



هيئة
الإمارات
للهوية
EMIRATES
IDENTITY
AUTHORITY



نحو مستقبل أفضل

الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية

دروس مستفادة من قراءة الواقع واستشراف المستقبل

مؤتمر إنجازات المؤسسات والقيادات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

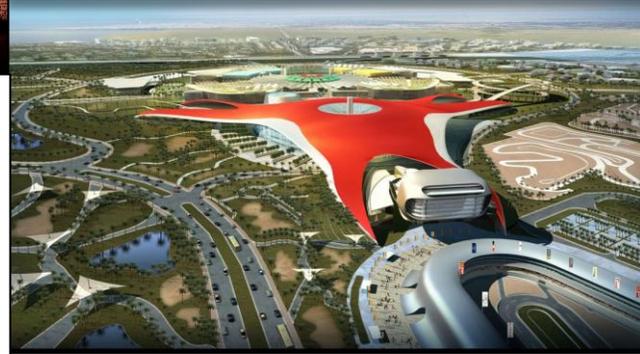
تاريخ المؤتمر: ٢٩-٣٠ نوفمبر ٢٠١١

تاريخ عرض الورقة: ٣٠ نوفمبر ٢٠١١ الساعة: ٩:٠٠ - ١٠:٠٠ صباحاً

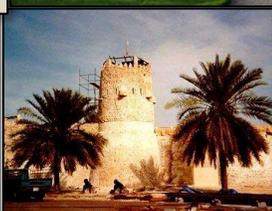
مكان انعقاد الاجتماع: فندق برج العرب، دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة

مشاريع إنمائية وإنشائية وصحية وتعليمية وسيادية

على الرغم من الأزمات العالمية،
إلا أن دولة الإمارات تَمْضي
بخطى واثقة وثابتة في تنفيذ
مشاريع البنى التحتية خاصة
والمشاريع الإنمائية في القطاعات
الصحية والتعليمية .. ولا بد
للمؤسسات الحكومية أن تعمل
بشكل تتجانس فيها مشاريعها
ووتتناغم مع بعضها البعض
لتحقيق رؤية القيادة الطموحة
التي تستهدف معايير التميز في
تقديم الخدمة للمتعامل
الداخلي (الموظف) والخارجي
(الجمهور والشركات) على حد
سواء ..



روح الاتحاد
40 SPIRIT OF THE UNION
اليوم الوطني
الإمارات العربية المتحدة
UNITED ARAB EMIRATES





- الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣ ..
- مشروع الربط الإلكتروني ..
- مشروع تطوير مركز التصديق الإلكتروني ..
- دروس مستفادة ..



• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ – ٢٠١٣

• مشروع الربط الإلكتروني ..

• مشروع تطوير مركز التصديق الإلكتروني ..

• دروس مستفادة ..

الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

المساهمة في الأمن الوطني والفردى من خلال
تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على
سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة

الرسالة

• البعد الأمني

• البعد الاقتصادي



الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

المساهمة في الأمن الوطني والفردى من خلال
تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على
سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة

الرسالة

أن تكون هيئة الإمارات للهوية المرجع الرئيسي لإثبات الهوية الشخصية
وتوفير البيانات السكانية في دولة الإمارات العربية المتحدة

الرؤية

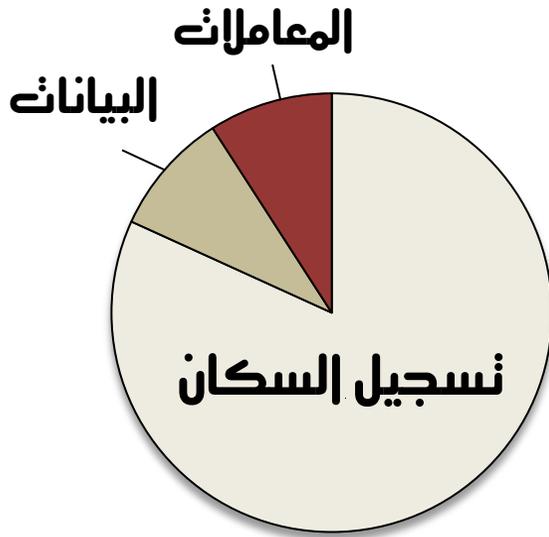
البحار
الاستراتيجية

الأهداف
الاستراتيجية

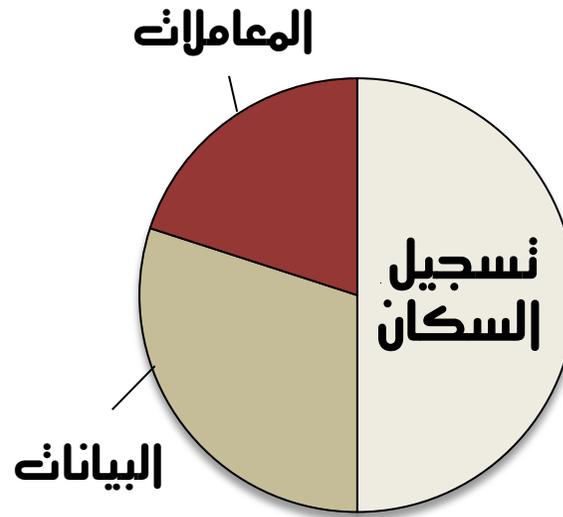
القيم

النموذج التشغيلي للهيئة

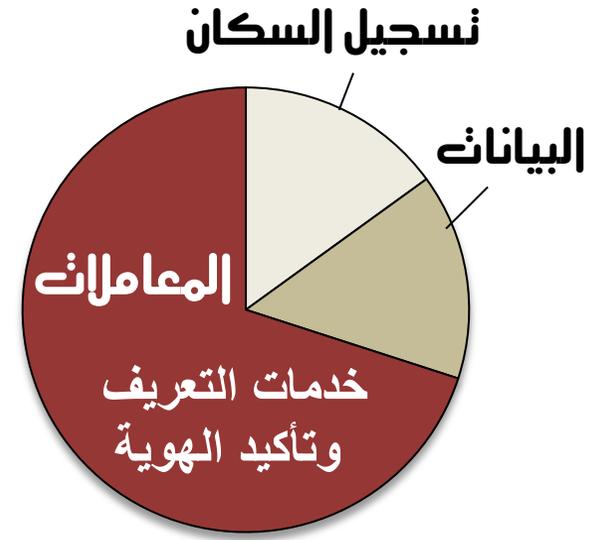
المدى القصير



المدى المتوسط



المدى البعيد



التحول في الخدمات الرئيسية للهيئة

الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣



الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣



الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• تحسين العمليات :

مشروع إعادة هندسة اجراءات التسجيل
رفع الطاقة الاستيعابية إلى (٢٠ ألف) في اليوم

(من) التسجيل اليومي : ٣ آلاف ..



(إلى) التسجيل اليومي : ٢٠ ألف ..

