United Arab Emirates

هيئة الإمارات للهوية
EMIRATES IDENTITY AUTHORITY

التقرير السنويّ

هيئة الإمارات للهوية

2012

الأداء والمنجزات وفقاً للأهداف الاستراتيجية

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

المغفور له بإذن اللّه تعالى الشيخ

زايد بن سلطان آل نهيان

تغمده اللّه بواسع رحمته

«مؤسس دولة الإمارات وباني نهضتها الحديثة»

«يعتبر نظام السجلّ السكاني وبطاقة الهويّة من المشروعات الاستراتيجيّة للدولة، ويمثل إضافةً 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 الدولة

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

صاحب السموّ الشيخ

محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة

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 أوّل سموّ الشيخ

محمد بن زايد آل نهيان

ولـيّ عهد أبو ظبي
نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة

«إن هيئة الإمارات للهويّة تواصل مسيرتها نحو آفاق المستقبل المشرق الذي رسمته قيادتنا الرشيدة، مكرسة جهودها للإسهام في مسيرة التقدّم والنماء والازدهار الثقافيّ والاجتماعي والاقتصادي والعمرانيّ، مرسّخة بذلك منظومة متكاملة لاستقرار المجتمع وأمنه وطمأنينته».

سموّ الشيخ

هزاع بن زايد آل نهيان

مستشار الأمن الوطني

رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة

«يُعدّ برنامج السجلّ السكانيّ وبطاقة الهويّة امتداداً حيويّاً لمسيرة النهضة والتطوير التي تشهدها الدولة في ظلّ الرؤية الحكيمة للقيادة الرشيدة، ويمكن القول إنّ هيئة الإمارات للهويّة 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

كلمة شكر مستحقة	16
منهجنا في العمل	18
رؤيـــة التميز	20
عهدنا الدائم	22
إنجـــازنا الأبـرز.. وحصادنا الأثمن	24
نبذة عن الهيئة	28
محطات تاريخية في مسيرة الهيئة	30
التنظيم الإداري	32
التخطيط الاستراتيجي	36
الأداء والمنجزات وفقاً للأهداف الاستراتيجية	42
الهدف الاستراتيجي الأول	47
تسجيل السكان	48
1- برنامج المهل الزمنية لتسجيل سكان الدولة	51
2- برنامج تطوير البنية التحتية للعمليات التشغيلية	56
3- برنامج تطوير منظومة إصدار البطاقات	66
الهدف الاستراتيجي الثاني	73
تطوير البنية التحتية لإدارة الهوية	74
1- مشروع بنية الربط الإلكتروني	76
2- مشروع الهوية الرقمية (مركز التصديق الإلكتروني)	78
3- مشروع مطابقة البيانات	80
4- مشروع تطوير مركز العمليات	80
الهدف الاستراتيجي الثالث	83
البطاقة الأكثر قيمة وأهمية	85
1- مشروع القارئات الإلكترونية	86
2- مشروع التصويت الرقمي	88
3- مشروع إطلاق خدمات إلكترونية	89
4- مشروع تطوير نوعية البطاقات	90
5- دعم عمليات وزارة الداخلية	92
6- مشروع النظام الموحد للبوابات الإلكترونية الخليجية	94
الهدف الاستراتيجي الرابع	97
منظومة مؤسسية متميزة محورها المتعاملون	100
1- برنامج تطوير خدمة المتعاملين	101
برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة (7 نجوم)	102
مشروع تطوير مراكز الخدمة	103
قنوات تواصل تفاعلية	111
ميثاق خدمة المتعاملين	123
المتسوق السري	123
2- برنامج تطوير منظومة الإدارة المؤسسية	125
مشروع تطوير الحوكمة المؤسسية	126
مشروع تطوير الخدمات المؤسسية	140
الملتقى السنوي للموظفين وجائزة المدير العام	147
مشروع تطوير الجودة والتميز	157
مشروع تطوير إدارة الشراكات وتبادل المعرفة	173
إبرام وتعزيز الشراكات	173
بناء وتطوير العلاقات	180
3- برنامج مبادرات وأنشطة المسؤولية المجتمعية	209
- دعم وتطوير مجتمع المعرفة	210
بحوث ودراسات	210
مركز التعلم المؤسسي	214
تشجيع البحث العلمي	218
مؤتمرات ومعارض وورش عمل	220
- مبادرة «الأجندة الخضراء»	238
- تعزيز التفاعل المجتمعي	240
قالوا وكتبوا عن «الهوية»	273
كلمة أخيرة	294

كلمة شكر مستحقة

إهداء إلى صاحب الإنجاز

يطيب لأسرة هيئة الإمارات للهوية في مستهل تقريرها السنوي لعام 2012، أن ترفع إلى **الفريق أوّل سموّ الشيخ محمد بن زايد آل نهيان وليّ عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة**، أسمى آيات الشكر والامتنان على الرعاية الكريمة التي أولاها سموّه للهيئة «قبل» و«خلال» و«بعد» ترؤس سموّه مجلس إدارتها.

هي كلمة شكر مستحقة لقائد هيئة الإمارات للهوية الذي رأت الهيئة النور على يديه بفضل رؤية سموّه الحكيمة.

وهي إهداء صادق من الهيئة إلى «صاحب الإنجاز» الذي مكّنها في ظل توجيهاته السديدة من تجسيد رسالتها على أرض الواقع، والمساهمة بكل فخر في تعزيز الأمن الوطني والفردي في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال إنشاء نظام إلكتروني متطور للسجل السكاني ومشروع متقدم لبطاقة الهوية «الذكية».

ثمار إنجاز سموكم تنضج يوماً بعد يوم.

... قطفت الهيئة بعضها بحصادها أربع جوائز من «جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز» في دورتها الثانية ضمن «برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي»...

▲ محمد بن زايد يترأس أحد اجتماعات مجلس إدارة الهيئة بحضور هزاع بن زايد وسيف بن زايد

...وبعضها الآخر بدأت مؤسسات الدولة بقطافه لتعزيز مكانة الإمارات التنافسية عالمياً.

...وكذلك الإنسان في الإمارات الذي كان منذ البداية محور اهتمام سموكم وفي مقدمة أولوياتكم، بدأ يدرك ويتلمّس أهمية هذا المشروع الوطني وأهدافه السامية...

وما هي إلا البداية.

هي باختصار، كلمة شكر وإهداء لـ«القائد» الذي وضع ثقته في هيئة الإمارات للهوية، وقال منذ البداية:

«إنّ هيئة الإمارات للهوية سوف يكون لها كبير الأثر في دعم الجهود المخلصة، الرامية لتحقيق التنمية الشاملة لما فيه خير الوطن».

شكرا لسموكم...

هزاع بن زايد:

يحق لنا أن نفخر بالمكانة التي وصلت إليها هيئة الإمارات للهوية

محمد بن راشد يسلم إحدى جوائز التميز لهزاع بن زايد بحضور المدير العام

أصدر **صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»** بتاريخ 28 فبراير 2012، مرسوماً اتحادياً بإعادة تشكيل مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، برئاسة سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني، وعضوية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية (نائبا للرئيس)، إلى جانب عدد من الشخصيات الرسمية المرموقة في الدولة.

