

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): *	
العربية: *	التحول الرقمي للخدمات الانتخابية في سلطنة عُمان
الإنكليزية: *	Digital Transformation in Oman elections process
2- رابط المبادرة (إن وجد): https://elections.om	
3- البلد: *	سلطنة عُمان
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
العربية: *	وزارة الداخلية
الإنكليزية: *	Ministry Of Interior - Oman
5- رابط المؤسسة (إن وجد): https://moi.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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره): تنظيم الانتخابات

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)
- إنترنت الأشياء
- غيره (يرجى ذكره): [Click or tap here to enter text.](#)

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

- | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | أجندة 2030 | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | هدف 1- القضاء على الفقر. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 2- القضاء التام على الجوع. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 3- الصحة الجيدة والرفاه. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 4- التعليم الجيد. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 5- المساواة بين الجنسين. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 6- المياه النظيفة والنظافة الصحية. | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | هدف 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 10- الحد من أوجه عدم المساواة. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 12- الإنتاج والاستهلاك المسؤولين. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 13- العمل المناخي. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 14- الحياة تحت الماء. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | هدف 15- الحياة في البر. | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | هدف 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية. | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | هدف 17- الشراكات لتحقيق الهدف. | <input type="checkbox"/> |

10- وصف المبادرة: (يرجى الإجابة على جميع الأسئلة التالية)

أ- وصف موجز: * (100 كلمة)

خلال السنوات الماضية شهدت العملية الانتخابية في سلطنة عُمان طفرة كبيرة في أتمتة الإجراءات الانتخابية، حيث أجريت الكثير من التعديلات على قوانين الانتخابات، واللوائح التشريعية المنظمة لها، وكذلك الاستمرار في إدخال التقنيات الحديثة التي بفضلها أصبحت العملية الانتخابية أكثر شفافية وشمولية. بدأت هذه الانتخابات باستخدام التصويت التقليدي (الورقي) حتى وصلت إلى تطوير التطبيقات الحديثة المبتكرة في التصويت وأتمتة الإجراءات مثل تطبيقي "انتخب وانتخاب" التي غيرت منهجية التصويت، مما عزز الراحة والأمان والشفافية والمشاركة الواسعة من المجتمع. مكنت هذه الانتخابات المواطنين وخاصة النساء وكبار السن وغيرها من الفئات من المشاركة في الانتخابات وساهمت في بناء مجتمع ديمقراطي نابض بالحياة، وتستمر جهود سلطنة عمان في تعزيز التطور الديمقراطي في البلاد.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

سنة الإطلاق:	2019
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 وأو تنفيذ المبادرة، وتحديد نوعها ودور كل منها).

اسم الجهة/ المؤسسة	نوع المؤسسة	دورها في التنفيذ (25 كلمة)
شرطة عُمان السلطانية	الحكومات	تم التكامل مع بيانات الأحوال المدنية لتسهيل الإجراءات.
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات	الحكومات	التكامل مع المركز الوطني للتصديق الإلكتروني لتوحيد عملية الدخول للأنظمة.
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)

الهدف من مبادرة التحول الرقمي للخدمات الانتخابية في سلطنة عُمان هو تحقيق تحول كبير في العملية الانتخابية وتعزيز الديمقراطية في البلاد وإتاحة الفرصة للجميع للمشاركة في التصويت إن كان داخل البلاد أو خارجها، ويقال من النفقات المالية التي كانت تصرف كمصاريف تشغيلية في كل فترة انتخابية. يهدف المشروع إلى تحسين كفاءة العملية للانتخابات وجعلها أكثر شفافية ودقة وسرعة، وذلك من خلال استخدام التقنيات المتقدمة والأنظمة الآمنة، حيث تم تسجيل الناخبين وكذلك المترشحين بشكل سريع ودقيق، وسهل عملية إدلاء الأصوات وعملية فرزها، وإحصاء النتائج بدقة عالية. بالإضافة إلى ذلك يهدف هذا المشروع إلى زيادة الثقة العامة في العملية الانتخابية ويعزز المشاركة الشعبية، مما يسهم في بناء مجتمع ديمقراطي قوي ومزدهر في عمان.