تسجيل
السكان

التركيز الرئيسي

الاهداف
الاستراتيجية

الابتكار

المسؤولية

الثقة

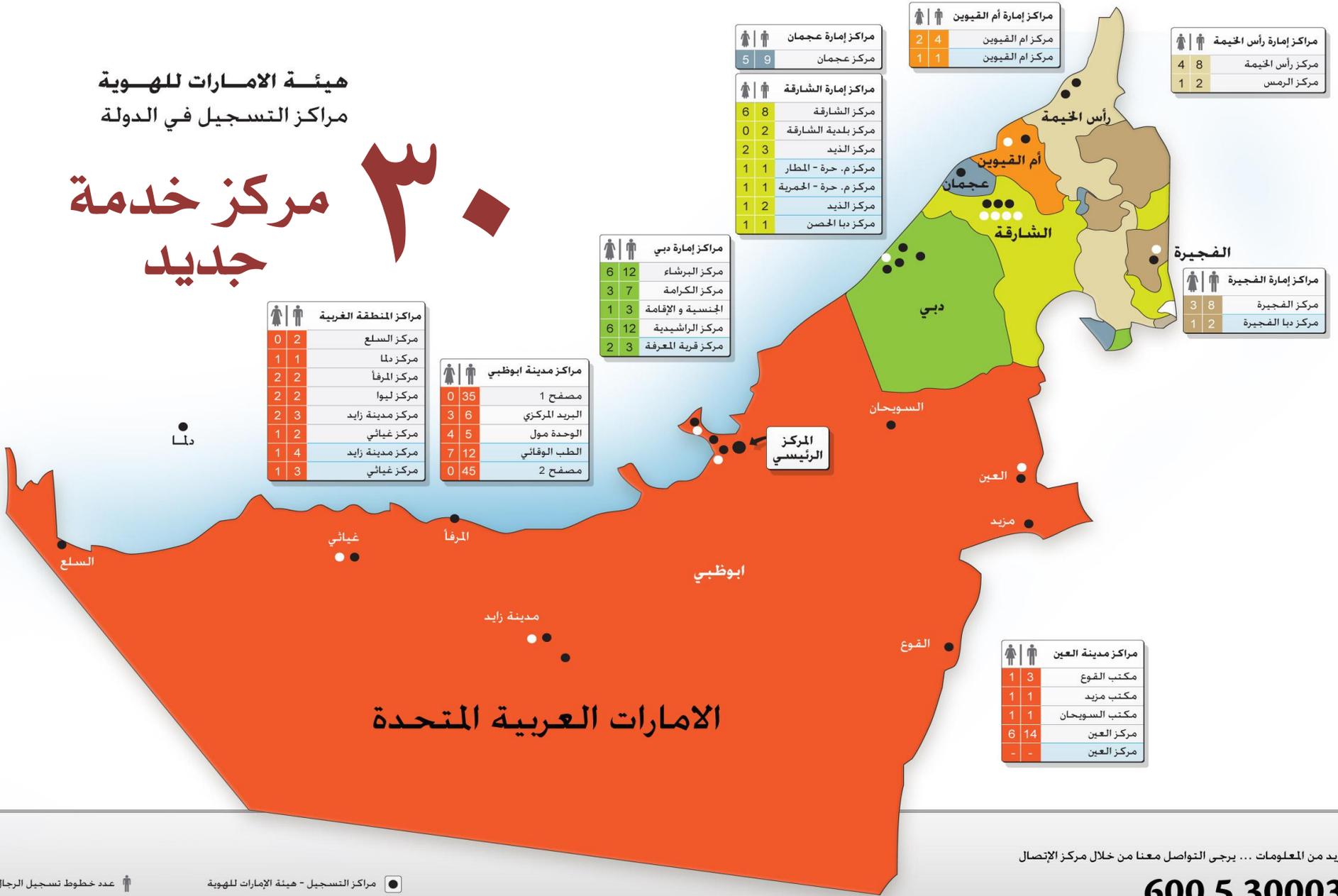
العمل بروح الفريق

التركيز على العملاء

القياس

هيئة الامارات للهوية
مراكز التسجيل في الدولة

مركز خدمة جديد



الإمارات العربية المتحدة

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

600 5 30003

عدد خطوط تسجيل الرجال
عدد خطوط تسجيل النساء

مراكز التسجيل - هيئة الإمارات للهوية
مراكز التسجيل - الطب الوقائي



مراكز تسجيل بمعايير عالمية .. نقطة الوصول الأولى مع الجمهور



مشروع تطوير مراكز التسجيل



الارتقاء بخدمة المتعاملين



خلق بيئة عمل مناسبة للموظف

الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• ربط التسجيل بالإقامة:

التشغيل التدريجي لـ (٢٥) مركز مرتبط الطب الوقائي

تم تشغيل ٢١ مركز حتى تاريخه

الانتهاء من جميع المراكز مع نهاية العام الجاري

ربط التسجيل بالإقامة:

٢٠١٢

تسجيل
السكان

الأهداف
الاستراتيجية

التركيز الرئيسي

الابتكار

المسؤولية

الثقة

العمل بروح الفريق

التركيز على العملاء

القياس

المساهمة في الأمن الوطني والفردى من خلال
تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على

الرسالة

- تسجيل ($\frac{2}{3}$) سكان الدولة ..
- أكثر من ٣٠ مركز خدمة جديد
- توفير ١٥٠ مليون درهم .. وتحسن الأداء المالى ..
- التوظيفين (٩٩%) ..
- انخفاض نسبة الدوران الوظيفى من ٢٠% إلى ٢% ..

الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية ٢٠١٠ - ٢٠١٣

- أهم المشاريع الاستراتيجية التي تنفذها الهيئة لتحقيق الهدفين الاستراتيجيين الثاني والثالث :

