



هيئة  
الإمارات  
للهوية  
EMIRATES  
IDENTITY  
AUTHORITY



الإمارات

شركاء في بناء أمن واقتصاد

عرض ملخص عن تجربة:

# هيئة الإمارات للهوية

في إدارة العلاقات مع الشركاء

الملتقى السابع لأفضل الممارسات الحكومية ٢٠١٢

التاريخ: الخميس - ١ نوفمبر ٢٠١٢ الساعة: ٩:٠٠ - ١٠:٠٠ صباحا

مكان انعقاد الملتقى: غرفة التجارة والصناعة، رأس الخيمة، دولة الإمارات العربية المتحدة.



- نبذة عن هيئة الإمارات للهوية
- تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي
- مفهوم الشراكة
- الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣
- دروس مستفادة
- تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية



## • نبذة عن هيئة الإمارات للهوية

• تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي

• مفهوم الشراكة

• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣

• دروس مستفادة

• تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# الهيئة في سطور ...

هيئة الإمارات للهوية هي **هيئة اتحادية مستقلة** تم إنشاؤها بموجب المرسوم الاتحادي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٤، الذي خولها كافة الصلاحيات التي يتطلبها **تنفيذ وتطوير مشروع برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة**. ويتضمن مشروع برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية إنشاء سجل سكاني حديث يساعد في **تسهيل الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات اللازمة لدعم صنع القرار والتخطيط الإستراتيجي وتخصيص الموارد** في مختلف المجالات والقطاعات الحيوية في البلاد. كما يتضمن المشروع إصدار بطاقات هوية إلكترونية لكافة سكان الدولة، من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية، **لتعريف وتأكيد هوية كل فرد** من خلال الرقم الشخصي والبطاقة الذكية المرتبطة بخصائص الفرد البيولوجية.



# الهيئة في سطور ...

هيئة الإمارات للهوية هي **هيئة اتحادية مستقلة** تم إنشاؤها بموجب المرسوم الاتحادي رقم (٢) لسنة ٢٠٠٤، الذي خولها كافة الصلاحيات التي يتطلبها **تنفيذ وتطوير مشروع برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة**. ويتضمن مشروع برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية إنشاء سجل سكاني حديث يساعد في **تسهيل الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات اللازمة لدعم صنع القرار والتخطيط الإستراتيجي وتخصيص الموارد** في مختلف المجالات والقطاعات الحيوية في البلاد. كما يتضمن المشروع إصدار بطاقات هوية إلكترونية لكافة سكان الدولة، من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية، **لتعريف وتأكيد هوية كل فرد** من خلال الرقم الشخصي والبطاقة الذكية المرتبطة بخصائص الفرد البيولوجية.





• نبذة عن هيئة الإمارات للهوية

• **تطور الفكرة الإداري في القطاع الحكومي**

• مفهوم الشراكة

• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣

• دروس مستفادة

• تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# الفكر الإداري: نظام الإدارة الحديثة في القطاع العام (New Public Management)



- محرك سياسات "الإدارة العامة"  
في جميع أنحاء العالم (١٩٨٠-٢٠٠٠)
- يتمحور بشكل عام حول  
السياسات والتشريعات  
الحكومية العامة
- يركز على تحديث وتطوير  
وفعالية خدمات القطاع العام

# الفكر الإداري: نظام الإدارة الحديثة في القطاع العام (New Public Management)



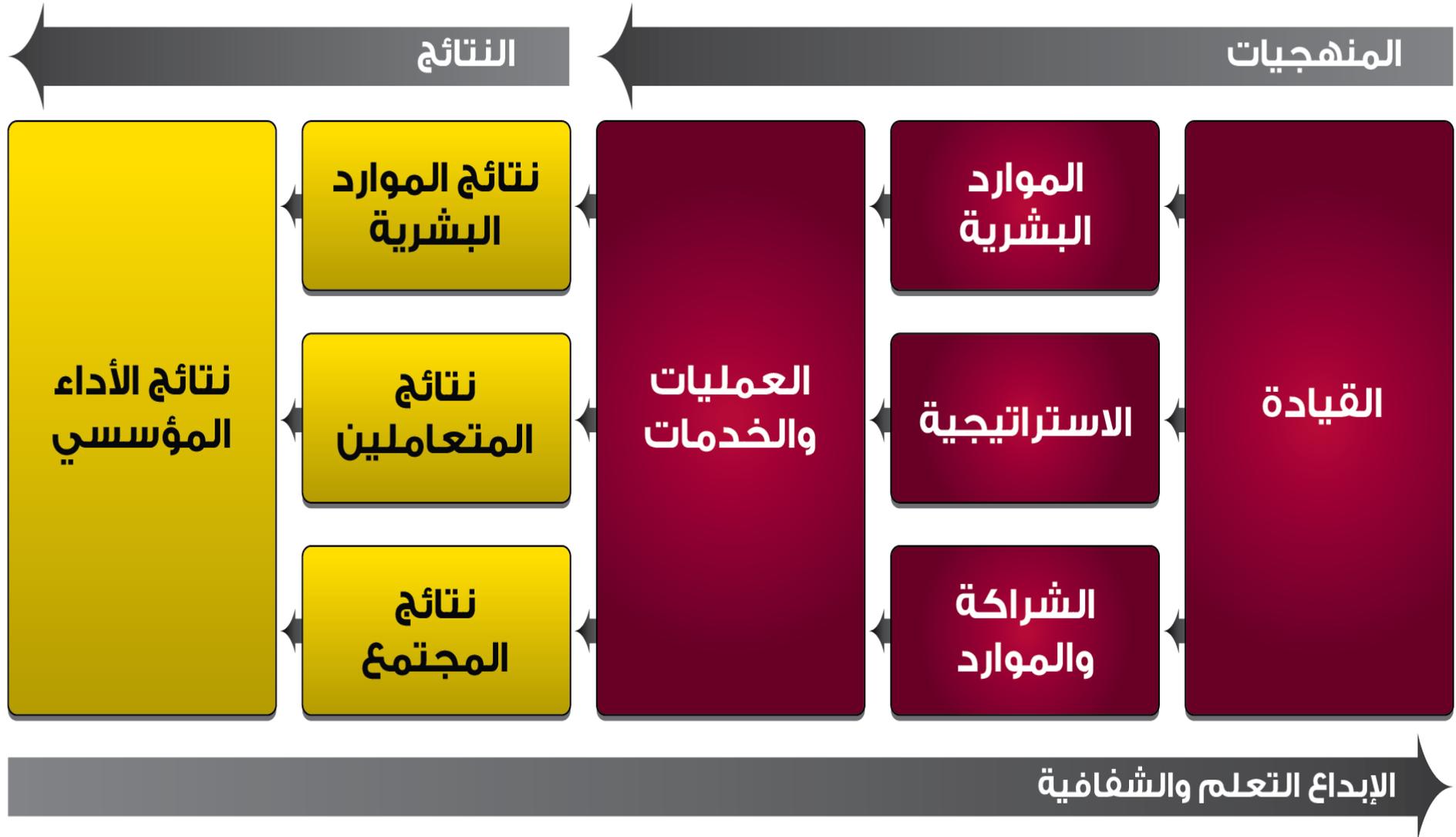
- مبني على فرضية أن التركيز على مكونات وأسواق القطاع (Market Orientation) من شأنه أن ينتج عنه زيادة في كفاءة العمليات وخفض الكلفة ..
- تقسيم وتجزئة النظام البيروقراطي / الروتيني، من أجل رفع المنافسة بين مؤسسات القطاع العام والخاص .. وبحيث تخدم اتجاهات السياسات العامة للدولة.