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

هناك العديد من المميزات في هذه المبادرة حيث تم أتمتة كافة الإجراءات المصاحبة للعملية الانتخابية ابتداءً من تسجيل الناخبين والمترشحين، ووصولاً إلى إتاحة المجال للمواطنين للإدلاء بأصواتهم عبر الهواتف النقالة.

كل ذلك أتى من خلال تطوير تطبيقي (انتخاب) وهو التطبيق الذي يقدم كافة الخدمات الانتخابية التي تسبق التصويت، كتسجيل ناخب، ونقل قيد ناخب، وتسجيل المترشحين، وعرض قوائم الناخبين والمترشحين والساحة الحوارية التي تهدف إلى طرح مواضيع حوارية توعوية وغيرها عبر التطبيق وكذلك صفحة المرشح وعرض نتائج الانتخابات والاحصائيات الانتخابية وغيرها من الخدمات التي تهم الناخب والمترشح، وكذلك تطبيق (انتخب) الذي تم تطويره داخلياً ويتيح المجال للمواطنين للإدلاء بأصواتهم أينما تواجدوا في أي مكان عبر هواتفهم، وهذا التطبيق معزز بخاصية الذكاء الاصطناعي للتحقق من هوية الناخبين بكل سهولة وسرعة.

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 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 مصلحتهم وستنفذ مسؤولياتها والتزاماتها بنزاهة وشفافية ومساءلة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الفعالية (effectiveness): التزام الحكومة بتطوير سياسات وبرامج فعالة وبقياص وتقييم أداؤها 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)

أدت مبادرة التحول الرقمي في الانتخابات في سلطنة عمان إلى عدة نتائج هامة وأحدث تغييرات جوهرية وعززت التجارب العامة للناخبين والمترشحين وكذلك العاملين في تنظيم العملية الانتخابية. ومن أبرز النتائج المحققة أيضاً، زيادة كفاءة العملية الانتخابية، فيفضل إدخال التقنيات الحديثة في الانتخابات تم تبسيط إجراءات تسجيل الناخبين والمترشحين، والعديد من الإجراءات الانتخابية الأخرى، وتم بذلك الاستغناء عن الأوراق بشكل كامل وتقليل وقت إنهاء الإجراءات، مما جعل العملية الانتخابية أكثر سهولة بالنسبة للمواطنين، حيث تمكنوا من التسجيل كناخبين ونقل قيدهم وتحديث معلومات الاتصال الخاصة بهم بسهولة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأنظمة المتطورة قد سرعت عملية الاقتراع نفسها، مما أدى إلى تقليل وقت الانتظار وضمان تجربة سلسة للناخبين. نتيجة أخرى هي تحسين شفافية ودقة الانتخابات. فقد قللت الأنظمة المتطورة من الأخطاء البشرية في عمليات فرز الأصوات وإحصاء النتائج، مما أدى إلى نتائج أكثر دقة وموثوقية. وهذا زاد من ثقة الجمهور في العملية الانتخابية ووفر أساساً قوياً لشرعية المنتخبين. علاوة على ذلك، فقد أدت المبادرة إلى زيادة الوصول والشمولية في العملية الانتخابية، فقد سهلت التقنية عملية التصويت لذوي الإعاقة من خلال تقديم تقنيات مساعدة وضمان إمكانية التصويت كل حرية.

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

واجه متخذو القرار في تطوير العملية الانتخابية العديد من التحديات خلال عملية التخطيط والتنفيذ لتطوير العملية الانتخابية. من بين هذه التحديات:

1. التشريعات والقوانين: كان من الضروري إجراء تعديلات على القوانين الانتخابية والتشريعات المتعلقة بها لتمكين تطبيق التقنيات الحديثة في العملية الانتخابية. تتطلب هذه التعديلات وجود إرادة قوية ومساعدة من الجهات المعنية لتبني قوانين تدعم استخدام التقنيات الحديثة بطريقة فعالة وشفافة.
2. قبول الناخبين للاستخدام التقني: كان هناك تحدي في تعزيز وتوعية الناخبين بفوائد واستخدام التقنيات الحديثة في التصويت والتسجيل وغيرها من جوانب العملية الانتخابية. توعية الناخبين بالفوائد والسهولة التي توفرها هذه التقنيات يتطلب حملات توعوية فعالة وشاملة لتشجيع قبولهم وتفتهم في استخدام التقنيات الحديثة.