مشروع الربط الإلكتروني

إنشاء مركز التصديق الإلكتروني





• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• مشروع الربط الإلكتروني

• مشروع تطوير مركز التصديق الإلكتروني

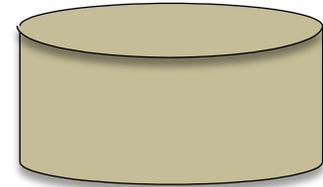
• مشروع الاستمارة الموحدة

• خطط تطوير مراكز التسجيل في المنطقة الغربية

تحديث نظام السجل السكاني

دعم اتخاذ القرار

إصدار وثائق التعريف بالتنسيق
مع هيئة الإمارات للهوية

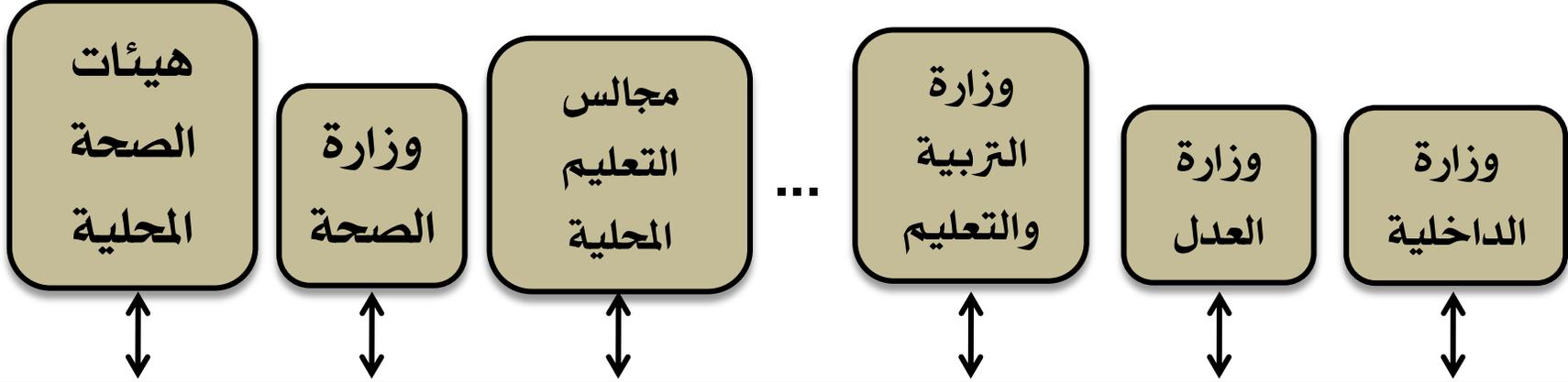


السجل السكاني

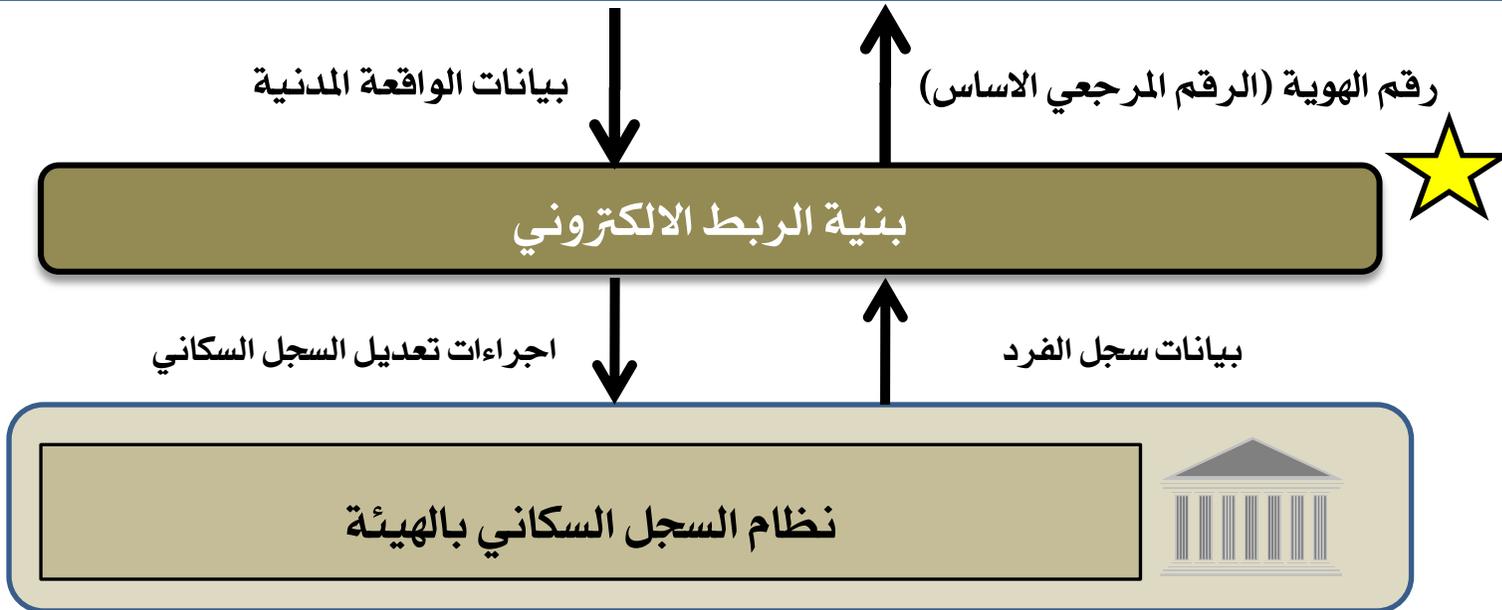
784 - 1968 - 7064351 - 5

رقم الهوية

الهيكلية العامة لبنية الربط الالكتروني



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



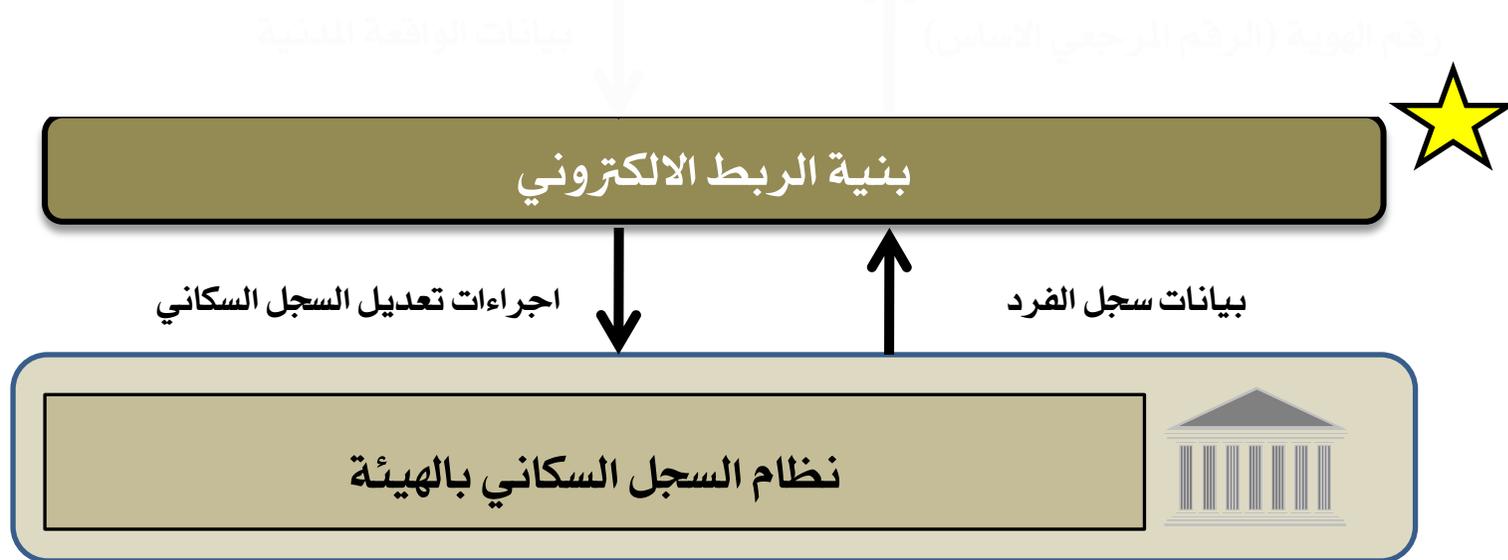
الاعتمادية، السهولة،
التوافقية، التوافقية

افضل المعايير العالمية، وادوات
حماية وسرية البيانات

الهيكلية العامة لبنية الربط الالكتروني

الجدول الزمني لتنفيذ المشروع

- المرحلة الأولى: دراسة المتطلبات (نهاية العام الجاري)
- المرحلة الثانية: تطوير النظام (منتصف ٢٠١٢)





• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• مشروع الربط الإلكتروني

• **مشروع إنشاء مركز التصديق الإلكتروني**

• مشروع الاستمارة الموحدة

• خطط تطوير مراكز التسجيل في المنطقة الغربية

بطاقة الهوية: خصائص أمنية وتقنية متقدمة

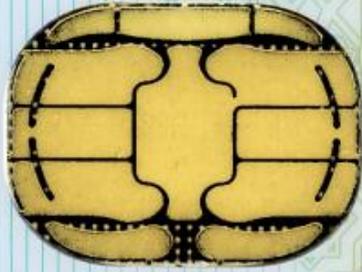
United Arab Emirates



دولة الإمارات العربية المتحدة

Identity Card

بطاقة هوية



رقم الهوية / ID Number
784-1968-6570305-0



الإسم: احمد محمد عبد الله

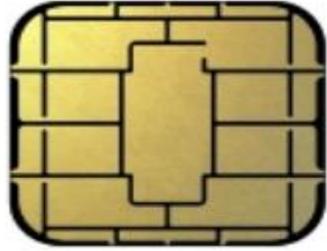


Name: Ahmed Mohamed Abdulla

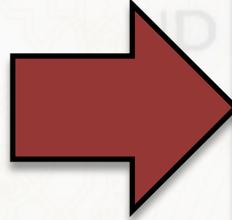
الجنسية: الإمارات العربية المتحدة

Nationality: United Arab Emirates

بطاقة الهوية: أكثر من بطاقة بلاستيكية



شريحة ذكية



بيانات شخصية

Personal information

بصمة

Fingerprints

رمز سري

4 digit PIN Code

شهادة رقمية وتشفير إلكتروني

Digital and Encryption Certificates

توقيع رقمي

Digital Signature

الهدف: تطوير منظومة أمنية متكاملة لتوفير

خدمات تأكيد هوية حامل بطاقة الهوية على الشبكات
الإلكترونية

وهو ما تحتاجه مشاريع الحكومة الإلكترونية للتقدم إلى مراحل
متقدمة وتبسيط الإجراءات على المتعاملين ..

خدمات مركز التصديق الإلكتروني



مركز التصديق الإلكتروني المركزي – هيئة الإمارات للهوية



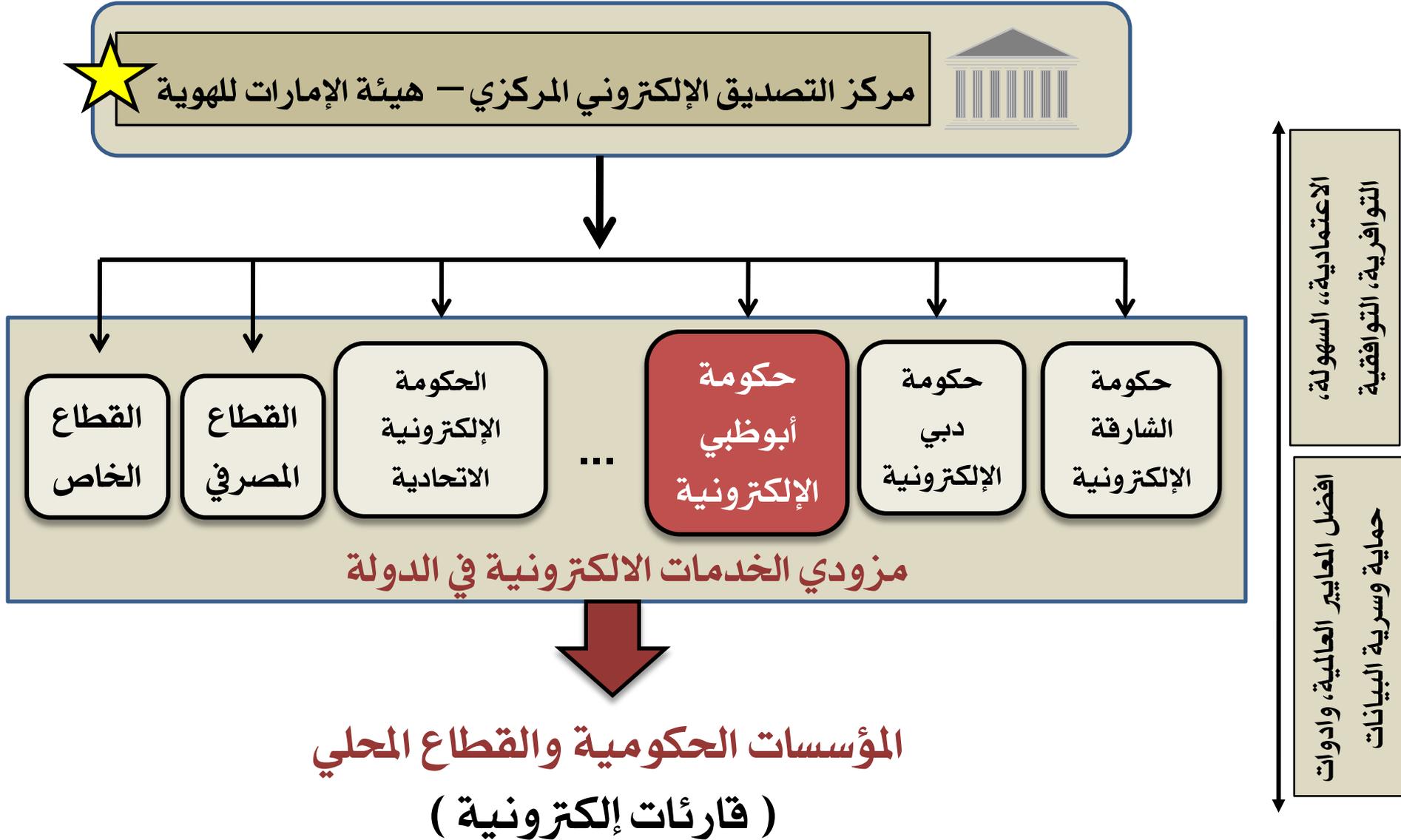
أهداف رئيسية

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

الاعتمادية، السهولة،
التوافقية

افضل المعايير العالمية، اادوات
حماية وسرية البيانات

هيكلية مركز التصديق الإلكتروني





الخدمات

الجهات الحكومية

الحكومة

إمارة أبوظبي

الصفحة الرئيسية

حكومة أبوظبي ترحب بكم

مواضيع الخدمة

< الوثائق الشخصية

< الأراضي والمنازل والبيئة

< السفر وقيادة السيارات

< العمل والوظائف

< المزايا المخصصة للمواطنين

< المجتمع والشؤون الدينية

< الصحة

< التعليم والتعلم

< السلامة والأمن والقانون

< الثقافة والترفيه والرياضة

المتاحف والمواقع الأثرية، الترفيه والمناسبات، الرياضة، المزيد...



