



التقرير السنوي

هيئة الإمارات للهوية





«إنَّ الثروة الحقيقية هي العمل الجاد المخلص الذي يفيد
الإنسان ومجتمعه، وإنَّ العمل هو الخالد والباقي،
وهو الأساس في قيمة الإنسان والدولة».

المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ
زايد بن سلطان آل نهيان

تغمده الله بواسع رحمته
«مؤسس دولة الإمارات وباني نهضتها الحديثة»



«يعتبر نظام السجّل السكاني وبطاقة الهوية من المشروعات الاستراتيجية للدولة، ويمثل إضافة نوعية، من شأنها تعزيز مسيرة التطور الاقتصادي والاجتماعي التي تشهدها الإمارات في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأمنية».

صاحب السموّ الشيخ

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



«يمثل المشروع مثلاً واضحاً على أهمية الاستفادة من التقنيات المتقدمة في تحسين الأداء والعمل الحكومي، كونه واحداً من أكبر المشاريع المتقدمة تكنولوجياً على صعيد منطقة الشرق الأوسط.»

صاحب السموّ الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة
رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي



«نحن على ثقة أنّ هيئة الإمارات للهويّة
سوف يكون لها كبير الأثر في دعم الجهود المخلصة،
الرامية لتحقيق التنمية الشاملة لما فيه خير الوطن».

الفريق أول سموّ الشيخ
محمد بن زايد آل نهيان
وليّ عهد أبوظبي
نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة
رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة



«يُعدّ برنامج السجّل السكانيّ وبطاقة الهوية امتداداً حيويّاً
لمسيرة النهضة والتطوير التي تشهدها الدولة في ظلّ الرؤية
الحكيمة للقيادة الرشيدة، ويمكن القول إنّ هيئة الإمارات للهوية
باستراتيجيّتها الجديدة 2010.2013 تسير بخطى واثقة
نحو تحقيق الأهداف المرسومة.»

الفريق سموّ الشيخ

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية.

نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

المحتويات

82	التميز المؤسسي
85	معايير التميز المؤسسي (ممكّنات ونتائج)
102	محطات تاريخية في مسيرة الهيئة
116	شركاء استراتيجيون ومذكرات تفاهم
118	شركاء استراتيجيون
120	مذكرات تفاهم
126	أنشطة الإدارة العليا
142	مشاركات مجتمعية وأنشطة داخلية
152	الاتصال المعرفي
154	مؤتمرات ومعارض
160	بحوث ودراسات
162	موقع الهيئة الإلكتروني
164	جوائز وتكريم
166	جوائز وشهادات
171	جائزة المدير العام
172	قالوا عن الهيئة
174	الهوية في الصحافة الإماراتية
176	كل عام وبلادنا الإمارات بخير

14	تقديم (تحمل المسؤولية.. وفهر التحديات)
16	كلمة المدير العام (2012... نحو تحقيق الأهداف)
18	التنظيم الإداري
20	الهيكل التنظيمي
21	مجلس الإدارة
23	اللجنة التنفيذية
24	لجنة الإدارة العليا
26	الخطة الاستراتيجية 2010-2013
28	نظرة عامة على الخطة الاستراتيجية
32	مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية
34	مراجعة نقدية
38	أرقام ونتائج في 2011
44	حصاد الشهر
46	تحديات وحلول في 2011
48	2012.. عام الارتقاء بخدمة المتعاملين
50	أبرز القرارات وأهم المشاريع
52	أبرز قرارات مجلس الإدارة في 2011
56	أهم مشاريع ومبادرات 2011

تحمل المسؤولية.. وقهر التحديات

مع حلول العام 2012، وهو العام الثالث من عمر الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013...
... نعاهد قيادتنا الرشيدة على شحذ الهمم لتحقيق رسالة الهيئة ورؤيتها، والمتمثلة بالمساهمة

في الأمن الوطني والفردى.
... ونعاهد المتعاملين على مواصلة السعي لكسب ثقتهم بنا، كي لا تذهب جهودنا دون قيمة.

... كما نعاهد أنفسنا على حفظ ما تحقق، ومواصلة تحمل المسؤوليات وقهر التحديات، من خلال مراجعة ما حققناه على أرض الواقع، واكتشاف مكامن قصورنا قبل سرد إنجازاتنا، بهدف تطوير وتحسين أدائنا، وصولاً لتحقيق الأهداف المرسومة لنا، تاركين للغير الحكم على مستوى نجاحنا في جعل مصلحة الوطن والناس فوق كل اعتبار.

ومع بداية عام جديد من العمل والتحدى، نختار أن نتوقف أمام الكلمة التالية للفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية*، لأخذ العبر، والتحلي بالتفاؤل والأمل، ورسم خارطة الطريق المؤدية للنجاح والتميز في العمل.

* أُنقِيت هذه الكلمة في حفل تكريم فريق عمل برنامج جائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي الذي جرى بتاريخ 11 يناير 2011.



الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد أثناء إلقاء الكلمة

«عام تلو عام، وكلما تزداد الإنجازات، يكبر معها حجم المسؤوليات والتحديات، فالرهان يكمن في الحفاظ على ما تحقق، واستمرارية القدرة على تحمل أعباء تلك المسؤوليات، وقهر التحديات.

من المهم أن نتذكر أن فاعليتنا تكمن في ثقة الناس بنا، ومن دون هذه الثقة، فإن أي جهود تعتبر غير ذات قيمة، فالتناس هم الحكم أولاً وأخيراً، وأن القائد الناجح لا يفرح ولا يحزن أمام الأحداث الكبيرة، مهما كان نوعها، بل يفكر ويعمل.

لكن علينا أن لا نفكر بصمت، أو نعمل بمعزل عن الفريق، فالأهداف لا يحققها لاعب بمفرده، ولا يحلو صداها أيضاً دون هتاف الجمهور.

سيذكرنا التاريخ بما حققناه على أرض الواقع، لا بما حلمنا به أو تمنيناه، فلنعمل معاً وبكل ما في وسعنا، وبإخلاص وصدق نية، لجعل مصلحة الوطن والناس فوق كل اعتبار، عندها حتى لو أخطأنا؛ فس نجد من يلمس لنا الأعذار».



كلمة المدير العام

17

فرصة جديدة ومتجددة يتيحها التقرير السنوي، لقراءة التجربة واستخلاص الدروس وتجاوز التحديات، وصولاً لتحقيق استراتيجية الهيئة 2010-2013.

وهي القراءة التي نريدها عميقة وشفافة، يتم خلالها الوقوف على أرض الإنجازات وتمكينها ومواصلة البناء عليها، والتوقف أمام التحديات التي واجهتنا، لنتمكن من المضي في العمل المخلص والدؤوب من أجل التغلب عليها، والوصول إلى أفضل الحلول وأكثرها حيوية وواقعية وقابلية للتطبيق، بما يحقق رسالتنا ورؤيتنا وميثاقنا الذي يضع «رضا المتعاملين» على رأس أولوياتنا.

والله ولي التوفيق...

الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

16

2012... نحو تحقيق الأهداف

تواصل هيئة الإمارات للهوية بخطى واثقة ورؤية واضحة مسيرتها نحو تحقيق أهدافها وتجسيد رسالتها، بما يحقق طموحات وتطلعات القيادة العليا في الدولة، برئاسة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، وذلك بفضل الدعم الكبير واللامحدود من الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية.

كما تواصل الهيئة في إطار المتابعة الحثيثة من الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، العمل ضمن منظومة واضحة المعالم ووفق معطيات الفكر الاستراتيجي الذي يميز رؤية القيادة الرشيدة في الدولة، وبما يتوافق مع رؤية الإمارات 2021 التي تهدف لجعل الدولة في مصاف الدول الأكثر تقدماً في العالم.

وإذا كان العام 2010 هو عام التطوير في مسيرة هيئة الإمارات للهوية، فإن العام 2011 كان عام بدء تبلور الإنجازات على أرض الواقع كنتيجة للجهود الدؤوبة التي تواصلت على مدى عامين، كما كان في الوقت ذاته عام التطلع نحو مستقبل أكثر إشراقاً، وأغزر عطاءً، وأرسخ نجاحاً.

التنظيم الإداري

هيئة الإمارات للهوية هي هيئة اتحادية مستقلة أنشئت بموجب مرسوم بقانون اتحادي رقم (2) لسنة 2004، الذي حوّلها كافة الصلاحيات التي يتطلبها تنفيذ وتطوير مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية.

وتأسست الهيئة بتاريخ 15 شعبان 1425هـ الموافق 29 سبتمبر 2004. وهي جهة حكومية اتحادية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ولها ميزانية مستقلة، وأهلية كاملة للتصرفات القانونية لتنفيذ أغراضها على أسس خدمية.

وتهدف الهيئة إلى إنشاء وتسجيل وتحديث نظام متطور للسجل السكاني لتعريف وتأكيد هوية كل فرد يسكن دولة الإمارات من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية من خلال منح رقم شخصي وبطاقة هوية مرتبطة بخصائص الفرد البيولوجية.

وباعتماد التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة في إدارة هذا البرنامج الوطني الواعد، تحرص هيئة الإمارات للهوية على المساهمة بشكل فاعل وحيوي في دعم مشاريع التنمية الشاملة في البلاد، من خلال سجل سكاني شامل ودقيق يتميز بأعلى مستويات الأمان، ويساعد الدولة في تطوير وتسهيل الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات اللازمة حول التركيبة السكانية «ديموغرافية السكان» لدعم صناعة القرار والتخطيط الاستراتيجي في مجالات تخصيص الموارد وفي مختلف المجالات والقطاعات الحيوية.



مجلس الإدارة



رئيس مجلس الإدارة

الفريق أول سمو الشيخ

محمد بن زايد آل نهيان

ولي عهد أبوظبي

نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة



نائب رئيس مجلس الإدارة

الفريق سمو الشيخ

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الداخلية

أعضاء المجلس



معالي

أحمد محمد الحميري

الأمين العام وزارة شؤون الرئاسة



معالي

صقر غباش سعيد غباش

وزير العمل



سعادة المهندس

محمد أحمد الشحي

وكيل وزارة الاقتصاد



سعادة اللواء

أحمد ناصر الريسي

القيادة العامة لشرطة أبوظبي



سعادة اللواء الركن المهندس

عيسى سيف المزروعى

القيادة العامة للقوات المسلحة



سعادة

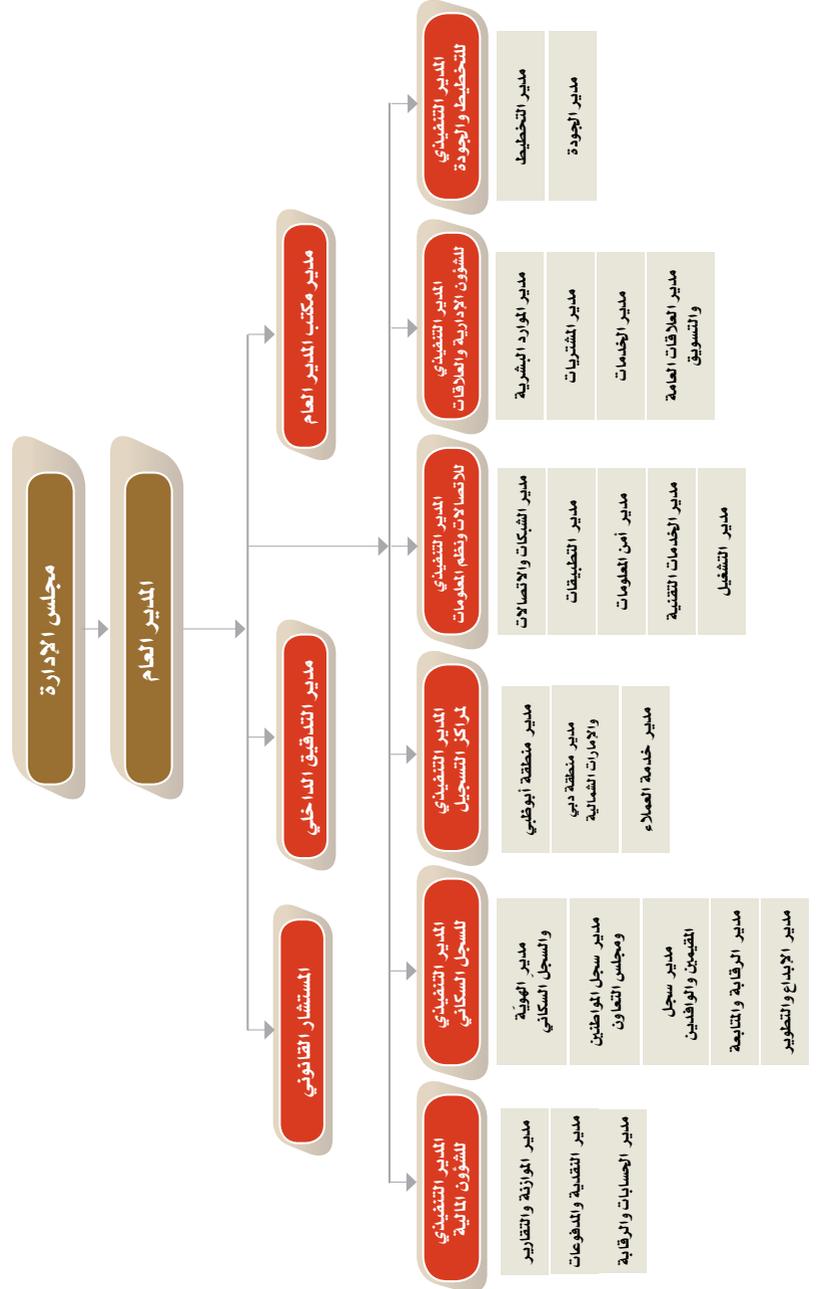
عوض حاضر المهيري

القيادة العامة لشرطة دبي

سعادة الدكتور

سعيد عبد الله الغفلي

الهيكل التنظيمي لهيئة الإمارات للهوية





اللجنة التنفيذية
خلال أحد
اجتماعاتها
التحضيرية
السابقة لانعقاد
مجلس الإدارة



سيف بن زايد يتأسس
اجتماع مجلس
إدارة الهيئة

اللجنة التنفيذية

أسهمت اللجنة التنفيذية لمجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية بدور فاعل ومحوري في مجمل النتائج التي حققتها الهيئة خلال العام 2011، وخاصة من خلال الاجتماعات الدورية مع الإدارة العليا للهيئة والجولات الميدانية على مراكز التسجيل، وقد حرصت اللجنة على متابعة سير العمل عن قرب أولاً بأول في كافة المشاريع والمبادرات التي نفذتها الهيئة خلال العام الماضي. وهو ما أسهم في تجاوز العديد من التحديات التي واجهت الهيئة.

وركزت اللجنة على عدد من الأولويات، كان من أبرزها مواصلة تحقيق الأرقام المرضية في عملية التسجيل، والارتقاء بخدمة المتعاملين، والحرص على رفع درجة رضاهم عن مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها الهيئة تنفيذاً لتوجيهات مجلس الإدارة.

■ نبذة عن مهام اللجنة التنفيذية :

تتولى اللجنة التنفيذية متابعة تنفيذ قرارات مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بالإضافة إلى أية مهام أخرى تكلف بها من جانب نائب رئيس مجلس الإدارة. وتعمل اللجنة على إعادة دراسة خطوط العمليات المتصلة بالجانب التشغيلي لإجراءات التسجيل في نظام السجل السكاني، واقتراح البدائل المتاحة لتسريع العمليات وزيادة عدد الأفراد المسجلين في النظام.

كما تتولى اللجنة وضع إطار عام لتقييم أساليب ونظم العمل المعمول بها في الهيئة خصوصاً في مستويات القيادة العليا واجتماعاتها الدورية، مع وضع مؤشرات رئيسة لقياس أداء الهيئة، وعرضها على مجلس إدارة الهيئة بصورة دورية.

مجلس الإدارة

شكلت رؤية القيادة الرشيدة للدولة برئاسة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، ودعم الحكومة الاتحادية، المحرك الرئيسي لهيئة الإمارات للهوية نحو إنجاز خطتها الاستراتيجية 2010-2013، وصولاً لتحقيق رسالتها وتجسيد رؤيتها.

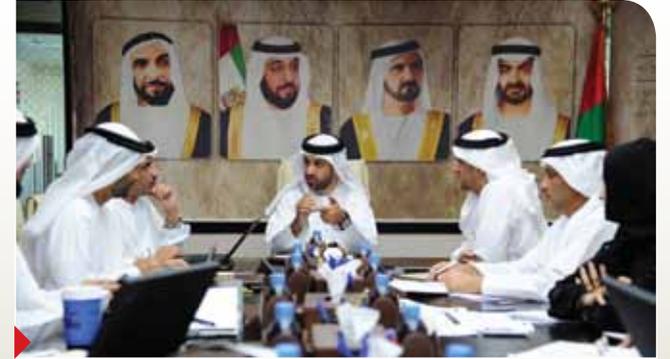
ورسمت التوجيهات الحكيمة للفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، والمتابعة الحثيثة والمستمرة من الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، معالم الطريق لأسرة الهيئة نحو مواصلة السير في إطار منظومة عمل واضحة المعالم، تتوافق في توجهاتها الرئيسية مع (رؤية الإمارات 2021)، التي تهدف لجعل الدولة إحدى أكثر دول العالم تقدماً.

وقد كان لمتابعة مجلس الإدارة وتوجيهاته المستمرة، الدور الأبرز في دعم مسيرة الهيئة لتنفيذ استراتيجيتها وتذليل التحديات التي واجهتها، وفي تمكين الهيئة من مواصلة سعيها نحو تحقيق رسالتها ورؤيتها لإنجاز مشروعها الوطني الأبرز، المتمثل في تسجيل كافة سكان الدولة وإصدار بطاقات هوية لهم.

◀ (أنظر أبرز قرارات مجلس الإدارة ص 52)



جانب من أحد اجتماعات الإدارة العليا مع مدراء مراكز التسجيل



حرص الإدارة العليا على تحقيق تطلعات القيادة

■ ■ نبذة عن اختصاصات لجنة الإدارة العليا :

- تضم لجنة الإدارة العليا المدير العام والمدراء التنفيذيين ومدراء بعض الوحدات التنظيمية بالهيئة، وتمارس عدداً من الاختصاصات والمهام، من أبرزها:
- وضع السياسات والاستراتيجيات الخاصة بلجنة الإدارة العليا للهيئة.
- وضع المعايير العلمية والعملية اللازمة للتخطيط الاستراتيجي التي تضمن كفاءة الإدارات.
- مراجعة مسارات التقدم بشكل دوري للخطط الاستراتيجية والتشغيلية ومتابعة أداء الموارد البشرية.
- متابعة تطوير كافة الخدمات حسب أفضل الممارسات العالمية.
- العمل على تطبيق كافة الأعمال الإدارية والخدمية ووضع الحلول لمعوقات العمل.
- التأكد من الالتزام بمبدأ تسلسل المسؤوليات ضمن سلسلة القيادة الهرمية.

لجنة الإدارة العليا

عقدت لجنة الإدارة العليا برئاسة سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011، أكثر من 24 اجتماعاً دورياً، بالإضافة إلى العديد من الاجتماعات الاستثنائية، تم خلالها مراجعة سير العمل في تطبيق استراتيجية الهيئة والمشاريع والمبادرات المنبثقة عنها.

كما حرصت اللجنة على تنظيم العديد من الزيارات الميدانية شبه الأسبوعية لمراكز التسجيل ومرافق الهيئة الخارجية، للتعرف عن قرب على مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين، وبهدف اللقاء مع الموظفين للاستماع إلى ملاحظاتهم واحتياجاتهم، وذلك تعزيزاً للعلاقة بين الإدارة العليا في الهيئة وبين أسرة المراكز وجمهور المتعاملين.

2

الخطة الاستراتيجية 2010-2013



المدير العام يدعو موظفي مراكز التسجيل للارتقاء بخدمة المتعاملين إلى أعلى المستويات



اجتماعات متواصلة والأولوية لخدمة المتعاملين

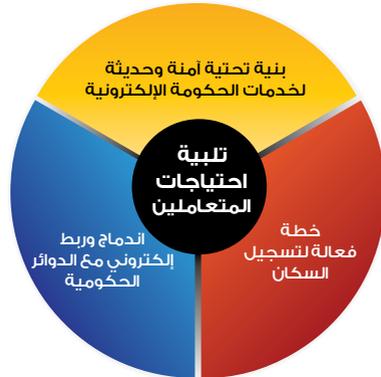


التقدم بخطى واثقة نحو تحقيق الأهداف

المحاور الاستراتيجية

استندت الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013 على أربعة محاور رئيسية هي:

- تطوير خطة واقعية وفعالة لتسجيل سكان الدولة.
- إنشاء بنية تحتية لإثبات الهوية الشخصية وتأكيداً رقمياً ودعم مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- الربط الإلكتروني مع الدوائر الحكومية ذات العلاقة بالواقعات المدنية.
- تطوير مفاهيم التميز بخدمة المتعاملين بوصفهم أهم أولويات الهيئة.



محاور الخطة الاستراتيجية 2010-2013

نظرة عامة على الخطة الاستراتيجية

الرسالة والرؤية

تتمثل رسالة هيئة الإمارات للهوية بالمساهمة في الأمن الوطني والفردى من خلال تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة. وانطلاقاً من رؤيتها، تسعى الهيئة لأن تكون المرجع الرئيس لإثبات الهوية الشخصية وتوفير البيانات السكانية في دولة الإمارات العربية المتحدة.



الخطة الاستراتيجية 2010-2013



.. وحرص على
تحقيق وإجازة الخطة
الاستراتيجية
بنجاح



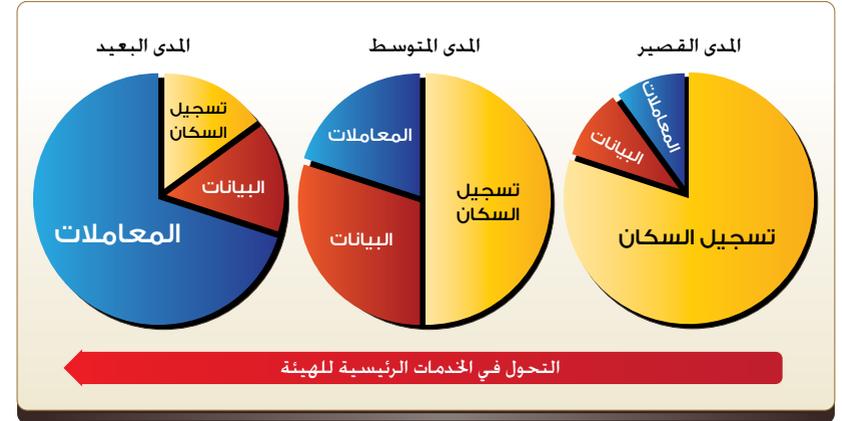
متابعة مستمرة
للخطط
التشغيلية



المراجعة الدائمة للخطط التشغيلية أدت إلى ارتفاع النسبة العامة لرضا المتعاملين

■ ■ المراجعة التشغيلية

وانطلاقاً من رسالة الهيئة ورؤيتها، واستناداً على محاور الخطة الاستراتيجية وانطلاقاً من رسالة الهيئة ورؤيتها، واستناداً على محاور الخطة الاستراتيجية وخططها المرسومة. وبموازاة ذلك، حرصت الهيئة على تطوير مواردها البشرية وبت روح الابتكار وتعزيز ثقافة التطوير المؤسسي والتعليم المستمر.



النموذج التشغيلي للهيئة 2010-2013

■ ■ النموذج التشغيلي

وضعت الهيئة نموذجاً تشغيلياً لعملياتها الرئيسية يبين التحولات المستقبلية في عملها، بحيث تصب جهودها في المدى القصير على تسجيل السكان، لتتحول تدريجياً نحو ربط البطاقة كمحور رئيس في المعاملات والخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص كوسيلة تعريف وتأكيد لهوية الأفراد وكشرط للاستفادة من تلك الخدمات.

■ مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية

يوضح الجدولان التاليان مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية ونسب الإنجاز المتحققة في عمليات الهيئة منذ إطلاق استراتيجية 2010-2013 وحتى نهاية 2011.