# نظور الفكر الإداري: المرحلة الحالية ..

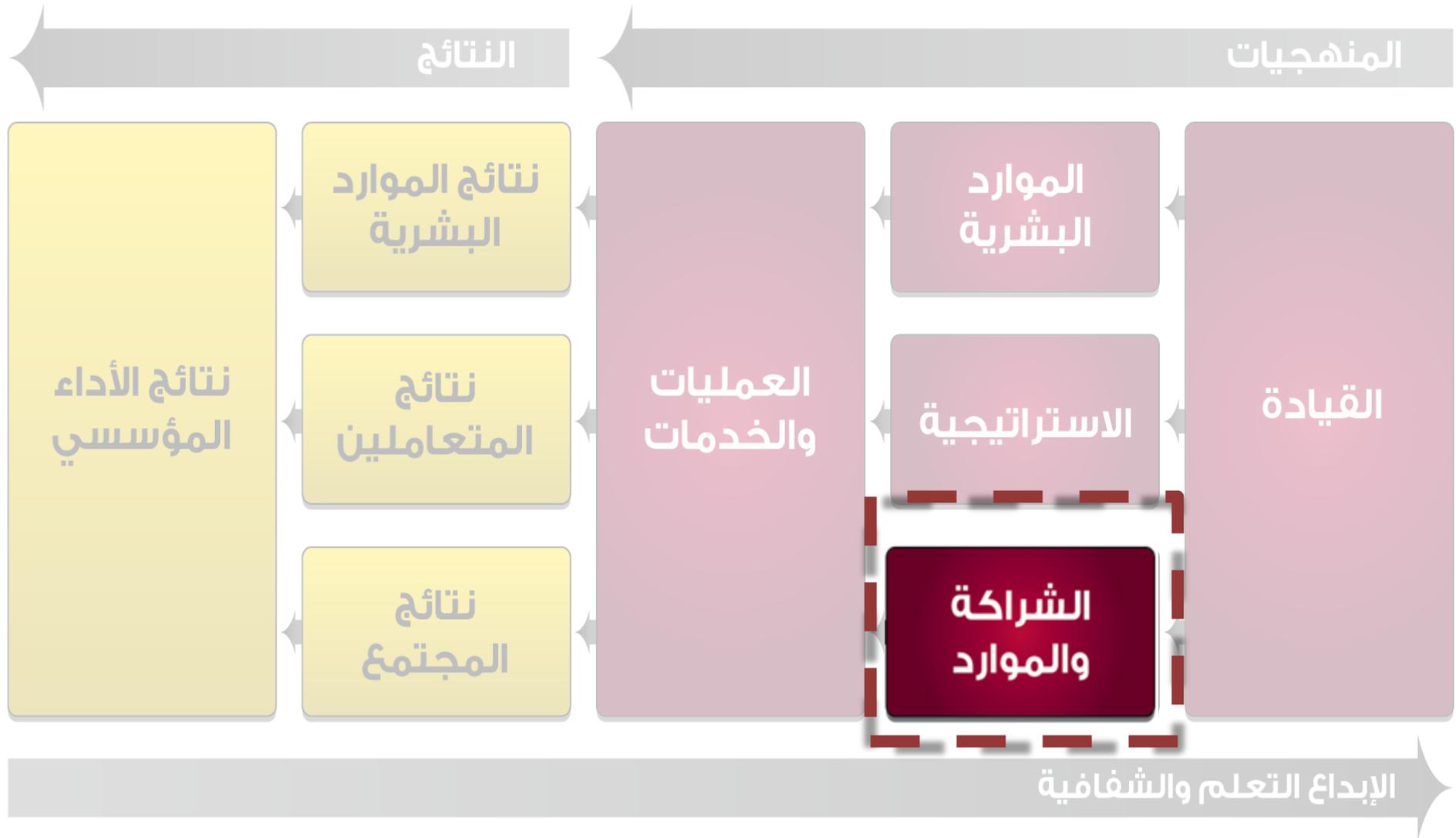


- عصر الحوكمة الرقمية ( digital era )  
governance ) .. ويهدف إلى مزيد من  
الرقابة والشفافية والحوكمة الإلكترونية
- توجيه سياسات القطاع العام للتركيز على  
القيمة التي تضيفها الأنظمة للمواطن  
(Public Value) .. وتهدف أيضا إلى إشراك  
المواطن في رسم التشريعات والسياسات  
العامة ونيل ثقته .. ويعمل القطاع الحكومي  
هنا على تطوير أنظمة لا تكون مشابهة  
لمبادئ القطاع الخاص ..

# نظير الأداء الحكومي



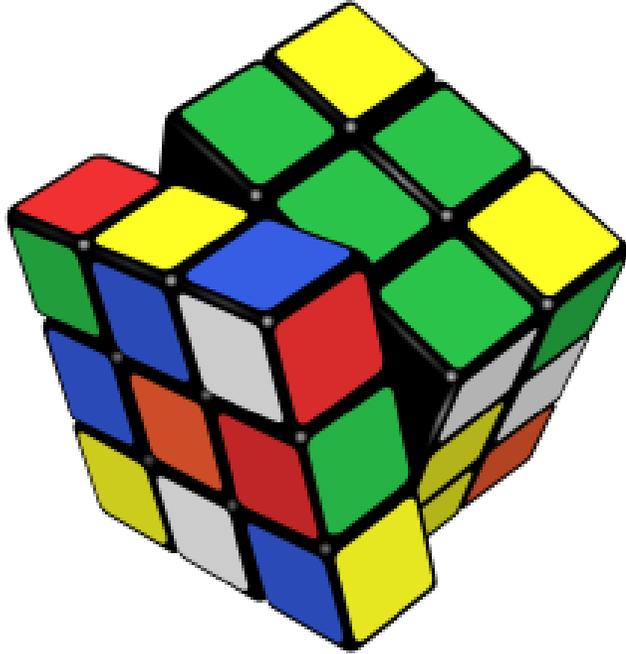
# نظير الأداء الحكومي





- نبذة عن هيئة الإمارات للهوية
- تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي
- **مفهوم الشراكة**
- الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣
- دروس مستفادة
- تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# مفهوم الشراكة ؟



- عملية الاختيار مبنية على أساس تحقيق جزء من استراتيجية المؤسسة..
- ويقوم بدور لتنفيذ جزء من العمليات الرئيسية (core business) بدلاً عن المؤسسة .

# كيف بدأنا ؟



- تحديد الاحتياجات ..
- محرك الاحتياج ؟
- الحاجة إلى الشراكة ؟
- تعريف المشروع / المشاريع ؟



• نبذة عن هيئة الإمارات للهوية

• تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي

• مفهوم الشراكة

• **الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠-٢٠١٣**

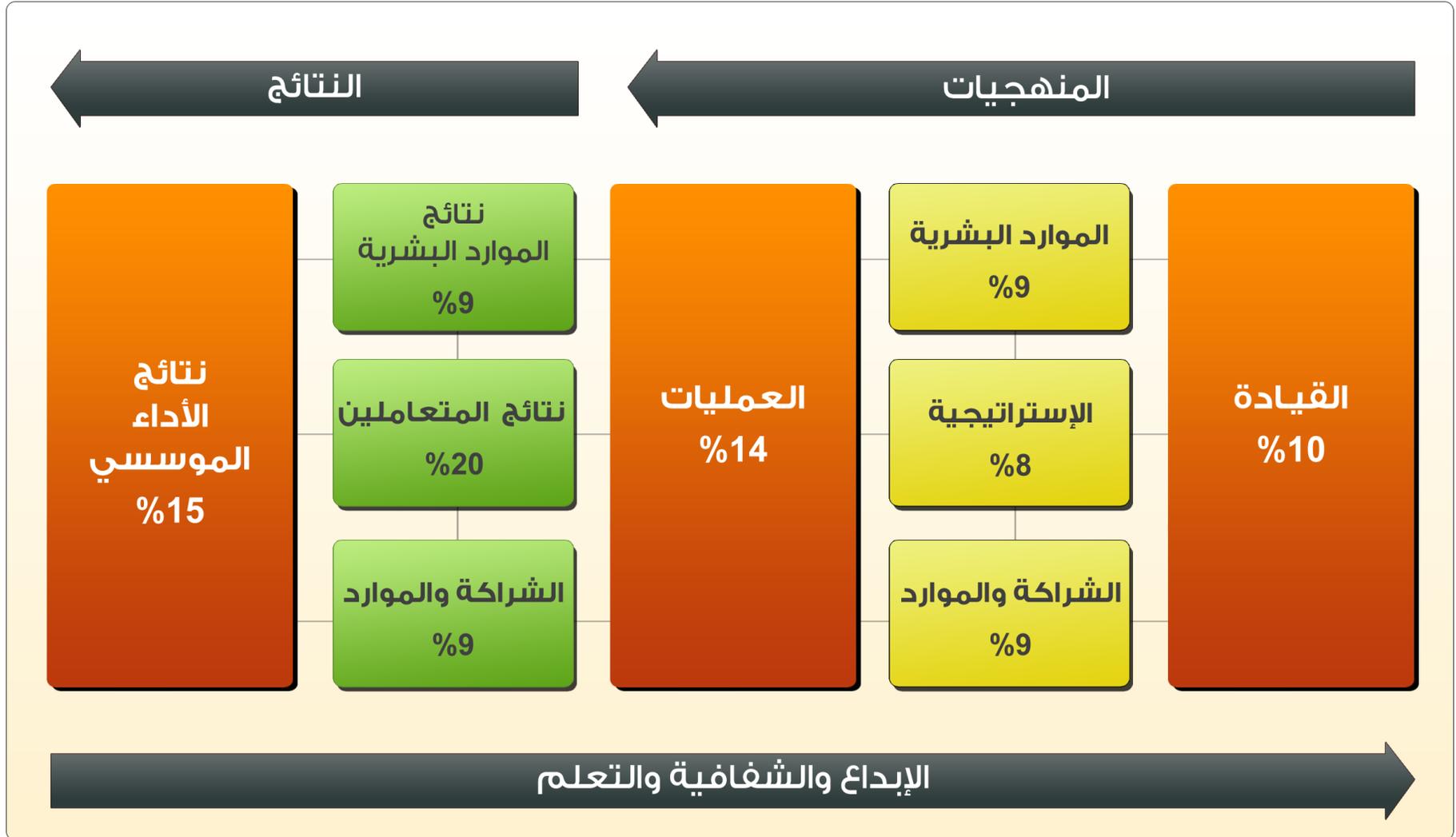
• دروس مستفادة

• تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣



# الإعتماد على معايير التميز



# الاعتماد على معايير التميز

الاعتماد على مبادئ التميز كسياسة عامة للتطوير المؤسسي والتركيز على ثلاث محاور رئيسية:



# نحديده الوجهة؟

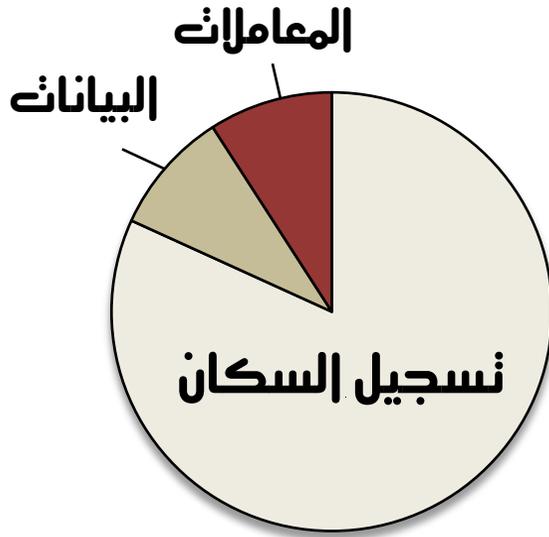


# عناصر الاستراتيجية الرئيسية

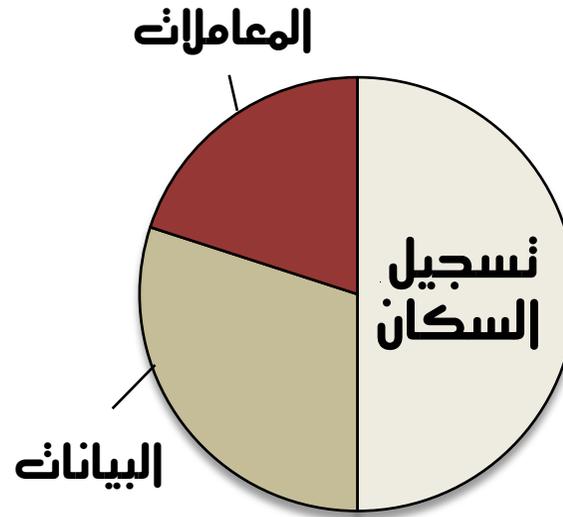


# النموذج التشغيلي للهيئة

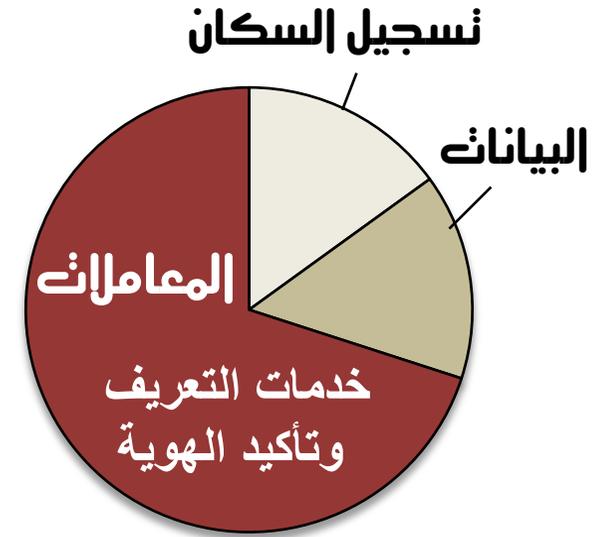
## المدى القصير



## المدى المتوسط



## المدى البعيد



التحول في الخدمات الرئيسية للهيئة

# أهمية الشركاء ..



- اتضحت الحاجة لتطوير البنية التحتية وآليات التسجيل لتمكين الهيئة من تحقيق مستهدفاتها .