الخدمات الإلكترونية الأكثر زيارة

ابحث عن عمل

دفع الزكاة عبر الإنترنت

دفع المخالفات

دفع فاتورة المياه والكهرباء

نتيجة فحص الإقامة

الصيدليات المناوبة

حكومتكم

اللجنة الوطنية
للاتخابات

المنتدى

الاقتراحات والشكاوى

مواقع الجهات الحكومية

تسجيل دخول المستخدم

اسم المستخدم

تسجيل الدخول

تسجيل الدخول باستخدام بطاقة هوية الإمارات ورقم التعريف الشخصي

تسجيل | نسيت كلمة المرور؟ | نسيت اسم المستخدم؟





بطاقة الهوية .. الوسيلة الرئيسية
للاستفادة من الخدمات الحكومية
الإلكترونية في أي وقت وأي مكان ..



• الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٠ - ٢٠١٣

• مشروع الربط الإلكتروني

• مشروع تطوير مركز التصديق الإلكتروني

• **دروس مستفادة ...**

ما هو الإنجاز؟ وكيف يلامس الواقع الميداني؟



- قطع المسافة بين نقطتين ..
- الوصول لهدف محدد ..
- امتلاك قدرة جديدة ..
- تحقيق أرقام مستهدفة ..
- التفوق على المنافسين ..
- التفوق على النفس ..
- نقلة نوعية ..

احصائيات حول ممارسات الخطط الاستراتيجية؟

• **65%** من الاستراتيجيات
(غير ناجحة)

• **97%** من الاستراتيجيات
(تنفيذ غير فعال للمشاريع)



أسباب فشل الاستراتيجيات؟ [١]

التخطيط والتنفيذ ..

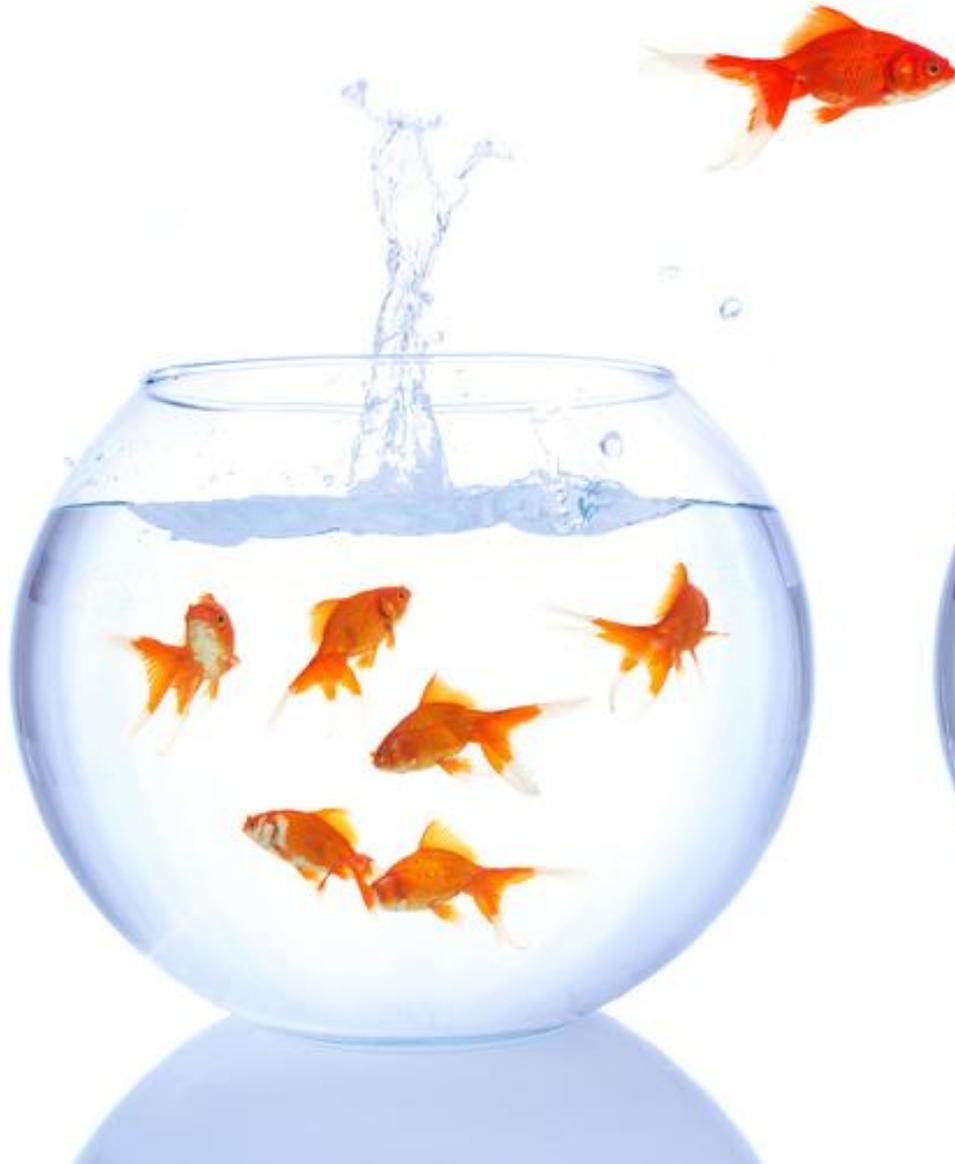


أسلوب إداري في القطاع الحكومي [Fire Fighting]

الفشل في التخطيط هو خطة للفشل ..



أسباب فشل الإستراتيجيات؟ [٢]



تحويل الاستراتيجية إلى

نتائج

(Process and Leadership)

أسباب فشل الاستراتيجيات؟ [٣]

توقعات القادة



أسباب فشل الاستراتيجيات؟ [٤]

مقاومة التغيير

Change Resistance

- الثقافة المؤسسية
(Organisation Interia)
- الاستراتيجية قد تكون مفهومة من قبل بعض الفئات ولكن ليس على مستوى المؤسسة .

ضعف المتابعة

- عدم وجود مؤشرات أداء واضحة ..
- قابلية القياس ..



[نعددت الأسباب والمسؤول؟]





مدارس
ومنهجيات

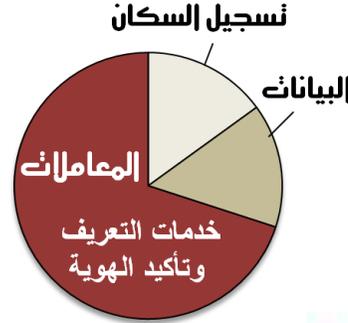
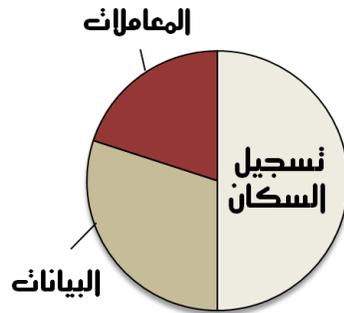
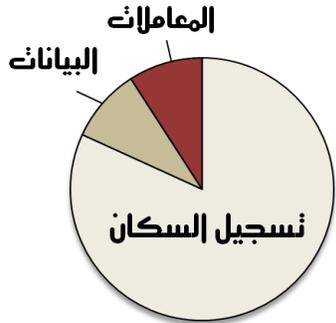
مختلفة
لتحسين
التنفيذ