الحالة	القيمة المحققة	المستهدف	مؤشر الأداء التشغيلي	الهدف الاستراتيجي
●	26	29	مراكز الطب الوقائي	التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث
●	%34	%45	الاستمارة الموحدة	
●	%74.6	%70	المواطنين (تجديد)	
●	%63.7	%75	نسبة الشكاوى (تم حلها)	
●	%77.1	%70	رضا المتعاملين (التسجيل)	
●	%3.4	%1	المعاملات العالقة في التدقيق	
●	%1.5	%2	البطاقات المرفوضة	
●	0	4	أيام تعطل قاعدة البيانات	
●	18.000	18.000	الطاقة الاستيعابية لأنظمة التسجيل	
●	%100	%97	مشروع الهوية الرقمية	
●	5	6	الاتفاقيات المبرمة لاستخدام نظام قراءة البطاقة	
●	%26	%25	مشروع الربط الإلكتروني	
●	%94.7	%100	إنجاز خطة الاتصال	جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة
●	18	29	الجهات التي تطلب بطاقة الهوية كوثيقة رسمية / المخططة	
●	9	10	المشاركة المجتمعية	
●	%99	%100	مشروع ERP	بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين
●	%66.7	%75	الخدمات الجديدة المقدمة	
●	%88.9	%70	رضا المتعاملين (الخدمات)	
●	%91.2	%80	وعي الموظفين عن وجهة الهيئة وأهدافها	
●	%70.1	%70	رضا الموظفين عن الاتصال الداخلي	
●	%100	%100	الإدارات التي تم قياسها	
●	95.57	69	الساعات التدريبية	
●	%46.3	%40	الاقتراحات المطبقة / المطروحة	
●	7.7	5.6	الاقتراحات المقدمة	

المؤشرات التشغيلية

الحالة	القيمة المحققة	المستهدف	مؤشر الأداء الاستراتيجي	الهدف الاستراتيجي
●	13.434	12.000	الطاقة الاستيعابية للتسجيل في المراكز	التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث
●	%97.9	%95	دقة البصمات	
●	%90.9	%95	نسبة المواطنين المسجلين	
●	10.170	7.000	معدل تسجيل المقيمين اليومي	
●	%44	%43	جاهزية البنية التحتية	تطوير بنية تحتية آمنة وتمكين تبادل البيانات
●	%75	%60	رضا الشركاء الخارجيين عن تبادل المعلومات	
●	%80	%90	الشراكات ومذكرات التفاهم	جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة
●	%76.8	%60	الوعي العام بوظائف بطاقة الهوية	
●	82%	%82	رضا المتعاملين الخارجيين	بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين
●	%69.6	%70	الرضا الوظيفي	
●	%140.4	%100	الإيرادات والميزانية	
●	%98.7	%99	التوطن	
●	%3.8	%3.2	الدوران الوظيفي	

المؤشرات الاستراتيجية

●	بفوق المستهدف بكثير	●	بمعدل المستهدف أو يفوقه قليلاً	●	أقل من المستهدف بقليل	●	أقل من المستهدف بكثير
---	---------------------	---	--------------------------------	---	-----------------------	---	-----------------------

3

مراجعة نقدية



مراكز الهيئة كما تبدو اليوم بحلتها الجديدة وتصاميمها المبتكرة



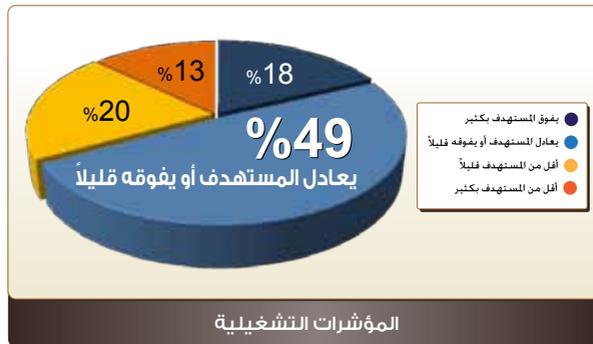
الهوية تسهم في تعزيز الأمن الوطني والفردى



التسجيل والحفاظ على سجل سكاني دقيق وشامل

وفيما يلي لمحة على أبرز النتائج التي حققتها الهيئة خلال العام 2011، دون أن نغفل عن ذكر أهم التحديات التي حالت دون إنجاز بعض المشاريع المقررة بشكل كامل، وما تم اتخاذه من خطوات وحلول بديلة لتجاوز هذه المعوقات وتنفيذ ما لم يتحقق بنسبة 100% بعد أن تم ترحيله للعام 2012.

كما نُورد نبذة عن أبرز الأهداف التي تتطلع الهيئة لتحقيقها ضمن أجندة العام الثالث من استراتيجيتها، وفق سلم أولويات واضح ومحدد، قائم على جملة من نقاط القوة والطموح، عمادها توجيهات قيادتنا الرشيدة ورؤيتها الحكيمة، والثقة بقدرات كوادرنا الوطنية، ودعم شركائنا الاستراتيجيين، والسعي لكسب ثقة المتعاملين.



المؤشرات التشغيلية

المؤشرات التشغيلية

حققت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 نسبة 85% من المستهدفات التي وضعتها مؤشرات الأداء الاستراتيجية، كما حققت نسبة 67% من المستهدفات الموضوعة للمؤشرات التشغيلية.

جاء ذلك في إطار حراك غير مسبوق تمثل بتضافر الجهود ومواصلة السعي بهمة عالية من أجل تحقيق النجاح المنشود لكافة المشاريع والمبادرات المدرجة على «أجندة» العام الثاني من استراتيجية الهيئة.

ومع مرور 7 أعوام على تأسيس الهيئة، حققت فرق العمل نتائج لافتة للنظر على صعيد خطتها الاستراتيجية التي تهدف للمساهمة في دفع عملية النماء ومسيرة التطور التي تشهدها الدولة، فيما تخطو الإمارات خطواتها الأولى بثقة وتألّق نحو عقدها الخامس.



المؤشرات الاستراتيجية

المؤشرات الاستراتيجية



التركيز على
الاستثمار
في الموارد البشرية

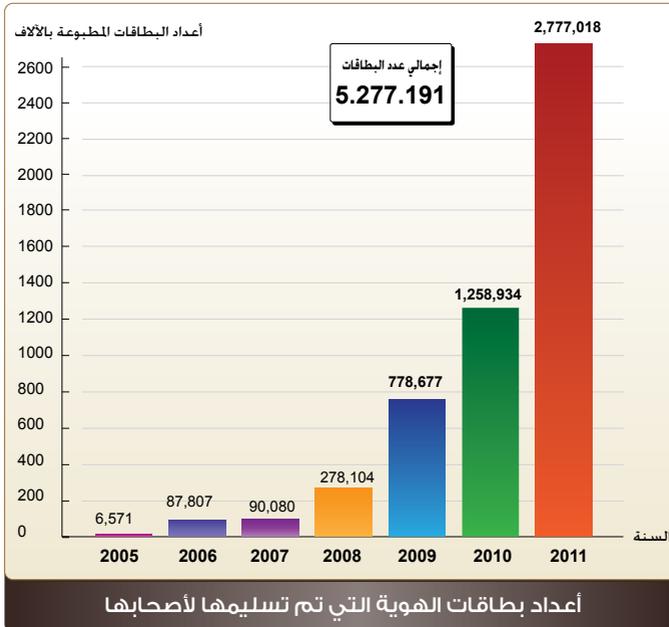
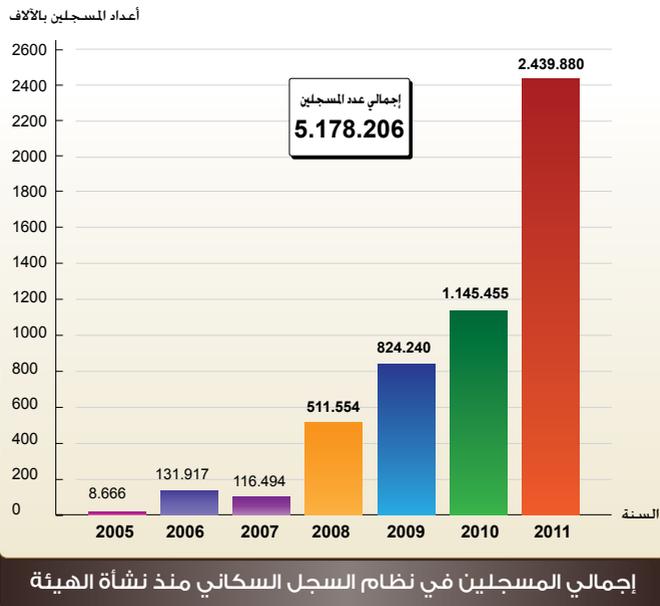


التعامل مع
التوطين باعتباره
هدفاً استراتيجياً

عدد الجهات الحكومية الرسمية والخاصة التي تعتمد بطاقة الهوية.	150
نسبة جودة البصمات التي يتم التقاطها أثناء عملية التسجيل.	98%
مركز دائم ومؤقت وملحق بـ (الطب الوقائي) للتسجيل بطاقة الهوية على مستوى الدولة.	60
عدد الموظفين المواطنين الذين تم ترقيتهم وتسكينهم في الدرجات التي يستحقونها.	350
نسبة الانخفاض في استهلاك الورق بعد تطبيق نظام تخطيط وإدارة الموارد المؤسسية.	40%
موظف وموظفة من الهيئة شاركوا في تنظيم وإدارة انتخابات المجلس الوطني الاتحادي.	500
إجمالي عدد ساعات التدريب التي تلقاها موظفو الهيئة.	2137

أرقام ونتائج في 2011

إجمالي عدد المسجلين في نظام السجل السكاني منذ نشأة الهيئة.	5.178.206
إجمالي عدد المواطنين والمقيمين الذين تم تسجيلهم بطاقة الهوية.	2.439.880
بطاقة تم تسليمها لأصحابها عبر «بريد الإمارات» وشركات أخرى.	3.000.000
شخص تم تسجيلهم في بطاقة الهوية بمقار عملهم بالتنسيق مع الجهات والمؤسسات العاملين لديها.	220.450
رسالة نصية تم التواصل من خلالها مع المتعاملين.	9.757.000
نتيجة تقييم موقع الهيئة الإلكتروني على صعيد مواقع الجهات الحكومية الاتحادية بالدولة.	100%
نسبة الرضا العام للمتعاملين عن خدمات مراكز التسجيل.	82%
نسبة التوطين في هيئة الإمارات للهوية.	99%



حرص على الارتقاء
بخدمة المتعاملين

تسجيل وتجديد

- تسجيل نحو 2.44 مليون مواطن ومقيم في نظام السجل السكاني خلال 2011.
- ارتفاع إجمالي عدد المسجلين في السجل السكاني إلى 5.27 مليون نسمة.
- ارتفاع معدل التسجيل إلى نحو 23 ألف شخص يومياً.
- تعبئة نحو 40 ألف استمارة «تسجيل» و«تجديد» يومياً.
- وصول عدد بطاقات الهوية المسلمة لأصحابها أسبوعياً إلى 95 ألف بطاقة.
- وصول طاقة طباعة البطاقات إلى نحو 32 ألف بطاقة يومياً.

مشاريع استراتيجية

- تشغيل 26 مركز تسجيل ملحق بمراكز «الطب الوقائي» على مستوى الدولة.
- انتهاء مشروع إعادة تصميم مراكز التسجيل في الدولة.
- انطلاق المرحلة الأولى لمشروع الربط الإلكتروني مع مؤسسات الدولة.
- ترقية البنية التحتية لأنظمة التسجيل وطباعة بطاقات الهوية.
- إنجاز المرحلة الأولى لمشروع مركز التصديق الإلكتروني والهوية الرقمية.
- تطبيق نظام تخطيط وإدارة الموارد المؤسسية.



تقديم أرقى الخدمات
للمتعاملين في
مراكز التسجيل

خدمة المتعاملين

- إطلاق ميثاق خدمة المتعاملين ومشروع المتسوق السري.
- إطلاق مركز اتصال جديد لمواكبة نمو أعداد المسجلين.
- إطلاق تجريبي للاستمارة الإلكترونية على موقع الهيئة.
- توقيع اتفاقية «مستوى الخدمة» لتحسين عملية تسليم البطاقات.
- استحداث نظام إلكتروني خاص بالشكاوى والمقترحات.

الاعتداد ببطاقة الهوية

- ارتفاع عدد الجهات التي تعترف ببطاقة الهوية إلى (150) جهة على مستوى الدولة.
- اعتماد بطاقة الهوية للتصويت بانتخابات المجلس الوطني الاتحادي.
- توزيع (2577) قارئاً إلكترونياً على الجهات الحكومية.

التوطين

- تحقيق أعلى معدل توطين في الدولة وبنسبة 99%.
- ترقية نحو (350) موظفاً مقابل دوران وظيفي لم يتعد 3.8%.
- أكثر من (1200) مواطن ومواطنة يعملون في كافة مشاريع الهيئة.



السعي الدائم
نحو تحقيق النجاح
والتميز



حرص على
المساهمة في دعم
المجتمعات المعرفية

حصاد الشهور

<ul style="list-style-type: none"> ■ سيف بن زايد يبحث العاملين في «الهوية» على مواصلة التطوير والعطاء. ■ الهيئة تخصص بنداً للتعليم والتطوير في ميزانية 2012. 	يوليو
<ul style="list-style-type: none"> ■ الهيئة تعلن حزمة إجراءات لتسريع تسليم البطاقات لأصحابها. ■ صياغة استراتيجية العمل بمشروع الاستمارة الإلكترونية الموحدة. 	أغسطس
<ul style="list-style-type: none"> ■ سيف بن زايد يوجه باعفاء الأطفال من رسوم التأخير في التسجيل ببطاقة الهوية. ■ الهيئة تعلن عن تسليم 1.5 مليون بطاقة هوية لأصحابها خلال 6 شهور. 	سبتمبر
<ul style="list-style-type: none"> ■ الهيئة تقرر تفعيل المتسوق السري واستحداث نظام شكاوى إلكتروني. ■ الهيئة تفوز بجائزة أفضل تطبيق لمشروع تقني في القطاع الحكومي. 	أكتوبر
<ul style="list-style-type: none"> ■ اختيار مدير عام الهيئة الشخصية الأكثر تأثيراً بعالم الهوية الرقمية خلال العقد الأخير. ■ بطاقة الهوية إلزامية في معاملات المرور على مستوى الدولة. 	نوفمبر
<ul style="list-style-type: none"> ■ اكتمال الربط في 26 مركز تسجيل ملحق بالطب الوقائي من أصل 29. ■ التسجيل في الهوية شرط للحصول على جواز السفر الإلكتروني. 	ديسمبر

<ul style="list-style-type: none"> ■ اكتمال الربط الإلكتروني بين «الهوية» و«الداخلية» لإصدار الجواز الإلكتروني. ■ بطاقة الهوية إلزامية لموظفي الوزارات الاتحادية. 	يناير
<ul style="list-style-type: none"> ■ توفير خدمة تجديد «الهوية» عبر مكاتب الطباعة على مستوى الدولة. ■ هيئة الإمارات للهوية عضو في اللجنة الوطنية للانتخابات. 	فبراير
<ul style="list-style-type: none"> ■ انطلاق قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة. ■ ربط تدريجي لـ «الهوية» مع «الطب الوقائي» في دبا الحصن والذي. 	مارس
<ul style="list-style-type: none"> ■ سيف بن زايد يتسلم شهادة أيزو أمن المعلومات. ■ ربط إجراءات «الهوية» و«الطب الوقائي» في المنطقة الغربية لأبوظبي. 	أبريل
<ul style="list-style-type: none"> ■ 99% نسبة التوطين على الكادر الوظيفي لهيئة الإمارات للهوية. ■ الإمارات تستضيف الاجتماع السابع للجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية بدول مجلس التعاون الخليجي. 	مايو
<ul style="list-style-type: none"> ■ موقع الهيئة الإلكتروني يحصل على درع المواقع الإلكترونية. ■ الهيئة تحتفظ بشهادة الأيزو 9001 لعام جديد. 	يونيو



توفير معلومات
دقيقة توضح
الإجراءات
للمتعاملين



تقديم خدمات
متميزة وعادلة
لجمهور المتعاملين

التحديات	الحلول
نقص الكادر التقني المؤهل في بعض المجالات التقنية المتخصصة.	توقيع مذكرات تفاهم مع عدد من مؤسسات التعليم العالي والمهني في الدولة لتأهيل موظفي الهيئة وتخصيص بند للتعليم لتحفيزهم وتشجيعهم.
غياب ثقافة الالتزام بالمواعيد المسبقة للتسجيل بالمراكز.	حث المتعاملين على الحضور في المواعيد المحددة للحصول على خدمات راقية وسريعة.
قلة الوعي بأهمية بطاقة الهوية واستخداماتها المستقبلية.	البدء بتفعيل تطبيقات بطاقة الهوية في العديد من المؤسسات.
تكرر مشاهد الازدحام في عدد من مراكز التسجيل.	مضاعفة طاقة التسجيل في المراكز لاستيعاب أعداد المسجلين.
عدم التزام نسبة من المتعاملين بمواعيد استلام بطاقاتهم.	تحديد مهلة 30 يوماً لاستلام البطاقات وإرسال عدة رسائل تذكيرية للمتعاملين.
الإطلاق الجزئي لمركز الاتصال والاستمارة الإلكترونية على موقع الهيئة الإلكتروني.	مضاعفة الجهود لإطلاق الاستمارة الإلكترونية خلال شهر يناير 2012، ومركز الاتصال مطلع مارس.
الخطأ في إدخال البيانات عند تعبئة الاستمارة الإلكترونية بمكاتب الطباعة.	توفير خدمة الاستعلام عن حالة الطلب عبر موقع الهيئة الإلكتروني ومركز الاتصال.
لجوء بعض المتعاملين إلى وسائل الإعلام لنشر الشكاوى قبل الاتصال بالهيئة وعدم مقدرة الهيئة على حل هذه الشكاوى بسبب عدم تعاون بعض هذه الوسائل في توفير أرقام المشتكين.	إطلاق نظام إلكتروني لشكاوى واقتراحات المتعاملين وتطوير قنوات اتصال تفاعلية هاتفية ورقمية متعددة للتعامل مع الشكاوى بشكل فوري وفي غضون 3 أيام كحد أقصى.

تحديات وحلول في 2011

التحديات	الحلول
الانتهاء من تسجيل سكان الدولة في السجل السكاني وبطاقة الهوية ضمن خطة الهيئة الاستراتيجية 2010-2013	- صدور قرار مجلس الوزراء رقم 25 لسنة 2011. - تحديد مهل زمنية نهائية لتسجيل كافة سكان الدولة قبل نهاية 2013. - مخاطبة المجالس التنفيذية والجهات الحكومية لبدء الاعتداد ببطاقة الهوية بشكل رسمي.
تأخر تسليم البطاقات لأصحابها لفترات امتدت عدة شهور.	التعاقد مع مؤسسة بريد الإمارات وتقليص مدة تسليم البطاقات لأقل من أسبوعين.
عدم اكتمال مشروع (الربط مع الطب الوقائي) بدبي نتيجة تأخر إنجاز مركزي التسجيل في المحيصة والبراحة.	تسريع العمل لتشغيل المركزين قبل تفعيل الربط بين «الهوية» والإقامة في دبي اعتباراً من أول أبريل 2012.
عدم مبادرة شريحة واسعة من المتعاملين للتسجيل إلا في «اللحظة الأخيرة» للمهل.	إطلاق حملات إعلامية مكثفة بعنوان (بادر للتسجيل... لا تنتظر اللحظة الأخيرة) وتوزيع 2 مليون بروشور.
تزايد الطلب على برنامج قارئ البطاقة الإلكتروني والدعم الفني اللازم له من قبل الجهات الحكومية.	العمل على توفير أجهزة وبرنامج القارئ الإلكتروني للجهات الحكومية في إطار السعي لجعل بطاقة الهوية الأكثر قيمة وأهمية في الدولة.
اعتماد تنفيذ بعض المشاريع وارتباطها بشركاء خارجيين.	تقديم أقصى درجات الدعم الممكنة للشركاء الخارجيين لضمان تسريع إنجاز المشاريع المشتركة.
التعامل مع المعطيات والمستجدات الخارجية الطارئة والتي تؤثر على سير عمل بعض المشاريع.	اعتماد خطط مرنة وقابلة للتطبيق والتعديل وفقاً للأولويات بما لا يؤثر على الأهداف الاستراتيجية.



متابعة حديثة
لنلمس احتياجات
الموظفين عن قرب



حرص الإدارة العليا
على التواصل مع
الموظفين

نقاط القوة

- دعم قيادة الدولة اللامحدود لتطوير نظام للسجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية.
- دعم ومتابعة حديثة من جانب مجلس الوزراء ومجلس الإدارة ولجنته التنفيذية.
- التزام الدولة والحكومة باقتصاد المعرفة والتوجه لتقديم الخدمات الإلكترونية.
- الحاجة لتوفير إحصائيات سكانية شاملة ودقيقة تدعم صنع القرار في الدولة.
- الحاجة لتعريف هويات الأفراد بطرق موثوقة في ظل نمو ظاهرة سرقة الهوية عالمياً.
- اكتمال أغلب المشاريع التي من شأنها زيادة رضا المتعاملين عن خدمات الهيئة.
- التزايد المتسارع في أعداد الجهات الرسمية والخاصة التي تعتمد بطاقة الهوية.
- ارتفاع طاقة التسجيل اليومية في مراكز التسجيل إلى أكثر من 30 ألف شخص.
- تنامي حس المسؤولية لدى موظفي الهيئة ووعيهم بمساهمتهم في الأمن الوطني.
- وصول عدد بطاقات الهوية التي يتم طباعتها يومياً إلى أكثر من 32 ألف بطاقة.
- إطلاق الاستمارة الإلكترونية والطباعة اللامركزية وأكشاك الخدمة الذاتية.
- وصول عدد مراكز ونقاط التسجيل إلى 60 مركزاً على مستوى الدولة.

أهداف وأولويات

- الانتهاء من تسجيل كافة المواطنين والمقيمين في الدولة.
- الارتقاء بمستوى الخدمات وصولاً إلى كسب ثقة المتعاملين.
- إطلاق أكشاك الخدمة الذاتية وتسليم البطاقات بشكل فوري.
- تفعيل تطبيقات الهوية الرقمية لتسهيل التعامل الإلكتروني.
- إنجاز مشروع بنية الربط الإلكتروني مع مؤسسات الدولة.
- التكامل مع الحكومات الإلكترونية لاستخدام بطاقة الهوية.
- جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في الدولة.
- تحقيق نسبة 100% في مجال التوطين.
- إطلاق خدمات إلكترونية مبتكرة عن طريق الموقع الإلكتروني.
- تعزيز التواصل مع المتعاملين عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
- توفير أكبر عدد من القارئات الإلكترونية للجهات الحكومية.

« 4

أبرز القرارات وأهم المشاريع



سيف بن زايد متروكاً أحد اجتماعات مجلس إدارة الهيئة



حرص قيادة الهيئة وإدارتها العليا على تأمين بيئة عمل جاذبة للموظفين



تعزيز أنظمة الحوكمة وثقافة المساءلة والمحاسبة

■ قرار ترقية 350 موظفاً وموظفة في الهيئة

وجّه الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بترقية نحو 350 موظفاً وموظفة وتسكينهم في الدرجات الوظيفية التي يستحقونها بناء على مؤشرات أداء العاملين وضمن الأنظمة واللوائح والقوانين المعمول بها في الهيئة.

وفي ضوء ذلك، حث الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، كافة العاملين في الهيئة على مواصلة جهود التطوير والعطاء بما يتواءم وأهمية المشروع الوطني الضخم الذي تضطلع به الهيئة، وبما يلي الرؤى التحديّة المستمرة لسمو رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية. وأكد سموه حرص الهيئة على تحفيز العاملين لديها على مواصلة جهود التميز في الأداء والارتقاء بمستوى خدمة المتعاملين، لافتاً سموه إلى أن الهيئة استفادت عبر مسيرتها كثيراً من آراء الجمهور ومقترحاتهم، فضلاً عن الدور البنّاء الذي لعبته وسائل الإعلام في هذا الصدد.

وكان لهذا القرار تأثيراً مباشراً في خفض معدل الدوران الوظيفي في الهيئة من نحو 7.7% خلال 2010 إلى 3.8% خلال 2011.

أبرز قرارات مجلس الإدارة في 2011

أصدر مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 جملة قرارات استراتيجية، كان لها كبير الأثر على الصعيد الداخلي للهيئة في بث روح الحماسة في نفوس الموظفين وتشجيعهم نحو مضاعفة الجهود المخلصة.

كما انعكست هذه القرارات بشكل إيجابي ومباشر على كافة مشاريع الهيئة، وخاصة على معدلات التسجيل في السجل السكاني وبطاقة الهوية، التي ارتفعت بنسبة تزيد على 113% خلال العام 2011 مقارنة بالعام 2010.

وقد تركزت توجهات مجلس الإدارة خلال اجتماعاته في 2011 على تعزيز الجهود التطويرية للارتقاء بالخدمات المقدمة للمتعاملين إلى أعلى المستويات، والارتقاء بمكانة الهيئة، بما يمكنها من تحقيق وإنجاز مشاريعها الاستراتيجية على الوجه الأمثل.

وفيما يلي لمحة على أبرز قرارات مجلس الإدارة خلال 2011:



قرار إعفاء الأطفال من مهل التسجيل لاقى ترحيباً من المواطنين والمقيمين



قرار مهل تسجيل سكان الدولة انعكس بشكل إيجابي على أعداد المسجلين اليومية

■ ■ قرار إعفاء ذوي الإعاقة من رسوم التسجيل

أوصى مجلس إدارة الهيئة بإعفاء الخاضعين لقانون الضمان الاجتماعي والأشخاص من ذوي الإعاقة والتوحد من رسوم التسجيل.

■ ■ قرار مساواة رسوم أبناء دول مجلس التعاون مع مواطني الدولة

أوصى مجلس إدارة الهيئة بمساواة رسوم مواطني دول مجلس التعاون الخليجي برسوم مواطني الدولة، وهي الخطوة الأولى من نوعها على مستوى جميع دول المجلس.

■ ■ قرار إصدار لائحة سياسات الموارد البشرية

أصدر مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، قرار رقم 8 لسنة 2011 باعتماد وإصدار اللائحة الخاصة بسياسات الموارد البشرية لهيئة الإمارات للهوية.

■ ■ قرار إصدار لائحة نظام المشتريات والعقود

أصدر مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، قرار رقم 1 لسنة 2011، باعتماد وإصدار اللائحة الخاصة بنظام المشتريات والعقود للهيئة.