وفي أول تصريح رسمي لسموّ الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني، كرئيس لمجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة، قال سموه:

إنّه لمن دواعي فخري واعتزازي أن أرفع إلى مقام سيّدي صاحب السموّ الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة (حفظه الله ورعاه)، وإلى أخيه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله)، وإلى إخوانهما أصحاب السمو الشيوخ أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات، أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان للثقة الغالية بتكليفنا برئاسة مجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة.

كما يُسعدني أن أرفع إلى سيّدي الفريق أوّل سموّ الشيخ محمد بن زايد آل نهيان وليّ عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، عميق شكرنا وامتناننا على الرعاية الكريمة التي أولاها سموّه لهيئة الإمارات للهويّة، والتي رأت النور بفضل توجيهات سموّه الحكيمة ورؤيته الثاقبة.

إن هيئة الإمارات للهويّة تواصل مسيرتها نحو آفاق المستقبل المشرق الذي رسمته قيادتنا الرشيدة، كما تكرّس جهودها للإسهام في مسيرة التقدّم والنماء والازدهار، الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والعمراني، مرسّخة بذلك منظومة متكاملة لاستقرار المجتمع وأمنه وطمأنينته.

إن الثقة الغالية التي أولتنا إيّاها القيادة الرشيدة هي أمانة في أعناقنا، كما أنّ الرؤى السديدة للفريق أوّل سموّ الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، ستظلّ منهجنا في العمل والأساس القويّ الذي نستند إليه لإكمال مسيرة البناء، من خلال الحرص على تعزيز كافة النجاحات التي تحققت والبناء عليها بثقة وتفاؤل وأمل.

يحق لنا أن نفخر بالمكانة التي وصلت إليها هيئة الإمارات للهويّة، بعد سبعة أعوام من العمل المتواصل والجهود المخلصة والصادقة، والتي أثمرت عن استراتيجيّة الهيئة 2010-2013، بالتزامن مع عمليّة تطوير شاملة تشهدها الهيئة في كافة إداراتها ومراكزها وأقسامها، وفق مبادرات طموحة ومشاريع نوعية ستعمل على تعزيز التحوّل الإلكترونيّ وتقديم منظومة خدمية إلكترونيّة عصريّة ومتكاملة تليق بالمكانة التي وصلت إليها دولة الإمارات العربية المتحدة، وتحقق طموحات قيادتنا الرشيدة.

> سموه يؤكد مواصلة الهيئة مسيرتها نحو آفاق المستقبل المشرق الذي رسمته قيادتنا الرشيدة

سيف بن زايد:

الرؤية التي عزّز ركائزها راعي مسيرة الوطن تحثنا دوماً على استمرارية التميّز

وجّه الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان، نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بتاريخ 14 مايو 2012، كلمة للفائزين كافة في الدورة الثانية لجائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز ضمن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، دعا من خلالها إلى مواصلة الجهود للنهوض بأعباء المستقبل، وضمان أكبر قدر ممكن من الجودة والتميز، والارتقاء بالخدمات المقدمة للجمهور على النحو الأفضل.

واختارت أسرة الهيئة أن تتوقف أمام الكلمة التالية لسمو نائب رئيس مجلس الإدارة، باعتبار سموه راعي «التميز» في الهيئة، ولأخذ العبر منها، وتجديد العهد والوعد لقيادة الدولة، بمواصلة الجهود لتحقيق أكبر قدر من الجودة والتميز والارتقاء بخدمات الهيئة إلى أفضل مستوى.

تحثّنا دوماً الرؤية التي عزّز ركائزها راعي مسيرة الوطن، صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، إلى جانب أخيه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، على استمرارية التميّز، وأن تكون بلادنا رديفاً حقيقياً للحضارة والإبداع والرقي.

وإن التميّز الذي حققته الجهات المشاركة بجائزة خليفة للأداء الحكومي المتميز، مردّه أولاً إلى تميّز قيادة البلاد التي تمثل حافزاً للجميع على بلوغ القمم في شتى الميادين والمجالات، كما يعد ثمرة لغرس طال الإعداد له، سواء من قبل القائمين على الجائزة أم فرق العمل المشاركة فيها.

وعاماً تلو عام وكلما تزداد إنجازات دولة الإمارات يكبر معها حجم المسؤوليات والتحديات الملقاة على عاتق الجميع، فالرهان يكمن في الحفاظ على ما تحقق، واستمرارية القدرة على تحمل أعباء تلك المسؤوليات وقهر التحديات مهما كان حجمها.

> قيادة الدولة تحفّز الجميع على بلوغ القمم في شتى المجالات

وندعو الفائزين كافة إلى مواصلة الجهود للنهوض بأعباء المستقبل، وضمان أكبر قدر ممكن من الجودة والتميز، والارتقاء بالخدمات المقدمة للجمهور على النحو الأفضل.

ومن المهم أن نتذكر أن الأهمية الحقيقة لهذه الجائزة لا تكمن إلا بما ترسّخه من قيم ومعايير تميز باتت تسعى إليها مختلف الجهات.

محمد بن راشد يسلّم هزاع بن زايد وسيف بن زايد إحدى جوائز التميز بحضور مدير عام الهيئة

عهدنـــا الدائم

كلمة المدير العام

2012... موسم الحصاد
2013... بدايـــة التحوّل

الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

عندما طوّرت هيئة الإمارات للهوية خطتها الإستراتيجية 2010-2013، حدّدت لنفسها عدداً من الأهداف الرئيسية، ورسمت نموذجاً تشغيلياً دقيقاً لعملياتها، وذلك بعد دراسة متأنية للتحديات التي حالت دون تحقيق الأهداف المرسومة في السنوات الأولى لتأسيس الهيئة.

ولأن التطوير عملية متسلسلة ومستمرة لا تتوقف عند حد في هيئة الإمارات للهوية، ولأن السباق نحو التميز ليس له خط نهاية في قاموس دولتنا وقيادتنا وهيئتنا... أطلقت هيئة الإمارات للهوية في العام (2010) ورشة عمل ضخمة، انبثق عنها عدد من المشاريع والمبادرات الاستراتيجية والوطنية، فكان ذلك «**عام التطوير**» في مسيرة هيئتنا.

ثم جاء العام (2011) وانقضى، فكان «**عام بدء تبلور الإنجازات**» على أرض الواقع، كنتيجة للجهود الدؤوبة التي تواصلت على مدى عامين.

أما العام (2012)، وهو العام الثالث من عمر الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية، فكان بالنسبة لنا «**عام التحدي**» بامتياز، وفي الوقت نفسه «**بداية موسم الحصاد**».

ففي مطلع العام 2012، عاهدنا قيادتنا الرشيدة على شحذ الهمم لتحقيق رسالة الهيئة ورؤيتها؛

فأنجزنا نظام السجل السكاني لدولتنا، بعد أن نجحنا خلال عام واحد بتسجيل ما يعادل إجمالي عدد المسجلين في السنوات الثماني السابقة.