تطوير نموذج تشغيلي

المدى القصير

المدى المتوسط

المدى البعيد



التحول في الخدمات الرئيسية للهيئة



وضع

مؤشرات أداء

استراتيجية وتشغيلية

(نظام الإنذار المبكر

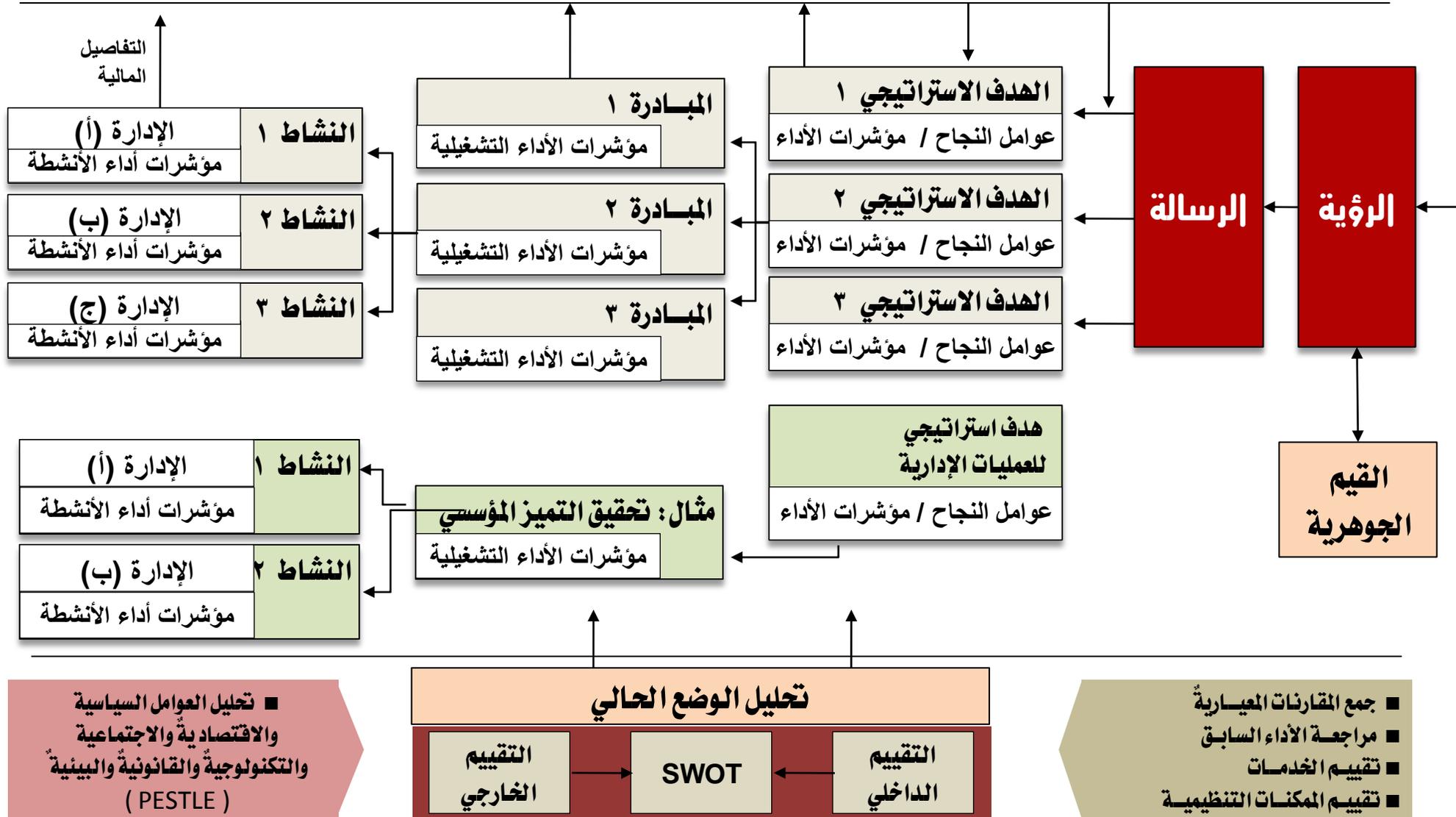
—

دعم اتخاذ القرار)

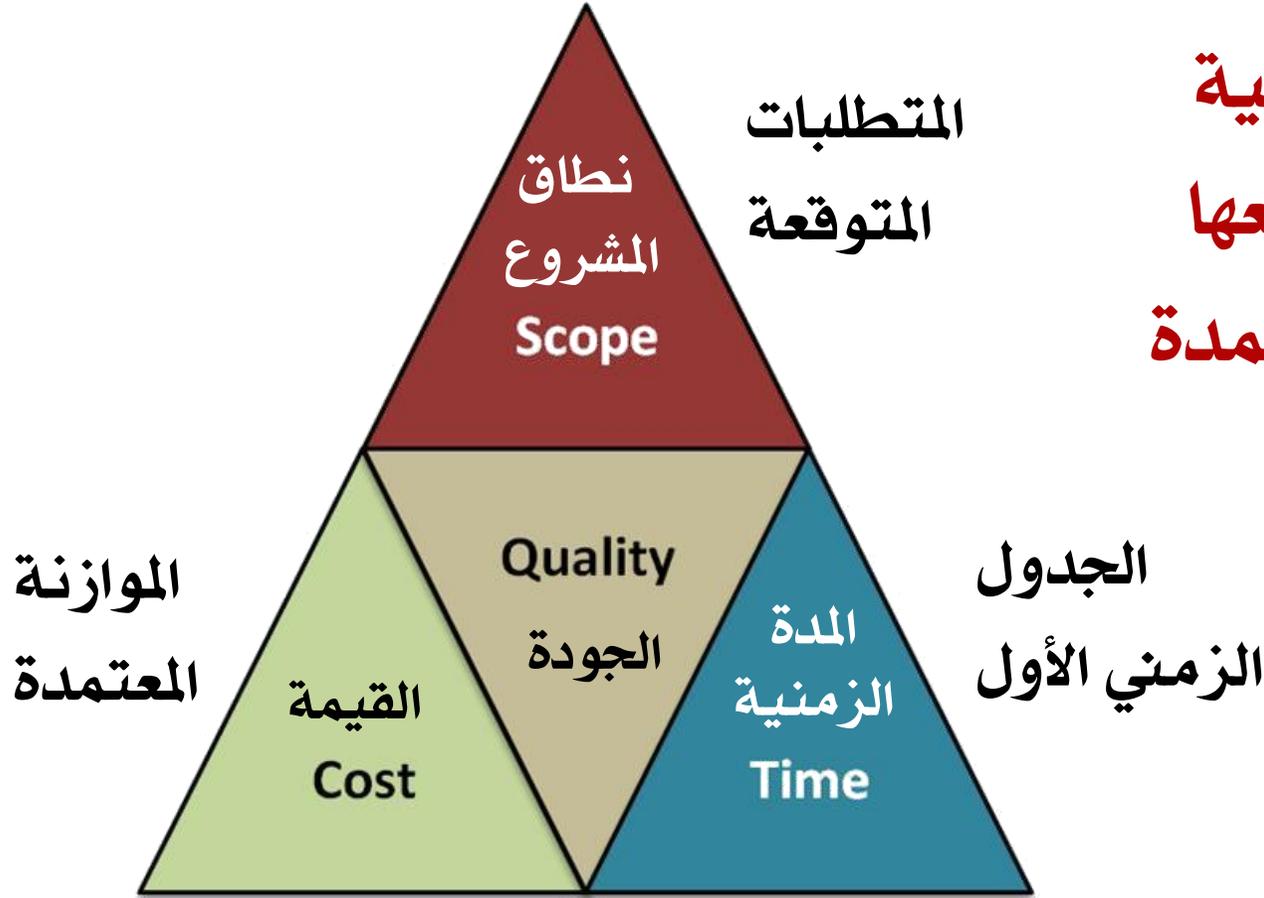
استراتيجية الحكومة الاتحادية (الغايات الاستراتيجية لهيئة الامارات للهوية)

نظام إدارة الأداء الحكومي [أداء]

الميزانية



نحدي المؤسسات : الأعمدة الأربع للمشاريع ..