■ ■ قرار تحديد مهل زمنية للانتهاء من تسجيل سكان الدولة

أعلن مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية في منتصف 2011، عن جدول زمني للانتهاء من تسجيل سكان الدولة، وذلك في ضوء التفويض الذي منحه قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 25 لسنة 2011، لسمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة بهذا الشأن، وفقاً للجدول أدناه:

مهل تسجيل سكان الدولة	
2011/11/01	مواطنو الدولة
2011/12/01	موظفو القطاع الحكومي وشبه الحكومي
2011/12/01	سكان أم القيوين والفجيرة ورأس الخيمة وعجمان
2012/02/01	سكان الشارقة
2012/04/01	سكان أبوظبي
2012/06/01	سكان دبي

■ ■ قرار إعفاء الأطفال من مهل التسجيل حتى 1 أكتوبر 2012

وجه الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بعدم تطبيق رسوم التأخير في التسجيل ببطاقة الهوية على الأطفال دون الـ 15 سنة (المواطنين والمقيمين) قبل 1 أكتوبر 2012. ودعا سموه إلى تشكيل فريق عمل يتولى التنسيق مع وزارة الصحة والهيئات الصحية المعنية بتسجيل المواليد الجدد في الدولة، لتفعيل الربط مع الهيئة خلال العام 2012.



اكتمال مشروع
ربط إجراءات
استخراج الإقامة
مع إجراءات
التسجيل ببطاقة
الهوية



الإدارة العليا في
الهيئة خلال جولة
تفقدية بأحد مراكز
التسجيل

■ مشروع ربط التسجيل مع الإقامة والطب الوقائي

شهد العام 2011 اكتمال تفعيل ربط إجراءات استخراج الإقامة مع التسجيل ببطاقة هوية في كل من أبوظبي، والشارقة، وعجمان، وأم القيوين، والفجيرة، ورأس الخيمة. أما إمارة دبي فقد تقرر تفعيل الربط فيها اعتباراً من 2012/04/01. وجرى تفعيل الربط بين بطاقة الهوية والإقامة بالتزامن مع الافتتاح التدريجي لـ 26 مركز تسجيل ملحق بمراكز «الطب الوقائي» في الدولة، وذلك من أصل 29 مركزاً ضمن مشروع الربط مع «الطب الوقائي»، الذي يندرج ضمن المرحلة الثانية من مشروع تطوير نظام السجل السكاني لتسجيل المقيمين من خلال مراكز الطب الوقائي في الدولة والربط مع إجراءات إصدار وتجديد الإقامة بالتعاون مع الإدارات العامة للإقامة وشؤون الأجانب.

◀ (أنظر الخارطة التوضيحية ص 65)



أهم مشاريع ومبادرات 2011

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 تنفيذ مشاريعها ومبادراتها المنبثقة عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013. كما أطلقت عدداً من المشاريع والمبادرات الجديدة الهادفة لتطوير البنية التحتية الكفيلة بتسريع وتسهيل عملية تسجيل سكان الدولة، وتبادل البيانات والربط الإلكتروني مع الجهات الأخرى، وكذلك تعزيز ثقة المتعاملين، ورفع كفاءة الأداء الداخلي. وتواصل الهيئة جهودها للانتهاء من المراحل المتبقية لبعض المشاريع وفق الجداول الزمنية المحددة لها. وفيما يلي لمحة على أبرز هذه المشاريع:

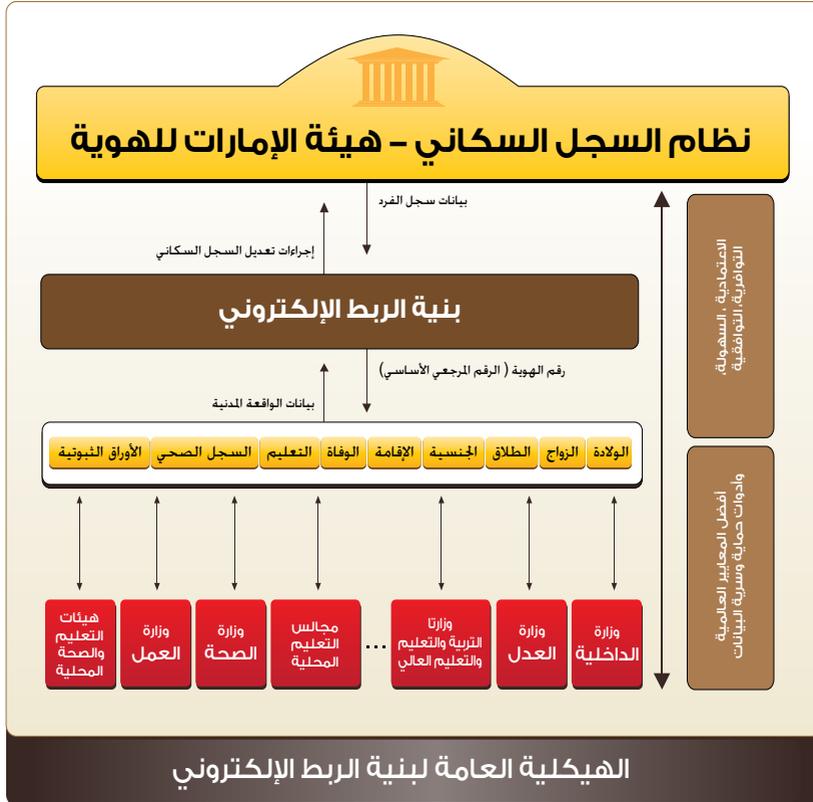
- مشروع ربط التسجيل مع الإقامة والطب الوقائي.
- مشروع الربط الإلكتروني مع المؤسسات الحكومية.
- مشروع الهوية الرقمية (مركز التصديق الإلكتروني).
- مشروع تطوير البنية التحتية للعمليات التشغيلية.
- مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية.
- مشروع تطوير خدمة المتعاملين.
- مشروع تطوير آليات التدقيق على بيانات المسجلين والتقارير الإحصائية.
- مشروع التنسيق مع الجهات الحكومية للاعتداد ببطاقة الهوية.
- مشروع انتخابات المجلس الوطني الاتحادي.
- مشروع تطوير المنظومة المؤسسية.



تزايد الجهات التي
تعتمد بطاقة
الهوية في الدولة



متابعة دورية مع
الإدارة المسؤولة
عن مشروع الربط
مع الطب الوقائي



وأسهّم هذا المشروع في رفع طاقة التسجيل اليومية إلى أكثر من 23 ألف مسجّل عبر مراكز التسجيل الملحقّة بالطب الوقائي بالإضافة إلى مراكز التسجيل الدائمة والمؤقتة التابعة للهيئة. وقد أسهمت وزارتي الداخلية والصحة، إضافة إلى الهيئات الصحية والمناطق الحرة والبلديات في نجاح هذا المشروع.

وتم تحديد موعد لافتتاح آخر مركزي تسجيل ضمن المشروع في كل من المحيصة والبراحة بإمارة دبي خلال الربع الأول من 2012. ويعد مركز المحيصة من أكبر مراكز التسجيل في بطاقة الهوية على مستوى الدولة، حيث تم تصميمه ليستوعب نحو 3000 شخص يومياً على مدار ثلاث فترات عمل.

■ مشروع الربط الإلكتروني مع المؤسسات الحكومية

أنجزت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 المرحلة الأولى من مشروع الربط الإلكتروني مع المؤسسات الحكومية والمتمثلة بإعداد الدراسات التحليلية لمتطلبات الربط مع أنظمة وقواعد بيانات 6 جهات (وزارة الداخلية - وزارة العمل - وزارة الصحة - وزارة التعليم - وزارة التعليم العالي - وزارة العدل) وجهات محلية أخرى مع نظام السجل السكاني، وذلك بهدف تحديث ملف الشخص والمحافظة على دقة بياناته المدنية والفردية بشكل آني، وضمن آلية أمنة تأخذ بعين الاعتبار أعلى معايير الحماية والسرية.

وتسعى الهيئة إلى توسيع نطاق المشروع بعد تطبيق الترابط مع المؤسسات المعنية بالواقعات المدنية لأفراد المجتمع (الولادة - الزواج - الطلاق - الوفاة - التعليم - السجل الصحي...) وليشمل باقي مؤسسات الدولة التي تعنى بالتعامل مع ملف الفرد في مرحلة لاحقة.



جهات حكومية
عدة اعتمدت
بطاقة الهوية
في أكشاكها
الإلكترونية
المخصصة للخدمة
الذاتية



تطبيقات الهوية
الرقمية تدعم
مشاريع الحكومة
الإلكترونية



■ مشروع الهوية الرقمية (مركز التصديق الإلكتروني)

أنجزت هيئة الإمارات للهوية خلال الربع الثاني من 2011، مشروع مركز التصديق الإلكتروني الذي يهدف إلى توفير خدمات رقمية قائمة على بنية تحتية تقنية متطورة ودقيقة لتوفير خدمة تأكيد وإثبات الهوية من خلال الشبكات الإلكترونية. ومن شأن هذا المشروع تسهيل تعامل الأفراد إلكترونياً مع الدوائر الحكومية في الدولة، ورفع درجة ثقتهم بهذا النوع من التعاملات، وصولاً إلى ترسيخ مفهوم «الاقتصاد الرقمي الآمن» بالدولة.

ويندرج هذا المشروع في إطار أحد أهداف الهيئة الاستراتيجية المتمثلة بتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة تمكن من الحصول على البيانات وتبادلها. وكانت حكومة أبوظبي الإلكترونية أولى الجهات التي تم إطلاق هذا المشروع معها.

كما باشرت الهيئة بتنفيذ المرحلة الثانية من مشروع تفعيل تطبيقات الهوية الرقمية الهادف إلى إدراج الشهادات الرقمية ضمن أنظمة السجل السكاني في إطار العمل على بناء منظومة إدارة الهوية الموحدة وتنفيذها مع عدد من الجهات الرسمية في الدولة.



تطوير مرافق خدمة
تراعي أرقى المعايير
العالمية



رئيس اللجنة
التنفيذية لمجلس
الإدارة خلال
افتتاحه أحد مراكز
التسجيل الجديدة

تاريخ الافتتاح	اسم المركز	م
2011/01/26	مركز البريد المركزي - أبوظبي	1
2011/02/03	مركز الوحدة - أبوظبي	2
2011/05/01	مركز القوع - العين	3
2011/06/01	مركز سويحان - العين	4
2011/07/27	مركز مزيد - العين	5
2011/11/20	مركز المدام - الشارقة	6

■ إعادة تصميم مراكز التسجيل

انتهت الهيئة في منتصف 2011 من مشروع إعادة تصميم مراكز التسجيل «الدائمة» على مستوى الدولة، الذي تم إطلاقه في منتصف 2010 بهدف الارتقاء بمستوى خدمة المتعاملين، وزيادة طاقة التسجيل الاستيعابية اليومية في هذه المراكز إلى أكثر من 13 ألف مسجل.

ورفع هذا المشروع عدد خطوط التسجيل في هذه المراكز الستة، من 48 خط تسجيل إلى 116 خطاً، مع إمكانية زيادة عشرات الخطوط في ظل توافر «رقعة بيضاء» في كل مركز يمكن استغلالها لهذا الهدف إن استدعت الحاجة ذلك في المستقبل.

وأدى هذا المشروع إلى رفع نسبة رضا المتعاملين عن مستوى الخدمة في هذه المراكز الجديدة إلى نحو 99%، في ظل تراجع حدة الازدحام بشكل كبير، وتقلص مدة إنجاز عملية استكمال إجراءات التسجيل إلى نحو 5 دقائق.

■ مشروع تطوير البنية التحتية للعمليات التشغيلية

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 تطوير البنية التحتية الخاصة بعملياتها التشغيلية، بهدف الارتقاء بخدمة المتعاملين معها، وتوسيع رقعة انتشارها جغرافياً في مختلف مناطق الدولة، وكذلك بهدف تخفيض الكلفة التشغيلية للعديد من المشاريع الاستراتيجية واللوجيستية التي تنفذها. وفي هذا الإطار، افتتحت الهيئة عدداً من مراكز التسجيل الجديدة، وانتهت من إعادة التصاميم الداخلية لمراكزها، كما دشنت مصنعاً لإنتاج البطاقات الذكية. وفيما يلي نبذة عن هذه المشاريع:

■ افتتاح مراكز تسجيل جديدة

بالإضافة إلى مراكز الطب الوقائي الـ (29)، افتتحت هيئة الإمارات للهوية خلال العام الماضي 6 مراكز تسجيل جديدة في كل من أبوظبي والعين والشارقة، وهو ما رفع إجمالي عدد مراكز التسجيل التابعة للهيئة على مستوى الدولة إلى (31) مركزاً، وإجمالي (60) مركزاً.

◀ (أنظر الخريطة ص 65)

وجاء افتتاح هذه المراكز الجديدة في إطار حرص الهيئة على تقريب خدماتها من جمهور المتعاملين، ورفع طاقة التسجيل اليومية بما يساهم في تسريع عملية تسجيل سكان الدولة مع تقديم خدمات نوعية بعيداً عن الازدحامات، وبالتالي اكتمال نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية (أنظر الجدول التالي).

خارطة توضح أماكن انتشار مراكز التسجيل ببطاقة الهوية في الدولة

عدد المراكز = 60 مركزاً

الطاقة الاستيعابية = 23000 ألف مسجل يومياً



مراكز مدينة ابوظبي
مصنف 1
البريد المركزي
الوحدة
جهاز ابوظبي للاستثمار
مدينة خليفة الطبية
مصنف 2
نادي الجزيرة

مراكز مدينة العين
مكتب القوق
مكتب مزيد
مكتب سوبحان
مكتب العين
مركز العين

مراكز المنطقة الغربية
مكتب السلع
مكتب دلا
مكتب المرقأ
مكتب ليوا
مكتب مدينة زايد
مكتب غياني
مركز مدينة زايد
مركز غياني
مركز السلع
مركز دلا

مراكز إمارة دبي
مركز البرشاء
مركز الكرامة
الجنسية والإقامة
بريد الإمارات
مركز دبي المالي العالمي
دافزا
طيران الإمارات
الديوان
مركز الراشدية
مركز قرية المعرفة
البراحة
محيصنة
السلطوة
جافزا
القوز مول

مراكز إمارة الشارقة
مركز الشارقة
مركز بلدية الشارقة
مركز الذيد
الهدام
المنطقة الحرة - المطار
المنطقة الحرة - الحصرية
مركز الذيد
مركز دبا الحصن
عيادة بلدية الشارقة
الغبيبة
الصناعية
كليايا
خورفكان

مراكز إمارة عجمان
مركز عجمان
مستشفى خليفة

مراكز إمارة الفجيرة
مركز الفجيرة
مكتب الفجيرة
مركز دبا الفجيرة

مراكز إمارة أم القيوين
مركز أم القيوين
مركز أم القيوين

مراكز إمارة رأس الخيمة
مركز رأس الخيمة
مركز الرمس
مكتب رأس الخيمة



تطبيق أحدث
ما توصلت إليه
تكنولوجيا طباعة
البطاقات

مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية

افتتحت هيئة الإمارات للهوية خلال 2011 مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية، الذي يهدف لرفع طاقة طباعة البطاقات إلى نحو 40 ألف بطاقة يومياً، وإلى خفض الكلفة التشغيلية، وخاصة في ظل ارتفاع أعداد المسجلين يومياً.

ومن شأن هذا المشروع أن يسهم في خفض أكثر من 100 مليون درهم على مدى الأعوام الخمسة المقبلة وفق التقديرات الأولية، بالإضافة إلى توفير عشرات الفرص الوظيفية الجديدة لمواطني الدولة.

وتم تجهيز المصنع الذي يقع في منطقة «أيكاد» بأبوظبي وفقاً لأفضل المعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات لإنتاج بطاقات الهوية. كما يتم من خلال المصنع التدقيق على جودة البطاقات وعملية تغليفها ألياً وفق معايير مصنعية ذات جودة عالية، وذلك من خلال أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا طباعة البطاقات الهوية في العالم، وتحت إدارة وإشراف كوادر وطنية مؤهلة وتتمتع بكفاءات علمية ومهنية وتقنية عالية.



بطاقة الهوية
تسهّل السفر عبر
منافذ الدولة



الهيئة كثفت
جهودها لتوفير
أكشاك للخدمة
الذاتية تسهيلاً
على المتعاملين

■ أكشاك الخدمة الذاتية

باشرت الهيئة خلال العام 2011 بالتحضير لإطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية من خلال أكشاك الخدمة الذاتية بمراكزها وفي بعض المرافق الحيوية بالدولة، وذلك في إطار سعيها لتوفير قنوات جديدة تسهل عملية التسجيل. ومن بين الخدمات المزعم توفيرها:

- خدمة تجديد البطاقة.
- خدمة استعراض البيانات المخزنة في شريحة البطاقة وطلب تعديها.
- خدمة تغيير رقم التعريف السري الخاص ببطاقة الهوية.
- خدمة إيقاف عمل بطاقة الهوية في حال فقدانها.

■ استخدام بطاقة الهوية في البوابات الإلكترونية

نجحت التجربة الفعلية لمشروع استخدام بطاقة الهوية «الذكية» الصادرة عن هيئة الإمارات للهوية عبر النظام الموحد للبوابات الإلكترونية الخليجية، الذي جرى اختباره بنهاية 2011 في مملكة البحرين الشقيقة، تمهيداً لتعميمه على جميع دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في العام 2012، وذلك في إطار توصيات الاجتماع السابع للجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية في دول المجلس الذي عقد بأبوظبي في مايو 2011.

ويهدف مشروع البوابات الإلكترونية إلى تسهيل وتسريع إتمام إجراءات السفر خلال دقائق معدودة، ولتوفير الوقت والعناء على المسافرين عبر استخدام بطاقة الهوية الذكية عدا عن دور هذه البوابات في تخفيف الضغط على موظفي الجوازات في المطارات.

■ مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية

طوّرت هيئة الإمارات للهوية باقة من الخدمات الإلكترونية خلال العام 2011، انسجماً مع المحور الثالث من محاور خطتها الاستراتيجية، والمتمثل بتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة، وذلك وصولاً لجعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ومن أبرز هذه الخدمات، نذكر ما يلي:

■ الاستمارة الإلكترونية

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خدمة استمارة التسجيل الإلكترونية لمواطني الدولة من خلال موقعها على شبكة الانترنت في شهر ديسمبر 2011، في حين تم إتاحة هذه الاستمارة لكافة سكان الدولة في منتصف يناير 2012 (بالتزامن مع إعداد هذا الكتيب).



وتتيح هذه الخدمة إمكانية تقديم طلب التسجيل لأول مرة في بطاقة الهوية، وخدمة تجديد البطاقة المنتهية الصلاحية، وخدمة إصدار بطاقة بدل فاقد أو

تالف، وذلك من خلال فتح حساب عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني وبخطوات بسيطة، يحصل بمقتضاه المتعامل على اسم مستخدم ورقم سري، يستطيع من خلالهما أن يقوم بتعبئة استمارة بطاقة هوية لنفسه أو لغيره. ويتم تحصيل رسوم تعبئة الاستمارة الإلكترونية عن طريق موقع الهيئة الإلكتروني عبر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية الائتمانية.



مركز الاتصال
الجديد نقلة نوعية
ضمن مشروع
تطوير خدمة
المتعاملين



استخدام بطاقة
الهوية يختصر
زمن إنجاز المعاملات
75%

■ مشروع تطوير خدمة المتعاملين

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 العديد من المشاريع التي تصب في مصلحة المتعاملين، الذين تضعهم الهيئة على رأس أولوياتها، انطلاقاً من المحور الرابع لاستراتيجيتها للأعوام 2010-2013، والمتمثل بتطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية، وبما ينسجم مع قيمها التي يأتي في مقدمتها «التركيز على المتعاملين». وفيما يلي لمحة على أبرز هذه المشاريع:

■ مركز الاتصال والشكاوى 3 3000 5 600

تعاقدت الهيئة في الربع الأخير من 2011 مع شركة عالمية رائدة في مجال إدارة مراكز الاتصال، وذلك في إطار جهودها المتواصلة لتوفير أرقى الخدمات للمتعاملين معها، وخاصة في ظل النمو المتسارع لأعداد المسجلين في السجل السكاني وبطاقة الهوية يومياً على مستوى الدولة. وجاءت هذه الخطوة كبديل لمركزي الاتصال السابقين اللذين كانت تديرهما مؤسسة الإمارات للاتصالات «اتصالات» وشركة «إماراتك» لتكنولوجيا المعلومات والحلول الإلكترونية. وبدأ التشغيل «التجريبي» لمركز الاتصال الجديد في الربع الأخير من 2011، ومن المقرر إطلاق المركز رسمياً خلال شهر مارس 2012.

وسيتيح المركز الجديد للمتعاملين متابعة معاملاتهم وتقديم الشكاوى والملاحظات والاستفسار عن جميع أنواع الإجراءات المرتبطة ببطاقة الهوية، بالإضافة إلى تلقي شكاوى المتعاملين، من خلال الرقم 600530003. كما سيوفر المركز خدمات الاستجابة الصوتية التفاعلية، والتوزيع الآلي للمكالمات وتسجيلها، وتوجيه الوسائط المتعددة (الرسائل النصية القصيرة - البريد الإلكتروني - الدردشة النصية).

■ برنامج قارئ بطاقة الهوية المطور

طورت الهيئة باقة برامج متكاملة تتعامل مع بطاقة الهوية بعدة لغات برمجية متوافقة مع أنواع مختلفة من أجهزة قراءة البطاقات الذكية. ويهدف هذا المشروع إلى تمكين الجهات الحكومية والخاصة في الدولة من التعامل مع بطاقات الهوية بسهولة ويسر وقراءة محتويات الشريحة الإلكترونية الموجودة فيها بثوان قليلة، وذلك في إطار سعي الهيئة لجعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة في دولة الإمارات.

يذكر أن استخدام القارئات الإلكترونية بمحاكم دبي، التي تُعدّ من أوائل مؤسسات الدولة التي بادرت للاعتداد ببطاقة الهوية، اختصر زمن إجراءات الأحوال الشخصية بنسبة 75% وفقاً لمحاكم دبي.

■ خدمات إلكترونية متنوعة

- خدمة الاستعلام عن حالة الطلب عبر الموقع الإلكتروني للهيئة، من خلال آلية آمنة وسريعة.
- خدمة تغيير موعد استكمال إجراءات التسجيل في مراكز الهيئة.
- خدمات أنظمة الهواتف الذكية، مثل خدمة تحديد مواقع مراكز التسجيل ومكاتب الطباعة ضمن أقرب منطقة محيطية بالمتعامل.
- خدمة تعديل البيانات غير الأساسية (مثل العنوان).
- خدمة تغيير عنوان استلام بطاقة الهوية قبل طباعتها.

معايير خدمة المتعاملين

عرّف عن نفسك



الابتسام والترحيب بالمتعاملين



اشرح ما ستقوم به



اطلب الوثائق



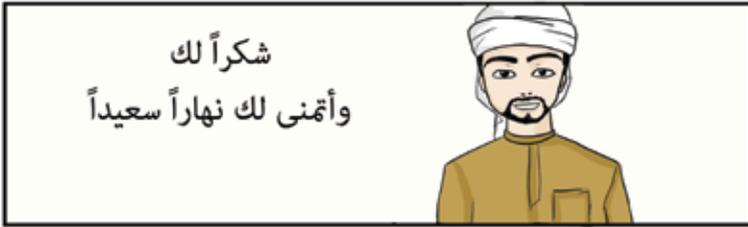
تأكد



لخص



حسن الختام



البطاقة التعريفية التي تم توزيعها على جميع الموظفين في مراكز التسجيل



الإدارة العليا تولي اهتماماً كبيراً لرضا المتعاملين وحرص على التعرف على آرائهم عن قرب

■ ميثاق خدمة المتعاملين

اعتمدت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 ميثاق خدمة المتعاملين، والذي تم تعميمه على كافة مراكز التسجيل التابعة للهيئة على مستوى الدولة. ويعكس الميثاق الذي تم إقراره من مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء، حرص الهيئة على توفير خدمات متميزة تحقق رضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم.





تدريب العاملين في مجال التدقيق أدى إلى انخفاض نسبة الأخطاء في السجلات



مضاعفة جهود متابعة مستوى الخدمة بمكاتب الطباعة



أدى إلى انخفاض نسبة الأخطاء في السجلات من 20% إلى 2% في غضون 6 أشهر من انطلاق المشروع.

وكانت المرحلة الأولى من مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل قد أسهمت في العام 2010 بتقليص الوقت المستغرق للتسجيل بمراكز الهيئة بنسبة 83%، حيث باتت عملية التسجيل لا تستغرق أكثر من 5 دقائق بعد أن كانت تستغرق ما يزيد على 30 دقيقة سابقاً، وفي وقت وصلت فيه جودة البصمات التي يتم التقطها أثناء عملية التسجيل إلى 98%، وهي أعلى نسبة يتم تحقيقها منذ إنشاء الهيئة.

مشروع تطوير آليات التدقيق على بيانات المسجلين والتقارير الإحصائية

طوّرت الهيئة خلال العام 2011 الآليات المرتبطة بعملية تسجيل سكان الدولة في نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، بدءاً بمرحلة تعبئة استمارات التسجيل في مكاتب الطباعة، مروراً بمرحلة التدقيق على بيانات المتعاملين في مكاتب التدقيق التابعة للهيئة، وذلك بهدف ضمان دقة البيانات المدخلة وشموليتها وتحديثها بشكل آني. ومن أبرز المشاريع التي طورتها الهيئة في هذا الإطار، نذكر ما يلي:

تحديث آلية متابعة مكاتب الطباعة

حرصت الهيئة خلال العام 2011 على تطوير أداء مكاتب الطباعة المعتمدة من جانبها، والتي بلغ عددها 1141 مكتباً على مستوى الدولة، وذلك بهدف تقليل نسبة الأخطاء التي تحصل عند تعبئة استمارات التسجيل في هذه المكاتب، والتأكد من دقة البيانات المدخلة.