كما عاهدنا خلال العام 2012 المتعاملين على مواصلة السعي لكسب ثقتهم بنا؛

فحصدنا بكل فخر جائزة (الجهة الاتحادية المتميزة في مجال تقديم الخدمات) إلى جانب 3 جوائز أخرى من جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز المنبثقة عن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.

وعاهدنا أنفسنا في 2012 على حفظ ما تحقق والبناء عليه، ومواصلة تحمل المسؤوليات وقهر التحديات واكتشاف مكامن قصورنا بهدف تطوير وتحسين أدائنا؛

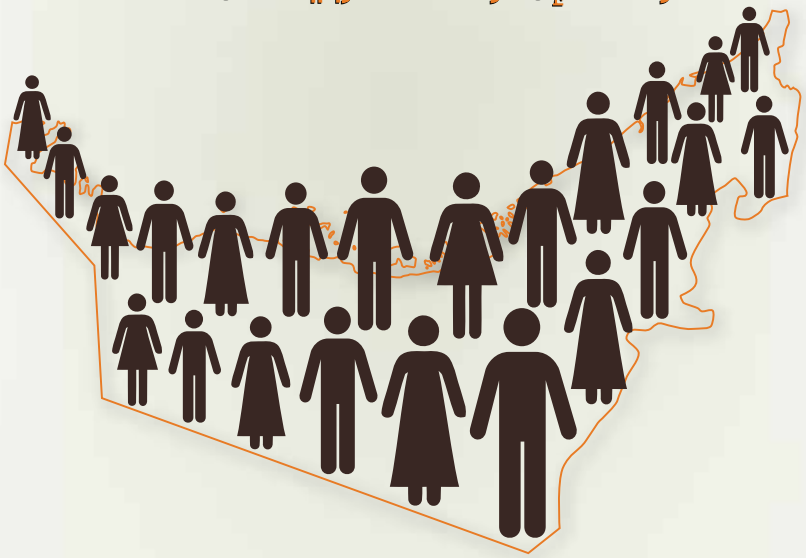
فحفظنا العهد، وعليه نمضي.

... ومع حلول العام (2013) وهو عام «**بداية التحوّل**» في مسيرة عمل الهيئة، باعتباره العام الأخير من عمر الخطة الاستراتيجية 2010-2013... أطلقت الهيئة ورشة ضخمة مجدداً، تمخّضت عنها خطة استراتيجية طموحة للأعوام 2014-2016، تخدم في أبعادها (رؤية الإمارات 2021)، وعنوانها الرئيسي المساهمة في تعزيز أمن الدولة ومكانتها التنافسية عالمياً عبر توفير منظومة متكاملة ومتقدمة لإدارة الهوية الشخصية.

وبين بداية موسم الحصاد، وبداية التحوّل، مرحلة جديدة لن يتوقف خلالها جني ثمار الإنجازات والتطور، فالحصاد وفير، في ظل رؤية حكيمة لقيادة رشيدة تستشرف المستقبل، وفي ظل دعم حكومي لا ينضب للارتقاء بمكانة الإمارات إلى (المركز الأول)، وبعزم كوادرنا الوطنية وتكاتف مؤسسات دولتنا لتحقيق الأهداف المنشودة، ليظل علم دولتنا الغالية خفاقاً عالياً.

والله وليّ التوفيق...

إنجاز
نظام السجل السكاني
لدولة الإمارات العربية المتحدة



برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي
SHEIKH KHALIFA GOVERNMENT EXCELLENCE PROGRAM

جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز
EMIRATES GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

جائزة الجهة الاتحادية المتميزة
«أقل من 900 موظف»

◇◇◇

جائزة الجهة الاتحادية المتميزة
«في مجال القيادة المؤسسية»

◇◇◇

جائزة الجهة الاتحادية المتميزة
«في مجال تقديم الخدمات»

◇◇◇

جائزة الجهة الاتحادية المتميزة
«في مجال فرق العمل (فريق الانتخابات)»

لمحة عامة
عن هيئة الإمارات للهوية

نبذة عن الهيئة

هيئة الإمارات للهوية هي هيئة اتحادية مستقلة، أنشئت بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (2) لسنة 2004، الذي خوّلها كافة الصلاحيات التي يتطلبها تنفيذ وتطوير مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

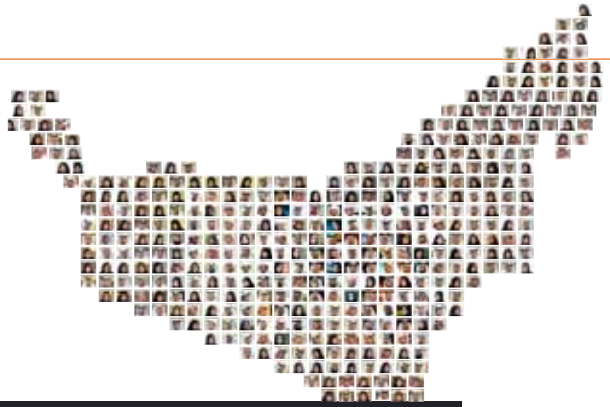
تأسست الهيئة بتاريخ 15 شعبان 1425هـ الموافق 29 سبتمبر 2004. ونص مرسوم تأسيسها على أنها جهة حكومية اتحادية، تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ولها ميزانية مستقلة، وتتكفل بمهمة تسجيل بيانات السكان وإصدار بطاقات الهوية.

وتحرص الهيئة على المشاركة بشكل فاعل في دفع مسيرة التنمية والتطور الحضاري الذي تشهده الإمارات، من خلال المساهمة في تعزيز الأمن الوطني والفردي في الدولة، ودعم صناعة القرار والتخطيط الاستراتيجي، وتسهيل وتبسيط الخدمات الحكومية.

ومن أبرز مهام الهيئة:

- تسجيل البيانات الشخصية والحيوية لكافة سكان الدولة وحفظها ضمن قواعد بيانات إلكترونية بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- إصدار بطاقات هوية تحتوي على الرقم الموحّد وبيانات مقروءة ومخزّنة على شريحة إلكترونية يتم التعامل بها لدى كافة الجهات.
- تحديث البيانات.
- تقديم خدمات تعريف وتأكيد هوية الأفراد للجهات الحكومية الاتحادية والمحلية وأي جهات أخرى، وتحديد الوسائل المتبعة في ذلك طبقا للائحة التنفيذية.
- حق طلب البيانات والمعلومات اللازمة والتي تخدم أهداف الهيئة، وذلك من الجهات المختصة في الدولة.

صاحب السمو رئيس الدولة «حفظه الله» يتفضل بالتسجيل في نظام السجل السكاني



2012 — إنجاز نظام السجل السكاني للدولة

2011 — تسجيل 1.2 مليون نسمة مع إعادة هندسة إجراءات التسجيل

2010 — ارتفاع أعداد المسجلين إلى 768 ألف نسمة مع بدء تسجيل المقيمين

2012 — تسجيل 2.4 مليون نسمة وارتفاع إجمالي المسجلين إلى 5.2 مليون نسمة

2009 — تطوير الخطة الاستراتيجية 2010-2013

2008 — صاحبا السمو رئيس الدولة ونائبه يتسلمان بطاقتي الهوية الخاصتين بسموهما

2007 — صدور قرار إنشاء الهيئة وتشكيل أول مجلس إدارة

2006 — تسجيل 250 ألف مواطن

2005 — انطلاق التشغيل التجريبي لنظام التسجيل في أبوظبي

2004

شهد التنظيم الإداري لهيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 تعديلين بارزين، الأول على مستوى إعادة تشكيل مجلس الإدارة، والثاني على مستوى الهيكل التنظيمي العام.