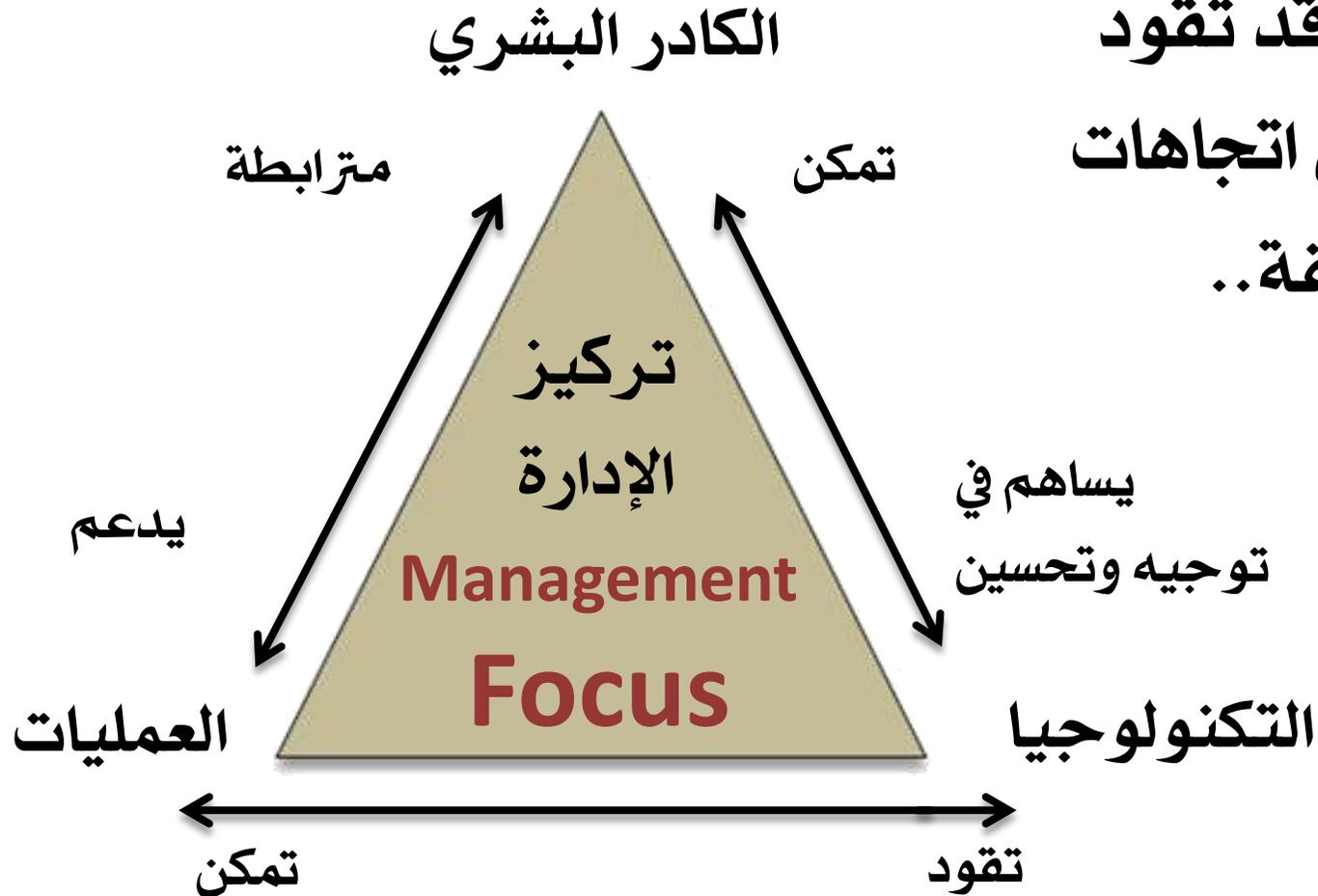


جميع المشاريع الحكومية
تفشل في تنفيذ مشاريعها
مع الإلتزام بسياق الأعمدة
الأربعة ..

الأمعة المؤسسية ..

أي من هذه

العناصر قد تقود
المؤسسة في اتجاهات
مختلفة ..



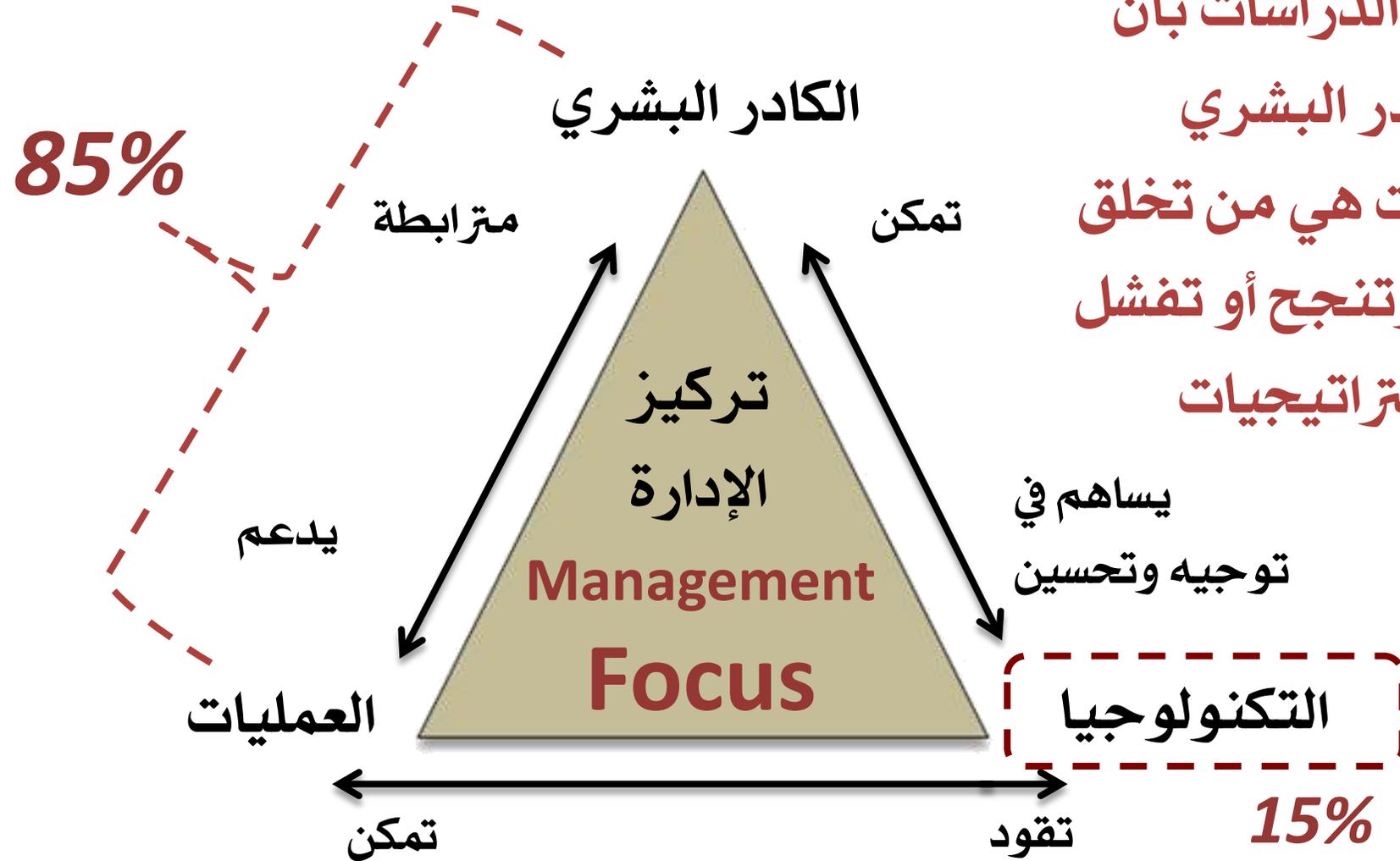
العمدة المؤسسية ..