تطوير مكاتب تدقيق البيانات

شهد العام 2011 إطلاق المرحلة الثانية من مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل، والتي تمثلت بتطوير مكاتب التدقيق على السجلات، بهدف الارتقاء بجودتها وخفض معدل الأخطاء فيها. وتضمّن هذا المشروع إنشاء مكاتب للتدقيق على سجلات المتعاملين داخل مراكز الهيئة المنتشرة على مستوى الدولة، لتسريع عملية إصدار بطاقات الهوية لأصحابها. وتم تدريب كافة الموظفين العاملين في مجال التدقيق بالهيئة على إدارة هذا المشروع، وهو ما



ارتفاع عدد الجهات الحكومية التي تعتمد بطاقة الهوية إلى 150 جهة



ارتفاع نسبة جودة البصمات إلى مستويات قياسية

■ مشروع التنسيق مع الجهات الحكومية للاعتماد ببطاقة الهوية

تواصل هيئة الإمارات للهوية جهودها لتوسيع دائرة الاعتماد ببطاقة الهوية في كافة الجهات الحكومية وشبه الحكومية الاتحادية والمحلية على مستوى الدولة كمرحلة أولى، ومن ثم في كافة مؤسسات القطاع الخاص، وصولاً إلى تحقيق رؤيتها المتمثلة بأن تكون المرجع الرئيس لإثبات الهوية الشخصية في دولة الإمارات.

وفي هذا الإطار، ارتفع عدد الجهات الحكومية التي تعتمد ببطاقة الهوية كشرط للحصول على خدماتها في الدولة إلى أكثر من 150 جهة، وذلك بشكل كامل أو جزئي.

وفيما يلي أبرز الجهات التي تعتمد ببطاقة الهوية:

■ برنامج الإحصاء الذكي

طوّرت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 نظاماً «ذكياً» لقياس مؤشرات أداء مراكز التسجيل ونظام السجل السكاني. ويحتوي النظام الجديد على عدد من آليات العرض البيانية ضمن لوحات إحصائية يتم من خلالها تبيان عدد من المؤشرات المتعلقة بعملية التسجيل اليومية، والتأكد من دقة البيانات البيومترية، بالإضافة إلى توفير بيانات إحصائية دقيقة.

ومن المتوقع أن يشكل هذا النظام إضافة نوعية لعمل هيئة الإمارات للهوية. وأن يساهم في الارتقاء بالأداء العام بإداراتها المختلفة، بوصفه القناة الرئيسة لدعم صناعة القرار على صعيد التسجيل ومراقبة أداء المراكز التابعة للهيئة ودوره في تحسين جودة الإجراءات.



لوحة إحصائية توضح عدداً من المؤشرات ضمن نظام الإحصاء الذكي

الإمارة	الجهة	الإمارة	الجهة
المحركات والمؤسسات الاتحادية	وزارة الداخلية	المجلس الوطني للإعلام مصرف الإمارات الصناعي مؤسسة الإمارات للاتصالات مصرف الإمارات الصناعي وكالة أنباء الإمارات ديوان المحاسبة مكتب تنسيق المساعدات الخارجية المركز الوطني للأرصاد الجوية والزلازل	وزارة العمل
	وزارة التربية والتعليم		وزارة الأشغال العامة
	وزارة البيئة والمياه		وزارة البيئة والمياه
	وزارة شؤون الرئاسة		وزارة التجارة الخارجية
	وزارة شؤون مجلس الوزراء		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
	وزارة العدل		وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
	وزارة المالية		وزارة الخارجية
	وزارة الاقتصاد		وزارة الصحة
	وزارة الأشغال العامة		وزارة الدفاع
	وزارة البيئة والمياه		وزارة الشؤون الاجتماعية
أبوظبي	مجلس أبوظبي للتعليم	مجلس أبوظبي للتعليم مؤسسة التنمية الأسرية سوق أبوظبي للأوراق المالية صندوق الزواج صندوق الزكاة بلدية أبوظبي هيئة أبوظبي للسياحة مستشفى النور الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية مؤسسة زايد بن سلطان آل نهيان للأعمال الخيرية والإنسانية دائرة القضاء صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي مؤسسة الرعاية الاجتماعية وشؤون القصر بأبوظبي هيئة الصحة شركة أبوظبي للخدمات الصحية - صحة شركة أبوظبي للضمان الصحي - ضمان دائرة التنمية الاقتصادية شركة أبوظبي لطاقة المستقبل - مصدر غرفة تجارة وصناعة أبوظبي دائرة النقل جهاز أبوظبي للرقابة الغذائية برنامج الشيخ زايد للإسكان ديوان ممثل الحاكم في المنطقة الغربية شركة العين للتوزيع بلدية العين جامعة زايد جامعة الإمارات العربية المتحدة كليات التقنية العليا تكااتف توطين	وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي
	مؤسسة التنمية الأسرية		الهيئة الاتحادية للرقابة النووية
	سوق أبوظبي للأوراق المالية		الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
	صندوق الزواج		الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة
	صندوق الزكاة		الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف
	بلدية أبوظبي		الهيئة العامة للطيران المدني
	هيئة أبوظبي للسياحة		هيئة تنمية وتوظيف الموارد البشرية الوطنية
	مستشفى النور		الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء
	الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية		الهيئة الوطنية للمواصلات
	مؤسسة زايد بن سلطان آل نهيان للأعمال الخيرية والإنسانية		الهيئة الاتحادية للجمارك
الجزيرة	مجلس أبوظبي للتعليم	الديوان الأميري بالجزيرة بلدية الفجيرة ميناء الفجيرة هيئة الفجيرة للسياحة والآثار غرفة تجارة وصناعة الفجيرة مطار الفجيرة الدولي هيئة المنطقة الحرة دائرة الجمارك بلدية دبا الفجيرة	الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات
	مؤسسة التنمية الأسرية		الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
	سوق أبوظبي للأوراق المالية		الهيئة العامة للمعلومات
	صندوق الزواج		هيئة الأوراق المالية والسلع
	صندوق الزكاة		هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس
	بلدية أبوظبي		هيئة الهلال الأحمر الإماراتية
	هيئة أبوظبي للسياحة		الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
	مستشفى النور		هيئة التأمين
	الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية		المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية
	مؤسسة زايد بن سلطان آل نهيان للأعمال الخيرية والإنسانية		المركز الوطني للإحصاء

الإمارة	الجهة	الإمارة	الجهة
عجمان	محاكم دبي	جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا دائرة الموانئ البحرية والجمارك دائرة البلدية والتخطيط دائرة التنمية الاقتصادية منطقة عجمان الحرة غرفة تجارة وصناعة عجمان دائرة الأراضي والأملاك	محاكم دبي
	بلدية دبي		بلدية دبي
	هيئة الطرق والمواصلات		هيئة الطرق والمواصلات
	دائرة السياحة والتسويق التجاري		دائرة السياحة والتسويق التجاري
	مركز دبي للإحصاء		مركز دبي للإحصاء
	دائرة الأراضي والأملاك		دائرة الأراضي والأملاك
	دائرة العقارات		دائرة العقارات
	جمارك دبي		جمارك دبي
	غرفة تجارة وصناعة دبي		غرفة تجارة وصناعة دبي
	دائرة الطيران المدني		دائرة الطيران المدني
أم القيوين	هيئة المعرفة والتنمية البشرية	دائرة التنمية الاقتصادية غرفة تجارة وصناعة أم القيوين دائرة الأراضي والأملاك بلدية أم القيوين مكتب التطوير والاستثمار دائرة التخطيط والمساحة دائرة الآثار والمتاحف دائرة الثقافة والإعلام دائرة الجمارك والموانئ إذاعة أم القيوين دائرة الشؤون المالية والإدارية	هيئة المعرفة والتنمية البشرية
	هيئة تنمية المجتمع		هيئة تنمية المجتمع
	موانئ دبي العالمية		موانئ دبي العالمية
	هيئة دبي للثقافة والفنون		هيئة دبي للثقافة والفنون
	مؤسسة محمد بن راشد للإسكان		مؤسسة محمد بن راشد للإسكان
	دائرة التنمية الاقتصادية		دائرة التنمية الاقتصادية
	هيئة الصحة		هيئة الصحة
	مؤسسة الأوقاف وشؤون القصر		مؤسسة الأوقاف وشؤون القصر
	دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي		دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي
	مؤسسة دبي للإعلام		مؤسسة دبي للإعلام
هيئة كهرباء ومياه دبي	هيئة كهرباء ومياه دبي		
رأس الخيمة	مجلس دبي الرياضي	الدايرة الخاصة لصاحب السمو الشيخ سعود بن صقر القاسمي دائرة محاكم رأس الخيمة بلدية رأس الخيمة غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة دائرة التنمية الاقتصادية دائرة الأراضي والأملاك	مجلس دبي الرياضي
	دائرة التسجيل العقاري		دائرة التسجيل العقاري
	بلدية الشارقة		بلدية الشارقة
	دائرة التنمية الاقتصادية		دائرة التنمية الاقتصادية
	غرفة تجارة وصناعة الشارقة		غرفة تجارة وصناعة الشارقة
	دائرة التخطيط والمساحة		دائرة التخطيط والمساحة
	هيئة كهرباء ومياه الشارقة		هيئة كهرباء ومياه الشارقة
	محكمة الشارقة الشرعية		محكمة الشارقة الشرعية
	الأمانة العامة للأوقاف		الأمانة العامة للأوقاف
	مجلس سيدات أعمال الشارقة		مجلس سيدات أعمال الشارقة
القطيرة	دائرة تنمية الموارد البشرية	الديوان الأميري بالقطيرة بلدية الفجيرة ميناء الفجيرة هيئة الفجيرة للسياحة والآثار غرفة تجارة وصناعة الفجيرة مطار الفجيرة الدولي هيئة المنطقة الحرة دائرة الجمارك بلدية دبا الفجيرة	دائرة تنمية الموارد البشرية
	دائرة الإسكان		دائرة الإسكان
	دائرة الأشغال العامة		دائرة الأشغال العامة
	بلدية مدينة كلباء		بلدية مدينة كلباء
	بلدية خورفكان		بلدية خورفكان
	الديوان الأميري بدبا الحصن		الديوان الأميري بدبا الحصن
	مجلس بلدي دبا الحصن		مجلس بلدي دبا الحصن
	بلدية دبا الحصن		بلدية دبا الحصن



الهيئة لعبت دور الذراع الفني واللجنة الوطنية للانتخابات



مواصلة السعي لأتمتة الإجراءات الداخلية

■ مشروع انتخابات المجلس الوطني الاتحادي



أسهمت هيئة الإمارات للهوية بدور بارز في نجاح انتخابات المجلس الوطني الاتحادي التي شهدتها الدولة خلال شهر سبتمبر 2011، ووصفت «بالعرس الوطني» بامتياز.

وتمثل أبرز إنجاز للهيئة خلال مشاركتها في هذه التجربة البرلمانية والديمقراطية، باعتماد عملية التصويت الإلكتروني في الانتخابات على بطاقة الهوية الرقمية.

وشارك أكثر من 500 موظف وموظفة من الهيئة في اليوم الانتخابي من خلال توليهم وظائف تدقيق بيانات الناخبين واستقبالهم وتقديم الدعم الفني وغيرها من المهام الإدارية

واللوجستية الأخرى، التي جعلت عملية التصويت الإلكتروني في منتهى السهولة، مع ضمان شفافيته ونزاهتها، علاوة على المزايا الأخرى مثل توفير الوقت والسرعة في التصويت. عدا عن دور الهيئة المحوري كعضو في اللجنة الوطنية للانتخابات، إلى جانب ترؤسها لجنة البنية التحتية التي تولت على مدى شهور مسؤولية تطوير نظام الانتخابات الإلكتروني والإشراف على جاهزية الجوانب التقنية المرتبطة بهذا النظام المتقدم على مستوى الدولة.

■ مشروع تطوير المنظومة المؤسسية

واصلت هيئة الإمارات للهوية مسيرتها نحو التميز المؤسسي، في إطار سعيها لتطبيق أحدث الممارسات العالمية بهدف الارتقاء بأدائها وتقديم أفضل الخدمات النوعية لموظفيها، بما يحقق المحور الرابع من خطتها الاستراتيجية، والتمثل بتطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية، تركز على تحقيق الأهداف مع توفير الخدمات الداخلية القائمة على الأداء المتميز. وفيما يلي لمحة على أبرز مشاريع التطوير المؤسسي:

■ تحديث لائحة الموارد البشرية

حدّثت هيئة الإمارات للهوية لائحة الموارد البشرية لمجموعة القوانين والسياسات المنظمة لحقوق وواجبات الموظفين، بحيث تضمنت بنوداً خاصة بالبدلات والحوافز الوظيفية والمكافآت التي من شأنها أن تساهم بتحسين الأداء والتميز الوظيفي ورفع الإنتاجية، وذلك في إطار جهود الهيئة للارتقاء ببيئة العمل واستقطاب الكفاءات والمهارات الوطنية، وكذلك تحقيق الشعور بالاستقرار الوظيفي.



إنشاء مرافق عمل
تراعي معايير البيئة
والاستدامة



مساعدة الكوادر
البشرية على
التميز والإبداع

وأكاديمياً اهتماماً خاصاً، انطلاقاً من قناعة الهيئة بضرورة تنمية مواردها البشرية، وتوفير كل ما شأنه مساعدة كوادرها على التفوق والتميز والإبداع.

وبموجب هذا البند تقوم الهيئة بإعادة كامل الرسوم الدراسية لموظفيها المواطنين الحاصلين على درجة «امتياز» في مؤسسات التعليم العالي الخاصة داخل الدولة، كما تقوم بصرف مكافآت مالية للحاصلين منهم على درجة «امتياز» في مؤسسات التعليم العالي الحكوميّة.

■ إنشاء مقر رئيسي للهيئة

واصلت هيئة الإمارات للهوية مشروع إنشاء وتطوير مقرها الرئيس بمدينة خليفة «أ» في أبوظبي، والذي يتوقع إنجازه خلال سنتين ونصف السنة.

وتبلغ مساحة المشروع نحو 11 ألفاً و500 متر مربع، وهو يشتمل على مبنى الإدارة ومركز عمليات، إضافة إلى مركز لخدمات التسجيل في السجل السكاني وبطاقة الهوية، إلى جانب مواقف تتسع لما يزيد على 190 سيارة.

ويتميز المقر الجديد بتصميمه الخارجية التي تتسجم مع مفهوم وشعار هيئة الإمارات للهوية، في حين تتميز التصميمات الداخلية بأنها مستوحاة من التراث والثقافة الفنية للإمارات، مع بعض اللمسات والإضافات التي تحاكي العصر وتعكس مستوى التطور الذي تشهده الدولة، والتي تساعد في الوقت ذاته على رفع الكفاءة الوظيفية وضمان راحة المتعاملين وتقديم أرقى الخدمات لهم. كما سيوفر المقر الجديد المساحات الوظيفية الأساسية التي تحتاجها الهيئة مثل مكاتب الإدارة وقاعات المؤتمرات والاجتماعات والمحاضرات، إلى جانب صالة ألعاب رياضية مخصصة لموظفي الهيئة.

■ نظام تخطيط وإدارة الموارد المؤسسية (ERP)

أطلقت الهيئة خلال 2011 «نظام تخطيط وإدارة الموارد المؤسسية» (ERP) في كافة إداراتها ومراكزها المنتشرة على مستوى الدولة، في إطار سعيها لأتمتة إجراءاتها، بهدف تخفيض الكلفة التشغيلية في عملياتها وضبط الأداء المالي، ورفع الطاقة الإنتاجية، وتقليص استخدام المعاملات الورقية، وتوفير الوقت والجهد اللذين يستغرقهما العمل اليدوي لإنجاز المعاملات اليومية.

ويخدم نظام إدارة الموارد المؤسسية جميع موظفي الهيئة، وعدداً من القطاعات الحيوية فيها وأبرزها الشؤون المالية والموارد البشرية وإدارة المشتريات والمخازن، بالإضافة إلى الموردّين الذين تتعامل معهم الهيئة. كما يساهم تطبيق هذا النظام الجديد في تحقيق الربط الفعال مع البنوك ومراقبة الأصول الثابتة للهيئة، بالإضافة إلى دوره في إعداد الموازنة وإقفال الحسابات الختامية للهيئة في موعدها المحدد، وكذلك في مراقبة نظام الحضور والانصراف وعملية احتساب العمل الإضافي.

■ بند مالي للتعليم والتطوير

خصصت هيئة الإمارات للهوية خلال 2011 بنداً مالياً للتعليم والتطوير في ميزانيتها، يستفيد منه موظفوها المواطنون المتحقون بمؤسسات التعليم العالي في الدولة بدوام جزئي، ومن الحاصلين على درجة «امتياز»، وذلك بهدف تقديم كافة أشكال الدعم المادي والمعنوي للموظفين المواطنين المتحقين بمؤسسات التعليم العالي في الدولة. وتعد هذه المبادرة تطبيقاً لمنهجية التميز المؤسسي التي تنتهجها الهيئة، والتي تولي عملية تطوير الموظفين معرياً

5

التميز المؤسسي



جهود متواصلة لتحسين معدلات الرضا الوظيفي مع تحقيق الهيئة نسبة توظيف بلغت 99%



... وأولية
التخطيط للموارد
المؤسسية حرصاً
على ترشيد
النفقات والمال
العام



جانب من أحد
اجتماعات لجنة
الحكومة المؤسسية

معايير التميز المؤسسي (ممكنات ونتائج)

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 سعيها نحو التميز المؤسسي، وفقاً لأعلى المعايير والمنهجيات العلمية والعالمية، وهو ما أدى إلى فوزها بجوائز عدة اعترافاً بدورها وإنجازاتها في عدد من المجالات وعلى أكثر من صعيد.

◀ (أنظر جوائز وتكريم ص 164)

وفيما يلي أبرز معايير التميز التي تعتمدها الهيئة:

1- معيار القيادة:

طوّرت هيئة الإمارات للهوية رؤيتها ورسالتها وقيمها المؤسسية خلال العام 2010-2011. وأصدرت الهيئة خطة استراتيجية مقسمة على 4 أهداف رئيسية، بعد استقراء نتائج تحليل البيئتين الداخلية والخارجية، ومراعاة توجهات الحكومة الاتحادية، ومراجعة أفضل التجارب والممارسات العالمية، ومتطلبات المتعاملين الحالية والمستقبلية. وقد حققت قيادة الهيئة نتائج ملموسة على مستوى الإنجاز من خلال المتابعة الدورية لخططها التغييرية.

▶ (أنظر الخطة الاستراتيجية ص 26)

وفيما يلي نبذة عن أبرز قرارات قيادة الهيئة والنتائج المنبثقة عنها خلال العام 2011:

تحرص هيئة الإمارات للهوية على التأكد من سير العمل في المشاريع والمبادرات المستهدفة والمنبثقة عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013، لضمان إنجازها ضمن الجداول الزمنية المحددة، وذلك بالاعتماد على منهجية علمية في مجال التخطيط الاستراتيجي، وعبر المتابعة الدورية لمؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية لكافة إداراتها لضمان تنفيذ الأهداف الاستراتيجية بدقة، من دون إغفال الجوانب المتعلقة بالتميز المؤسسي وجودة الأداء والاستثمار في الموارد البشرية الوطنية، حيث ترتبط رؤية الهيئة برؤية الحكومة الاتحادية 2021 وأهدافها، والتي تركز في أولوياتها على بناء مجتمع آمن وبنية تحتية متطورة ومستدامة.



جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز



مراجعة دائمة
لفاعلية ودقة
التخطيط
الاستراتيجي



ورشة عمل مستمرة
لمراجعة أفضل
التجارب والممارسات
العالمية

2- معيار السياسة والاستراتيجية:

اعتمدت هيئة الإمارات للهوية على الفهم الدقيق لبيئة العمل الحكومي للمساهمة في تحقيق استراتيجية الدولة، وذلك بالتكامل مع الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية، ووضعت الهيئة أهدافاً استراتيجية بهدف تسجيل كافة سكان الدولة، وبناء بنية تحتية إلكترونية لتبادل البيانات الخاصة بالهوية الشخصية، وجعل بطاقة الهوية الوثيقة الأكثر قيمة في الدولة، وكل ذلك من خلال تبني منظومة التميز المؤسسي والارتقاء بمفاهيم خدمة المتعاملين.

وطبقت الهيئة منهجية تستند إلى أفضل الممارسات العالمية في إدارة عملية التخطيط الاستراتيجي بشمولية وبمشاركة القياديين والموظفين والشركاء، مع الأخذ بالاعتبار كافة المعطيات الخارجية والظروف المحيطة والفرص والتحديات، بالإضافة إلى الأخذ بكافة البيانات الداخلية ونتائج مؤشرات القياس وآراء المتعاملين والموظفين والمتطلبات الحكومية الاتحادية، وبناء على ذلك تم تحديد أولويات التنفيذ والأطر الزمنية الكافية لضمان حسن التطبيق وسرعته، مع ضمان استمرار التدفقات المالية لتمويل تكاليفها المالية والتشغيلية في إطار متسق ومستمر وسريع.

▷ (أنظر باب أبرز القرارات وأهم المشاريع ص 50)

أبرز قرارات قيادة الهيئة وأهم النتائج المنبثقة عنها

- تشكيل لجنة للحكومة المؤسسية لمراجعة سياسات الحكومة والإدارة الرشيدة.
- تبني أفضل الممارسات العالمية بمجالات إدارة الجودة (أيزو 9001، 2008، 27001) وفي أمن المعلومات (أيزو 27001).
- بناء ثقافة التميز لدى الموارد البشرية في الهيئة.
- تفعيل مشروع الربط الإلكتروني والتكامل الإجرائي بين الهيئة وشركائها (وزارة الداخلية - الصحة - هيئات الصحة المحلية).
- دعم توثيق وتطوير الأنظمة الإدارية من خلال آليات وبرامج مختلفة، مثال (Entropy) و(Igrafix).
- إطلاق مشروع إعادة هندسة الإجراءات الذي أدى إلى اختصار وقت خدمة التسجيل في بطاقة الهوية من 30 دقيقة في 2009 إلى 5 دقائق في 2010 و2011.
- التركيز على الارتقاء بمفاهيم خدمة المتعاملين الذي أدى إلى ارتفاع نسبة الرضا العام للمتعاملين من (64%) في 2010 إلى (82%) في 2011.
- الحرص على بناء علاقات استراتيجية مع الشركاء وتعزيز التواصل معهم وهو ما أدى إلى ارتفاع نسبة رضا الشركاء إلى 79% وفقاً لاستبيان 2011.
- تفعيل دور الهيئة في مجال المسؤولية المجتمعية (إطلاق أكثر من 16 مبادرة في 2011).
- مساهمة القيادة العليا للهيئة وموظفيها بإنجاح انتخابات المجلس الوطني للعام 2011.
- المتابعة المستمرة لمؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية أدى إلى ارتفاع نسبة تحقيق مستهدفات (التسجيل) من 45% في 2009 إلى 100% في 2011.
- مضاعفة الجهود لإنهاء مشكلة تأخر استلام البطاقات (التعاقد مع بريد الإمارات - اعتماد أرقام صناديق البريد - توقيع اتفاقية مستوى الخدمة).



تطوير مهارات الموظفين لتحسين مستوى الخدمة



زيادة عدد خطوط التسجيل وعدد الموظفين في مراكز الهيئة على مستوى الدولة

إنتاجية الموظف

أظهرت نتائج تحليل مؤشرات الموارد البشرية فيما يتعلق بـ«إنتاجية الموظف» نمطاً إيجابياً خلال السنوات الثلاث الماضية، وذلك في ضوء تطبيق مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل وتدريب الموظفين على الإجراءات الجديدة بشكل مكثف، وفي ضوء صدور قرار منح مكافآت مالية للموظفين المتميزين والأعلى إنتاجية.



تحليل النتائج:

قامت الهيئة باتخاذ العديد من الإجراءات التحسينية بعد تحليل كافة نتائج استبيان رضا الموارد البشرية، ومن أبرزها:

- افتتاح مراكز جديدة وفق أفضل المواصفات والمعايير.
- ترقية 350 موظفاً خلال عام 2011.
- تنفيذ مشروع الاستثمار في الموارد البشرية وفق المعايير الدولية (IIP - Investors In People).
- زيادة الحوافز وتكريم الموظفين المتميزين تقديراً لجهودهم.
- إعداد نظام تقييم أداء جديد يتضمن معايير أكثر وضوحاً ودقة في طريقة احتساب الدرجات.
- تعديل لائحة الموارد البشرية وتضمينها حوافز ومميزات مشجعة.
- تضمن مشروع رسم المسارات الوظيفية للموظفين في الخطة التشغيلية للموظفين خلال العام 2012.