وجاء التعديل الأول ليعكس الدعم اللامحدود والمتواصل الذي توليه قيادة الدولة للهيئة، وحرصها على ضمان تحقيق أهدافها الوطنية والحيوية.

أما التعديل الثاني، فجاء في ضوء مراجعة الخطة الاستراتيجية للهيئة 2010-2013، وبما ينسجم مع نهجها العلمي وعملياتها الرئيسية التي تخدم خططها الاستراتيجية، وبهدف ضمان رفع كفاءة منظومة التسجيل ودقة البيانات، ومواصلة التميّز في خدمة المتعاملين، وتطوير بنية تحتية متقدمة لإدارة الهوية في الدولة تسهم في تبسيط الخدمات الحكومية.

١- إعادة تشكيل مجلس الإدارة

أصدر صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، بتاريخ 28 فبراير 2012، مرسوماً اتحادياً بإعادة تشكيل مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، برئاسة سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني، وعضوية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية (نائبا للرئيس)، إلى جانب عدد من الشخصيات الرسمية المرموقة في الدولة. ونصّت المادة الأولى من المرسوم على أن تكون عضوية الأعضاء لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد.

مجلس الإدارة

نائب رئيس مجلس الإدارة

الفريق سموّ الشيخ

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الداخلية

رئيس مجلس الإدارة

سموّ الشيخ

هزاع بن زايد آل نهيان

مستشار الأمن الوطني

أعضاء المجلس

سعادة المهندس

محمدأحمد الشحي

وكيل وزارة الاقتصاد

معالي

صقر غباش سعيد غباش

وزير العمل

معالي

أحمد محمد الحميري

الأمين العام لوزارة شؤون الرئاسة

سعادة

عوض حاضر المهيري

القيادة العامة لشرطة دبي

سعادة اللواء الركن المهندس

عيسى سيف المزروعي

القيادة العامة للقوات المسلحة

سعادة اللواء

أحمد ناصر الريسي

القيادة العامة لشرطة أبوظبي

سعادة الدكتور

سعيد عبدالله الغفلي

ناصر المزروعي

مصبح المسماري

عائشة الريسي

٢- تعديل الهيكل التنظيمي

اعتمدت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، هيكلاً تنظيمياً جديداً بموجب قرار صادر عن الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

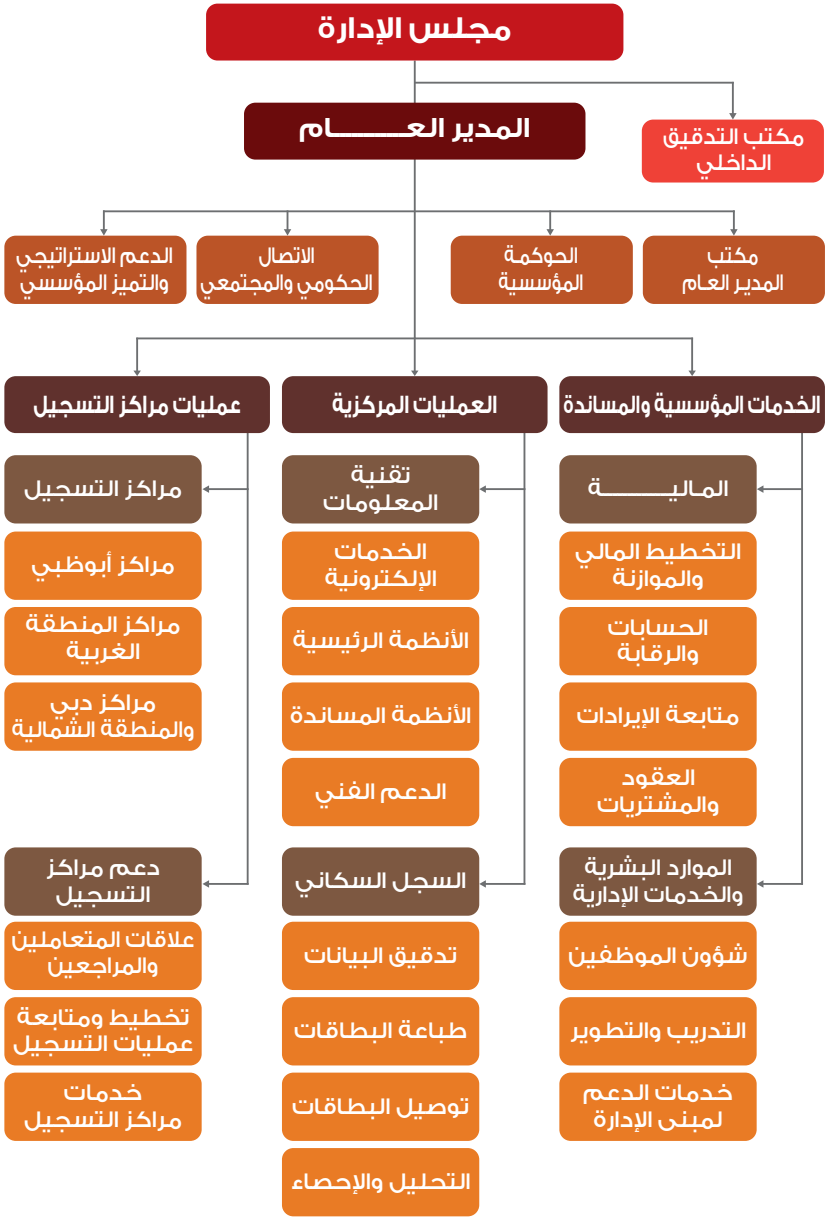
(أنظر الهيكل التنظيمي الجديد.. ص 35).

وجاء هذا القرار نتيجة دراسة شاملة قام بها فريق إعادة الهيكلة في ظل سياسة التطوير المستمر التي تنتهجها هيئة الإمارات للهوية، بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التكامل في منظومة إدارة الهوية، والاستفادة المثلى من الموارد البشرية، وبما يعزز تنافسية الهيئة في مجال تقديم الخدمات للمتعاملين.

وبموجب هذا القرار، تم تعديل مسميات معظم الوحدات التنظيمية، وأصبح الهيكل التنظيمي للهيئة يضم 3 قطاعات رئيسية بدلاً عن الإدارات الرئيسية الست التي كان يتألف منها الهيكل التنظيمي السابق، وهي:

- قطاع عمليات مراكز التسجيل بإدارة السيد/ **ناصر المزروعي**.
- قطاع الخدمات المؤسسية والمساندة بإدارة السيد/ **مصبح المسماري**.
- قطاع العمليات المركزية بإدارة الآنسة/ **عائشة الريسي**.