- وانعكس ذلك المطلب في اتجاه إعادة هندسة اجراءات التسجيل .



# نقدية إحتياجات الشراكات ..



• الإحتياج الرئيسي: **تسجيل فئة المقيمين** حيث كانت نسبة التسجيل بالسجل السكاني أقل من ٨٪ في ٢٠٠٩.



وزارة الصحة  
MINISTRY OF HEALTH

• تنظيم وربط إجراءات التسجيل مع إجراءات إصدار الإقامة .



هيئة الصحة - أبوظبي  
HEALTH AUTHORITY - ABU DHABI

• شركاء محتملين: الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب، وإدارات الطب الوقائي - يتطلب من جميع المقيمين المرور من خلالهما.

• تحديد الشريك الذي يمكن أن نربط إجراءات التسجيل معه ولديه إمكانية لتقديم الشراكة الاستراتيجية .



# قبل عملية الشراكات..



# الهيكلية الداخلية الني مكنن الهيئة من إدارة شراكها ..



- تشكيل لجنة الإدارة العليا، مناط بها تنفيذ الخطة الاستراتيجية.
- تشكيل فريق من وحدات تنظيمية مختلفة.
- وضع معايير للاختيار بين الجهتين لتحديد الأنسب للهيئة .
- (الهيكل الإداري ومستوى حوكمة الشريك المحتمل - البنية التحتية - الموظفين - العمليات - الكفاءة المالية - أنظمة الجودة - سابقة الخبرات - وجود نظام لإدارة الاداء - نظام الجودة ) .

# معايير التقييم

إمكانية الربط الإلكتروني	التكلفة المالية على الهيئة	مركزية القرار لدى الجهة (جهات محلية واتحادية)	الحاجة لدى الجهة لمشاركة الهيئة بهدفها الاستراتيجي	إمكانية وسهولة بناء نقاط تسجيل داخل الموقع أو بجواره	مدى الانتشار في الدولة	الجهة
10%	15%	10%	10%	15%	35%	
●	●	●	●	●	●	الطب الوقائي
●	●	●	●	●	●	الإقامة وشؤون الأجانب

● ارتباط إيجابي جداً ● ارتباط إيجابي ● ارتباط متوسط ● ارتباط أقل من متوسط

# اختيار العملية التي سيتم تنفيذها خارجيا



- عملية التسجيل: الجزء الخاص  
بالمعاملين **والمرتبطة** تعاملاتهم **مع**  
**إدارات الطب الوقائي**، وهو ما يشكل  
٥٠٪ من الطاقة التسجيلية اليومية .

- متطلبات تنفيذ العملية: الحاجة  
للتواجد وإنشاء ٣٠ موقع بجانب إدارات  
الطب الوقائي لتسجيل ما يقارب ٨٠٠٠  
إلى ١٢,٠٠٠ متعامل يوميا .

# اختيار العملية التي سينم تنفيذها خارجيا



• من هنا برزت احتياجات جديدة للهيئة :

- تطوير **الاستمارة الإلكترونية** وتأهيل  
١٥٠٠ مكتب طباعة على مستوى الدولة ؟
- تأسيس وإنشاء **٣٠ مركز وتوظيفها** ؟
- تسليم البطاقات ؟

# اختيار العملية التي سينم تنفيذها خارجيا



سرعة الإنجاز

الكلفة

المتطلبات القانونية

توفر الموارد البشرية

# مرحلة الدراسة والتحليل ...



- **دراسة الجدوى؟**  
الجانب المالي، الإداري، التشغيلي، إمكانية التطبيق ..
- **دراسة وبحث السوق .. مقارنة معيارية ..**  
**وأفضل الممارسات**
- **التحليل الفني/الاقتصادي [Techno-economic]**
- **المشروع، الميزانية، والجدول الزمني**
- **تحليل المخاطر**
- **تقييم كيفية الاستفادة من القطاع الخاص في**  
**تقديم قيمة مضافة .**

# الشركاء الاستراتيجية ؟

- ربط التسجيل مع
- ربط إلكتروني وإجرائي
- إدارات الطب الوقائي
- توفير مواقع لإنشاء مراكز



تطوير  
الاستمارة الإلكترونية  
وتأهيل ١٥٠٠ مكتب

إنشاء المباني  
وتسجيل المقيمين  
- إنشاء ٣٠ مركز تسجيل  
- توظيف ٤٠٠ موظف

# الإنفاق القانوني ..

- توثيق النطاق العملياتي والفني والزماني ودور كل طرف
- توثيق المواصفات والمخرجات بشكل تفصيلي
- توثيق أهم المؤشرات والتقارير الدورية ، وآلية التعديل عليها لاحقا (عدد المسجلين - جودة البصمات - رضا المتعاملين - معدل الرد على الشكاوي والطلبات خلال ٤٨ ساعة)
- توثيق آلية الاتصال والتواصل (إجراء مرفق بالعقد والاتفاقيات المبرمة مع إدارات الطب الوقائي)
- كيفية تداول الشكاوي سواء من الهيئة أو الشريك أو المتعامل الخارجي



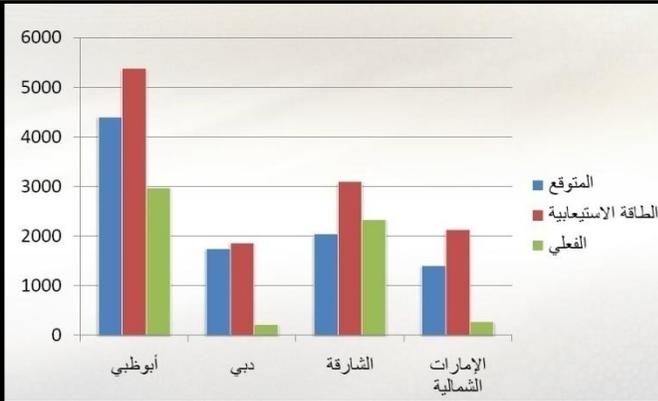
# إدارة الشراكة ..

• إدارة الأزمات من خلال فريق محدد .

• توافر فريق فني متخصص لعلاج المشكلات حسب أولوياتها .

• تنفيذ الإجراءات التصحيحية ، حيث تطبق الهيئة العقد فيما يخص التبعات المالية والقانونية .

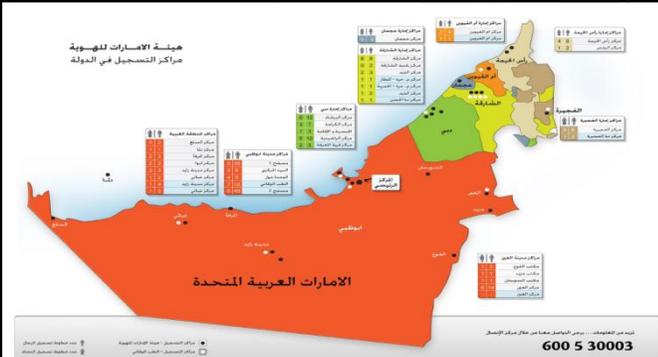
• القيام بزيارات تدقيقية وتفقدية للتحقق من تنفيذ التصحيحات .



الحالة	نوع الموقع	إدارة الطب الوقائي	تاريخ الإطلاق
مغل	داخل الطب الوقائي (مقابل إيجار)	صحة	18/9/2011

إحصائيات المركز	ملاحظات
1000	
2	تحسن في أداء المركز وتقليص فترة الانتظار بشكل كبير
21	بدأ العمل على إنشاء قاعة انتظار بجوار المركز



# مؤشرات الأداء الخاصة بالشراكة ..

## المؤشرات والتقارير التشغيلية

- عدد المسجلين
- جودة البصمات
- رضا المتعاملين
- معدل الرد على الشكاوي  
والطلبات خلال ٤٨ ساعة

% نسبة تحقيق مستهدفات اتفاقيات  
وعقود الشراكات (الاستفادة القصوى)

تحقق تحسن مطرد في أداء الشراكات  
بنسبة زيادة سنوية عن السنة الأسبق

% العائد من الشراكة (Return on Partnership)  
(impact on bottom line) حسب نوع كل شراكة ..