3. ضعف الاتصالات في بعض المناطق: أحد أبرز التحديات التقنية في المناطق النائية أو المناطق ذات الاتصالات ضعيفة. كان من الصعب تطبيق التقنيات الحديثة في هذه المناطق بسبب عدم توفر البنية التحتية الحديثة اللازمة للاتصالات ويتطلب ذلك جهودًا إضافية لتوسيع نطاق الشبكة وتحسين الاتصالات لضمان توفر التقنيات الحديثة في جميع المناطق.

مواجهة هذه التحديات يتطلب تعاون وتنسيق مستمر بين الجهات المعنية ومتخذي القرار، بالإضافة إلى الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة وتطبيق أفضل الممارسات في مجال تحسين وتطوير العملية الانتخابية.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

من هذه المبادرة تم استخلاص العديد من الدروس المستفادة، ومن بينها:

1. أهمية تحديث القوانين والتشريعات: أصبح من الضروري تحديث القوانين والتشريعات المتعلقة بالعملية الانتخابية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتمكين استخدام التقنيات الحديثة. يتعين العمل على إصلاح القوانين وتحسين البنية التشريعية لتعزيز شفافية ومشاركة أكبر في العملية الانتخابية.
 2. تعزيز التوعية والتدريب: يجب تكثيف الجهود في توعية الناخبين بفوائد التقنيات الحديثة وتدريبهم على كيفية استخدامها بطريقة صحيحة. يمكن تنفيذ حملات توعية موجهة لزيادة الوعي وتطوير الكفاءة التقنية للمواطنين.
 3. التكيف مع البنية التحتية القائمة: يجب مراعاة توفر البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التقنيات الحديثة في جميع المناطق. ينبغي توفير شبكات الاتصال القوية والاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان توفر التقنيات الحديثة للجميع.
 4. الحفاظ على الأمان والخصوصية: يجب أن تولى الاهتمام الكبير للأمان والخصوصية في استخدام التقنيات الحديثة في العملية الانتخابية. ينبغي توفير إجراءات أمان قوية وضمان سرية المعلومات الشخصية وسلامة البيانات.
 5. التقييم المستمر والتحسين: يجب أن يتم الاستمرار في تقييم أداء التقنيات الحديثة وتقييم تجربة الناخبين واستقبال ملاحظاتهم. يتعين اعتماد نهج تحسين مستمر لتطوير العملية الانتخابية وتلبية احتياجات الناخبين بشكل أفضل.
- هذه الدروس المستفادة تعزز الجهود المستقبلية في تحسين العملية الانتخابية وتعزيز ديمقراطية البلاد.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

تطبيق انتخاب:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.moi.moimunicipalelection>

<https://apps.apple.com/us/app/id6443779225>

<https://appgallery.huawei.com/app/C107140509>

تطبيق انتخاب:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.moi.remotevoting>



<https://apple.co/46yDncA>
<https://appgallery.huawei.com/app/C107404179>

موقع الانتخابات:

<https://elections.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)

الاسم: *	طلال بن أحمد السعدي
العنوان الوظيفي:	أمين سر اللجنة الرئيسية للانتخابات
المؤسسة:	وزارة الداخلية
البريد الإلكتروني: *	Tasaadi@moi.gov.om
الهاتف/الجوال:	99458787
الاسم:	حمد بن سيف البوسعيدي
العنوان الوظيفي:	مقرر اللجنة الاشرافية للتحول الرقمي
المؤسسة:	وزارة الداخلية
البريد الإلكتروني:	hsbusaidi@moi.gov.om
الهاتف/الجوال:	99072844
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:	Click or tap here to enter text.

وشكراً