الهيكل التنظيمي



نظرة عامة
على الخطة الاستراتيجية 2010-2013

طوّرت هيئة الإمارات للهوية في العام 2009 خطة استراتيجية للفترة 2010-2013. وحدّدت في هذه الخطة رسالتها ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية وقيمها المؤسسية.

ومع نهاية العام 2012، نجحت الهيئة في ضوء خطتها الاستراتيجية بتنفيذ مهمتها الرئيسية المتمثلة بتسجيل كافة سكان الدولة من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية. كما تمكّنت من تحقيق نسبة عالية من المستهدفات التي وضعتها لمؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية.

▲ الخطة الاستراتيجية 2010-2013 / نسخة محدّثة

مناقشة الخطة الاستراتيجية للهيئة في المجلس الوطني الاتحادي

عرض الخطة الاستراتيجية للهيئة على مجلس إدارة المركز الوطني للإحصاء

متابعة مستمرة لمجريات تنفيذ الخطة الاستراتيجية من جانب اللجنة التنفيذية لمجلس إدارة الهيئة

لجنة الإدارة العليا تناقش آليات تنفيذ محاور الخطة الاستراتيجية للهيئة

المحاور الاستراتيجية

استندت الخطة الاستراتيجية للهيئة على أربعة محاور رئيسية هي:

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

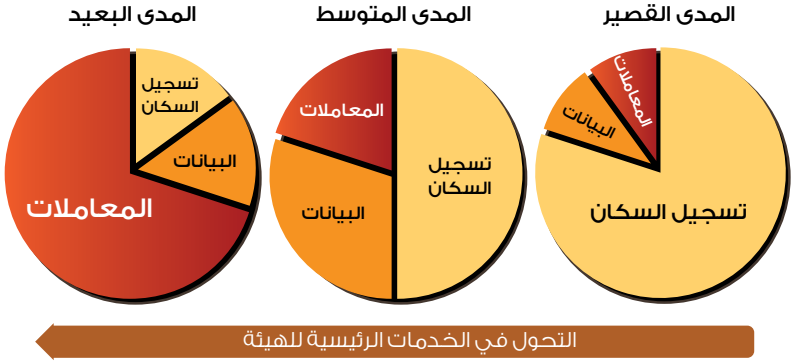
محاور الخطة الاستراتيجية 2010-2013

...وتؤكد ضرورة تضافر الجهود لإنجاح الخطة الاستراتيجية للهيئة 2010 - 2013

النموذج التشغيلي

حددت الهيئة في خطتها الاستراتيجية نموذجاً تشغيلياً لعملياتها الرئيسية، يوضح التحولات المستقبلية في مسيرة عملها، بحيث تتركز جهودها في المدى القصير على تسجيل السكان، لتتحول تدريجياً نحو ربط بطاقة الهوية كمحور رئيس في المعاملات والخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص كوسيلة تعريف وتأكيد لهوية الأفراد وكشرط للاستفادة من تلك الخدمات.

وقد بلغت الهيئة مع نهاية العام 2012، مرحلة (المدى البعيد) الموضحة في النموذج التشغيلي، مع إنجاز نظام السجل السكاني وانتظام عمليات التسجيل والتجديد، وتوجه الهيئة للتركيز على تعريف وإثبات الهويات في الدولة، والمساهمة في تبسيط وتسهيل المعاملات الحكومية.



التحول في الخدمات الرئيسية للهيئة

لجنة الإدارة العليا في إحدى جلساتها لمراجعة وتحديث الخطة الاستراتيجية للهيئة

مراجعة الخطة وتحديثها

أجرت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، مراجعة دقيقة لخطتها الاستراتيجية 2010-2013 في عاميها الأخيرين، لضمان مواصلة التركيز على المتعاملين عبر تقديم أرقى الخدمات لهم باعتبارهم محور قيمها وأولوياتها، ومضاعفة التركيز على تحقيق معايير الكفاءة والفاعلية والقدرة.

وبادرت الهيئة إلى تحديث خطتها الاستراتيجية بهدف ضمان تعزيز منجزاتها ومكتسباتها، والتأكد من موازنة المستهدفات مع المتغيرات على أرض الواقع، وتعزيز ترابط جميع المشاريع والمبادرات مع الخطة الاستراتيجية.

وأبقت الهيئة على (الرؤية) بصيغتها الحالية، على اعتبار أنها لا تزال تفي بالغاية منها، وتحقق الفوائد المرجوة ضمن الإطار الزمني للخطة.

في المقابل، ارتأت الهيئة أن يتم تحديث (الرسالة) المدرجة في خطتها، بحيث تؤكد دور الهيئة ومساهمتها في تسهيل الخدمات الحكومية على المتعاملين، من خلال جعل بطاقة الهوية الوثيقة التي تسهل الحصول على تلك الخدمات عبر جميع القنوات في دولة الإمارات.

كما حدّثت الهيئة الهدف الاستراتيجي الرابع لتؤكد عزمها على المضي في بناء مؤسسة تتمحور جميع عملياتها وخدماتها الخارجية والداخلية حول المتعامل، ووفق أعلى معايير التميز والكفاءة والفاعلية.

الخطة الاستراتيجية 2014-2016

أطلقت هيئة الإمارات للهوية ورشة عمل ضخمة في العام 2012، لتطوير خطة جديدة لدورتها الاستراتيجية الثالثة 2014-2016 التزاماً بقرار مكتب رئاسة مجلس الوزراء.

وطوّرت الهيئة استراتيجيتها الجديدة بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين في القطاعين الحكومي والخاص، بما يتوافق مع متطلبات الحكومة الاتحادية، وبما ينسجم مع رؤية الإمارات 2021، من خلال تعزيز مساهمة الهيئة في الأمن الوطني للدولة، والارتقاء بالمكانة التنافسية للإمارات، ودعم الارتقاء بالعمل الحكومي والاقتصادي، عبر توفير منظومة متكاملة ومتقدمة لإدارة الهوية الشخصية في الدولة، لافتة إلى حرصها على مواصلة البناء على منجزات الدورة الاستراتيجية 2010-2013.

أبرز أهداف الخطة الاستراتيجية الجديدة للهيئة:

- تعزيز دور الهيئة باعتبارها الجهة الرئيسية لتعريف وتأكيد الهوية في الدولة.
- دعم صنّاع القرار والتخطيط الاستراتيجي والارتقاء بمكانة الإمارات التنافسية.
- تقديم أرقى مستويات الجودة في الخدمات وصولا لكسب ثقة المتعاملين.
- التركيز على أولويات التميز المؤسسي والاستثمار الأمثل في جميع مواردها.