الحصول المعرفي من الشراكة

% تحقيق رضا الشركاء ورضا الإدارات  
بالهيئة عن شركائها

# إدارة الشراكة ..

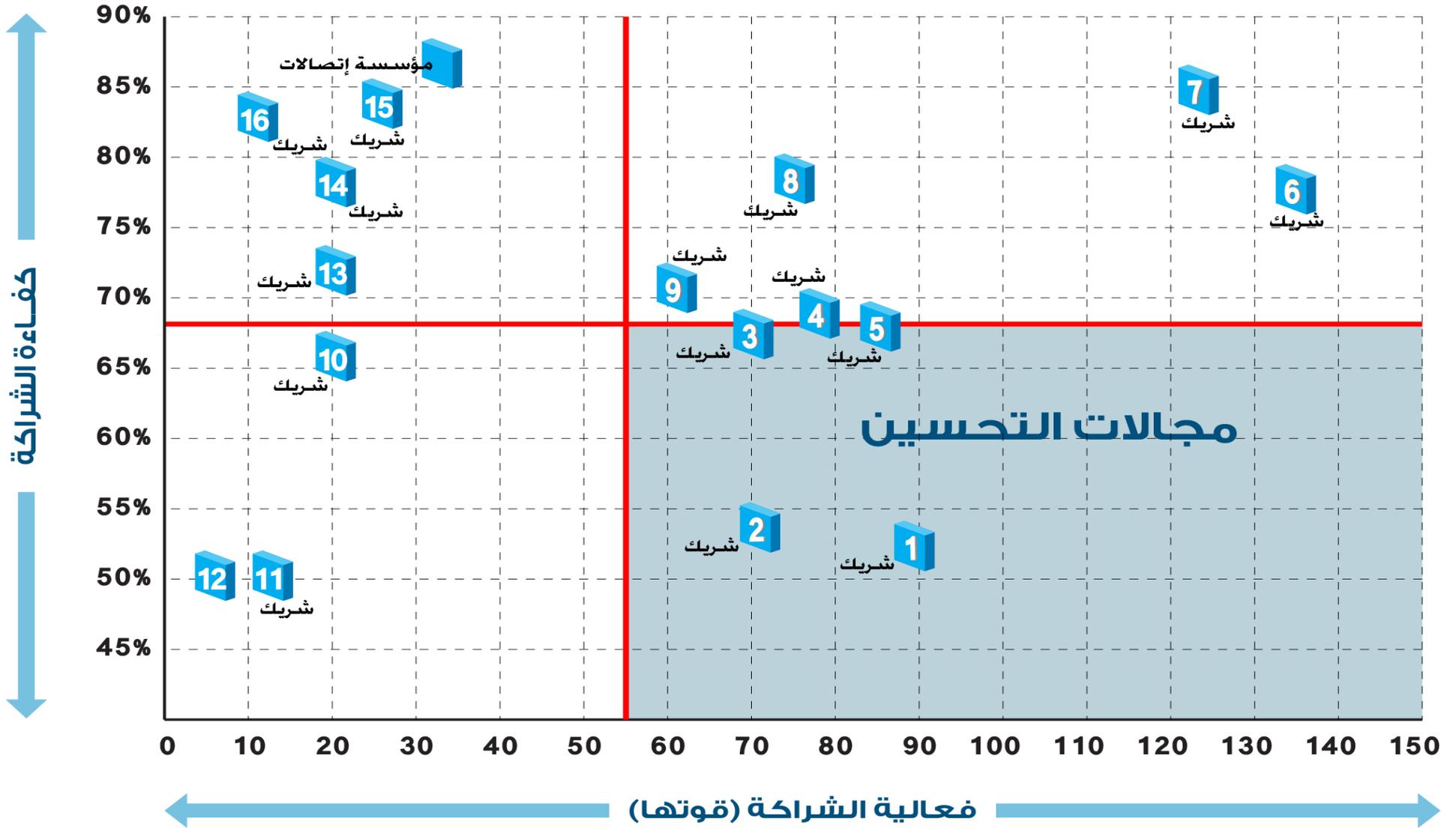
- تقوم الهيئة بتحليل العلاقة مع الشركاء، من خلال مصفوفة العلاقة مع الشركاء، ويتم تحديد:
- شركاء الهيئة والبيانات الرئيسية لهؤلاء الشركاء
- قوة العلاقة ما بين الهيئة والشريك ( قوية ، متوسطة ، ضعيفة ) .
- طبيعة العلاقة مع الشريك ( تبادل منتجات أو خدمات أو معلومات أو موارد مالية أو دعم واسناد حكومي أو غيره ) .
- توضيح الاثر المتبادل على الهيئة وعلى الشريك نتيجة لهذه الشراكة.



# مصفوفة حصر و تقييم الشركاء

كفاءة الشراكة	فعالية الشراكة	الاهمية النسبية للهيئة	تقييم العنصر	الشراكة اللوجستية				الشراكة العملياتية				الشراكات الاستراتيجية				أنواع الشراكات	مؤشر وحظرات الشراكة	التأثيرات	الإدارة المعنية	الشريك			
				الوقت و التشغيل و التأخير (تشتغل بالمواعيد)	مدى جودة التقييمات الموزعة	نوفر الخدمات و العروض الإضافية	مزود و يسهل الخدمة ( يكثر من حالة الانتظار )	نوفر خدمة الربط الالكتروني	نوفر التتبع و التوثيق	تكاليف العمليات	تكميل اجراءات تقديم الخدمات بما فيها القيمة المضافة للمتعاملين	تحقق اكثر من نوع من التقييم	نوفر تطبيق قانونية و تنظيمية و مد	شبهية الأنظمة الرئيسية	الاضمالية على خدمات الشريك و توفير المرافق على خدمات الهيئة						تحقق الاهداف الاستراتيجية للهيئة	إجمالي	إجمالي
85%	124	1.3	45	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	إجمالي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١	
			5														2	3		تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			45	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	إجمالي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	مراكز التسجيل	شريك ٢	
67%	42	1.3	14								2	3			3	3	3			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			10								2	2			2	4	3		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٣	
			8								2	3			3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
67%	21	1.3	8												2	3	3		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٤	
			0												2	3	3			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			8												2	3	3		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٥	
			9												2	3	4			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
79%	21	1.1	0												3	4	2		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٦	
			10												3	4	2			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
50%	13	1.1	6												2	2	2		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٧	
			0												2	2	2			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			6												2	2	2		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	الموارد البشرية	شريك ٨	
50%	4	1.1	4												1	3			محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٩	
			0																	تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			0																	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٠	
79%	74	1.3	29				2	4	2	3	3	4		3	4	4	4		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١١	
			0																	تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			28				2	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٢	
			0																	تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
83%	11	1.1	0																إجمالي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٣	
			0																	تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			10											3	3	4				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٤	
			5												2	2	1		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٥	
50%	22	1.2	5												2	1	2			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			8												3	2				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٦	
			11												3	4	4		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٧	
86%	37	1.2	9												3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			11												3	3				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٨	
			0												3	4	4			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
84%	30	1.1	0																إجمالي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ١٩	
			27	3	3						3	4	4	3	3	4	3	4		محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٢٠
			9												3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
71%	20	1.2	0																إجمالي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي	شريك ٢١	
			8												2	3	3			تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			27	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	1	3			محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٢	
52%	90	1.2	16	1	0		1	2	2	2	1	2	2	2	1					تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			32	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٣	
			18	1	3	2	3					3			3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
69%	89	1.2	16	2	3	2	1					3			3	2			محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٤	
			40	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			37	2	3			3	3	4	4	3	4	4	3	4				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	مراكز التسجيل / السجل السكاتي / ICT / المالية	شريك ٢٥	
79%	132	1.2	27	2	2	2	2			3	3	2	4	3	2	2			محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٦	
			46	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			21	2	2	2	2	2		3	2	3	3		2					زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٧	
68%	72	1.2	0																محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٨	
			39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			
			33		2		4	4	3	3	4	2	3	2	3	3				زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٢٩	
69%	79	1.2	9				4	4				1			2	2			محلي	زيادة رضا المتعاملين الأثر المالي	السجل السكاتي / ICT	شريك ٣٠	
			24		2			3	3	2	2	3		3	3	3				تطوير الإجراءات والأنظمة والخدمات			

# التحليل ...



# إدارة القيمة المشتركة ..

- نجاح الشراكة يعتمد على القيم المشتركة والإيمان بأهميتها .

- عملية البناء تعتمد على الثقة والصبر .



# إدارة القيمة المشتركة ..

• **توحيد ووضوح الأهداف وأهميتها لدى الطرفين**

(قيمة إرضاء المتعاملين يجب أن تتساوى لدى الطرفين) ..

• **تنفيذ عمليات استطلاع الرأي والرضا**

**ومناقشة النتائج وتنفيذ الإجراءات التصحيحية**

بشكل مشترك .

• **الاهتمام المشترك بالإبداع والحلول الإبداعية**

**والاندماج في مشاريع مشتركة لتنفيذ الأفكار**

الإبداعية .

• **إدارة حملات إعلامية وتوعوية على النتائج**

**والأداء والإنجازات والإبداعات .**



# خطة الاتصال مع الشركاء ..

تقوم الهيئة بإعداد خطة للتواصل مع الشركاء وتقييمها بشكل سنوي:

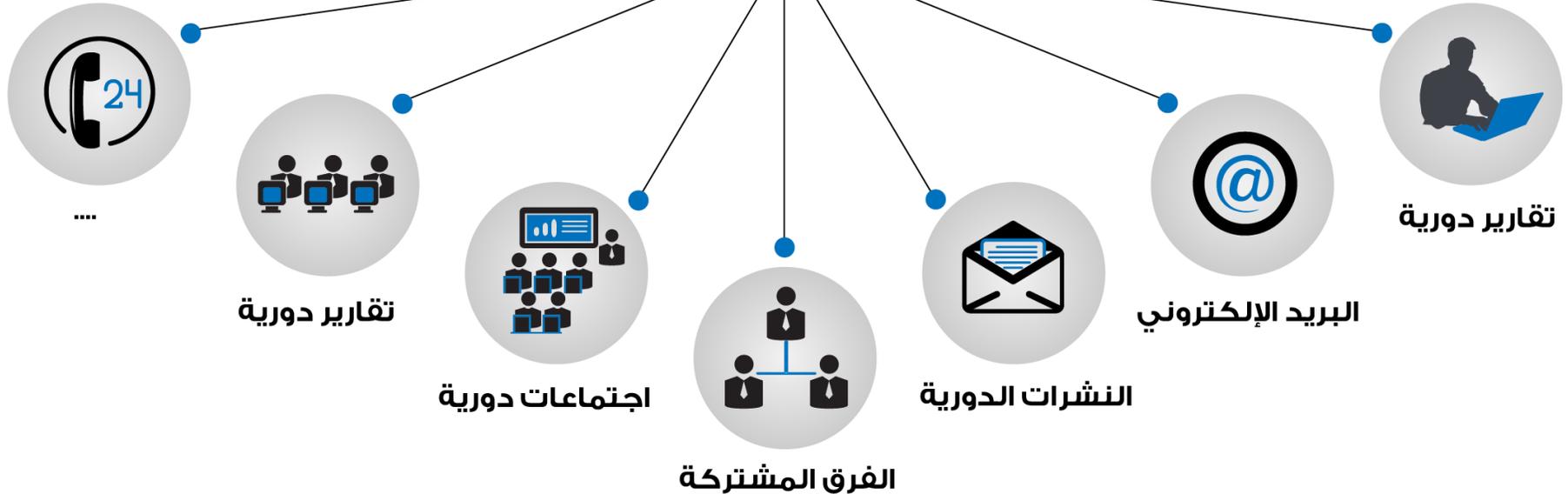
## خطة الاتصال

1 الفئات المستهدفة  
والمصنفة حسب الأهمية

2 الرسائل المراد توصيلها

3 الهدف المراد تحقيقه  
من الاتصال

### وسائل الاتصال



# نقييم أداء الشراكة ..

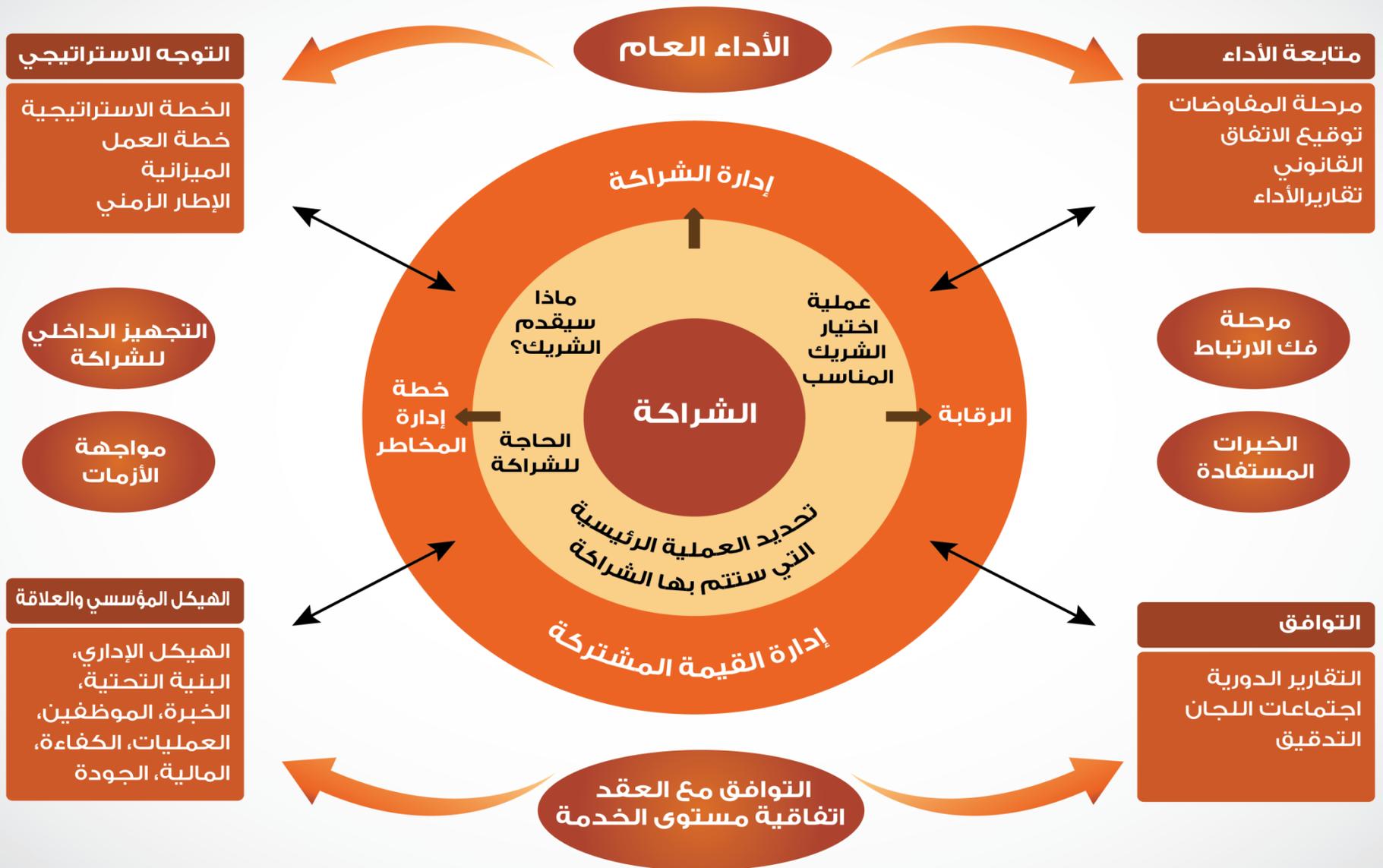
تقوم هيئة الامارات للهوية بتقييم أداء الشراكة بشكل دوري وفي نهاية كل عام أو عند الانتهاء من الاتفاقية .



# إجراءات فك الارتباط ..



# منهجية إدارة الشراكة في هيئة الإمارات للهوية ..





• نبذة عن هيئة الإمارات للهوية

• تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي

• مفهوم الشراكة

• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣

• **دروس مستفادة**

• تعريف ببعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# الإعتماد على معايير التميز

## المنهجيات

القيادة:



- الجهة الاتحادية  
المتتميزة في  
القيادة

الموارد البشرية :  
- التوطين 100%

الاستراتيجية :  
- تحقيق مستهدفات  
الخطة الاستراتيجية

الشراكة والموارد:  
- الجهة الاتحادية  
في مجال فرق العمل

العمليات  
والخدمات

- شهادة  
الأيزو  
9001



- شهادة  
الأيزو  
27001



## النتائج

نتائج الموارد البشرية:  
- جائزة دبي التقديرية  
للتتميزة البشرية

نتائج المتعاملين:  
- الجهة الاتحادية المتميزة  
في مجال الخدمات  
- الجائزة الماسية الدولية  
لرضا المتعاملين  
- الشهادة الدولية في  
خدمة المتعاملين

نتائج المجتمع:  
- خطة المسؤولية  
الاجتماعية

نتائج الأداء  
المؤسسي:  
- ؟؟



الجهة الاتحادية  
المتتميزة  
"أقل من 900 موظف"

أفضل  
برنامج  
تعريف  
بالهوية  
2011. 2012



## الإبداع التعلم والشفافية



جائزة الابداع الأمني



جائزة "الابتكار التكنولوجي والجودة"



Winner 2007

جائزة أمن المعلومات



درع المواقع الإلكترونية



أفضل تطبيق  
لمشروع خدمي

# الدروس والخبرات المستفادة ..

- عمل دراسة تقييمية للمشروع تشمل

المحاور الانتاجية والجودة والمالية

- من المهم جدا بتلك المرحلة تحديد الدروس

المستفادة من أداء وفعالية كل من:

١. المدير المسؤول عن الشراكة

(مدى نجاحه كقائد لإدارة المشروع)

٢. فريق العمل الذي اشترك في التنفيذ

- التوصيات للتصحيجات المستقبلية لمرحلة

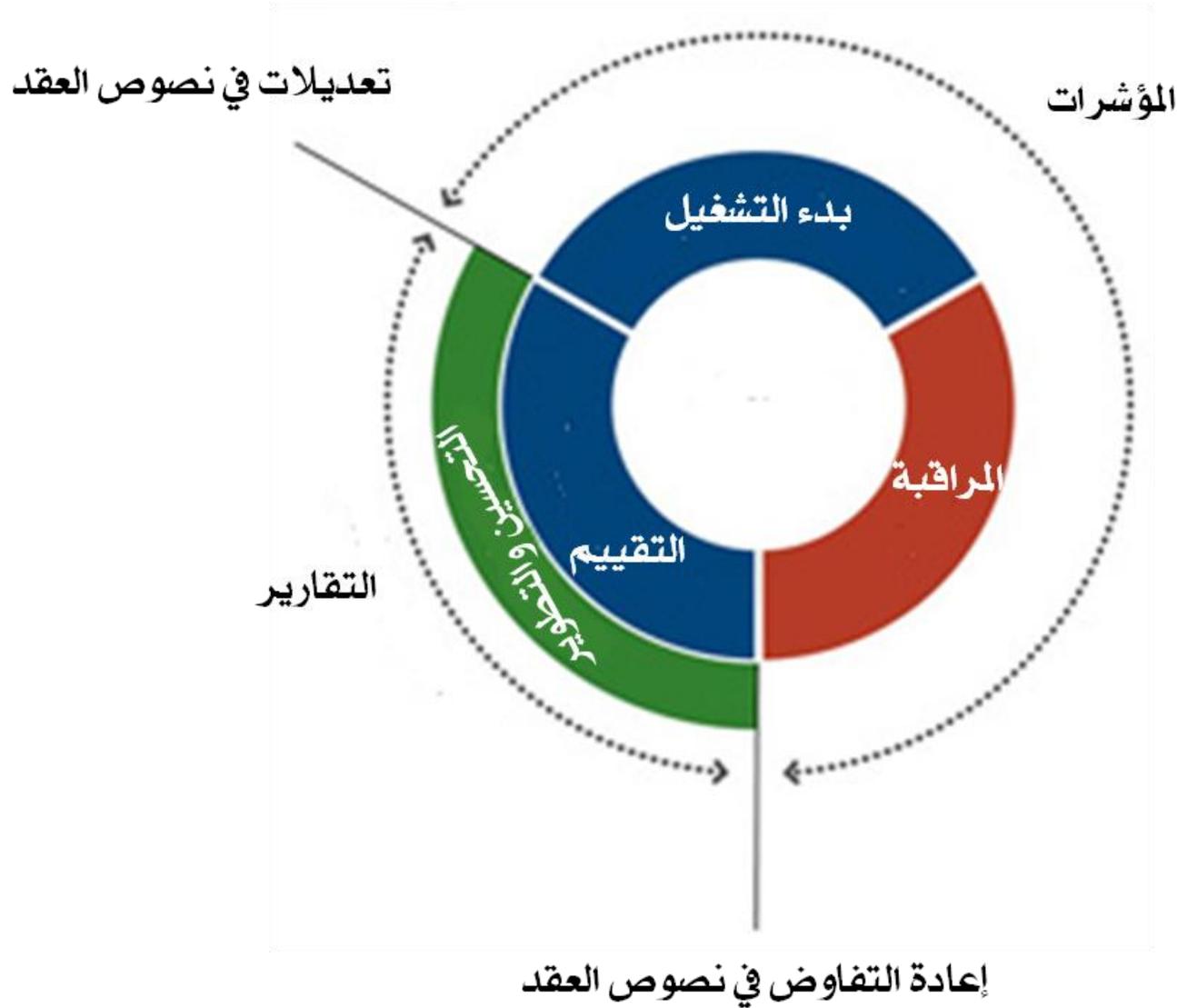
التفاوض والتعاقد وإدارة العمل الجماعي

وآليات القياس والمراجعة والتصحيح .