توضح الدراسات بأن

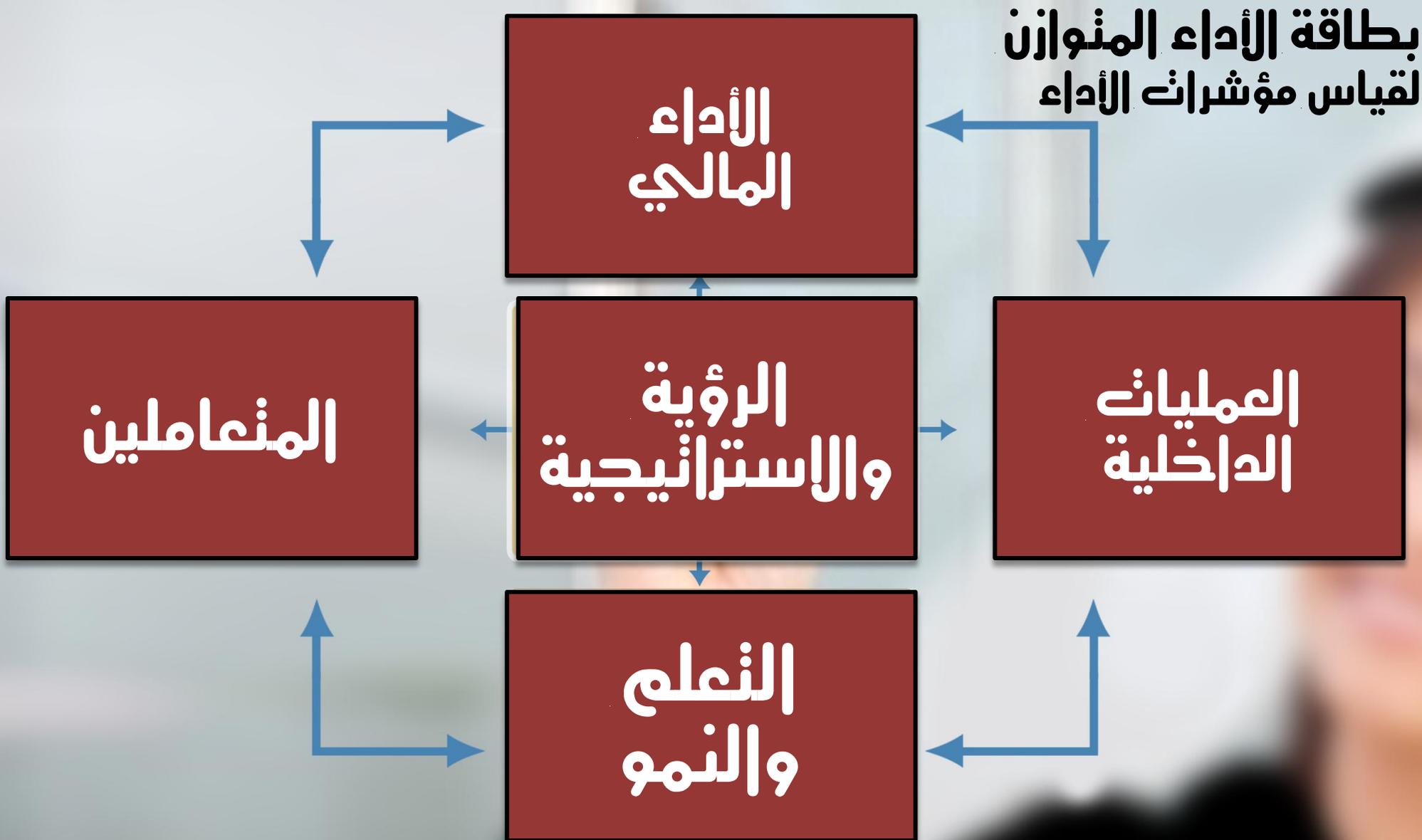
الكادر البشري

والعمليات هي من تخلق
النتائج وتنجح أو تفشل

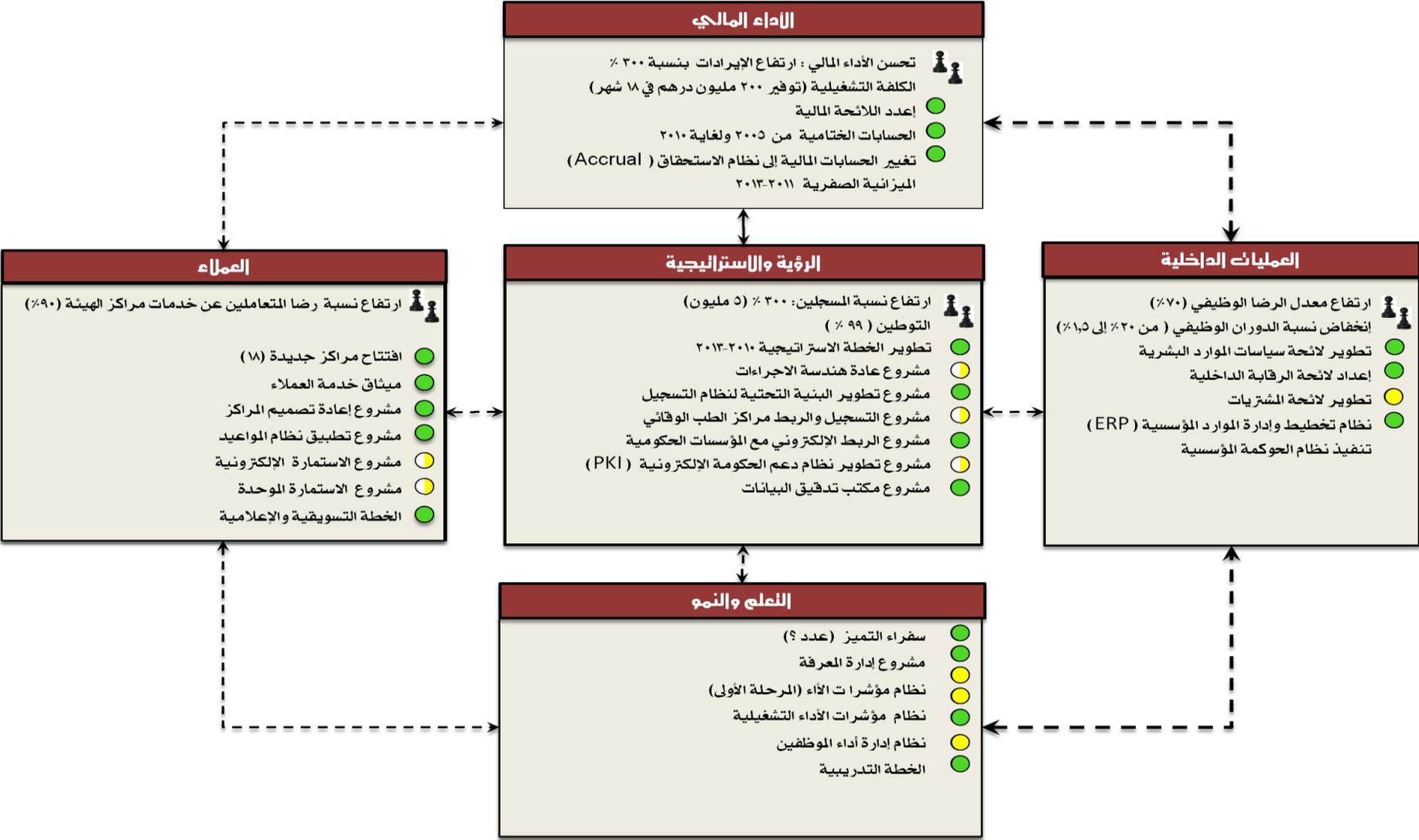
الاستراتيجيات



حلول مقترحة ... [٣] .. [BSC] استخدام كموجه للمشروع ..



بطاقة الأداء المتوازن.. [صفحة من كراسة المناهضة الخاصة بي]



