على فهم دقيق لاحتياجات المستخدمين وتوقعاتهم مما يضمن تقديم خدمة أكثر فعالية .
- تبسيط وتحسين العمليات: يجب مراعاة تبسيط العمليات وجعلها أكثر سلاسة وفعالية.
- التصميم المناسب : يعتبر توفير واجهة سهلة الاستخدام من أهم الجوانب التي يجب مراعاتها أثناء تطوير الخدمة الإلكترونية لضمان تفاعل المستخدم معها بسهولة تامة.
- الأمان والخصوصية: أهمية توفير الخدمة الآمنة التي تضمن حماية بيانات المستخدمين وخصوصيتهم. من اتباع أفضل الممارسات في مجال الأمان الرقمي وتشفير البيانات وحمايتها من الاختراقات.
- دعم المستخدم: يجب توفير الآليات المناسبة لدعم المستخدمين، لمساعدتهم في حل المشكلات أو الاستفسارات التي قد تواجههم أثناء استخدام الخدمة.
- الرد على الملاحظات والتعليقات: يجب الاستجابة لأراء وملاحظات المستخدمين والعمل على تحسين الخدمة استناداً إليها.
- التطوير المستمر: العمل على تحسين الخدمة بصورة مستمرة لتواكب التطور التقني الإقليمي والعالمي .
- مراقبة وقياس الأداء:مراقبة أداء الخدمة باستمرار وقياس النتائج والمعايير الرئيسية للأداء.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)



جهاز الرقابة المالية والإدارية للدولة (sai.gov.om)

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)

عبد الأمير صباح اللواتي	الاسم: *
مدير دائرة تقنية المعلومات	العنوان الوظيفي:
جهاز الرقابة المالية و الإدارية للدولة	المؤسسة:
abdulameer@sai.gov.om	البريد الإلكتروني: *
22070148	الهاتف/الجوال:
شيخة سعيد البداعي	الاسم:
مبرمجة	العنوان الوظيفي:
جهاز الرقابة المالية و الإدارية للدولة	المؤسسة:
ssalbadaai@sai.gov.om	البريد الإلكتروني:
22070154	الهاتف/الجوال:
Click or tap here to enter text.	الاسم:
Click or tap here to enter text.	العنوان الوظيفي:
Click or tap here to enter text.	المؤسسة:
Click or tap here to enter text.	البريد الإلكتروني:
Click or tap here to enter text.	الهاتف/الجوال:

وشكراً