

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 ولل اعتماد 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 td@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): *	
التحول الرقمي	بالعربية: *
Digital Transformation	بالإنكليزية: *
2- رابط المبادرة (إن وجد): /https://www.edm.gov.om	
3- البلد: *	سلطنة عمان
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
بلدية ظفار	بالعربية: *
Dhofar Municipality	بالإنكليزية: *
5- رابط المؤسسة (إن وجد): /https://www.edm.gov.om	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
<input type="checkbox"/> الزراعة <input type="checkbox"/> الفنون والثقافة <input type="checkbox"/> التعليم <input type="checkbox"/> إدارة الطوارئ والكوارث <input type="checkbox"/> البيئة <input type="checkbox"/> التمويل <input type="checkbox"/> الصحة <input type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون <input type="checkbox"/> العمل والتوظيف	<input type="checkbox"/> الموارد المعدنية والطاقة <input type="checkbox"/> الإدارة العامة <input type="checkbox"/> الأشغال العامة والبنية التحتية <input type="checkbox"/> التنمية الاجتماعية والاقتصادية <input checked="" type="checkbox"/> التكنولوجيا <input type="checkbox"/> السياحة <input type="checkbox"/> التجارة والصناعة <input type="checkbox"/> المواصلات <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)

توفر بوابة بلدية ظفار (الخدمات الإلكترونية) فرصًا كبيرة لمحافظة ظفار بسلطنة عمان. تم نقل جميع خدمات الرئيسية في البلدية إلى خدمات إلكترونية حيث أن جائحة كورونا سرعة عملية التغيير. أصبحت المعاملات اليدوية لعقود الإيجار وتصاريح البلدية وتصاريح البناء وتصاريح الحفر على الإنترنت دون الحاجة إلى القدوم إلى البلدية. الآن يمكن للمواطنين والمقيمين تقديم أي خدمات عبر الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت ، ودفع الرسوم عبر الإنترنت ، والحصول على التصريح في أسرع وقت ممكن بنقرة واحدة مقارنة بالإجراء اليدوي بدون إضاعة الوقت والتكلفة. أصبحت الخدمات أكثر شفافية ويمكن للأشخاص متابعة جميع المعاملات عبر الإنترنت. يمكن الوصول إلى جميع الخدمات من خلال التصديق الإلكتروني PKI بشكل أكثر أمانًا. بالإضافة إلى ذلك ، تتكامل الخدمات الإلكترونية مع جهات حكومية أخرى عبر شبكة حكومية آمنة. أخيرًا ، إذا واجه المستخدمون أي مشكلة ، فيمكن أن يقدم بطلب المساعدة عبر الدرشة الفورية Chabot.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

سنة الإطلاق:	2020
هل هي مستمرة؟	<input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا
Click or tap here to enter text.	(يرجى ذكر سنة الانتهاء):

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)
بلدية ظفار	الحكومات	تطوير الأنظمة عبر الموظفين
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)

بوابة بلدية ظفار مستدامة ، وتستمر في العمل والنمو والتطور بالكامل من قبل فريق التطوير في بلدية ظفار. والتي تخدم جميع أقسام البلدية في مجال عقود إيجار وتصاريح البناء وتصاريح البلدية وتصاريح الحفر وغيرها من الخدمات البلدية.

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

بوابة بلدية ظفار تشجع على المضي في التحول الرقمي وتأمين معلومات المستخدمين. ويمكن الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت. كما يمكن لجميع أصحاب المصلحة الاستفادة من خدمات البلدية سوا المواطنين والمقيمين والشركات

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 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 مصلحتهم 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)

بوابة بلدية ظفار تجعل الحياة أسهل من خلال تقديم الخدمات عبر الإنترنت. كما أن البلدية المسؤولة عن تنظيم وتخطيط مشاريع المدينة وتشجع أيضاً المواطنين والمقيمين والشركات على المشاركة مع رؤية بلدية ظفار للحصول على مدينة رائعة ذات خدمات جيدة واقتصادية وبيئية

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

الوقت والموارد البشرية هي أكبر تحدي. حيث بدأنا من الصفر من خدمات ورقية إلى خدمات إلكترونية. أستغرق اطلاق أول خدمة عبر الإنترنت بعدد قليل من المطورين في مدة أقل من عام واحد ، ولكننا في المحصلة حصلنا على بوابة رائعة تخدم جميع أصحاب المصلحة. تعد جودة البيانات تحدياً آخر يجب تصحيحه ذلك للحصول على بيانات جيدة تساعد صانعي القرار في تحسين خدمات المحافظة.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

Click or tap here to enter text.

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: *	عماد بن عيد جبران بيت سليم
العنوان الوظيفي:	Click or tap here to enter text.
المؤسسة:	Click or tap here to enter text.
البريد الإلكتروني: *	portal@dm.gov.om
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.



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:
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