● انعدام المخاطر ● مخاطر محدودة ● بعض المخاطر ● مخاطر كبرى ● مخاطر جسيمة

اعتماد ومتابعة

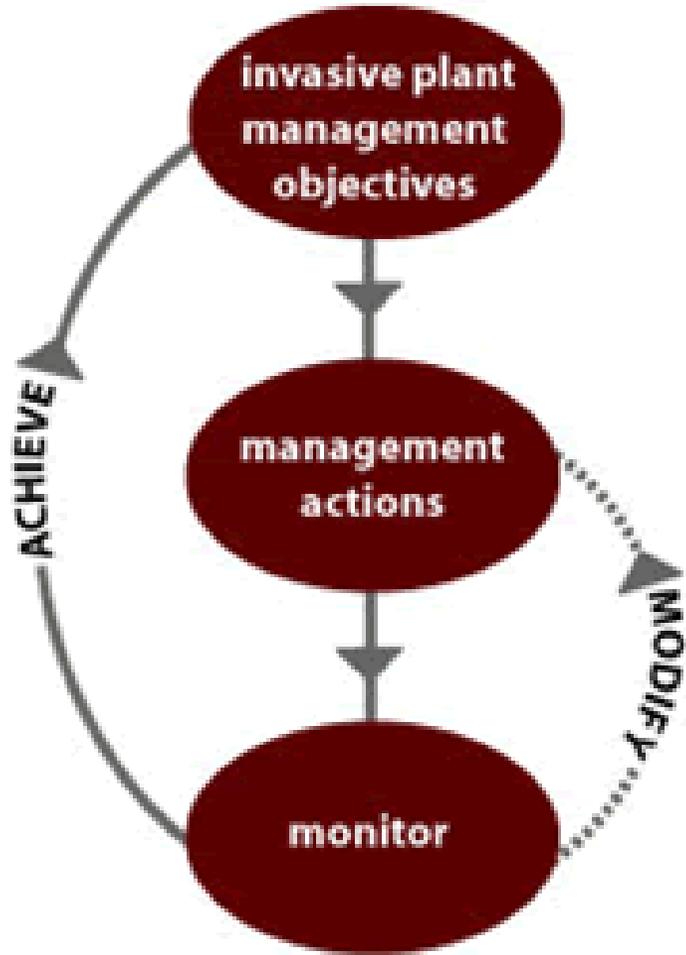
الخطط التشغيلية

$$1 + 3 = 13$$

الأهداف

- الأجزاء تكمل الكل -

النتائج



المراجعة الدورية

للأداء

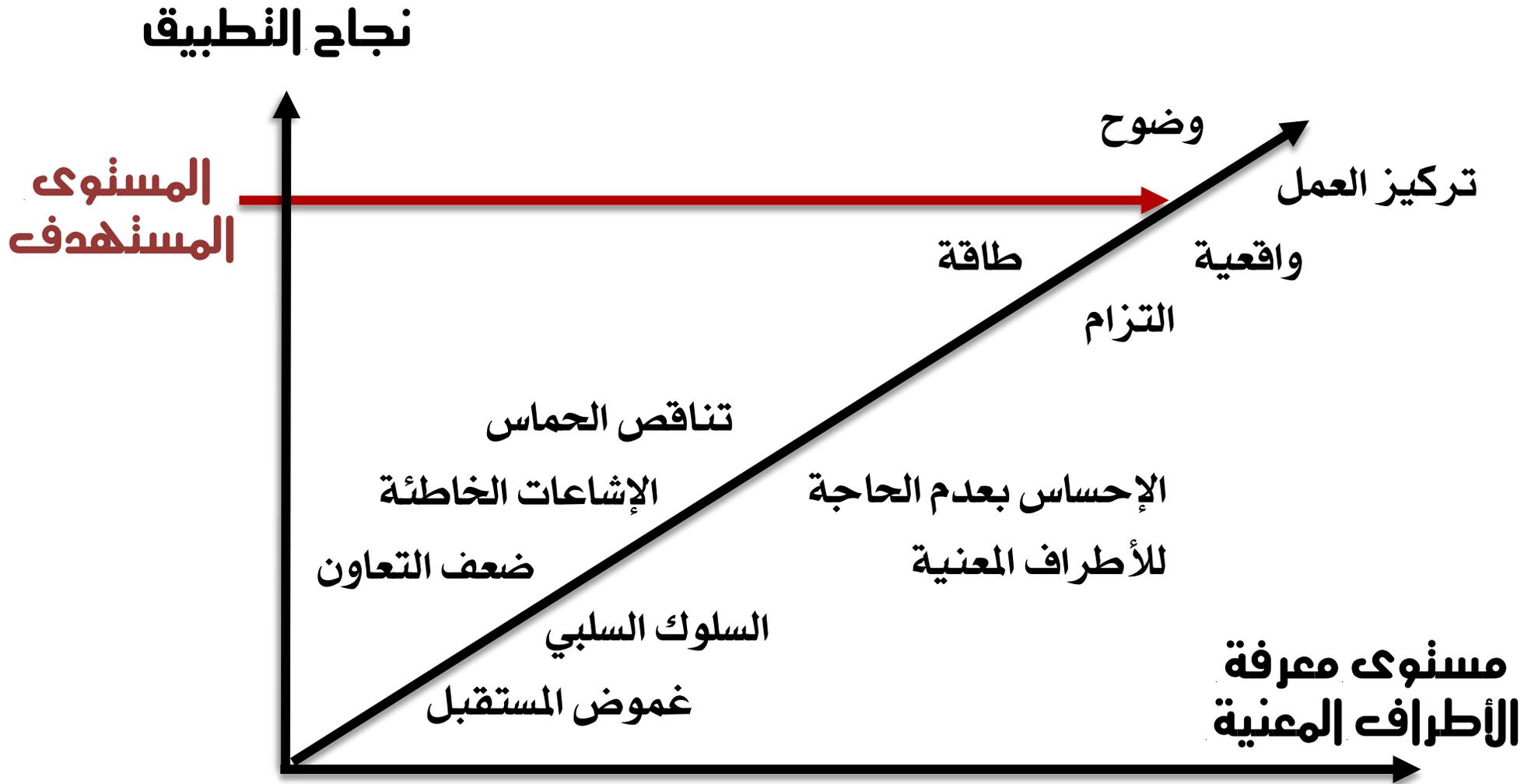
(Feedback loop)



خطة الاتصال

ربط المخططين
مع المنفذين

خطة الاتصال [إدارة التغيير / المعرفة]



الإلتزام بالمعايير العالمية لزيادة مستوى الأداء والكفاءة والفعالية



الإطار العام لاستراتيجية الهيئة

المبادئ الرئيسية لجائزة الشيخ خليفة للتميز المؤسسي



تطوير الموارد البشرية [نظام إدارة الأداء]

أهمية تحديد احتياجات العمل وأهدافه ، ومن ثم تطوير الموارد البشرية وصقلها بالمهارات التي تساعد في إنجاز المهام الموكلة إليها ..

كيفية

ما هي

تكوين الكفاءات



أهداف العمل

فهم الواقع القائم على سلوك العاملين في المؤسسة.. وهو ما يساهم في جهود التخطيط .. ومعرفة المتطلبات ... (التخطيط)

نخطيط الموارد البشرية



- **التخطيط الاستراتيجي: عملية مستمرة ..**
- **محاذاة احتياجات الموارد البشرية مع الأولويات المؤسسية للوفاء بالالتزامات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية ..**
- **الكوادر البشرية هي من تحقق النتائج !**
- **تطوير بيئة عمل جاذبة لبناء وتطوير المهارات والقدرات والمواهب والمعرفة العلمية والمهنية وتحويلها إلى أدوات عملية ..**

منهجية الـ [٥ خطوات] في تخطيط الموارد البشرية



١. معرفة اتجاه الخطة الاستراتيجية

٢. دراسة سوق العمل

٣. وضع المتطلبات المستقبلية

(سيناريو التخطيط المستقبلي للبدائل المحتملة
من حيث القدرات والمهارات الوظيفية)

٤. تقييم القوى العاملة الحالية

٥. وضع الخطة والاحرازات لتحقيق المستهدفات

التركيز على: (الأجور، المسار الوظيفي، التعلم
والتنمية، إدارة المعرفة...).

استراتيجية الهيئة الجديدة



- **إطار تطبيقي** لتخطيط وتنمية القوى العاملة ..
- **تمكين الإدارة العليا في فهم وتقييم وتخطيط القوى العاملة ..**
- **الربط مع الأهداف الاستراتيجية** وعكسها في **مؤشرات أداء** على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي ..
- **المحافظة على الكادر البشري** والمحافظة على **الجانب المعرفي** ..

استراتيجية الهيئة الجديدة



• الدور ليس فقط في التوطين ..

• خلق منظومة مؤسسية تعمل

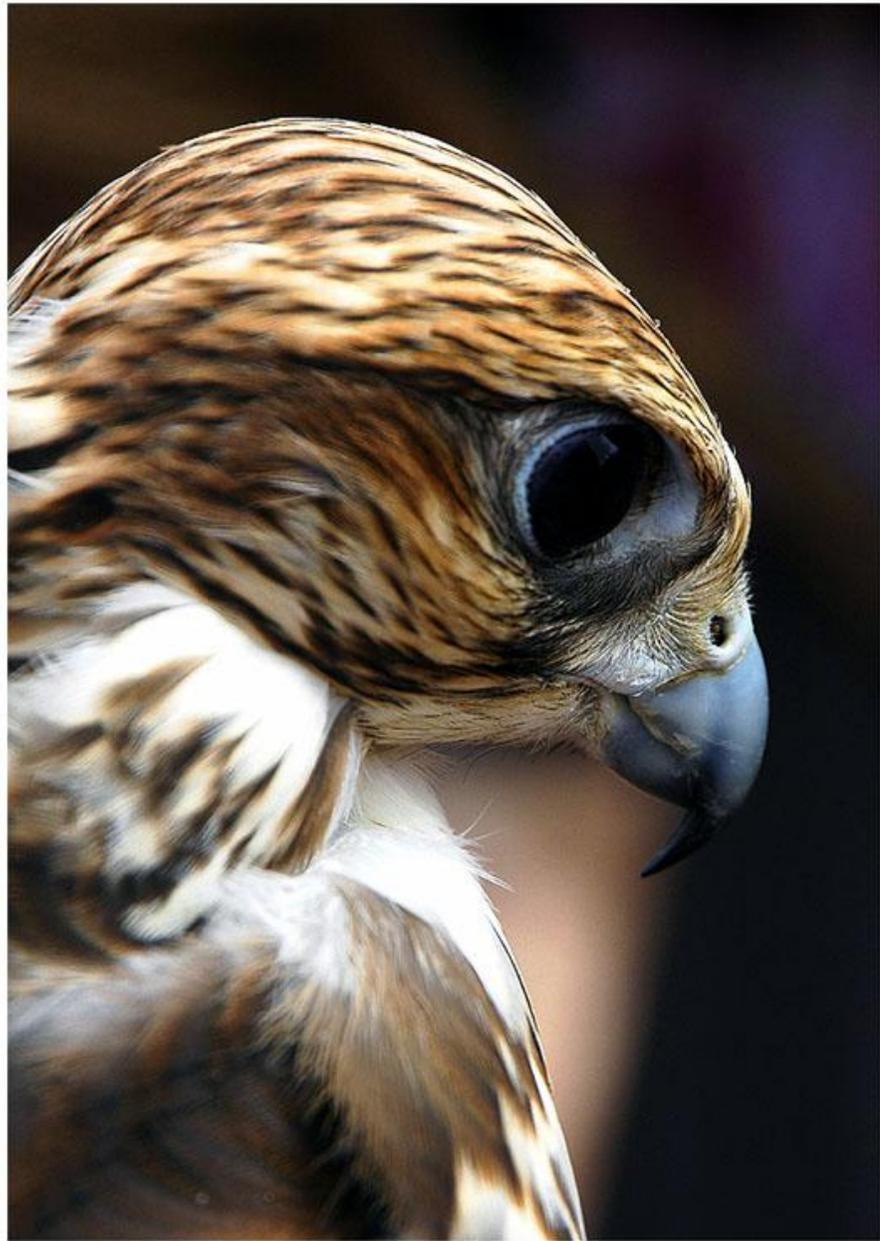
على تحقيق النتائج ..

• **الهدف:** كوادر بشرية مؤهلة

تملك المعرفة العلمية

والعملية .. وأن تجعل من أبناء

هذه الدولة، قادة المستقبل ..



United Arab Emirates

هيئة
الإمارات
للهوية
EMIRATES
IDENTITY
AUTHORITY



رسالتنا: المساهمة في الأمن الوطني والفردي من خلال تعزيز الهوية الشخصية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمحافظة على سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة

رؤيتنا: أن تكون هيئة الإمارات للهوية المرجع الرئيسي لإثبات الهوية الشخصية وتوفير البيانات السكانية في دولة الإمارات العربية المتحدة

و
و
تتكرأ