الأداء والمنجزات وفقاً للأهداف الاستراتيجية

الإدارة العليا تناقش المنجزات التي حققتها الهيئة وفقا لأهداف خطتها الاستراتيجية الحالية

خارطة الطريق

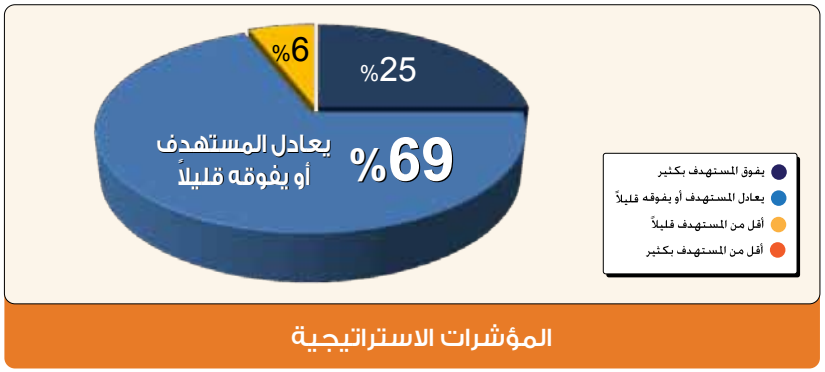
تعتمد هيئة الإمارات للهوية في عملها على التخطيط الاستراتيجي الذي يستند إلى مؤشرات أداء استراتيجية وتشغيلية دقيقة، تضمن إجراء تقييم دوري للأداء، وقياس نسب إنجاز المستهدفات، والتعرف على نقاط القوة، وإيجاد الحلول المناسبة للتحديات والمعوقات، وصولاً إلى تحقيق الخطط المرسومة.

وشكّلت الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013، خارطة الطريق التي مكّنت الهيئة من بلوغ العديد من أهدافها ضمن الإطار الزمني المحدد لها، والمساهمة في إرساء وتطوير البنية التحتية اللازمة لتطوير منظومة العمل الحكومي في الدولة، وتحقيق جملة من الإنجازات في مسيرتها الوطنية على مدى الأعوام الماضية.

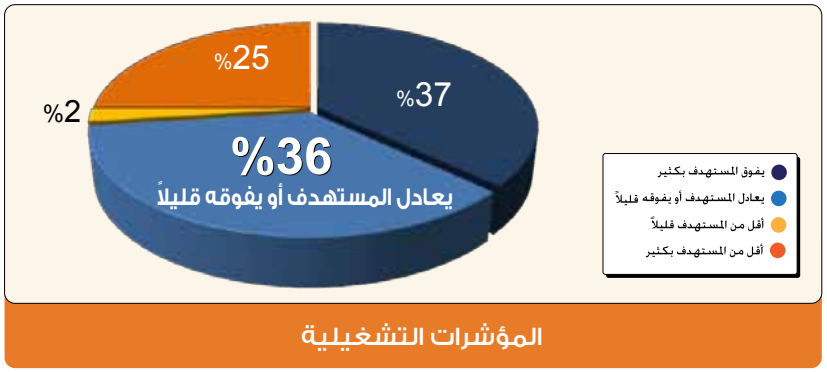
وقد حققت الهيئة خلال العام 2012 نسبة 94% من المستهدفات التي وضعتها لمؤشرات الأداء الاستراتيجية.

وفيما يلي مخلص لأبرز النتائج التي حققتها الهيئة خلال العام 2012 على مستوى مشاريعها ومبادراتها، وفقاً لأهدافها الاستراتيجية الأربعة، وذلك للتعرف على واقع مساهمة الهيئة في إنجاح استراتيجية الحكومة الاتحادية، والجهود التي تبذلها في سبيل تحقيق رؤية الإمارات 2021.

لجنة الإدارة العليا تؤكد على إيجاد الحلول المناسبة للتحديات والمعوقات وصولاً إلى تحقيق الخطط المرسومة



المؤشرات الاستراتيجية



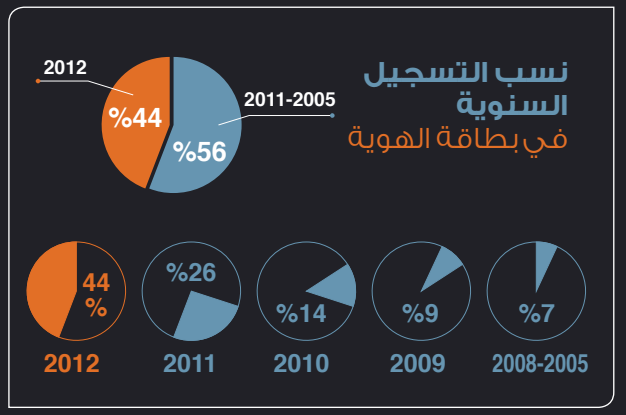
المؤشرات التشغيلية

الهدف الاستراتيجي

1 2 3 4

التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث

المحور	الواقع
المساهمة في الأمن الوطني والفردي	إنجاز نظام السجل السكاني وتبسيط الإجراءات

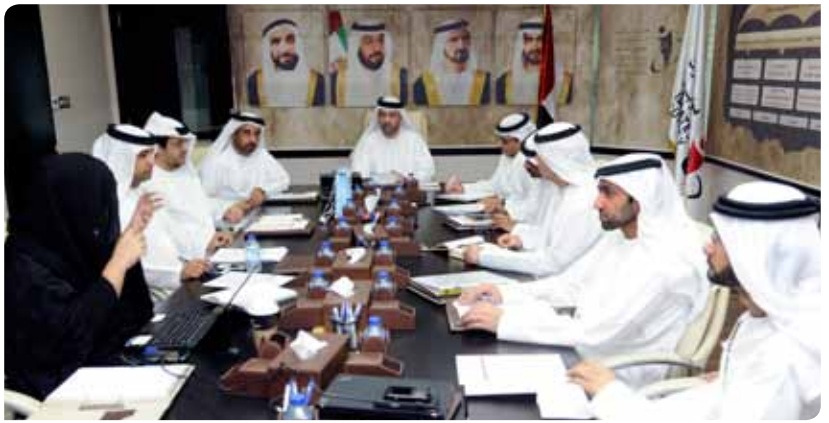


تسجيل السكان

نجحت هيئة الإمارات للهوية في نهاية العام 2012 بإنجاز نظام السجل السكاني لدولة الإمارات العربية المتحدة، وتسجيل جميع المواطنين والمقيمين في مشروع بطاقة الهوية «الذكية».

وشهد العام 2012 (منفرداً) تسجيل 44% من إجمالي الأفراد الذين تم تسجيلهم في نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية منذ انطلاق عمليات تسجيل السكان في العام 2005.

وأكد سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، أن إنجاز نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، هو جزءٌ من منظومة إلكترونية متكاملة لإدارة الهوية الشخصية، تعمل الهيئة على تطويرها، لتسهم في دعم توجّه الدولة نحو بناء اقتصاد تنافسي منيع، ومجتمع ينعم بأفضل مستويات العيش الكريم، في بيئة معطاءة ومستدامة، وفقاً لـ (رؤية الإمارات 2021)، الهادفة لأن تكون دولتنا من بين أفضل دول العالم في غضون السنوات الثماني المقبلة، أي بحلول الذكرى الخمسين لقيام دولة الإمارات العربية المتحدة.