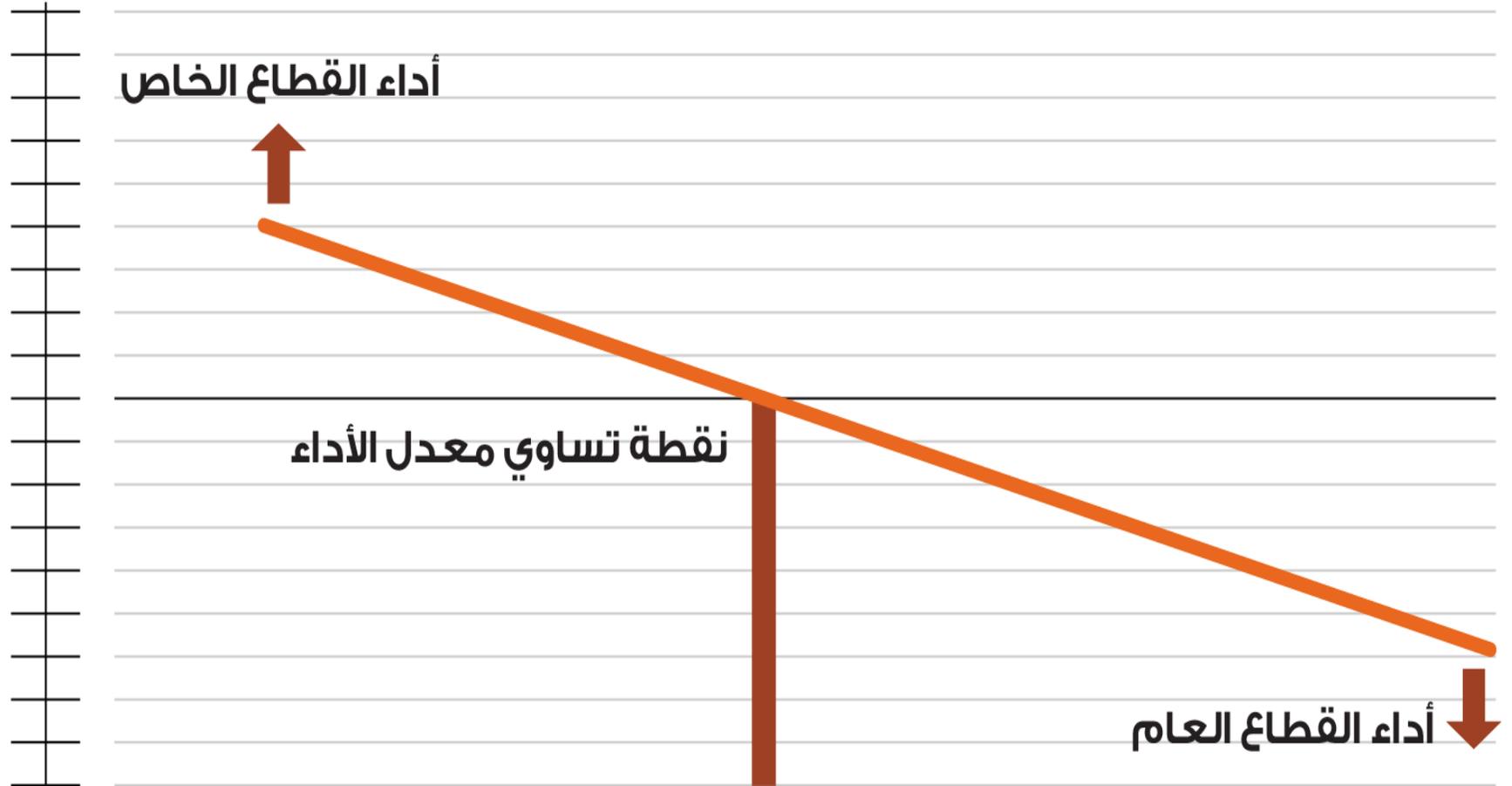


# آليات المراقبة والرقابة ..



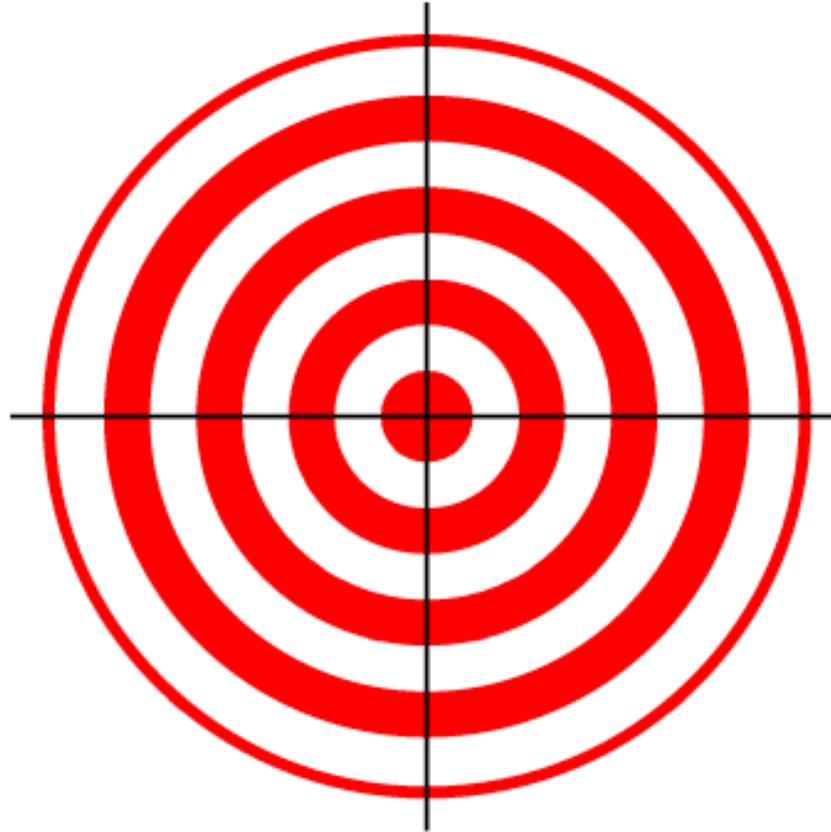
# أداء القطاع العام والخاص ..

سرعة / جودة  
النتائج



# التميز المؤسسي ..

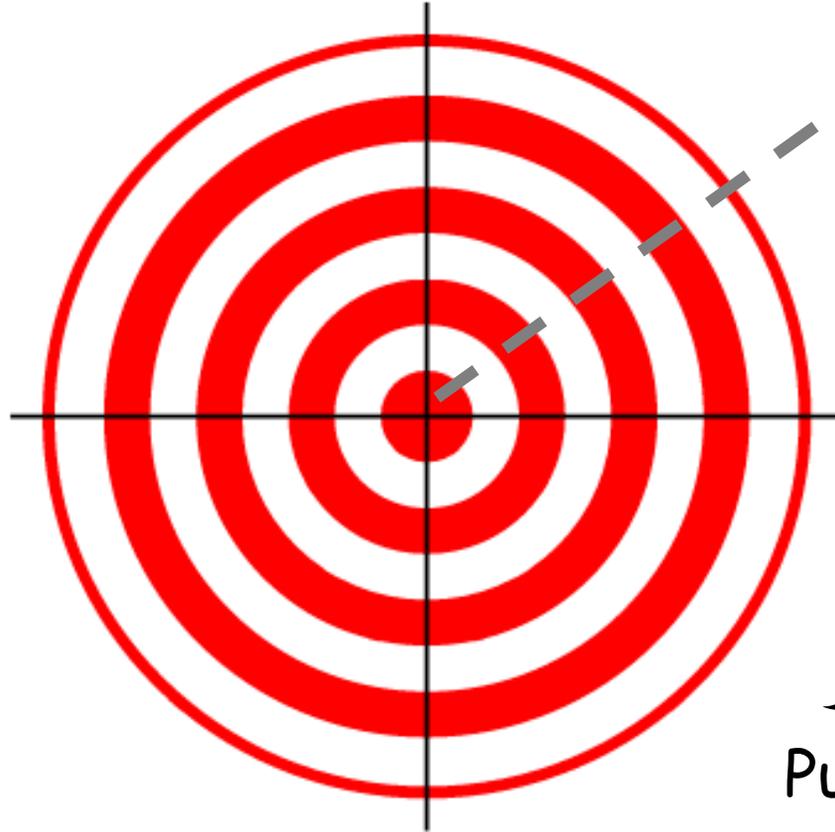
على الرغم من تزايد  
الخبرة ، فإنه ما زالت  
هناك حاجة لتطوير  
استراتيجيات واضحة  
للتميز المؤسسي ..



أصبح النقاش اليوم  
يعتمد على أيديولوجية  
المفهوم والمعتقد وليس  
ممارسة جوهر الفكر  
نفسه.

# النمير المؤسسي ..

تحسين الخدمات والأداء  
المؤسسي ..



التركيز على  
رضا المتعاملين

قياس التطور والتغير  
من واقع Public Value



- نبذة عن هيئة الإمارات للهوية
- تطور الفكر الإداري في القطاع الحكومي
- مفهوم الشراكة
- الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣
- دروس مستفادة
- تعريف بعض مشاريع الهيئة الاستراتيجية

# الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣



## • تحسين العمليات :

مشروع إعادة هندسة اجراءات التسجيل  
رفع الطاقة الاستيعابية إلى (٢٢ ألف) في اليوم  
ربط التسجيل مع الإقامة

(من) التسجيل اليومي : ٣ آلاف ..  
↓  
(إلى) التسجيل اليومي : ٣٠ ألف ..

تسجيل  
السكان

التركيز الرئيسي

الاهداف  
الاستراتيجية

الابتكار

المسؤولية

الثقة

العمل بروح الفريق

التركيز على العملاء

القياس

## • تحسين العمليات :

مشروع إعادة هندسة اجراءات التسجيل  
رفع الطاقة الاستيعابية إلى (٢٢ ألف) في اليوم  
ربط التسجيل مع الإقامة

تسجيل جديد (شهري): ٣٥٠ ألف شخص ..  
عدد المعاملات (شهري): ٦٠٠ ألف معاملة ..