النهوض بالكوادر
البشرية عبر
الاجتماعات
التفاعلية



اهتمام بالغ
بخفض نسبة
الدوران الوظيفي
في الهيئة

أهم الإنجازات في مجال الموارد البشرية في العام 2011،

- تأهيل 70 قيادياً ومشرفاً مواطناً ضمن برنامج إعداد القادة.
- تشكيل فريق سفراء التميز والمستثمرون في الموارد البشرية.
- ارتفاع نسبة رضا الموارد البشرية عن اهتمام القيادة بها إلى 69% عام 2011.
- ارتفاع رضا الموظفين عن توفير الهيئة بيئة عمل مناسبة إلى 70% عام 2011.
- تنظيم 63 برنامجاً تدريبياً تضمّن 180 دورة تدريبية.
- زيادة قيمة المكافآت والحوافز المالية من 368 ألف درهم إلى 2.1 مليون درهم.
- تحفيز الموظفين لمواصلة دراساتهم الأكاديمية وإطلاق بند للتعليم ضمن الميزانية.
- تنظيم نشاطات اجتماعية وثقافية وإنسانية ورياضية.
- إطلاق نظام لتلقي وإدارة المقترحات.
- توقيع اتفاقية شراكة مع جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية لنشر ثقافة التميز.
- تطبيق عدد من الأنظمة الإلكترونية والإدارية (نظام إدارة الموارد المؤسسية - نظام إدارة الأداء ...).

3- معيار الموارد البشرية:

تعاملت هيئة الإمارات للهوية مع مسألة التوطين، والمحافظة على مواردها البشرية، وتطويرها وتعزيز معارفها وقدراتها كهدف استراتيجي، وهو ما أسهم في تحقيق نسبة التوطين الأعلى في الدولة خلال العام 2011، والتي بلغت 99%، وكذلك في تحسين معدلات الرضا الوظيفي، والتي ارتفعت من 60% خلال 2010 إلى 70% في 2011.

استبيان قياس رضا الموارد البشرية:

حققت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 مستهدفاتها في ثلاثة محاور من أصل أربعة، وبنسبة 75%، بالإضافة إلى تحقيقها 15 مُستهدفاً من مستهدفاتها التفصيلية من أصل 26 مستهدفاً خلال مدة الخطة الاستراتيجية، وبنسبة 58%. وكشف استبيان قياس رضا الموارد البشرية لتحديد مستويات الرضا الوظيفي الذي اشتمل على أربعة محاور رئيسة هي (التحفيز - الرضا الوظيفي - الشفافية - التوطين)، النتائج التالية:

المحور	المتحقق 2010	المستهدف 2011	المتحقق 2011
محور التحفيز	57%	60%	60%
الرضا الوظيفي	61%	65%	66%
الشفافية	52%	55%	40%
التوطين	45%	50%	57%
الرضا العام	61%	65%	70%



أحد الاجتماعات الخاصة بمناقشة مشروع الطب الوقائي



اهتمام مستمر بتقدير جهود الموظفين المتميزين

4- معيار الشراكة والموارد:

أ - الشراكات:

تبنّت الهيئة منهجية واضحة لإدارة شراكاتها مع مختلف الجهات الحكومية في الدولة، من خلال تحديد أطر العلاقة وآليات التعاون المشترك وقياس مدى فعالية تلك الشراكات.

ب - الموارد المالية:

أعدت الهيئة استراتيجية مالية واضحة مرتبطة باستراتيجية الهيئة 2010-2013، تقوم على تطبيق الموازنة الصفرية، وهو ما أدى إلى توفير مبالغ مالية على الهيئة تقدر بنحو 240 مليون درهم تقريباً خلال العامين الماضيين.

ج - إدارة الممتلكات

تتخذ الهيئة تدابير عديدة لضمان أمن وسلامة وصيانة وحسن استخدام الأصول المملوكة أو المستأجرة من مباني وأجهزة ومعدات وتقنيات حيث تم تسجيلها بنظام «الباركود» في نظام تخطيط وإدارة الموارد المؤسسية «ERP».

د - إدارة الموارد التكنولوجية

بلغ حجم الاستثمار في مجال إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات للأعوام (2009-2010-2011) أكثر من (300) مليون درهم، في إطار سعي الهيئة لتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة لتوفير خدمات تأكيد هويات حاملي البطاقة.

النتائج الداخلية للموظفين:

2011		2010		مؤشر الأداء
المستهدف	المحقق	المستهدف	المحقق	
الإنجازات				
90%	99%	85%	79%	الكفاءات المطلوبة مقارنة بالكفاءات المتوفرة
2000	2117	1500	1580	الإنتاجية
70%	84.5%	70%	55.6%	نسبة تنفيذ الخطة التدريبية
التحفيز والمشاركة				
30	40	25	22	المشاركة في فرق التحسين
150	121	100	34	المشاركة في نظم الاقتراحات
125	117	100	113	تقدير جهود الموظفين
5	3	5	1	تقدير جهود فرق العمل
مستويات الرضا				
0	0	0	0	نسبة حوادث العمل
5%	3.7%	10%	7.69%	معدل الدوران الوظيفي
الخدمات المقدمة للموارد البشرية				
60%	65%	60%	57%	فعالية الاتصال
75%	70%			تقييم التدريب (نسبة التحسين بعد التدريب)
التوطين				
100%	100%	100%	100%	نسبة التوطين في الوظائف القيادية
100%	100%	95%	99%	نسبة التوطين في الفئة التنفيذية
70%	74%	60%	65%	نسبة التوطين في الفئة التخصصية



مكتبة التميز
مبادرة للارتقاء
بالمستوى المعرفي
للهيئة



التواصل مع بيوت
الخبرة العالمية
لمواكبة أحدث
الممارسات

■ مكتبة التميز

أنشأت هيئة الإمارات للهوية بمقرها الرئيس في أبوظبي خلال العام 2011 «مكتبة التميز» لتمثل وسيلة اتصال معرفي فعالة لموظفيها، وذلك ضمن سلسلة مبادراتها الهادفة إلى الارتقاء بالمستوى الثقافي والمعرفي لدى موظفيها ونشر ثقافة التميز المؤسسي في كافة إداراتها.

كما تهدف مكتبة التميز إلى توثيق إنجازات الهيئة من بحوث علمية ودراسات وكتيبات ومطبوعات متخصصة وجوائز، بالإضافة إلى حفظ جميع الوثائق والتقارير الخاصة بمنهجيات الهيئة وإنجازاتها وتجاربها الناجحة.

وتم تصميم المكتبة بشكل يعكس النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي، ومعايير التميز لجائزة الإمارات للتميز الحكومي، مما يسهل عملية حفظ الوثائق والوصول للمعلومات.

وقد أصدرت الهيئة عدداً من الكتيبات والنشرات الهادفة للتعريف برسالتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية وخدماتها.

◀ (أنظر بحوث ودراسات ص 160)

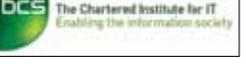


هـ - إدارة المعلومات والمعارف

■ العضوية في المؤسسات العلمية والمهنية

انضمت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 إلى عدد من المؤسسات العلمية والمهنية العالمية المتخصصة في مجالات الإدارة والجودة والتميز ومعارف تقنية المعلومات، وما يخص البيانات التعريفية للأشخاص والمرتبطة بصناعة الهوية، وذلك تعزيزاً لخبرات ومعارف موظفي الهيئة، وسعيًا للتعرف على أفضل الممارسات والتقنيات العالمية في هذه المجالات.

المؤسسات العلمية والمهنية التي انضمت إليها الهيئة

 <p>الجمعية الأميركية للجودة</p>	 <p>مجموعة دبي للجودة</p>	 <p>المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة</p>
 <p>جمعية إدارة الموارد البشرية</p>	 <p>الجمعية الدولية لتطوير الأداء</p>	 <p>جمعية التعليم المؤسسي</p>
 <p>الجمعية البريطانية للحاسوب</p>	 <p>الجمعية الأوروبية للبيانات الحيوية</p>	 <p>خبراء إدارة التغيير</p>

مشروع تطوير خدمة المتعاملين

لتحقيق متطلبات برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة



تحقيق رضا المتعاملين أحد أبرز أولويات الهيئة



5- نتائج خدمة المتعاملين

أطلقت هيئة الإمارات للهوية في العام 2011 مشروع تطوير خدمة المتعاملين، الذي يهدف إلى تطبيق أحدث الأنظمة العالمية المعتمدة في خدمة المتعاملين، وتدريب الكوادر الوطنية العاملة في مراكز التسجيل على أحدث أساليب خدمة المتعاملين.

ونفذت الهيئة عدداً من الخطوات والمبادرات المنبثقة عن المشروع الهادف للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة في مراكز التسجيل. كما وضعت الهيئة أداة لقياس ومتابعة درجة تقدم الخطة على أرض الواقع. وقد تضمن المشروع بناء أنظمة وآليات لتوفير خدمات متميزة ومتوافقة مع أفضل الممارسات العالمية.

وفيما يلي رسم يوضح مراحل خارطة الطريق لمشروع تطوير خدمة المتعاملين:



وقد أجرت الهيئة استطلاعي رأي للتعرف إلى درجة رضا المتعاملين بواسطة شركتين من كبريات الشركات المتخصصة في هذا المجال هما (إيبسوس) و(إيه سي نيلسون)، وذلك انطلاقاً من حرص الهيئة على قياس ومراجعة آراء المتعاملين بشكل منتظم من خلال جهات مستقلة تتمتع بالنزاهة والمهنية، وبهدف استخدام هذه البيانات والمعلومات لتحسين العمليات والخدمات والتقنيات المستخدمة. وجاءت نتائج الاستبيان كالتالي:

النتائج	الهدف والمحقق	المقياس / المؤشر - التصنيف	
		2011	2010
80	الهدف	80	70
81	المحقق	81	64
52	الهدف	52	*
66	المحقق	66	50
74	الهدف	74	*
71	المحقق	71	58
56	الهدف	56	*
74	المحقق	74	41
80	الهدف	80	*
80	المحقق	80	74
81	الهدف	81	*
72	المحقق	72	69
66	الهدف	66	*
76	المحقق	76	61
70	الهدف	70	*
65	المحقق	65	60
70	الهدف	70	*
71	المحقق	71	70
55	الهدف	55	*
65	المحقق	65	62
73	الهدف	73	*
74	المحقق	74	61
67	الهدف	67	*
71	المحقق	71	54
80	الهدف	80	*
71	المحقق	71	70
74	الهدف	74	*
70	المحقق	70	56
70	الهدف	70	*
71	المحقق	71	57
76	الهدف	76	*
72	المحقق	72	61
74	الهدف	74	*
74	المحقق	74	65

* لم يتم قياسها في 2010



إحدى الفعاليات المجتمعية التي رعتها الهيئة في رأس الخيمة



الهيئة وفرت سيارات متنقلة لتسجيل كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة

6- معيار العمليات

طوّرت هيئة الإمارات للهوية منهجية شاملة لإدارة العمليات بما يلي متطلبات خطتها الاستراتيجية 2010-2013 لضمان ترابطها مع المنهجيات الأخرى، وتنفيذاً لذلك قامت الهيئة بتحسين وتطوير خدماتها، والتي من أبرزها:

- إعادة هندسة إجراءات التسجيل وهو ما ساهم في ارتفاع عدد المعاملات المنجزة داخل مراكز التسجيل إلى 2.298.905 معاملة في 2011.
- إعادة تصميم مراكز التسجيل وإنشاء مراكز جديدة.
- تطوير خدمات مركز الاتصال ودعمها بخدمة الرسائل النصية وإشعار المتعاملين بحالة معاملاتهم.
- إطلاق خدمات إلكترونية مختلفة مثال: (الاستعلام عن حالة الطلب واسترداد منها 450 ألف معاملة).
- تطوير نظام الرد الآلي (IVR) بحيث يتضمن خدمة تحديد وتغيير موعد زيارة مراكز التسجيل.
- توفير خدمة التسجيل (المتنقل) لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في أماكن تواجدهم.
- تحسين خدمات توصيل البطاقة لصندوق البريد أو مكتب البريد حسب رغبة العميل.
- تبني التوصيات المترتبة على نتائج استطلاعات الرأي الموجهة للمتعاملين.
- التحول لأتمتة الإجراءات المالية والمشتريات من خلال تطبيق نظام (ERP).

7- معيار نتائج المجتمع:

تحرص هيئة الإمارات للهوية على الاهتمام بقضايا المجتمع والإنسان التزاماً منها بمبادئ المسؤولية الاجتماعية، وقد شهد العام 2011 اطلاق العديد من المبادرات في هذا الإطار، بالإضافة إلى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والإنسانية والوطنية والخيرية والرياضية والثقافية المختلفة، إلى جانب المؤسسات والجهات الحكومية الأخرى.

◀ (أنظر مشاركات مجتمعية ص 142)

6

محطات تاريخية في مسيرة الهيئة



سمو نائب رئيس مجلس الإدارة خلال الزيارة التفقدية لمركز الشارقة الذي افتتح جريبياً في 2011



جانب من اجتماع اللجنة التوجيهية الخليجية لبطاقات الهوية في أبوظبي



محمد بن راشد يترأس وفد الدولة ومن خلفه مكتوم بن محمد بن راشد وسيف بن زايد في «قمة التعاون 32»

استضافة اجتماع اللجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية في دول «التعاون»

استضافت دولة الإمارات العربية المتحدة أعمال الاجتماع السابع للجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، يومي 8-9 مايو 2011، الذي عقد برئاسة سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري، مدير عام هيئة الإمارات للهوية، وبحضور ممثلي الأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي، وكل من المملكة العربية السعودية، وقطر، والبحرين، وعمان، والكويت.

وعكست هذه الدورة حرص القيادة الرشيدة في الإمارات على تعزيز ودعم مسيرة العمل الخليجي المشترك، من خلال القرارات والمبادرات الحكيمة التي تصب في مصلحة كافة دول المجلس ومواطنيه، حيث أشادت اللجنة بقرار قيادة الإمارات مساواة رسوم تسجيل مواطني دول المجلس في بطاقة الهوية برسوم تسجيل مواطنيها.

وأوصت اللجنة في ختام اجتماعاتها بأبوظبي، برفع مشروع اعتماد بطاقة الهوية الذكية في إثبات هوية مواطني دول المجلس في الدول الأعضاء للمجلس الوزاري الخليجي، نظراً لأهمية الموضوع، ولما يحققه من تسهيل لمواطني دول المجلس في تعاملاتهم داخل دول المجلس.

وقد أعلنت الهيئة في 31 ديسمبر 2011 نجاح التجربة الفعلية لاستخدام بطاقة الهوية «الذكية» الإماراتية عبر النظام الموحد للبوابات الإلكترونية الخليجية.

شهد العام 2011 أحداثاً وفعاليات محلية وإقليمية وعالمية، شكّلت محطات تاريخية في مسيرة عمل هيئة الإمارات للهوية التي لم يتجاوز عمرها الـ7 سنوات، واختارت الهيئة توثيقها ضمن تقريرها السنوي، لتظل شاهداً على بعد رؤية قيادة الدولة ودعمها اللامحدود لهيئة الإمارات للهوية في سبيل تمكينها من تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية التي أنشئت لأجلها.. وفيما يلي لمحة على أبرز هذه الأحداث والفعاليات:

«قمة التعاون 32»، تعتمد بطاقة الهوية كوثيقة رسمية في دول «المجلس»

أعلن قادة دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، في ختام أعمال الدورة الـ32 للمجلس الأعلى لدول مجلس التعاون في المملكة العربية السعودية الشقيقة، عن اعتماد بطاقة الهوية الإلكترونية كإثبات هوية لمواطني دول المجلس في القطاعين العام والخاص في جميع الدول الأعضاء. وقرر قادة المجلس في البيان الختامي للقمة بتاريخ 20 ديسمبر 2011، أن تقوم الجهات المعنية في الدول الأعضاء بإصدار التشريعات والقرارات الخاصة بهذا الشأن، في ضوء ما رُفِع إليها من تقارير وتوصيات من المجلس الوزاري واللجان الوزارية والأمانة العامة.

وأعرب المجلس الأعلى لدول مجلس التعاون الخليجي عن بالغ تقديره وامتنانه للجهود الكبيرة الصادقة والمخلصة التي بذلها صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، وحكومته الرشيدة، خلال فترة رئاسته سموه للدورة الـ31 للمجلس، وما أولاه سموه من حرص ومتابعة لتنفيذ قرارات المجلس الأعلى، وما تحققت من خطوات وإنجازات مهمة.



متابعة حديثة
لسمو نائب رئيس
مجلس الإدارة
لمستوى الخدمة



محمد بن راشد
يدشن تطبيقات
بطاقة الهوية
بجناح بلدية دبي
في «جيتكس»
2011

محمد بن راشد يدشن تطبيقات بلدية دبي الخاصة بطاقة الهوية في جيتكس

دشن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، خلال افتتاح سموه فعاليات معرض «جيتكس» 2011، العديد من المشاريع والخدمات المبتكرة التي أطلقتها بلدية دبي، ومن أبرزها، خدمة التوقيع الإلكتروني على الوثائق باستخدام بطاقة الهوية الوطنية، واعتماد بطاقة الهوية في نظام الحضور والانصراف، وتفعيل نظام قراءة بيانات ملاك الأراضي من بطاقة الهوية.

وأوضحت بلدية دبي أن إطلاق هذه التطبيقات باستخدام بطاقة الهوية الوطنية، يأتي في إطار سعيها إلى أتمتة عملياتها بالكامل ضمن توجه الدائرة إلى بيئة عمل بلا أوراق.

وتعد بلدية دبي أول دائرة حكومية تقوم بتفعيل تطبيقات بطاقة الهوية الوطنية لموظفيها. ولفتت البلدية إلى أن استخدام بطاقة الهوية الوطنية أدى إلى سرعة إنجاز معاملات ملاك الأراضي وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بهم.

سيف بن زايد يؤكد دعم القيادة لمبادرات «الهوية»

أكد الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، عزم القيادة في دولة الإمارات العربية المتحدة على تبني مفاهيم التطوير الحديثة في كافة الوزارات والمؤسسات والجهات والهيئات الحكومية، مؤكداً دعم القيادة لكافة المشاريع والمبادرات الاستراتيجية الوطنية، التي من بينها مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية الذي تنفذه هيئة الإمارات للهوية.

وقال سموه في تقديمه لكتيب استراتيجية هيئة الإمارات للهوية: «في هذا الإطار تستمد الهيئة من التوجيهات الحكيمة للفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، عزمها وإصرارها على مواصلة مسيرة التطوير والتحديث بفكر استراتيجي متطور من أجل تحقيق رؤية القيادة العليا بأمانة وإخلاص». وأضاف سموه: «إن استراتيجية هيئة الإمارات للهوية 2010-2013 هي استراتيجية طموحة ومتناغمة مع استراتيجية الحكومة الاتحادية ورؤية الإمارات 2021، كما أنها ثرية بالمبادرات والمشاريع التي تؤكد الدور الفاعل للهيئة وتبرز مساهمتها الإيجابية بمستقبل التنمية والتطوير في الدولة».

وتابع سموه قائلاً: «آمال شاسعة نعقد على هذه الاستراتيجية المتكاملة برؤيتها ورسالتها وأهدافها ومشاريعها الوطنية، ومن خلال دورها في مساعدة جميع الحكومات الإلكترونية في الدولة، وتمكينهم من توظيف النتائج الإيجابية لمشاريع الهيئة ومبادراتها في تطوير منظومة الخدمات المقدمة للجمهور والارتقاء بها كما ونوعاً، بما يدفع عملية النمو ويرسخ مظاهر الأمن والأمان والازدهار في ربوع دولتنا».



.. وسموه يتسلم
درع المواقع
الإلكترونية بحضور
معالي وزير العمل
عضو مجلس إدارة
الهيئة



سمو نائب رئيس
مجلس الإدارة
يتسلم شهادة أيزو
أمن المعلومات من
سعادة مدير عام
الهيئة

سيف بن زايد يتسلم درع المواقع الإلكترونية

تسلم الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، من سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة «درع المواقع الإلكترونية» لفئة (المواقع الحكومية)، الذي فازت الهيئة بجائزته الأولى في الدورة السابعة للمسابقة التي تنظمها الأكاديمية العربية لجوائز الإنترنت.

وأكد الدكتور الخوري أن الدعم اللامحدود الذي يقدمه سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان لمسيرة النماء والتطوير التي تشهدها الهيئة، ومتابعة سموه الحثيثة لمشاريعها ومبادراتها الاستراتيجية، يشكل الحافز الأكبر لأسرة الهيئة نحو مزيد من البذل والعطاء من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، وتجسيد رؤية الهيئة ورسالتها والارتقاء بدورها.

وقال مدير عام هيئة الإمارات للهوية إن فوز الموقع الإلكتروني للهيئة بالجائزة الأولى من بين 600 موقع حكومي عربي، واختياره كأفضل موقع حكومي من بين نحو 50 موقعاً إلكترونياً للجهات الحكومية الاتحادية في الدولة، يضاعفان من حجم المسؤولية الملقاة على عاتق الإدارة العليا في الهيئة، ويدفعانها لتقديم المزيد من الدعم والرعاية لموقعها الإلكتروني.

سيف بن زايد يتسلم شهادة أيزو أمن المعلومات

تسلم الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، شهادة أيزو (27001:2005) التي منحتها الهيئة البريطانية للمواصفات والمقاييس «BSI» بتاريخ 29 مارس 2011 لهيئة الإمارات للهوية. وذلك نتيجة التزامها بمعايير أمن المعلومات على مستوى إدارتها وأقسامها.

ووجه الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، خلال استقباله في مكتبه سعادة الدكتور المهندس علي الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، بضرورة بذل المزيد من الجهود الخدمية والتقنية ضمن المعايير العالمية، مشيراً إلى «أن نجاح العمل والارتقاء به لا يتأتى إلا بتضافر الجهود الجماعية المشتركة للقيام بأي إنجاز».

وقال سموه «يجب عدم الوقوف عند حد معين، وإنما العمل على الاستمرار في الالتزام بتطبيق المعايير العالمية، وتوظيف جميع الجهود بتقنيات متقدمة، مما يعود إيجاباً على الفرد والمجتمع».

من جانبه، أكد سعادة مدير عام الهيئة، الحرص على الالتزام برفع مستوى معايير تطبيق أنظمة أمن المعلومات، وتأمين المعلومات المتعلقة بمتعاملي الهيئة، وضمان سرية تلك المعلومات وخصوصيتها، وحصر تداولها بمنهجيات مشفرة إلكترونياً وبطريقة آمنة، بحيث لا يمكن اختراقها.



دور بارز للهيئة في انتخابات المجلس الوطني الاتحادي



سيف بن زايد يدعو لتحقيق الرؤى التحديثية لسمو رئيس مجلس الإدارة

جاء ذلك خلال إعلان مجلس إدارة الهيئة عن ترقية نحو 350 موظفاً وموظفة وتسكينهم في الدرجة الوظيفية التي يستحقونها، تنفيذاً لتوجيهات سمو رئيس مجلس الإدارة، وبناءً على مؤشرات أداء العاملين وضمن الأنظمة واللوائح والقوانين المعمول بها في الهيئة.

وأكد سمو حرص الهيئة على تحفيز العاملين فيها لمواصلة جهود التميز في الأداء والارتقاء بمستوى خدمة المتعاملين، لافتاً سموه إلى أن الهيئة استفادت كثيراً عبر مسيرتها من آراء الجمهور ومقترحاتهم، فضلاً عن الدور البناء الذي لعبته وسائل الإعلام في هذا الصدد.

هيئة الإمارات للهوية عضو في اللجنة الوطنية للانتخابات

أصدر صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، القرار الاتحادي رقم (2) لسنة 2011، بتعديل بعض أحكام قرار رئيس الدولة رقم (3) لسنة 2006، بشأن تحديد طريقة اختيار ممثلي الإمارات في المجلس الوطني الاتحادي. ونص قرار صاحب السمو، الذي تم الإعلان عنه بتاريخ 17 فبراير 2011، على آلية تشكيل لجنة وطنية للانتخابات برئاسة معالي وزير الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي، تضم في عضويتها كلاً من: وزير العدل - وزير التربية والتعليم - وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع - أمين عام وزارة شؤون الرئاسة - ممثلاً عن وزارة شؤون مجلس الوزراء - وكيل وزارة الداخلية - وكيل وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي - مدير عام هيئة الإمارات للهوية - وكيل الوزارة المساعد لشؤون المجلس الوطني الاتحادي في وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي، هذا بالإضافة إلى ثلاث شخصيات عامة يختارهم رئيس اللجنة.

سيف بن زايد يشيد بتضاعف أعداد المسجلين في «الهوية»

أشاد مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية في نهاية يونيو 2011، خلال اجتماع عقد برئاسة الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بارتفاع أعداد المسجلين في نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية. كما ثمن المجلس جهود العاملين في الهيئة.

وناقش الاجتماع أبرز المشاريع التطويرية لهيئة الإمارات للهوية وجهودها للارتقاء بخدمة المتعاملين. كما اطلع المجتمعون على مؤشر «الدوران الوظيفي» في الهيئة خلال الشهور الستة الأولى من 2011، والتي بلغت نسبتها 1.8%، والتي عكست جاذبية العمل والاستقرار الوظيفي لدى الهيئة.

سيف بن زايد يحث أسرة «الهوية» على مواصلة التطوير والعطاء

حث الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، كافة العاملين في الهيئة على مواصلة جهود التطوير والعطاء، بما يتواءم وأهمية هذا المشروع الوطني الضخم، وبما يلي الرؤى التحديثية المستمرة للفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية.



حرص على غرس
ثقافة الهوية
الوطنية بين
الأطفال



الهيئة قدمت
نموذجاً حضارياً
وإمكانيات تقنية
عالية في انتخابات
المجلس الوطني

ولاقت هذه الخطوة ترحيب الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية التي أشادت بالقرار، حيث قال عبدالمملك صالح آل الشيخ مدير إدارة التخطيط والتنمية في الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية: «إن هذه المبادرة تأتي تحقيقاً لتطلعات قادة دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، بمساواة مواطني دول المجلس في الدول الأعضاء، ولصالح العلاقات الأخوية الخليجية، واستكمال مراحل التواصل بين مواطني تلك الدول».