لجنة الإدارة العليا تناقش المبادرات والمشاريع التي تم تنفيذها لتحقيق هدفها الاستراتيجي الأول

أبرز البرامج والمشاريع والمبادرات

تمكّنت هيئة الإمارات للهوية من تحقيق هدفها الاستراتيجي الأول، في ضوء عدد من المشاريع والمبادرات المنبثقة عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013، وبالاستناد إلى مجموعة من نقاط القوة والطموح، عمادها دعم القيادة الرشيدة، والثقة بقدرات الكوادر الوطنية، وتعاون الشركاء الاستراتيجيين، والسعي الدؤوب لكسب ثقة المتعاملين.

وفيما يلي لمحة على (واقع) أبرز البرامج والمشاريع والمبادرات التي أطلقتها الهيئة لضمان تحقيق هدفها الاستراتيجي الأول، والتي أسهمت جميعها خلال العام 2012 في إنجاز نظام السجل السكاني للدولة:

أبرز المشاريع المنبثقة عن الهدف الاستراتيجي الأول
برنامج المهل الزمنية لتسجيل سكان الدولة.
برنامج تطوير البنية التحتية للعمليات التشغيلية.
برنامج تطوير منظومة إصدار البطاقات.

لجنة الإدارة العليا تقر برنامج المهل الزمنية لتسجيل السكان

1- برنامج المهل الزمنية لتسجيل سكان الدولة

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، تطبيق قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 25 لسنة 2011، الذي منح سمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة تفويضاً بتحديد جدول زمني نهائي لتسجيل سكان الدولة.

ونجحت الهيئة خلال العام 2011 في ضوء هذا القرار الذي تم الإعلان عنه في شهر سبتمبر 2011، بتسجيل غالبية المواطنين وموظفي القطاع الحكومي وشبه الحكومي (الاتحادي والمحلي) على مستوى الدولة، بالإضافة إلى المقيمين في عجمان ورأس الخيمة والفجيرة وأم القيوين، وفقاً للمهل الزمنية المحددة لكل فئة أو إمارة.

مهل تسجيل سكان الدولة	
مواطنو الدولة	2011/11/01
موظفو القطاع الحكومي وشبه الحكومي	2011/12/01
سكان أم القيوين والفجيرة ورأس الخيمة وعجمان	2011/12/01
سكان الشارقة	2012/02/01
سكان أبوظبي	2012/04/01
سكان دبي	2012/06/01
الأطفال دون 15 سنة	2012/10/01

قرار مهل التسجيل أسهم في ارتفاع أعداد المسجلين بمعدلات كبيرة

كما كان لهذا القرار أثر بارز في إنجاز نظام السجل السكاني للدولة خلال العام 2012 وتسجيل سكان أبوظبي ودبي والشارقة بالإضافة إلى فئة الأطفال على مستوى الدولة. كما عكس القرار حرص قيادة الدولة على تمكين الهيئة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية الوطنية.

واتخذت الهيئة خلال العام 2012 عدداً من القرارات «الإجرائية» المساندة لقرار «مهل التسجيل»، وذلك في ضوء متابعتها الآنية وقراءتها المرحلية الدقيقة لمجريات العمل، وحرصها على التعامل مع الواقع بديناميكية، وانطلاقاً من حرصها على كسب رضا المتعاملين والتزامها بمبدأ المسؤولية المجتمعية.

وحظيت هذه القرارات بترحيب مجتمعي واسع، نظراً لتداركها ازدحامات «اللحظة الأخيرة»، واستجابتها لمطالب شريحة واسعة من السكان، ومراعاتها لظروف فئات اجتماعية عديدة.

أبرز القرارات
قرار استثناء (إقامات 2012) من «مهل التسجيل»
قرار تمديد مهل تجديد البطاقات منتهية الصلاحية
قرار تمديد مهلة تسجيل موظفي المناطق الحرة
قرار تمديد مهلة تسجيل سكان دبي لمدة شهر
قرار استثناء (إقامات 2012) للأطفال من «مهل التسجيل»
قرار استثناء الأطفال الملحقين على جوازات سفر ذويهم
قرار تمديد مهلة تسجيل الأطفال 72 ساعة

الهيئة ضاعفت جهودها خلال العام 2012 لتسريع إنجاز نظام السجل السكاني للدولة

قرار استثناء (إقامات 2012) من «مهل التسجيل»

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 17-01-2012، استثناء أصحاب الإقامات التي تنتهي صلاحياتها (قبل) 31 ديسمبر 2012، في كل من أبوظبي ودبي والشارقة، من قرار «مهل التسجيل» المعلن لكل إمارة، حيث تقرر تسجيل هذه (الفئة) بالتزامن مع إجراءات تجديد الإقامة. واستفاد من هذا القرار أكثر من 683 ألف مقيم في أبوظبي ودبي والشارقة.

قرار تمديد مهل تجديد البطاقات منتهية الصلاحية

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 17-01-2012 عن منح أصحاب بطاقات الهوية (منتهية الصلاحية) مهلة لتجديد بطاقاتهم حتى 01-02-2012 بالنسبة للمقيمين في إمارة الشارقة، وحتى 01-04-2012 بالنسبة للمقيمين في إمارة أبوظبي، وحتى 01-06-2012 للمقيمين في إمارة دبي، وذلك بعد أن كان مقرراً تطبيق رسوم التأخير على أصحاب هذه البطاقات في 01-11-2011.

قرار تمديد مهلة تسجيل موظفي المناطق الحرة

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 07-02-2012 ربط مهلة تسجيل موظفي (الشركات الخاصة العاملة ضمن المناطق الحرة) على مستوى إمارتي أبوظبي ودبي، بمهلتي التسجيل المحددتين للمقيمين في هاتين الإمارتين، وذلك بعد أن كان مقرراً تطبيق رسوم التأخير على هذه الشريحة في 01-12-2011، باعتبار أن المناطق الحرة تصنّف كجهات «شبه حكومية».

▲ الهيئة أطلقت عدداً من الحملات الإعلامية لتعريف السكان بمهل التسجيل في بطاقة الهوية (مترو دبي)

▣ قرار تمديد مهلة تسجيل سكان دبي لمدة شهر

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 02-06-2012 عن تمديد مهلة تسجيل سكان إمارة دبي في بطاقة الهوية لمدة شهر إضافي، وذلك مراعاة لظروف فئة العمالة التي تشكل غالبية الشريحة التي لم تتمكن من التسجيل في الإمارة ضمن المهلة، ولتجنيبهم الوقوع في «رسوم التأخير»، واستجابة للدعوات التي وردت إليها عن طريق موقعها الإلكتروني وعبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي ومن خلال وسائل الإعلام المختلفة.

▣ قرار استثناء (إقامات 2012) للأطفال من «مهل التسجيل»

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 17-06-2012 عن استثناء الأطفال (المقيمين) دون الـ 15 سنة على مستوى الدولة، الذين تنتهي صلاحية إقاماتهم (قبل) 31-12-2012 من مهلة التسجيل الخاصة بالأطفال، وتقرر تسجيل هذه (الفئة) بالتزامن مع إجراءات تجديد إقاماتهم.