تسجيل  
السكان

الأهداف  
الاستراتيجية

التركيز الرئيسي

الابتكار

المسؤولية

الثقة

العمل بروح الفريق

التركيز على العملاء

القياس

## • تحسين العمليات :

مشروع إعادة هندسة اجراءات التسجيل  
رفع الطاقة الاستيعابية إلى (٢٢ ألف) في اليوم  
ربط التسجيل مع الإقامة

عدد المسجلين: معظم السكان  
( سنتين ونصف )

تسجيل  
السكان

الأهداف  
الاستراتيجية

التركيز الرئيسي

مقارنة ب ١٠٪ في ٢٠٠٩ (٤,٥ سنوات) الرئيسي

الابتكار

المسؤولية

الثقة

العمل بروح الفريق

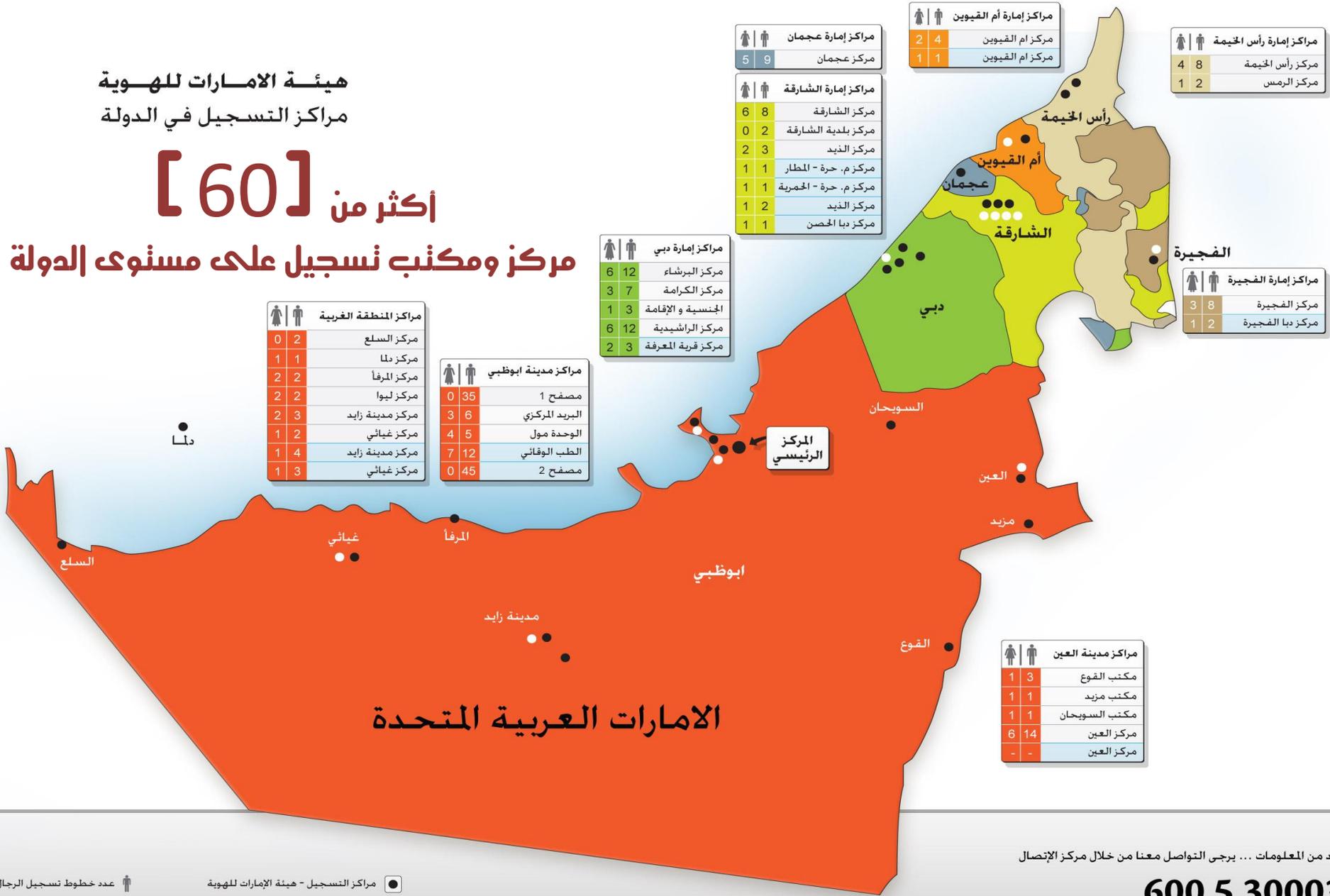
التركيز على العملاء

القيم

هيئة الامارات للهوية  
مراكز التسجيل في الدولة

أكثر من [ 60 ]

مركز ومكتب تسجيل على مستوى الدولة



الامارات العربية المتحدة

لمزيد من المعلومات ... يرجى التواصل معنا من خلال مركز الإتصال

600 5 30003

عدد خطوط تسجيل الرجال  
عدد خطوط تسجيل النساء

مراكز التسجيل - هيئة الإمارات للهوية  
مراكز التسجيل - الطب الوقائي



# مراكز نسجيل بمعايير عالمية .. نقطة الوصول الأولى مع الجمهور



# مشروع تطوير مراكز التسجيل



# أماكن مخصصة للأطفال



## أولوية خدمة المتعاملين



# خدمة الكوفي شوب

# الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• مشروعين استراتيجيين:

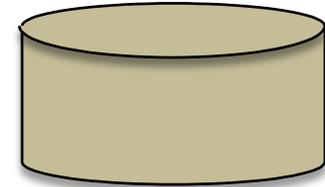
مشروع الربط الإلكتروني  
إنشاء مركز التصديق الإلكتروني



## تحديث نظام السجل السكاني

### دعم اتخاذ القرار

إصدار وثائق التعريف بالتنسيق  
مع هيئة الإمارات للهوية

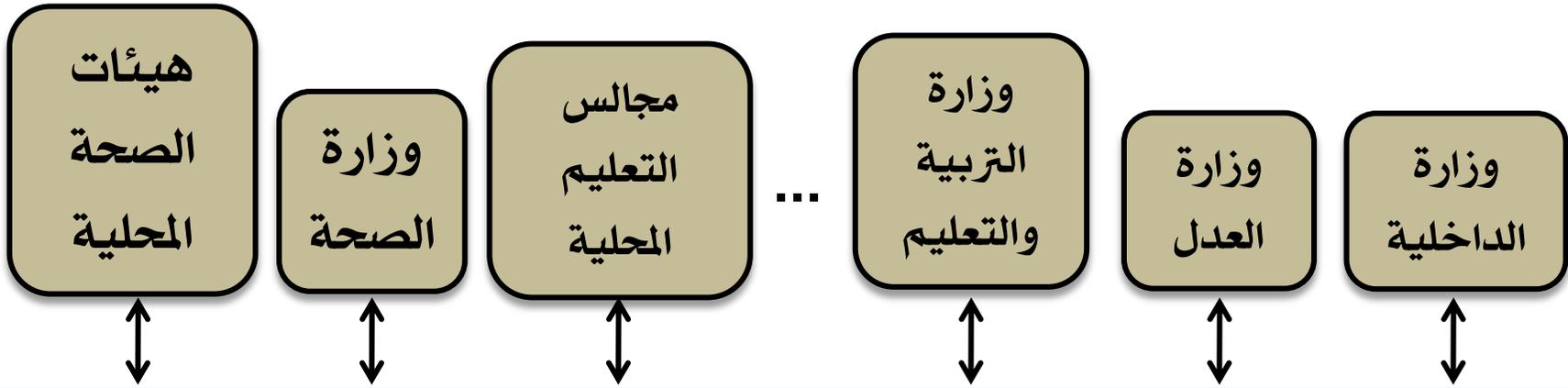


السجل السكاني

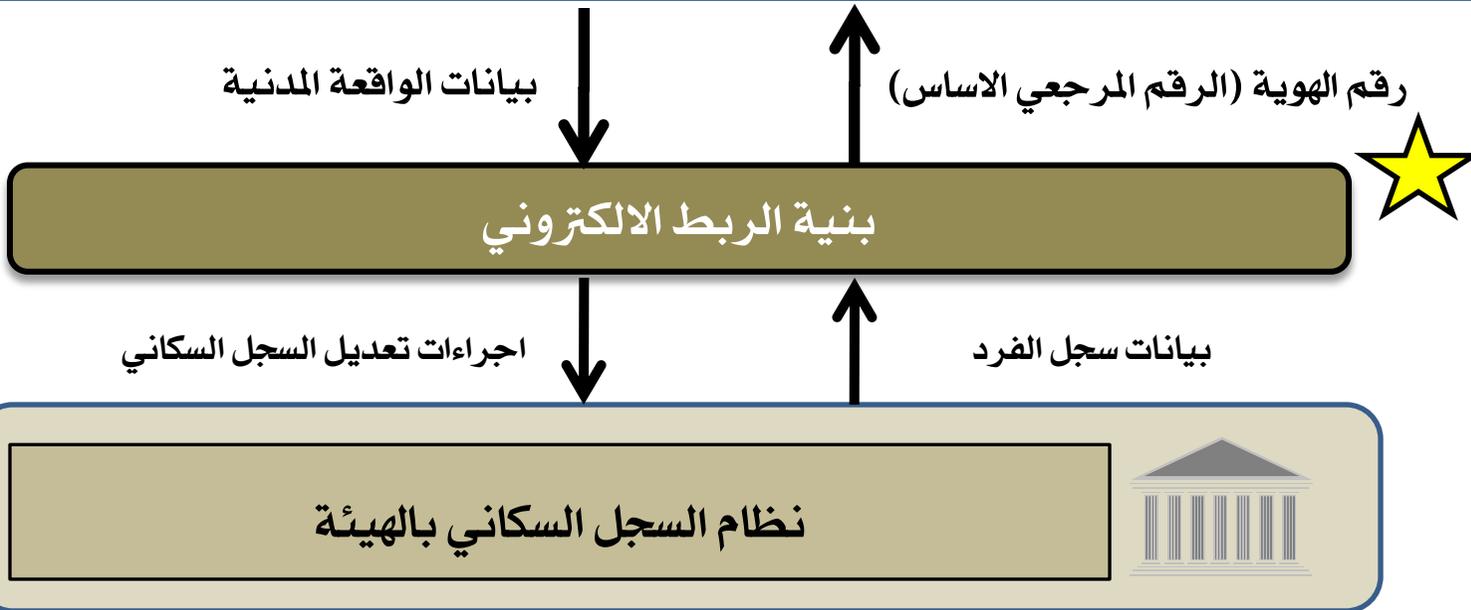
784 - 1968 - 7064351 - 5

رقم الهوية

# الهيكلية العامة لبنية الربط الالكتروني



الميلاد - الزواج - الطلاق - الجنسية - الإقامة - الوفاة - التعليم - السجل صحي - الاوراق ثبوتية



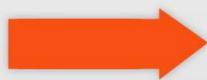
الاعتمادية، السهولة،  
التوافقية، التوافقية

افضل المعايير العالمية، وادوات  
حماية وسرية البيانات

# بطاقة الهوية [ ليست فقط بطاقة بلاستيكية ]



شريحة ذكية  
Smart Chip



بيانات شخصية  
Personal Information

بصمة  
Fingerprints

رمز سري  
4 Digit PIN Code

شهادة رقمية وتشفير إلكتروني  
Digital and Encryption Certificates

توقيع رقمي  
Digital Signature

# خدمات مركز التصديق الإلكتروني



مركز التصديق الإلكتروني المركزي – هيئة الإمارات للهوية



مشروع استراتيجي حيوي يهدف إلى  
دعم الاقتصاد الرقمي والمعرفي  
في الدولة .. ويساهم في تحقيق تقدم  
ملموس في تطوير الخدمات  
الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات  
الحكومية والقطاع الخاص ..