وأضاف آل الشيخ: «إن قرار مجلس الوزراء يؤكد اهتمام القيادة الحكيمة لدولة الإمارات بتحقيق كل ما من شأنه دعم التلاحم الخليجي وتحقيق المواطنة الخليجية، وصولاً للتكامل المنشود، بما ينسجم مع الأهداف السامية والغايات النبيلة التي قام على أساسها مجلس التعاون الخليجي».

«الشؤون الاجتماعية» و«تنمية المجتمع» تتمنان إعفاء ذوي الإعاقة من رسم «البطاقة»

أشادت وزارة الشؤون الاجتماعية وهيئة تنمية المجتمع في دبي، بقرار مجلس الوزراء الموقر رقم 25 لسنة 2011، الخاص بإعفاء الخاضعين لقانون الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى ذوي الإعاقة والتوحد، من رسوم إصدار بطاقة الهوية.

وقال حسين سعيد الشيخ وكيل الوزارة المساعد لشؤون الرعاية الاجتماعية في وزارة الشؤون الاجتماعية: «إن قرار مجلس الوزراء الموقر يعكس توجهات الحكومة الرشيدة لدولة الإمارات العربية المتحدة وحرصها الدائم على ضمان أفضل رعاية ممكنة لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة والفئات المجتمعية التي تحتاج للرعاية».

«الهوية» الذراع الفني والتقني للجنة الوطنية للانتخابات

حرصت هيئة الإمارات للهوية على توظيف كافة الإمكانيات التقنية التي تتطلبها انتخابات المجلس الوطني الاتحادي 2011، وذلك بهدف تقديم نموذج حضاري عالي التقنية يحتذى به على مستوى المنطقة والعالم في مجال إدارة العمليات الانتخابية.

وقال سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية عضو اللجنة الوطنية للانتخابات رئيس لجنة البنية التحتية، إن الهيئة لعبت دوراً حيوياً في توفير البيانات الخاصة بالسجل السكاني، والذي كان له دوراً رئيساً في عملية اختيار الناخبين، كون أكثر من 90% من مواطني الدولة مسجلين لدى الهيئة.

وأضاف إن اعتماد بطاقة الهوية الوطنية كشرط لتصويت الناخبين جاء بهدف تسهيل وتبسيط إجراءات العملية الانتخابية، وضمان قيام الناخبين بواجبهم الوطني دون أية عوائق تقنية تذكر، حيث أتاح اعتماد بطاقة الهوية في الانتخابات إمكانية التعرف على الناخبين بسرعة ودقة عاليتين.

الإمارات أول دولة خليجية تساوي رسوم «الهوية» لمواطني المجلس

أصدر مجلس الوزراء الموقر القرار رقم (25) لسنة 2011، الذي نص على «إصدار وتجديد بطاقة الهوية لجميع الأعمار للمواطنين ومواطني دول مجلس التعاون لمدة 5 سنوات» مقابل رسم بقيمة 100 درهم، وهي أول مبادرة من نوعها على مستوى دول المجلس.



تعزيز الشراكات بين
الهيئة والحكومات
الإلكترونية في
الدولة



اتساع دائرة الاعتماد
ببطاقة الهوية على
مستوى الدولة

«تنفيذي دبي» يشترط بطاقة الهوية في الجهات المحلية بالإمارة

أعلنت الأمانة العامة للمجلس التنفيذي لإمارة دبي مطلع نوفمبر 2011، إلزامية بطاقة الهوية في الإمارة، تنفيذاً للقانون الاتحادي رقم 9 لسنة 2006 بشأن السجل السكاني وبطاقة الهوية وقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم 25 لسنة 2011.

وأرسلت الأمانة العامة تعميماً رسمياً إلى مدراء عموم الدوائر والمؤسسات الحكومية في إمارة دبي لتأكيد ضرورة اشتراط بطاقة الهوية بين المواطنين والمقيمين في إمارة دبي.

وحث التعميم الجهات والدوائر والمؤسسات في حكومة دبي على ضرورة الالتزام بتنفيذ مقتضيات قانون السجل السكاني وبطاقة الهوية، الذي يحظر قبول أو استخدام أو استبقاء أحد بصفة موظف أو مستخدم أو عامل أو طالب أو بأية صفة أخرى إلا إذا كان حاصلًا على بطاقة الهوية، وذلك وفقاً للمهل الزمنية المحددة لكل فئة من المقيمين بإمارة دبي.

من جهته، أشاد خالد الكمدا مدير عام هيئة تنمية المجتمع في دبي بقرار مجلس الوزراء المؤقر، معتبراً أنه يعكس دعم دولة الإمارات العربية المتحدة قيادة وشعباً لهذه الفئات المجتمعية الأساسية، ويؤكد حرصها على رعايتها وتأهيلها اجتماعياً لتمثل قيمة مضافة في المجتمع.

رقم «الهوية» الوطني شرط لإجراءات التعيين بالقطاع الاتحادي

أعلنت الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في منتصف فبراير 2011، عن اشتراطها إدراج رقم بطاقة الهوية الوطني كبيان إجباري لجميع التعيينات الجديدة واستكمالها وإضافته إلى بيانات الموظفين الحاليين في نظام الوظيفة العامة.

وأصدر الدكتور عبدالرحمن العور مدير عام الهيئة تعميماً إلى الوزارات والمؤسسات والهيئات الاتحادية، بضرورة اعتماد رقم الهوية الوطني كأحد متطلبات إجراءات التعيين.

وقال الدكتور العور إنَّ الإجراء الجديد يهدف إلى تسهيل إنجاز الخدمات المتعلقة بشريحة كبيرة من المجتمع، وهي «العاملون في القطاع الحكومي الاتحادي»، وكذلك منع التلاعب والتحايل الذي ربما يقوم به البعض في حالة ارتكاب مخالفات. وأوضح أنَّ الإجراء الجديد يعمل في اتجاهين متوازيين، الأول إلزام إدخال الرقم الوطني للمرشحين للوظائف الجديدة، والثاني إضافته بالنسبة للموظفين الحاليين في الحكومة الاتحادية، مشيراً إلى أنه تم الاتفاق مع هيئة الإمارات للهوية على ضرورة توفير رقم الهوية للموظف.

7

شركاء استراتيجيون ومذكرات تفاهم



صورة جماعية لعدد من الشركاء الاستراتيجيين لهيئة الإمارات للهوية

الشركاء الاستراتيجيون والتشغيليون	م
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	1
وزارة الداخلية	2
وزارة العمل	3
وزارة الصحة - الطب الوقائي	4
وزارة التربية والتعليم	5
وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع	6
المجالس التنفيذية لإمارات الدولة	7
الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية	8
الحكومات الإلكترونية في الدولة	9
الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء	10
اللجنة الوطنية للإحصاء	11
اللجنة الوطنية للانتخابات	12
صندوق الزكاة	13
المركز الوطني للإحصاء	14
مجلس أبوظبي للتوظيف	15
هيئات الصحة المحلية	16
مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات	17
مجلس أبوظبي للتعليم	18
محاكم دبي	19
دائرة القضاء - أبوظبي	20
دوائر الشؤون البلدية في الدولة	21
شركة أبوظبي للخدمات الصحية	22
مؤسسة الإمارات للبريد «بريد الإمارات»	23
جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية	24
مؤسسة الإمارات للاتصالات «اتصالات»	25
الشركة الوطنية للضمان الصحي - ضمان	26
شركة الإدارة الإلكترونية والحلول الأمنية «إيماس»	27
شركة مورفو العالمية	28
شركة جيما لتو العالمية	29
شركة بارسونز الاستشارية	30
شركة إماراتك لتكنولوجيا المعلومات والحلول الإلكترونية	31
شركة لوجيكا العالمية	32
شركة تعهد	33
شركة أوليفر وايمان الاستشارية	34
الهيئة البريطانية للمقاييس	35



تعاون مستمر مع الشركاء الاستراتيجيين لتقديم أفضل الخدمات للمتعاملين

شركاء استراتيجيون

تحرص هيئة الإمارات للهوية على تعزيز علاقاتها مع شركائها الاستراتيجيين والتشغيليين من مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة العاملة في الدولة، انطلاقاً من قناعتها بأن النجاح لا يتحقق بشكل فردي وإنما من خلال تضافر الجهود الصادقة والتعاون المستمر مع الشركاء الاستراتيجيين في إطار علاقة تسودها الشفافية ويوحدها الهدف النبيل بضرورة تقديم الأفضل، وبذل كل ما من شأنه التأثير الإيجابي على العمل وتطوير مستوى الأداء العام وتحسينه ومواصلة العمل الجاد ورفع وتيرة التعاون والتنسيق.

كما تحرص الهيئة سنوياً على تكريم جميع شركائها الاستراتيجيين، وفيما يلي قائمة بأبرز شركاء الهيئة الاستراتيجيين والتشغيليين:

مذكرات تفاهم

وقّعت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 عدداً من اتفاقيات الشراكة ومذكرات التفاهم مع العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة، التي تصب في خدمة المصلحة الوطنية العليا للدولة، وفي دعم مشاريع الهيئة ومبادراتها الاستراتيجية وتمكينها من الارتقاء بخدماتها المقدمة للمتعاملين، بالإضافة إلى الجوانب المتعلقة بتبادل الخبرات وتعزيز علاقات التعاون مع الجهات والمؤسسات في القطاعين الحكومي والخاص، وذلك في إطار الحرص على تطوير البرامج المشتركة وتبادل الخبرات والمعلومات في ظل تطبيقات الهوية المتقدمة في تعريف وتأكيد الهويات الفردية، وذلك لدورها الفعال في تحقيق التقدم والارتقاء بالخدمات المجتمعية.

وفيما يلي أبرز الاتفاقيات ومذكرات التفاهم التي وقّعتها الهيئة خلال 2011:

شراكة للاعتداد بطاقة الهوية مع «تنفيذي عجمان»

وقّع المجلس التنفيذي لإمارة عجمان وهيئة الإمارات للهوية اتفاقية شراكة تهدف لاعتماد بطاقة الهوية كوثيقة إثبات شخصية أساسية للعاملين لدى الدوائر والهيئات الحكومية وغير الحكومية في إمارة عجمان والمتعاملين معها، وذلك بمقر الأمانة في عجمان بتاريخ 17 أكتوبر 2011. وأوضح الشيخ أحمد بن حميد بن راشد النعيمي نائب رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان، أن توقيع الاتفاقية يأتي انطلاقاً من حرص صاحب السمو الشيخ حميد بن راشد النعيمي عضو المجلس الأعلى حاكم عجمان، على تحسين وتطوير الأداء الحكومي بما يتوافق مع الخطة الاستراتيجية لدولة الإمارات، مشيداً بجهود هيئة الإمارات للهوية في خدمة المواطنين والمقيمين على أرض الدولة.

اتفاقية مع «بريد الإمارات» للارتقاء بخدمة تسليم البطاقات

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية «مستوى الخدمة» مع مؤسسة بريد الإمارات، تهدف لضمان الارتقاء بجودة خدمات تسليم بطاقات الهوية لأصحابها من خلال مراكز «بريد الإمارات» على مستوى الدولة.

وتتضي الاتفاقية بقيام «بريد الإمارات» باستلام بطاقات الهوية بشكل يومي من هيئة الإمارات للهوية، ومن ثم إرسال رسائل نصية قصيرة للمتعاملين (خلال أقل من 48 ساعة)، تدعوهم فيها لاستلام بطاقاتهم من أحد مراكز البريد أو صناديق البريد الخاصة، وذلك بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية (وفقاً لجنسية المتعامل).



الشيخ أحمد بن حميد بن راشد النعيمي نائب رئيس المجلس التنفيذي لإمارة عجمان والمدير العام بوقعان الاتفاقية



محمد المزروعى المدير التنفيذي للسجل السكاني وعبدالله الأشرم المدير التنفيذي لبريد الإمارات بتوسطهم المدير العام خلال توقيع الاتفاقية

اتفاقية تعاون لتوحيد استخدام «الهوية» في القطاع الصحي بأبوظبي

وقعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية تعاون بشأن توحيد استخدام بطاقة الهوية في القطاع الصحي في أبوظبي، مع كل من هيئة الصحة - أبوظبي، وشركة أبوظبي للخدمات الصحية «صحة»، والشركة الوطنية للضمان الصحي «ضمان».

وتهدف الاتفاقية إلى تفعيل منظومة الهوية في قطاع الخدمات الصحية في إمارة أبوظبي من خلال التنسيق المشترك بين جميع الجهات الموقعة على مذكرة التفاهم وتفعيل الربط الإلكتروني، واعتماد بطاقة الهوية مستنداً أساسياً في إثبات هوية حملة بطاقات الضمان الصحي في المستشفيات والعيادات والمراكز الطبية في الإمارة.

وبحسب دراسة أعدتها هيئة الصحة، فإن المشروع سيوفر على القطاع الصحي في إمارة أبوظبي أكثر من 750 ساعة عمل سنوياً.

مذكرة تفاهم بين «الهوية» والاتحادية للكهرباء والماء

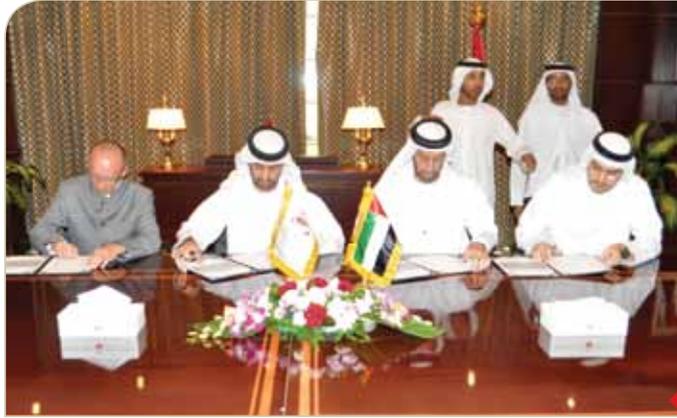
وقعت هيئة الإمارات للهوية في مطلع يناير 2011 مذكرة تفاهم مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء، تهدف إلى تمكين الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء للاستفادة من الخصائص الإلكترونية لبطاقة الهوية.

ونصت المذكرة على مجموعة من المبادرات من بينها، ربط رمز المتعامل مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء برقم بطاقة الهوية، وقراءة بيانات بطاقة الهوية من الشريحة الإلكترونية للبطاقة عن طريق «قارئ البطاقة الذكية»، ودراسة إمكانية تخزين مجموعة مختارة من البيانات الأساسية لمتعاملي الهيئة الاتحادية داخل الشريحة الإلكترونية لبطاقة الهوية.

مذكرة تفاهم لتعزيز التعاون المشترك مع بلدية الشارقة

وقعت هيئة الإمارات للهوية مذكرة تفاهم مع بلدية الشارقة تهدف إلى تعزيز التعاون وإنجاز مشروع مركز تسجيل الشارقة الجديد التابع للهيئة.

وقد منحت بلدية الشارقة الهيئة بموجب الاتفاقية قطعة أرض لإنشاء مركز تسجيل ملحق بعيادة الصحة العامة التابعة للبلدية، وذلك ضمن مشروع (الطب الوقائي) في إمارة الشارقة.



المهندس زيد
السكسك
مدير عام
هيئة الصحة
- أبوظبي
وسيف
القبيسي
العضو المنتدب
لشركة
«صحة»
ومايكل بيتنز
المدير التنفيذي
لشركة
«ضمان»
ود. علي الخوري



سعادة محمد
صالح المدير
العام للهيئة
الاتحادية
للكهرباء والماء
ومدير عام
الهيئة



سعادة الشيخ
المهندس
سلطان عبد
الله الملا مدير
عام بلدية
الشارقة
والمدير العام
خلال توقيع
مذكرة
التفاهم

إطلاق «أي دي بلس» لتفعيل بطاقة الهوية في القطاع الاستهلاكي

في مبادرة هي الأولى من نوعها، وقّعت هيئة الإمارات للهوية مذكرة تفاهم مع مؤسسة «الفجر نت»، تهدف لتفعيل بطاقة الهوية الرقمية، في القطاع الاستهلاكي على مستوى الدولة، تحت شعار (ID PLUS).

وفي ضوء هذه المبادرة، دعت الهيئة مؤسسات القطاع الخاص العاملة في الدولة إلى الاستفادة من تطبيقات مشروع «الهوية الرقمية» في تطوير خدماتها المقدمة للمتعاملين، مبدية استعدادها التام للتعاون مع مؤسسات القطاع الخاص كالبانوك ومحلات الصرافة وغيرها، الراغبة بتطوير برمجيات تمكّنها من الاستفادة من هذا المشروع في تعاملاتها مع الجمهور، وذلك انطلاقاً من حرصها على الشراكة مع القطاع الخاص والمساهمة بشكل فاعل وحيوي في مسيرة التنمية الشاملة والتطور الاقتصادي والحضاري الذي تشهده دولة الإمارات.

وجرى التوقيع على المذكرة بمقر الهيئة في أبوظبي، بحضور كل من سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة، وسعادة محمد مبارك عيسى العبار نائب الرئيس في مؤسسة «الفجر نت»، وذلك بتاريخ 31 يوليو 2011.

«الهوية» ترعى فعاليات نادي بني ياس الرياضي

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية لرعاية فعاليات نادي بني ياس الرياضي، انطلاقاً من مبدأ المسؤولية المجتمعية، وحرصها المستمر على دعم الأنشطة الرياضية. وحضر توقيع الاتفاقية سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، وسيف الخيلي نائب رئيس مجلس إدارة نادي بني ياس الرياضي.



سعادة محمد مبارك العبار نائب الرئيس في مؤسسة «الفجر نت» والمدير العام أثناء توقيع المذكرة



مدير عام الهيئة ونائب رئيس مجلس إدارة نادي بني ياس الرياضي خلال توقيع الاتفاقية



جانب من اجتماع لجنة الإدارة العليا بملعب نادي ياس الرياضي.. كسراً للروتين وتعميقاً للتأخي



د. الخوري يعرض
استراتيجية
الهيئة أمام المجلس
التنفيذي لإمارة
أبوظبي



سعادة جلاء
العور تتسلم درع
«الهوية» من مدير
عام الهيئة

... وأمام المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي

وعرضت هيئة الإمارات للهوية خططها الاستراتيجية أمام اللجنة التنفيذية للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، برئاسة معالي محمد أحمد البواردي الأمين العام للمجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، خلال اجتماع عُقد بتاريخ 5 أكتوبر 2011 في مقر المجلس.

وقدم سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة، عرضاً تعريفياً تحت عنوان «دعم وتطوير القطاع الحكومي والتنمية في الدولة»، استعرض خلاله الخطة الاستراتيجية للهيئة 2010-2013، وأبرز المشاريع والمبادرات المنبثقة عنها، والتي تقوم الهيئة بتنفيذها حالياً.

... وعلى «الوطني للإحصاء»

كما عرضت هيئة الإمارات للهوية خططها الاستراتيجية 2010-2013 على مجلس إدارة المركز الوطني للإحصاء، برئاسة معالي المهندس سلطان المنصوري وزير الاقتصاد رئيس مجلس إدارة المركز الوطني للإحصاء، وبحضور ممثلي هيئات الإحصاء المحلية في الدولة.

وتضمن العرض الذي قدمه سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، بتاريخ 29 ديسمبر 2011، شرحاً لجهود الهيئة في مجال تطوير نظام السجل السكاني للدولة، ومراحل إنجاز البنية التحتية لهذا المشروع، بالإضافة إلى مشروع الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية في الدولة، الذي يتوقع إنجازه خلال النصف الثاني من العام 2012.

شهدت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 العديد من الأنشطة التي تخدم رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، حيث استقبلت العديد من الوفود المحلية والخارجية الحكومية والخاصة. كما بادرت بزيارة العديد من الجهات والمؤسسات داخل الدولة وخارجها بهدف عرض خططها الاستراتيجية ومشاريعها ومبادراتها، وكذلك للاطلاع على أفضل الممارسات والتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا صناعة الهوية الإلكترونية، بالإضافة إلى تعزيز التعاون المشترك وبناء الشراكات. وفيما يلي نبذة عن أبرز أنشطة الهيئة خلال 2011،

عرض استراتيجية «الهوية» على «أمانة مجلس الوزراء»

عرضت هيئة الإمارات للهوية خططها الاستراتيجية 2010-2013 على الأمانة العامة لمجلس الوزراء المقرر، بحضور سعادة نجلاء محمد العور الأمين العام للمجلس.

وتضمن العرض الذي قدمه سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، في مقر الأمانة العامة لمجلس الوزراء المقرر في أبوظبي بتاريخ 21 ديسمبر 2011، شرحاً لاستراتيجية الهيئة الهادفة لتطوير نظام السجل السكاني للدولة، ومراحل إنجاز البنية التحتية لهذا المشروع الوطني، بالإضافة إلى ما يرتبط به من مشاريع ومبادرات تعمل الهيئة على تنفيذها.



جانب من اجتماع وفد الهيئة مع ممثلي ديوان سمو ولي العهد



بحث سبل تفعيل تطبيقات «الهوية الرقمية» مع هيئة تنظيم الاتصالات

مناقشة تفعيل تطبيقات الهوية الرقمية مع «أبوظبيي لأنظمة المعلومات»

أكدت هيئة الإمارات للهوية حرصها على تلبية احتياجات مركز أبوظبيي لأنظمة المعلومات الإلكترونية، في إطار سعيها الدؤوب لتقديم أفضل الحلول والوسائل التقنية التي تدعم تطلعات المركز، وتنفيذ المبادرات التي من شأنها تعزيز قيمة بطاقة الهوية، والعمل على بناء ثقافة التعامل الإلكتروني بالاعتماد عليها.

جاء ذلك خلال اجتماع عقد بين الهيئة والمركز، حيث أشاد سعادة راشد بن لاجج المنصوري مدير عام مركز أبوظبيي لأنظمة المعلومات الإلكترونية بالجهود المبذولة لاستكمال العمل في هذا المشروع الاستراتيجي المهم، مشيراً إلى أن الخدمات المقدمة ضمن حكومة أبوظبيي الإلكترونية تدعم استخدام بطاقة الهوية كأداة أساسية في عملية التحقق من هوية المستفيدين من تلك الخدمات.

بحث سبل تعزيز التعاون المشترك مع «تنظيم الاتصالات»

ناقشت هيئة الإمارات للهوية مع هيئة تنظيم الاتصالات مشروع الهوية الرقمية، وسبل تفعيل تطبيقاتها في المؤسسات الاتحادية، لا سيما تلك المتعلقة بالخصائص المتقدمة التي توفرها بطاقة الهوية في تأكيد هويات الأفراد من خلال خاصية التحقق باستخدام الرمز السري والبصمة.

كما استعرض الاجتماع الذي عقد بحضور سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، وسعادة محمد ناصر الغانم مدير عام هيئة تنظيم الاتصالات، فوائد استخدامات خاصية التوقيع الرقمي الذي يوفره هذا المشروع.

كما تقرر خلال الاجتماع الذي عقد في مارس 2011، تشكيل لجنة مشتركة لدراسة الأطر القانونية والتشريعية لتقنيات الشهادات الرقمية والتشفير الإلكتروني والتوقيع الرقمي.

الهيئة تطلع على أفضل الممارسات بديوان سمو ولي العهد

اطلع وفد من إدارة الموارد البشرية في هيئة الإمارات للهوية على أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية خلال زيارة إلى ديوان سمو ولي عهد أبوظبيي، حيث أكد السيد علي الرميثي مدير الموارد البشرية في ديوان سمو ولي العهد، حرص الديوان على تقديم كافة أشكال الدعم التي تسهم في تعزيز علاقات التعاون المشترك بين الطرفين.

وناقش الاجتماع المشترك الذي عُقد بتاريخ 17 يناير 2012، الهيكل التنظيمي في ديوان سمو ولي العهد، وطريقة إعداد الأوصاف الوظيفية، واستعراض إجراءات المقابلات والتعيين، بالإضافة إلى التعرف على الخطة التدريبية لموظفي الديوان والبرامج المعتمدة فيها.



وفد الهيئة خلال لقائه مع وفد مؤسسة زايد للرعاية الإنسانية



الهيئة تبحث فرص التعاون المشترك مع «الجودة الشاملة» بشرطة دبي

بحث إمكانية إصدار بطاقات لذوي الإعاقة مع «زايد للرعاية الإنسانية»

بحثت هيئة الإمارات للهوية مع وفد من مؤسسة زايد للرعاية الإنسانية وذوي الاحتياجات الخاصة، إمكانية إصدار بطاقات هوية خاصة بفئة ذوي الإعاقة، تختلف عن البطاقة التي تصدر عن الهيئة حالياً لكافة سكان الدولة. وناقش الاجتماع جهود الهيئة في توظيف ذوي الإعاقة ودمجهم بالمجتمع، وتوفير بيئة العمل المناسبة لهم، بالإضافة إلى دراسة إمكانية وضع خطة لتدريب عدد من موظفي مراكز التسجيل التابعة للهيئة على أساسيات لغة الإشارة الخاصة بالصم والبكم، والطريقة المثلى في التعامل مع هذه الفئة.

الهوية تبحث التعاون المشترك مع دائرة الأراضي في رأس الخيمة

بحثت هيئة الإمارات للهوية ودائرة الأراضي في رأس الخيمة، أوجه التعاون المشترك بين الجانبين، وقيام الهيئة بمطابقة وتحديث البيانات وتوفير قارئ إلكترونية لبطاقات الهوية لتعاملي دائرة الأراضي، والتي تصب ضمن جهود الطرفين لرفع مستوى جودة الخدمات الحكومية من حيث السرعة في استقبال الطلبات والدقة في التحقق من بيانات المتعاملين.