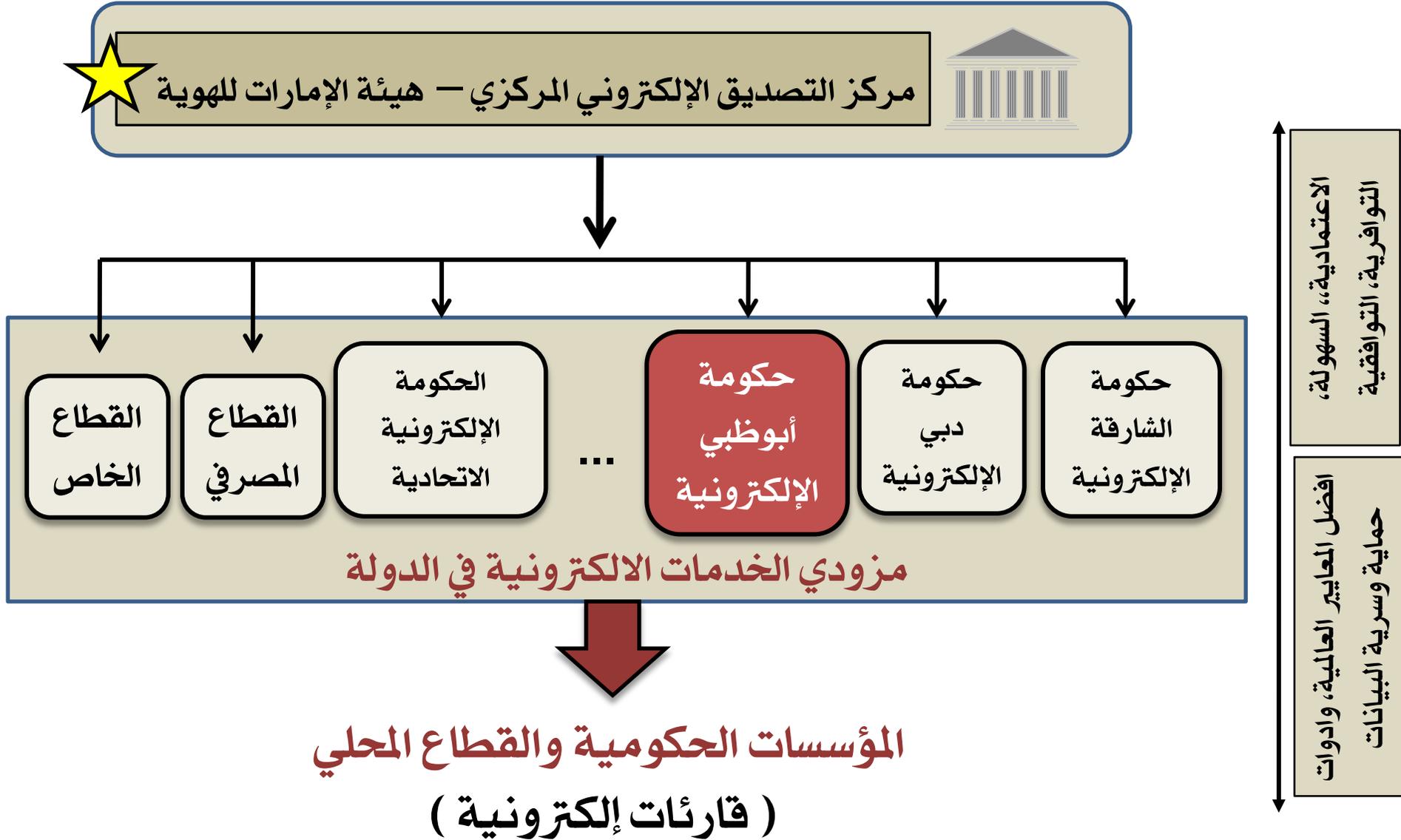
## أهداف رئيسية

- التحقق من هوية حامل البطاقة  
(Authentication)
- التأكد من عناصر المصادقية للبطاقة  
(ID validation)
- اجراء التوقيع الالكتروني والختم الزمني للمعاملات  
(Digital Signature and Time Stamp)

الاعتمادية، السهولة،  
التوافقية، التوافقية

افضل المعايير العالمية، وادوات  
حماية وسرية البيانات

# هيكلية مركز التصديق الإلكتروني



# القارئ الإلكتروني

ID Card contains a smart chip which holds biographical identity information, photo, biometrics & digital signature.



# القارئ الإلكتروني

ID Card contains a smart chip which holds biographical identity information, photo, biometrics & digital signature.



بادرت حكومة الإمارات لتطوير وتوزيع القارئ الإلكتروني ومجموعة الأدوات البرمجية (SDK) على القطاعين الحكومي والخاص ...

في أوروبا، وماليزيا وكوريا الجنوبية باعتبارهم مستخدمين رئيسيين لبطاقات الهوية والتشفير الإلكتروني .. تم تركها إلى مقدمي الخدمات لتطوير البرامج التي يفضلونها..

ID Card contains a smart chip which holds biographical identity information, photo, biometrics & digital signature.



## محاكم دبي

تقليص مدة المعاملة (إدخال البيانات والتدقيق على الهوية)

من ٥ دقائق إلى ٥ ثواني.

# القارئ الإلكتروني

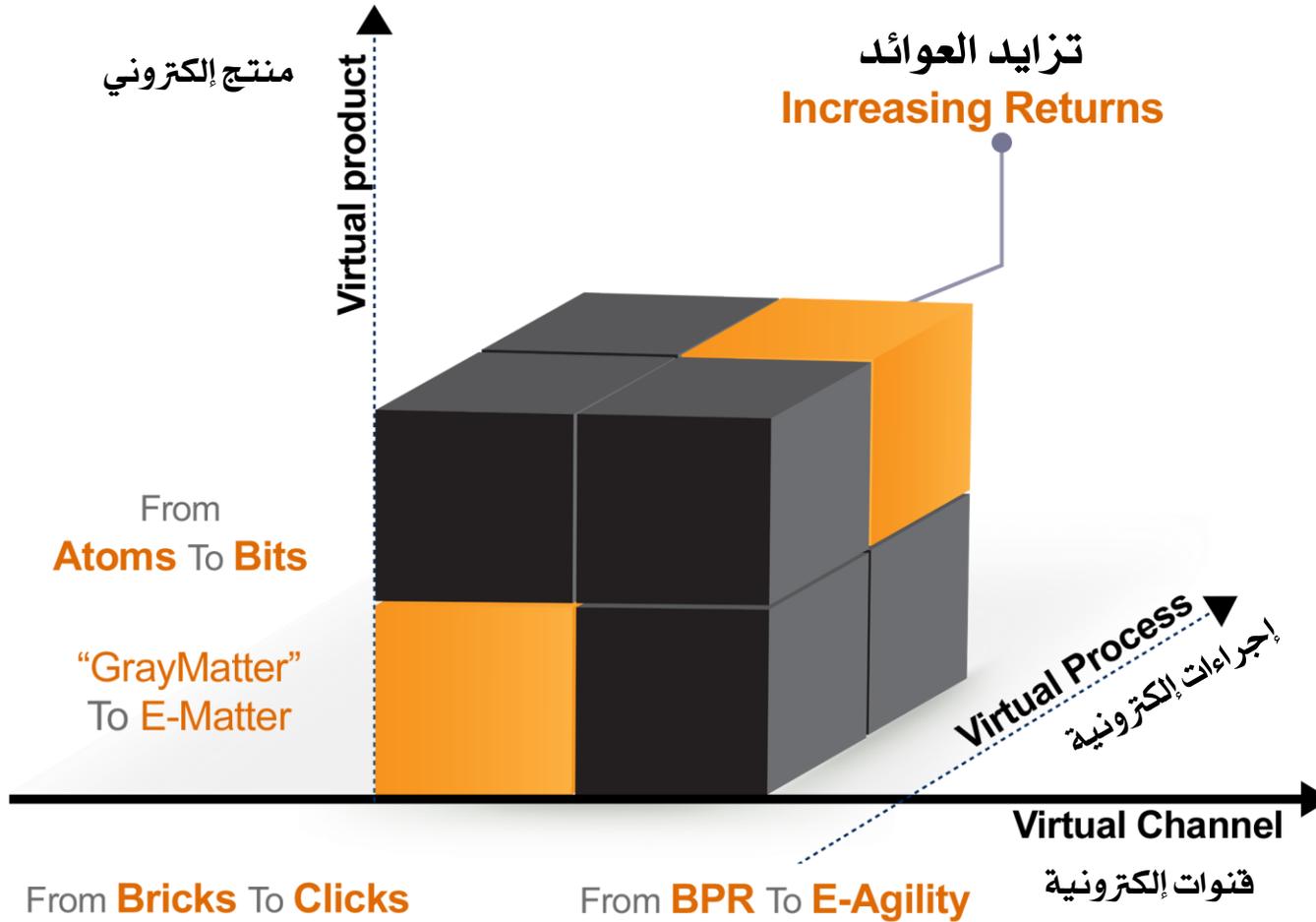
ID Card contains a smart chip which holds biographical identity information, photo, biometrics & digital signature.



الدراسة الأولى: القارئ الإلكتروني ستوفر سنويا ٢ مليون ساعة عمل في القطاع  
الخدمي

الدراسة الثانية: مشروع الهوية الرقمية سيوفر سنويا: ١ ترليون درهم

# البعد الإقتصادي للميلان الإلكترونية





هيئة الإمارات للهوية

شكرا