وتعد دائرة الأراضي أولى الدوائر المحلية التي تتعاون معها هيئة الإمارات للهوية في إمارة رأس الخيمة. وكانت الهيئة أعلنت عن تعاونها مع أكثر من 25 جهة حكومية (اتحادية ومحلية) في مطابقة وتحديث بياناتهم.

اجتماع تنسيقي بين «الهوية» ووزارة التربية والتعليم

عقدت هيئة الإمارات للهوية اجتماعاً تنسيقياً مع وزارة التربية والتعليم بمقرها في أبوظبي بتاريخ 13 فبراير 2011، لمناقشة آليات الربط بين الوزارة والهيئة، وتعزيز فرص التعاون بين الجانبين.

وأكدت الهيئة حرصها على بناء وتعزيز شراكة استراتيجية متميزة وفاعلة مع وزارة التربية والتعليم، لارتباطها الوثيق بعدد من الحقول العامة في قاعدة بيانات السجل السكاني.

وأعرب سعادة علي ميحد السويدي مدير عام الوزارة بالإنيابة، عن تقديره للدور الكبير الذي تقوم به هيئة الإمارات للهوية في بناء سجل سكاني شامل ودقيق، مؤكداً أهمية بيانات الهيئة لمتخذي القرار في وزارة التربية والتعليم.

«الهوية» تبحث فرص التعاون المشترك مع «الجودة الشاملة» بشرطة دبي

بحث وفد من إدارة الجودة في هيئة الإمارات للهوية فرص التعاون المشترك مع الإدارة العامة للجودة الشاملة في شرطة دبي، والاستفادة من خبرة شرطة دبي المتميزة في مجالات الجودة والتميز وقياس آراء المتعاملين. واتفق الجانبان خلال اجتماع عقد بمقر الإدارة العامة للجودة الشاملة بدبي منتصف نوفمبر 2011، على إعداد صيغة للتعاون المشترك في مجالات الجودة الشاملة وتبادل المعلومات والمقارنات المعيارية وتنفيذ برامج استطلاع آراء المتعاملين والمتعامل السري.



بناء الشراكات مع مؤسسات التعليم الإلكتروني في الدولة



جانب من ندوة جريدة الاتحاد التي استعرضت استراتيجية الهيئة

استعراض مسيرة «الهوية» ومشاريعها في ندوة «الاتحاد»

عرضت هيئة الإمارات للهوية خطتها الاستراتيجية 2010-2013، وأبرز المشاريع والمبادرات المنبثقة عنها، خلال ندوة حوارية نظمها جريدة «الاتحاد» بمقرها في أبوظبي مطلع يناير 2011.

وقدم سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة خلال الندوة، التي حضرها سعادة راشد العريمي رئيس تحرير «الاتحاد» وأسرة تحرير الصحيفة، شرحاً لأبرز مشاريع الهيئة الهادفة إلى تفعيل ربط الحصول على خدمات الجهات الحكومية بالدولة بشرط التسجيل في بطاقة الهوية، في إطار خطة متكاملة للاعتداد ببطاقة الهوية وجعلها البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في الدولة.

الهيئة تدعم خطة التطوير الاستراتيجية للمنطقة الغربية

أكدت هيئة الإمارات للهوية حرصها على تقديم كافة أشكال الدعم الكفيلة بإنشاء قاعدة بيانات سكانية لأهالي المنطقة الغربية لإمارة أبوظبي، بما يسهم في دعم خطة التطوير الاستراتيجي التي تشهدها المنطقة الغربية في الوقت الراهن.

جاء ذلك خلال اجتماع عُقد بمقر ديوان ممثل الحاكم في المنطقة الغربية، بحضور سعادة سلطان عبدالله الكتيبي وكيل ديوان ممثل الحاكم، وسعادة محمد المزروعى المدير التنفيذي لسجل السكاني في هيئة الإمارات للهوية.

ويبحث الجانبان أوجه التعاون المشترك وسبل توفير إحصائيات وبيانات سكانية لأهالي المنطقة الغربية، بهدف بناء قاعدة بيانات دقيقة وحديثة لأهالي المنطقة، وآلية الربط الإلكتروني مع قاعدة بيانات السجل السكاني الذي سيستخدم لجمع البيانات السكانية بين الهيئة وديوان ممثل الحاكم في المنطقة الغربية.

بحث آفاق التعاون المشترك مع جامعة «حمدان بن محمد الإلكترونية»

بحثت هيئة الإمارات للهوية مع «جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية»، آفاق التعاون وتعزيز قنوات التواصل الفعال بين الجانبين في مجالي التدريب والتطوير المهني لتأهيل الكفاءات المواطنة القادرة على مواصلة مسيرة التميز والتنمية في الدولة. وتبادل المعارف والخبرات بما يخدم التطلعات المشتركة للطرفين، وفرص الاستثمار في تطوير العنصر البشري في الهيئة.

جاء ذلك خلال زيارة قام بها وفد من الهيئة برئاسة سعادة مديرها العام الدكتور المهندس علي محمد الخوري إلى مقر الجامعة في دبي بتاريخ 19 مايو 2011، حيث التقى سعادة الدكتور منصور العور رئيس «جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية».



وفد الهيئة الوطنية
للسجل السكاني
في باكستان يطلع
على تجربة الهيئة



الاطلاع على تجربة
الربط الإلكتروني
بين الدول الأعضاء
بالاتحاد الأوروبي

«الهوية» تستعرض التجربة الأوروبية في مشروع الترابط البيئي

استعرضت هيئة الإمارات للهوية تجربة دول أوروبا في مشروع الترابط البيئي، وهو مشروع يسمح بتمكين الأنظمة المؤتمتة في دول الاتحاد الأوروبي من التفاعل فيما بينها وتبادل البيانات بشكل إلكتروني. جاء ذلك خلال اجتماع عقد برئاسة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة، مع وفد رسمي أوروبي في منتصف سبتمبر 2011، استعرض القوانين واللوائح الصادرة عن الاتحاد الأوروبي حول الهوية الإلكترونية والتوثيق الإلكتروني.

وكانت الهيئة أطلقت مشروع الربط الإلكتروني لأنظمة وقواعد بيانات الجهات الحكومية في الدولة مع نظام السجل السكاني، وذلك بهدف تحديث ملف الشخص والمحافظة على دقة البيانات بشكل آني وأمن.

«الهوية» تبحث سبل تصنيع بطاقات الهوية داخل الدولة

بحثت هيئة الإمارات للهوية مع شركة «بوندوز دريكوراي» الألمانية، سبل تصنيع بطاقات الهوية الإلكترونية داخل الدولة، وذلك في إطار جهودها الهادفة إلى خفض الكلفة التشغيلية، وخاصة في ظل الإنتاج المتزايد لبطاقات الهوية المطبوعة يومياً. ومن شأن هذه المبادرة أن تساهم في خفض أكثر من 100 مليون درهم على مدى الأعوام الخمسة المقبلة وفق التقديرات الأولية، بالإضافة إلى توفير عشرات الفرص الوظيفية الجديدة لمواطني الدولة.

جاء ذلك خلال اجتماع عقد في مقر الهيئة بأبوظبي بتاريخ 12 سبتمبر 2011 برئاسة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة.

الهيئة تستقبل وفد هيئة السجل السكاني الباكستانية

استقبل الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، وفداً من الهيئة الوطنية للسجل السكاني في جمهورية باكستان، الذي زار الهيئة بهدف الاطلاع على تجربتها والتعرف إلى المشاريع الاستراتيجية التي تنفذها، وفي إطار تبادل الخبرات مع الهيئات والمؤسسات والجهات الدولية ذات العلاقة. وقدم طارق مالك نائب رئيس الهيئة الوطنية للسجل السكاني في باكستان، عرضاً حول أبرز المشاريع التي تنفذها الهيئة الباكستانية لإنشاء قاعدة بياناتها الوطنية.

شراكة استراتيجية مع اللجنة العليا لحماية الطفل بوزارة الداخلية

واصلت هيئة الإمارات للهوية مشاركتها في اجتماعات اللجنة العليا الدائمة لحماية الطفل في وزارة الداخلية، التي أنشئت بموجب قرار وزاري صادر عن الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية.

وتأتي مشاركة الهيئة في هذه اللجنة، التي يرأسها سعادة اللواء ناصر لخريبياني النعيمي الأمين العام لمكتب سمو نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية، انطلاقاً من مبدأ المسؤولية المجتمعية للهيئة، وحرصها على المساهمة في الحد من الجرائم التي يتعرض لها الأطفال وجميع الظواهر التي تشجع على استغلالهم، وسعيها لوضع حلول ومبادرات تكفل توفير الحماية للأطفال، ورصد ومراقبة الجرائم التي تستهدفهم عبر شبكة الإنترنت مثل الاستدراج والتغريب بهم.



الهيئة تستقبل وفوداً عالمية عديدة لبحث فرص التعاون وتعزيز الشراكات



حرص على توفير أعلى معايير الحماية والسرية لكافة مشاريع الهيئة

زيارة سوليبيرغ على رأس وفد رفيع المستوى إلى مقر الهيئة في أبوظبي بتاريخ 6 ديسمبر 2011، حيث التقى الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة، وتم بحث فرص الاستفادة من الحلول التقنية التي توفرها الشركة العالمية، والتي يمكن أن تدعم تحقيق استراتيجية الهيئة 2010-2013 ورؤيتها ورسالتها على المدى الطويل.

اجتماع تنسيقي مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية

استضافت هيئة الإمارات للهوية اجتماعاً تنسيقياً مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحضور الدكتور مصطفى فتحي خطاب رئيس تكنولوجيا المعلومات في المنظمة. وقدمت الهيئة خلال الاجتماع عرضاً تعريفياً عن أبرز مشاريعها والنتائج التي تحققت في مسيرتها، بالإضافة إلى التعريف بدور الهيئة في إنشاء سجل سكاني يحقق الفائدة لجميع الجهات الحكومية والخاصة في الدولة.

من جانبه، استعرض الدكتور خطاب، أهم أنشطة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، والمتمثلة بتقديم الاستشارات الإدارية في المجالات الاستراتيجية وإدارة التغيير وغيرها. كما قدم عرضاً لقائمة البرامج التدريبية في المجالين الإداري وأمن المعلومات، والدورات الفنية التي تطرحها المنظمة في مجال الحاسب الآلي.

مدير عام الهيئة يلتقي رئيس شركة «لوجيكا» العالمية

التقى سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، السيد أندي جرين رئيس شركة «لوجيكا العالمية»، المنفذة لمشروع تطوير البنية التحتية لمشروع الهوية الرقمية، في مقر الهيئة بأبوظبي في أبريل 2011، في إطار التواصل المستمر مع القيادات العليا في شركة «لوجيكا» بهدف الاطلاع على مراحل تنفيذ مشروع الهوية الرقمية.

وأكدت الهيئة أن مشروع الهوية الرقمية يهدف إلى توفير العديد من الخدمات التي من شأنها تسهيل التعامل الإلكتروني في الدولة مع توفير أعلى معايير الحماية والسرية، لافتة إلى أن هذا المشروع يُعدّ واحداً من مشاريعها الهادفة إلى إنشاء بنية تحتية لتعريف وتأكيد هويات الأفراد وحمايتها.

نائب رئيس «مايكروسوفت»

يشيد بمشاريع «الإمارات للهوية»

أشاد نيلز سوليبيرغ نائب الرئيس للقطاع الحكومي في شركة «مايكروسوفت» العالمية، بمشاريع هيئة الإمارات للهوية وأنظمتها ومبادراتها الهادفة لتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة لإثبات الهوية الشخصية في الإمارات، والمحافظة على سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة.

وأكد سوليبيرغ سعي «مايكروسوفت» لبناء شراكة استراتيجية مع هيئة الإمارات للهوية لدعمها بالتقنيات التي من شأنها الارتقاء بمستوى أنظمة الهيئة التقنية. جاء ذلك خلال



وفد الهيئة يطلع على التجربة الألمانية في مصنع شركة «بندوس دروكيريه»



جانب من مشاركة الهيئة بورشة العمل في بروكسل

المختلفة، كما زار وفد الهيئة أحد مراكز التسجيل في بطاقة الهوية بمدينة برلين، حيث اطلع على إجراءات العمل المعتمدة، وتعرف عن قرب على أفضل الممارسات في هذا الصدد، وذلك في إطار سعي الهيئة المستمر للاطلاع على أحدث التطورات التكنولوجية والصناعية في مجال الهوية الذكية.

وفد من «الهوية» يزور الهيئة العامة للمعلومات المدنية في دولة الكويت

اطلع وفد من هيئة الإمارات للهوية خلال زيارة إلى دولة الكويت الشقيقة على تجربة الهيئة العامة للمعلومات المدنية في إصدار بطاقات الهوية، وإجراءات التسجيل، وطباعة وتغليف وتوزيع البطاقات.

وقام وفد هيئة الإمارات للهوية بزيارة إلى مركز تسجيل المواطنين والمقيمين، حيث اطلع على الخدمات التي يقدمها المركز. كما قام الوفد بزيارة إلى إدارة طباعة بطاقات الهوية بهدف التعرف على إجراءات الطباعة وآلية تسليم البطاقات من خلال أجهزة التوزيع.

المدير العام يلتقي عدداً من المسؤولين الأوروبيين في بلجيكا

أبدى مسؤولون أوروبيون إعجابهم باستراتيجية هيئة الإمارات للهوية 2010-2013، وأثنوا على القيمة التي تنطوي عليها مشاريعها ومبادراتها، والنتائج التي حققتها الهيئة رغم حداثة نشأتها، مقارنة بما حققته مثيلاتها من الهيئات والمؤسسات في دول أخرى.

جاء ذلك خلال سلسلة من اللقاءات الجانبية التي عقدها سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، على هامش مشاركته في ورشة عمل حكومية حول تأكيد وتعريف الهويات الإلكترونية والتوقيع الرقمي، نظمتها المفوضية الأوروبية في العاصمة البلجيكية بروكسل مطلع أكتوبر 2011.

وأكد المسؤولون الأوروبيون أنّ برنامج السجلّ السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات يُعدّ مشروعاً رائداً في أهدافه ومكوناته، كما أعربوا عن أملهم بأن يصبح المشروع، حال اكتماله، نموذجاً يُحتذى، وركناً رئيساً من أركان مسيرة التحول الإلكتروني التي تشهدها دولة الإمارات.

«الهيئة» تطلع على التجربة الألمانية في إصدار «الهوية»

اطلع وفد من هيئة الإمارات للهوية على مراحل إنتاج وإصدار بطاقة الهوية الألمانية، خلال زيارة إلى مصنع شركة «بندوس دروكيريه» ومراكز الأبحاث والمختبرات التابعة لها في العاصمة الألمانية برلين، حيث تعرّف الوفد على مميزاتها الأمنية ومواصفاتها التقنية

9

مشاركات مجتمعية وأنشطة داخلية



جانب من احتفال أحد مراكز التسجيل باليوم الوطني الأربعين للدولة



جانب من الملتقى السنوي الرابع لهيئة الإمارات للهوية

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 أكثر من 18 نشاطاً مجتمعياً في إطار حرص أسرتها على ممارسة مسؤولياتهم المجتمعية، بهدف بناء وتعزيز علاقات الشراكة مع المجتمع المحلي، وإيماناً بدورهم في إطلاق ودعم ورعاية الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والوطنية والثقافية التي تعود بالنفع والفائدة على مجتمع الإمارات وعلى العديد من الدول الصديقة التي تواجه كوارث طبيعية.

كما حرصت الهيئة على تنظيم العديد من الفعاليات والأنشطة الداخلية، تفعيلاً لخطتها الخاصة بالاتصال الداخلي، وتعزيزاً لعلاقات الزمالة وروح الفريق الواحد بين جميع أفراد أسرة الهيئة. وفيما يلي لمحة على أبرز هذه المشاركات والأنشطة والرعايات:

■ تنظيم (عرس الهوية) الجماعي بالتعاون مع صندوق الزواج بأبوظبي.

■ تنظيم الملتقى السنوي الرابع لموظفي الهيئة وشركائها الاستراتيجيين.

■ رعاية الخيام الرمضانية يومياً طيلة شهر رمضان المبارك بالتعاون مع الهلال الأحمر.

■ تنظيم العديد من حملات التبرع بالدم على مستوى إدارات ومراكز التسجيل التابعة للهيئة.

■ جمع تبرعات مائة لصالح أطفال الصومال ومتضرري فيضانات باكستان بالتعاون مع الهلال الأحمر.

■ المشاركة في فعاليات «ساعة الأرض» ويوم العمال العالمي.

■ المشاركة في فعاليات القوافل الثقافية التي تنظمها وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.

■ إطلاق المسابقة الثقافية الشهرية على الموقع الإلكتروني للهيئة.

■ المشاركة في حملة «أتعهد» التي أطلقتها صحيفة «الإمارات اليوم» بالتعاون مع وزارة الداخلية.

■ رعاية مجلة «مبدع» المدرسية الصادرة عن وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.

■ رعاية الحملة الإعلامية الثامنة لصندوق الزكاة تحت شعار «بالمشاركة نحيا فريضة الزكاة».

■ رعاية برنامج مدفح الإفطار على تلفزيون الشارقة 2011.

■ رعاية ملتقى العين الدولي الخامس لألعاب القوى للمعاقين 2011 وفعاليات جمعية الإمارات للصم.

■ رعاية «المؤتمر السادس للجودة في الشرق الأوسط» بالتعاون مع جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية.

■ رعاية مؤتمر المؤسسات والقيادات الحكومية (داتاماتكس).

■ رعاية فعالية أكبر معرض للصور الفوتوغرافية بحديقة الخور بالتعاون مع شرطة أم القيوين.

■ المشاركة في الحملة الوطنية لحقوق الطفل ورعاية فعاليات «كيدز بارك».

■ رعاية احتفالات وحدة التوحد في مركز أبوظبي للتوحد (فرع العين) باليوم الوطني الأربعين للدولة.

■ تكريم موظفي القطاع الحكومي المتميزين تعزيزاً للقيم الإيجابية وتفعيل الحس الأمني في المجتمع.

■ رعاية فعاليات نادي «بني ياس» الرياضي وتنظيم دورة كرة القدم لموظفي الهيئة في شهر رمضان المبارك.

■ المشاركة في احتفالات الدولة بمناسبة اليوم الوطني الأربعين وتوزيع هدايا على موظفي الهيئة والمتعاملين.



جانب من
مشاركة
الهيئة في
فعاليات
القوافل
الثقافية برأس
الخيمة



جانب من
العرس
الجماعي الذي
رعته الهيئة



أسرة الهيئة
تطلق العديد
من المبادرات
الإنسانية



رعاية الخيام
الرمضانية
يوميًا طيلة
شهر رمضان
المبارك
بالتعاون مع
الهلال الأحمر



إحدى فعاليات
«ساعة
الأرض»



جانب من
حملة فحص
الدم التي
نظمتها
الهيئة
للموظفين



رعاية مؤتمر
المؤسسات
والقيادات
الحكومية
(داتاماتكس)



الهيئة كرمت
عشيرات
الفائزين في
مسابقتها
الثقافية
الشهرية



رعاية ملتقى
العين الدولي
الخامس
لألعاب القوى
للمعاقين
2011



موظفة في
الهيئة توقع
على وثيقة
«أتعهد»
للحد من
الحوادث
المرورية



المدير العام
يتسلم مجلة
مبدع التي
رعتها الهيئة



جانب من
فعاليات أطول
معرض للصور
في أم القيوين



الهيئة
حرصت على
تكرم كبار
السنن في
احتفالاتها



المدير العام
يتوسط
الفائزين
بالبطولة
الرياضية
الرمضانية



جانب من
احتفالات
مراكز
التسجيل
باليوم الوطني
الـ40 للدولة



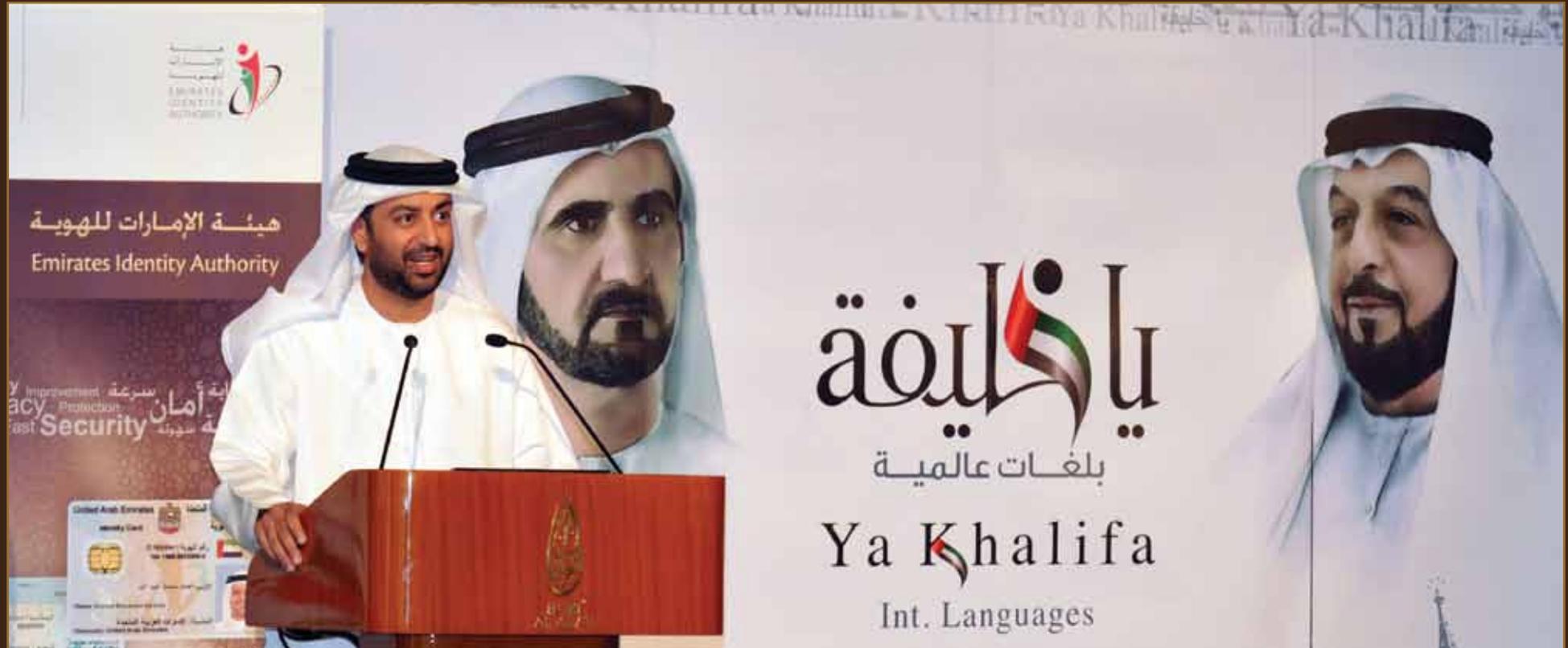
إحدى الدورات
التوعوية
للتعامل
مع الحالات
الطارئة



جانب من
توزيع هدايا
اليوم الوطني
على الموظفين



جانب من
احتفال
الهيئة
بعودة بعثة
موظفيها
المتبعين
للحج





جانب من مشاركة
الهيئة في ملتقى
طلاب الإمارات في
واشنطن



جانب من افتتاح
قمة أبوظبي
العالمية لأنظمة
الهوية المتقدمة

مؤتمرات ومعارض

استضافت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 حدثين عالميين على أرض الدولة، هما «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة» ومؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية»، وذلك تجسيدا لأحد أهم محاور استراتيجيتها، والمتعلقة بالمساهمة في إيجاد ودعم المجتمعات المعرفية، وتعزيز ثقافة الهوية الرقمية، والتعريف بأهميتها ودورها وأفاقها المستقبلية. وشكل الحدثان منصة لصانعي القرار على المستويين الحكومي والخاص في الدولة والمنطقة، للاستفادة من الممارسات العالمية الناجحة في نشر الوعي التطبيقي لأنظمة الهوية المتقدمة وعالم الهوية الرقمية.

كما شاركت الهيئة في العديد من المؤتمرات والمعارض وورش العمل المحلية والعالمية، بهدف تبادل الخبرات، وعرض التجربة الإماراتية في مجال السجل السكاني وبطاقة الهوية.

وفيما يلي نبذة عن الحدثين اللذين استضافتهما الهيئة بأبوظبي، ولمحة على أبرز المؤتمرات والمعارض التي شاركت بها الهيئة في 2011: < أنظر ص 156 >

استضافة قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2011

أقيمت قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2011، تحت رعاية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، يومي 3-4 أبريل 2011، بمشاركة عدد كبير من الباحثين والمتخصصين من نحو 40 دولة.

وناقشت القمة التي نظمتها الهيئة وشركة «وايز ميديا» العالمية، بالتعاون مع المفوضية الأوروبية قضايا عديدة، من بينها «التعريف بالتردد اللاسلكي» و«الإحصاء الحيوي» و«البطاقات الذكية» و«جمع البيانات». كما تضمنت فعاليات هذه القمة، ثلاثة منتديات عالمية للهوية، هي: «منتدى هوية المواطن» و«منتدى أمن المواصلات» و«منتدى تتبع الأصول».

استضافة مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية 2011

أقيمت فعاليات مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية 2011، تحت رعاية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بمشاركة ما يزيد على 100 عارض متخصص وخبير من مختلف دول العالم، ما جعله الحدث الأضخم من نوعه على مستوى المنطقة، حيث حضره أكثر من 2000 متخصص من العاملين في البنوك والجهات الحكومية المختلفة، بالإضافة إلى عدد من متخصصي البيع بالتجزئة وشركات الاتصالات من مختلف أنحاء العالم.

وأتاح هذا المعرض في دورته الأولى التي أقيمت في أبوظبي يومي 17-18 مايو 2011، عرض أحدث طرق الدفع الإلكتروني، وفرص التواصل مع قادة صناعة البطاقات الذكية بمختلف أنواعها.

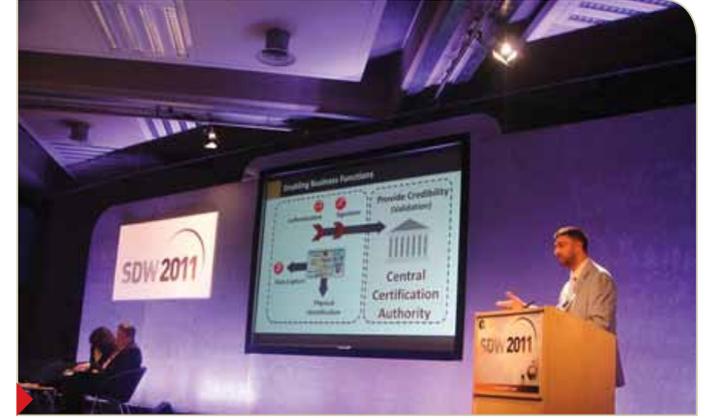
وأقيم على هامش المعرض الذي تم تنظيمه في مركز أبوظبي الوطني للمعارض، نحو 60 ندوة علمية متخصصة، بمشاركة عشرات الباحثين والمتخصصين الذين عرضوا أوراق عمل سلطت الضوء على أنجح التجارب وأفضل الممارسات الحديثة في عالم أنظمة الهوية الرقمية.

أبرز المؤتمرات والمعارض التي شاركت بها الهيئة خلال 2011





الدكتور الخوري
يعرض ورقة
عمل في مؤتمر
أمن المعلومات
والشبكات
في الأسواق
النامية



مدير عام
الهيئة
يستعرض
خطة الهيئة
الاستراتيجية
في المؤتمر
الدولي للوثائق
الأمنية في
لندن



.. وفي
المؤتمر الدولي
«الأبعاد
الجديدة
للكوكب
الذكي
في عصر
«المعلومات»



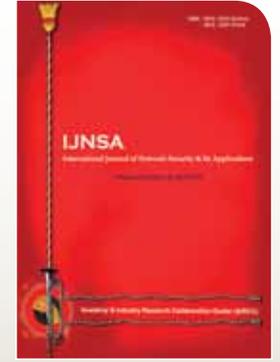
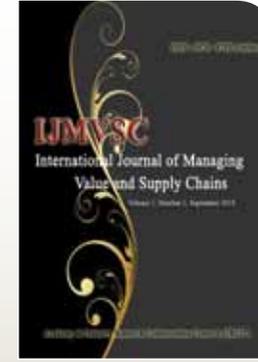
.. ويعرض
ورقة عمل في
قمة أبوظبي
العالمية
للهيئة



عدد من أعضاء
وفد الهيئة
المشارك في
ملتقى طلاب
الإمارات
بواشنطن



.. وفي
المؤتمر الدولي
للحكومة
والخدمات
الإلكترونية
في دول
الخليج



بحوث ودراسات

نشرت العديد من المجلات والدوريات الدولية العلمية الرفيعة خلال العام 2011 عدداً من البحوث والدراسات العلمية التي أعدتها هيئة الإمارات للهوية، والمتخصصة في مجال إدارة المشاريع، والحكومة الإلكترونية، وأنظمة التعريف الإلكتروني، ومشاريع بطاقات الهوية، والهادفة إلى تعزيز ودعم حركة النشر العلمي وتبادل المعرفة وتحسين فهم الممارسات الحكومية في هذا المجال.

وفيما يلي لمحة على أبرز البحوث والدراسات التي أعدتها الهيئة في 2011 ونشرتها خلال العام 2011:

■ حلول وأطر لتطوير نظام إدارة الهوية الإلكترونية بين دول مجلس التعاون الخليجي 2011.

المجلة العالمية للاستراتيجيات والحكومة.

■ تحسين أطر إدارة الهوية والوصول إلى المعلومات 2011.

المجلة الدولية للبحوث الهندسية والتطبيقات.

■ تطوير الأداء المؤسسي من خلال فهم الدافعية الإنسانية - مايو 2011.

الدورية الصينية للأبحاث الإدارية.

■ تقنيات الشهادات الرقمية والتشفير الإلكتروني في أنظمة الهوية الحكومية، مايو 2011.

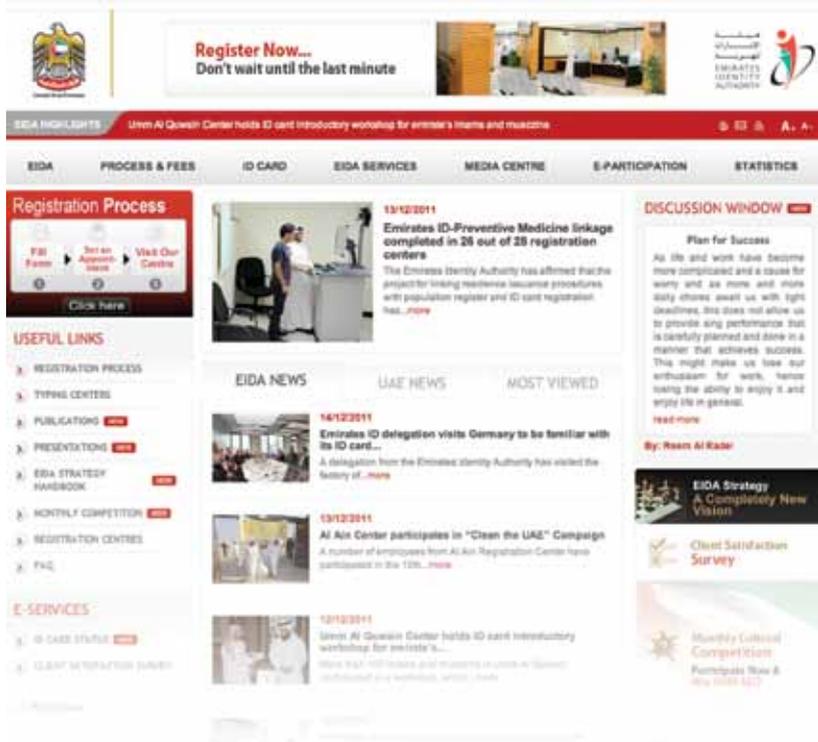
المجلة الدولية لأمن الشبكات وتطبيقاتها.

■ منهجية مبتكرة للتحويل الإلكتروني مارس 2011.

المجلة الدولية لإدارة منظومة القيم والإمداد.

■ مراجعة خطط التسجيل في مشاريع الهوية 2011.

المجلة الدولية للعلوم الهندسية والتكنولوجيا.



موقع الهيئة الإلكتروني

تسأل ونحن نجيب؟ الذي يوفر للمتعاملين فرصة طرح استفساراتهم في مكان محدد ليتم الرد عليها خلال 48 ساعة.

وقد حظي موقع الهيئة الإلكتروني بإشادات دولية ومحلية عدة خلال العام الماضي، أبرزها إشادة ريتشارد كيريبي المستشار الإقليمي للأمم المتحدة، الذي قال:

«إن الموقع الإلكتروني لهيئة الإمارات للهوية متميز بما يحتويه من قنوات التواصل مع كافة شرائح المجتمع، وبشكل خاص الإعلاميين منهم، مما يساهم في دعم الشفافية وتوفير المعلومات القيمة لهم. أوصي بتعميم بعض الممارسات الناجحة لموقع الهيئة على الجهات الحكومية العاملة في الإمارات، كموقع الهيئة على مواقع التواصل الاجتماعي، واختيارات المشاهدة الخاصة بالمعاقين بصرياً».

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 تطوير موقعها الإلكتروني، وهو ما أهلها للفوز بالجائزة الأولى ضمن (فئة الجهات الحكومية) في الدورة السابعة لمسابقة درع المواقع الإلكترونية، في وقت بلغ فيه عدد متصفح الموقع منذ إنطلاقه قبل عامين وحتى نهاية 2011، نحو 1.4 مليون شخص، فيما سجل الموقع 2.6 مليون زيارة، تم تصفح 10.3 مليون صفحة خلالها، بمعدل 3.93 صفحة للشخص الواحد.

وتمضي الهيئة نحو تطوير موقعها الإلكتروني وتحديثه، ليغدو أحد أهم المواقع الخدمية والمعرفية والتفاعلية في الدولة والمنطقة.

ويوفر الموقع الإلكتروني للهيئة جميع الإجراءات المتعلقة بالتسجيل، وعناوين مراكز التسجيل ومكاتب الطابعة، بالإضافة إلى العديد من الخدمات، وأبرزها خدمة الاستمارة الإلكترونية، وخدمة الاستعلام عن حالة الطلب، فضلاً عن رابط الدعم المباشر على الموقع بعنوان (أنت

www.emiratesid.gov.ae



معالي أنور قرقاش إلى جانب دكتور علي الخوري في صورة تذكارية مع عدد من موظفي الهيئة



اللواء الرئيسي
ود. الخوري يتأملان
جائزة أفضل برنامج
للتعريف بالهوية



معالي أنور قرقاش
يسلم مدير
عام الهيئة درع
تقدير تكريماً لدرع
«الهوية» في
الانتخابات

جوائز وشهادات

حصدت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 عدداً من الجوائز والشهادات والألقاب المحلية والدولية المرموقة، التي جاءت تنويجاً للجهود التي بذلتها أسرة الهيئة على عدة مستويات خلال الفترة السابقة، والتي شكّلت حافزاً ودافعاً لأسرة الهيئة نحو مواصلة العمل ومضاعفة الجهود لتحقيق الأهداف المرسومة، مع التركيز على الارتقاء بخدمة المتعاملين باعتبارهم معيار النجاح الوحيد.

وفيما يلي أبرز الجوائز والشهادات التي فازت بها الهيئة في 2011،

تكريم «الهوية» تقديراً لجهودها في انتخابات «الوطني الاتحادي»



كرّمت اللجنة الوطنية للانتخابات هيئة الإمارات للهوية تقديراً للجهود التي بذلتها في سبيل إنجاز انتخابات المجلس الوطني الاتحادي 2011. وتسلم درع التقدير سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام الهيئة، خلال حفل التكريم الذي عقد في مركز دبي التجاري العالمي في 29 نوفمبر 2011.

وأشاد معالي الدكتور أنور محمد قرقاش وزير الدولة للشؤون الخارجية ووزير الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي رئيس اللجنة الوطنية للانتخابات، بالمستوى المتميز للمشاركين ودورهم البارز في إنجاز الانتخابات.

وقد تمثل أبرز إنجاز للهيئة في هذه التجربة البرلمانية والديمقراطية، باعتماد عملية التصويت الإلكتروني على بطاقة الهوية، عدا عن دور الهيئة المحوري كعضو في اللجنة الوطنية للانتخابات، إلى جانب ترؤسها لجنة البنية التحتية التي تولت على مدى شهور مسؤولية تطوير نظام الانتخابات الإلكتروني والإشراف عليه.

جائزة العقد



منحت اللجنة المنظمة للمؤتمر العالمي العاشر للهوية 2011 الذي يقام سنوياً بدعم ورعاية مفوضية الاتحاد الأوروبي في مدينة ميلان الإيطالية، سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، جائزة «الشخصية الأكثر تأثيراً في عالم الهوية الرقمية خلال السنوات العشر الأخيرة»، وذلك تكريماً لدوره البارز ومساهماته المؤثرة في مجال إدارة أنظمة الهوية، وإثرائه حركة البحث العلمي.

درع المواقع الإلكترونية



حاز الموقع الإلكتروني لهيئة الإمارات للهوية على الجائزة الأولى (فئة الجهات الحكومية) في الدورة السابعة 2011 لمسابقة درع المواقع الإلكترونية، التي تنظمها الأكاديمية العربية لجوائز الإنترنت في العاصمة اللبنانية بيروت.



د. الخوري خلال
مشاركته في
حفل جائزة
الشرق الأوسط
للشخصيات
التنفيذية



الهيئة تتسلم
درع أفضل تطبيق
لمشروع تقني
بالقطاع الحكومي

«أفضل برنامج لأنظمة التعريف بالهوية»

حصلت هيئة الإمارات للهوية على جائزة «أفضل برنامج لأنظمة التعريف بالهوية» من معرض ومؤتمر الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية، الذي استضافته العاصمة أبوظبي خلال شهر مايو 2011.

وتُمنح هذه الجائزة للحكومات التي تعتمد برامج أنظمة الهوية المتقدمة لتوفير خدمات أفضل لمواطنيها، بناءً على قرارات اللجنة المحكّمة التي تشترط وجود استراتيجية واضحة لدى الجهة التي يتم ترشيحها للفوز، بالإضافة إلى خارطة طريق توضح مسارات التنفيذ، مع وجود عامل الابتكار والاستخدام الأمثل والفعال للتكنولوجيا الكفيلة بتحقيق تلك الأهداف.



جائزة الشرق الأوسط الثامنة للشخصيات التنفيذية

فاز سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، بجائزة الشرق الأوسط الثامنة للشخصيات التنفيذية «جائزة التميز لأفضل مدير تنفيذي»، التي يمنحها سنوياً معهد جائزة الشرق الأوسط للتميز، وذلك نظير مساهمات سعادته في إحداث نقلة نوعية على المستوى الإداري في الهيئة. وتمنح هذه الجائزة للشخصيات التنفيذية التي تحرص على تطبيق أعلى معايير الجودة الشاملة والحوكمة التي تتواءم مع أهداف تعزيز الأداء الحكومي، وتتمسك احتياجات فريق العمل والمتعاملين عن قرب.



أيزو أمن المعلومات / إدارة الجودة

احتفظت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2011 بشهادة الأيزو في أمن المعلومات (27001) لجميع إدارات الهيئة، والتي تُعدّ مؤشراً مهماً يؤكد مدى التزام الهيئة بتطبيق المعايير العالمية في أمن المعلومات، واستمراراً لجهودها في توظيف التقنيات المتقدمة لضمان سرية البيانات.

كما احتفظت الهيئة بشهادة المطابقة الدولية لنظام إدارة الجودة (الأيزو 9001: 2008)

من الهيئة البريطانية للمقاييس، وذلك نتيجة مطابقة أنظمة العمل في الهيئة لمعايير إدارة الجودة العالمية على مستوى إداراتها ومراكزها.



أفضل تطبيق لمشروع تقني في القطاع الحكومي

فازت هيئة الإمارات للهوية بجائزة أفضل تطبيق لمشروع تقني خدمي في القطاع الحكومي، عن مشروعها الاستراتيجي «الهوية الرقمية»، التي تمنحها شبكة الكمبيوتر العربية لمختصي صناعة تقنية المعلومات، والتي تندرج في إطار فئة المشاريع الخدمية التي ينفذها القطاع الحكومي، بهدف الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للجمهور.





سيف بن زايد
يسلم الزرعوني
ميدالية التقدير

سيف بن زايد يمنح مدير «الهوية» السابق ميدالية خدمة المجتمع

منح الفريق سموّ الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، درويش أحمد الزرعوني المدير العام السابق للهيئة، ميدالية خدمة المجتمع، تقديراً لما قام به من جهود في مشروع بطاقة الهوية، مثنياً سموه جهود الزرعوني والعمل الوطني الذي قام به خلال 3 سنوات متتالية ودوره في وضع اللبنة الأولى للهيئة، وإنجاح مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية.

موظف في ذمة الله



بقلوب مؤمنة بقضاء الله تعالى وقدره، نعت الهيئة في شهر رمضان المبارك الماضي، موظفها المغفور له عبدالله حسين المنصوري، الذي كان مثلاً يحتذى به في المواظبة والالتزام بالعمل، وبسمعته الطيبة، وحسن السيرة والسلوك في التعامل مع زملائه ومسؤوله المباشر. وقد التحق المغفور له بالعمل في الهيئة بتاريخ 21 سبتمبر 2010 حتى وافته المنية. سائلين المولى عز وجل أن يتغمّد الفقيد بواسع رحمته ويسكنه فسيح جناته.

جائزة المدير العام للتميز

أطلقت هيئة الإمارات للهوية (جائزة المدير العام للتميز) ضمن منظومة جديدة لتكريم وتحفيز ومكافأة كوادرها البشرية المتميزة والمبدعة، وصقل ثقافة الإبداع لدى موظفيها، وتعزيز عطائهم المهني، ورفع درجة ولائهم تجاه الهيئة، بما يسهم في توفير أرقى مستويات الخدمة للمتعاملين. وجاء إطلاق هذه الجائزة بهدف تطبيق أفضل الممارسات العالمية المتبعة في إدارة الموارد البشرية، عبر توفير بيئة عمل جاذبة، والمساهمة في الحفاظ على الموارد البشرية المتميزة، وتشجيع الموظفين على التحصيل العلمي والإبداع والابتكار، وصولاً إلى تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية، وتحقيق التفوق في نتائج الأداء الحكومي المتميز، وفق معايير التميز التي تدعم مشاركة الهيئة في برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.

وتعكس هذه الجائزة - التي تم اعتمادها في نهاية 2011 والإعلان عنها رسمياً مطلع 2012 - حرص سعادة مدير عام الهيئة على تقدير جهود الموظفين المتميزين، وتشجيعهم على المشاركة والمبادرة في اللجان وفرق العمل التي يتم تشكيلها، والانخراط في النشاطات المجتمعية، وتحفيز موظفي مراكز التسجيل على زيادة إنتاجيتهم وتقديم أرقى الخدمات للمتعاملين.

الموظفون الفائزون بالجائزة - 2011

اسم الموظف	الجائزة
مصباح عبيد المسماري (مدير مركز الفجيرة)	أفضل مدير مركز
أحمد محمد الشحي (مركز عجمان)	أفضل إداري تسجيل
هناء علي الهاشمي (مركز العين)	أفضل إداري تدقيق
ضياء عبدالعال (مسؤول الإعلام والاتصال)	أفضل موظف في الشؤون الإدارية



د. الخوري يسلم
وزيرة الاتصالات
الفنلندية كتيب
استراتيجية الهيئة



مدير عام الهيئة
في حوار مع
وزير الداخلية
الباكستاني

■ على الرغم من حداثة نشأة هيئة الإمارات للهوية نسبياً، إلا أنها نجحت في ترسيخ مكانتها عالمياً. كما تعتبر استراتيجية الهيئة 2010-2013 نموذجاً للفكر الاستراتيجي المتطور، وتبث قيمتها من المشاريع والمبادرات المنبثقة عنها.

لوك فانيسست

مدير الإدارة العامة للسجل السكاني في بلجيكا

■ المشاريع الذكية التي تنفذها هيئة الإمارات للهوية تُعدّ أنموذجاً لدول العالم في تطبيقات مهمة تستهدف تعزيز منظومة الأمن الوطني، ودعم اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة.

فرانك لايمان

مدير العلاقات الدولية بوزارة الشؤون تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في بلجيكا

■ حريصون على تعزيز علاقات التعاون المشترك مع هيئة الإمارات للهوية. ونجدد التزام شركتنا بمسؤولياتها تجاه المشاريع الاستراتيجية التي تنفذها هيئة الإمارات للهوية، وسنعمل على تقديم كافة أشكال الدعم بهدف إنجاحها على أفضل نحو ممكن.

أندي جرين

رئيس شركة «لوجيكا» العالمية

قالوا عن الهيئة

■ إن أهم ما تميّز به دولة الإمارات العربية المتحدة هو حكمة القيادة العليا ووعيتها باحتياجات المستقبل، وحرصها على توفير بيئة تتمتع بأقصى درجات الأمن والأمان لجميع السكان. وأسجل إعجابي بنجاح هيئة الإمارات للهوية في تطوير البنية التحتية الخاصة بأنظمة التعريف الإلكتروني وتبنيها لعدد كبير من المشاريع والمبادرات الإلكترونية المهمة.

معالي كريستا كيرو

وزيرة الاتصالات الفنلندية

■ فخورون بما حققته دولة الإمارات العربية المتحدة من تطورات ملموسة في المجالات كافة، بقيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، ونحن على ثقة بأن مشروع بطاقة الهوية الرقمية سيجعل دولة الإمارات واحدة من بين أكثر دول العالم تقدماً وتطوراً.

معالي رحمن مالك

وزير الداخلية الباكستاني

■ برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات يُعدّ مشروعاً رائداً في أهدافه ومكوّناته، وسيُصبح حال اكتماله، نموذجاً يُحتذى.

فرانك هول

مدير الأنظمة التقنية والتقنيات الحيوية في المفوضية الأوروبية





كل عام وبلادنا الإمارات بخير

يطيب لنا في ختام تقريرنا السنوي للعام 2011، أن نستعين بعبارات من مقالة للكاتب الصحفي «ابن الديرة»، قال فيها:

«كل عام والجميع بخير. كل عام وبلادنا الإمارات بخير وهي تقطف نتائج عهود أهلها المتطلعين دائماً إلى زمن أفضل، وإلى مستقبل أفضل...»

هذه هي السنة الميلادية الأولى بعد احتفال شعب الإمارات باليوم الوطني الأربعين. نريد في السنة الجديدة استكمال المنجز، واستعراض الملفات غير المكتملة..

نريد سد كل نقص، والوصول إلى كل هدف، ونريد أن نتوقف لحظة ولحظات مع النفس. إن لدى كل منا خطته، مشروعه الشخصي، ولدى كل منا إسهامه ضمن المشروع الوطني، والمطلوب أن نعمل تحت مظلة الإخلاص والجدية والحماسة نحو تحقيق الأهداف، فالأهداف تقترب وتتحقق في حالة العمل فقط.

الكلام وحده على أهميته لا يقدم خطوة إلى الأمام، وأمامنا الغد المفتوح على أرحب الأفاق.

المطلوب العمل الواعي والعميق، وأن نحول كل أيامنا إلى أيام وطنية، وكل سنواتنا إلى سنوات وطنية، فلنعمل خصوصاً على استكمال ملفاتنا المهمة ما أمكن...»

لنعمل أيضاً، وبقوة وثقة، على تحقيق هويتنا الوطنية، وعلى مواجهة عناوين كبرى...»

المنجز واضح وكبير، وما يتطلب الاستكمال واضح، والمطلوب العمل في السنة الجديدة. المهم الالتفات إلى التجربة، وقراءتها وإعادة قراءتها، واستخلاص الدروس، والانطلاق إلى غد يليق بإمارات الخير بجناحين من القوة والثقة..»



ولأننا نحترم الصحافة لدورها في تصويب عملنا، وتلبية لدعوتها بممارسة النقد الذاتي الشفاف الذي ينسجم في الأساس مع ثقافتنا، نرجو أن نكون قد وفقنا في إعداد هذا التقرير، الذي يوثق مرحلة من عمر الهيئة، ومحطة ننتقل منها إلى التحسين والتطوير، وإلى مستقبل أفضل.

لم ننع الكمال، وحاولنا قدر الإمكان ممارسة النقد الذاتي بهدف تجاوز الخلل والتعامل معه بموضوعية وشفافية ووضوح، وصولاً لتحقيق رسالة هيئة الإمارات للهوية المتمثلة بالمساهمة في ترسيخ الأمنين الوطني والفردية من خلال تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على سجل سكاني دقيق، وتوفير خدمات إلكترونية مبتكرة، وفي مقدمة أولوياتنا تقديم أرقى الخدمات وصولاً لكسب رضا المتعاملين.

مجدداً ودائماً... كل عام وبلادنا الإمارات بخير.

فريق إعداد التقرير

الإشراف العام والمراجعة: لجنة الإدارة العليا برئاسة سعادة
الدكتور المهندس علي محمد الخوري

الإعداد والتحرير: ضياء عبدالعال
التصميم والإخراج: سمير عرفان
جرافيكس: محمد مبروك

شارك في الإعداد والتنسيق والتدقيق:

المستشار الإعلامي: طه درويش
إدارة السجل السكاني: إلياس العبري
إدارة مراكز التسجيل: صالحة المنهالي - أنسام النعيمي
إدارة الاتصالات ونظم المعلومات: شادي زريقات
إدارة التخطيط والجودة: سامية الشيخ - أيمن غنيم
الشؤون الإدارية والعلاقات: فاطمة المنذري
إدارة الشؤون المالية: ماري كامل

الترقيم الدولي للكتاب

ISBN978-9948-16-522-4

تم تصميم هذا الكتيب في هيئة الإمارات للهوية - الشؤون الإدارية والعلاقات - العلاقات العامة والتسويق
جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتيب هي ملك لهيئة الإمارات للهوية
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطي مسبق من هيئة الإمارات للهوية
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهوية 2012

This Booklet is Designed by Emirates Identity Authority Administration & Relations Affairs - Public Relations
All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Booklet Belongs to Emirates Identity Authority
Any usage or duplication without formal authorization form EIDA is prohibited
© 2012 Emirates Identity Authority. All Rights reserved.

للاستفسار يرجى الاتصال على الرقم 30003 5 600

أو زيارة موقعنا الإلكتروني

www.emiratesid.ae

/ هيئة-الإمارات- للهوية.إمارات//http