▣ قرار استثناء الأطفال الملحقين على جوازات سفر ذويهم

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 12-09-2012 عن إتاحة المجال لتسجيل الأطفال المقيمين دون الـ 15 سنة (الملحقين على جوازات سفر ذويهم) في بطاقة الهوية، من دون الحاجة لإبراز جواز سفر مستقل وخاص بالطفل، شرط أن يكونوا حاصلين على إقامات

▲ تمديد مهلة تسجيل الأطفال المواطنين والمقيمين مراعاة لظروف شريحة من أولياء الأمور

سارية المفعول، وذلك مراعاة لرعايا الدول التي لا تقوم بإصدار جوازات سفر مستقلة للأطفال قبل إتمامهم الخامسة عشرة من عمرهم.

▣ قرار تمديد مهلة تسجيل الأطفال 72 ساعة

أعلنت هيئة الإمارات للهوية بتاريخ 30-09-2012 عن تمديد مهلة تسجيل الأطفال المواطنين والمقيمين دون الـ 15 سنة على مستوى الدولة لمدة 72 ساعة. وقالت الهيئة إن هذا التمديد جاء مراعاة لظروف شريحة من أولياء الأمور الذين لم يتمكنوا من تسجيل أطفالهم، وفي ضوء الإقبال اللافت لتسجيل الأطفال خلال الأيام الأخيرة للمهلة.

لجنة الإدارة العليا تناقش إطلاق خدمات مبتكرة تهدف لكسب رضا المتعاملين

... وتقر افتتاح مراكز ومكاتب جديدة للتسجيل في مختلف أنحاء الدولة

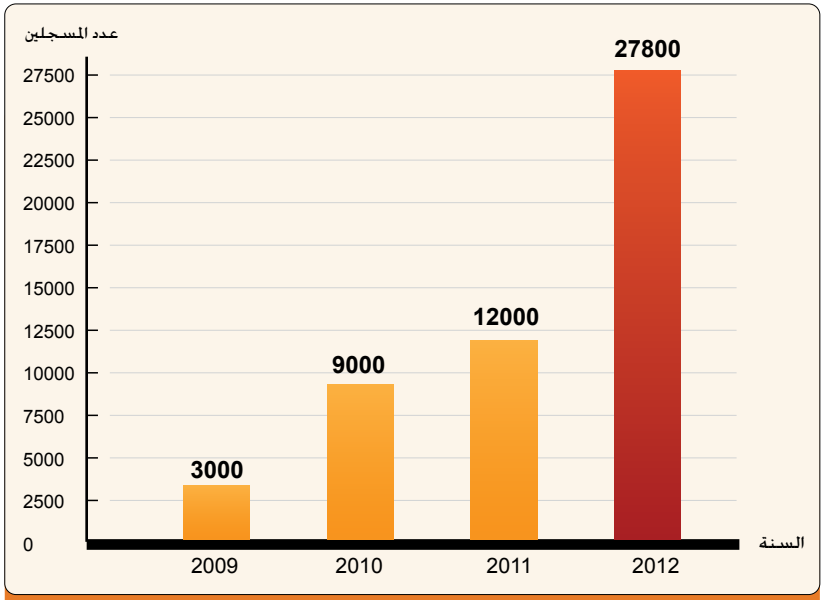
2- برنامج تطوير البنية التحتية للعمليات التشغيلية

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 تطوير البنية التحتية لعملياتها التشغيلية، في إطار جهودها الدؤوبة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والارتقاء بخدمة متعامليها. وشمل ذلك افتتاح عدد من المراكز الجديدة، وإطلاق العديد من الخدمات المبتكرة، وتحسين عمليات طباعة وتسليم بطاقات الهوية، بالإضافة إلى الارتقاء بأداء مركز الاتصال.
وفيما يلي نبذة عن أبرز هذه المشاريع والمبادرات:

▣ مراكز خدمة المتعاملين

افتتحت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عدداً من مكاتب التسجيل الجديدة. وأعادت تصميم وتجديد مراكزها في المنطقة الغربية لإمارة أبوظبي. كما افتتحت الهيئة عدداً من مراكز التسجيل الملحقة بمراكز «الطب الوقائي» في مناطق مختلفة من الدولة، وذلك انطلاقاً من حرص الهيئة على توسيع رقعة انتشارها جغرافياً بهدف تقريب خدماتها من متعامليها في جميع أنحاء الدولة.

وفي ضوء ذلك، بلغ إجمالي عدد مراكز ومكاتب الهيئة على مستوى الدولة (55) مركزاً، منها (30) مركز خدمة تابع للهيئة أو مكاتب تسجيل تقع ضمن مقرات جهات تعاقدية، بالإضافة إلى (25) مركز تسجيل ملحق بمراكز الطب الوقائي. في حين بلغ إجمالي القدرة الاستيعابية اليومية للتسجيل في جميع مراكز ومكاتب الهيئة على مستوى الدولة نحو (27800) شخصاً.



القدرة الاستيعابية اليومية للتسجيل

مراكز التسجيل الجديدة التابعة للهيئة أنشئت وفق أفضل المعايير وأحدث المواصفات العالمية

المراكز التي افتتحتها الهيئة أو أعادت تصميمها خلال 2012

م	اسم المركز	الإمارة	تصنيف المركز
1	المفرق	أبوظبي	مكتب تسجيل
2	الرحبة	أبوظبي	مكتب تسجيل
3	حتا	دبي	مكتب تسجيل
4	جهاز أبوظبي للاستثمار	أبوظبي	مكتب تسجيل
5	السلع	أبوظبي	إعادة تصميم
6	المرفأ	أبوظبي	إعادة تصميم
7	ليوا	أبوظبي	إعادة تصميم
8	البراحة	دبي	ملحق بمركز الطب وقائي
9	محيصنة	دبي	ملحق بمركز الطب وقائي
10	السطوة	دبي	ملحق بمركز الطب وقائي
11	جافزا	دبي	ملحق بمركز الطب وقائي
12	عجمان	عجمان	ملحق بمركز الطب وقائي
13	رأس الخيمة	رأس الخيمة	ملحق بمركز الطب وقائي
14	نادي الجزيرة	أبوظبي	ملحق بمركز الطب وقائي

خارطة توضح أماكن انتشار مراكز التسجيل ببطاقة الهوية في الدولة

عدد المراكز = 55 مركزاً

الطاقة الاستيعابية = 27,800 ألف مسجل يومياً

مراكز مدينة ابوظبي
- مصفح 1
- البريد المركزي
- الوحدة
- جهاز ابوظبي للإستثمار
- اتصالات - المفرق
- بريد الإمارات - الرحبة
- مدينة خليفة الطبية
- مصفح 2
- نادي الجزيرة

مراكز مدينة العين
- مركز العين
- مكتب القوع
- مكتب مزيد
- مكتب سويحان

مراكز المنطقة الغربية
- مكتب السلع
- مكتب دلما
- مكتب المرفأ
- مكتب ليوا
- مركز مدينة زايد
- مكتب غياثي
- مركز مدينة زايد
- مركز غياثي

مراكز إمارة دبي
- مركز البرشاء
- مركز الكرامة
- مركز الراشدية
- الإقامة وشؤون الأجانب - الجافلية
- مكتب ديوان الحاكم
- مركز حتا
- مركز قرية المعرفة
- البراحة
- محيصنة
- السطوة
- جافزا
- القوز

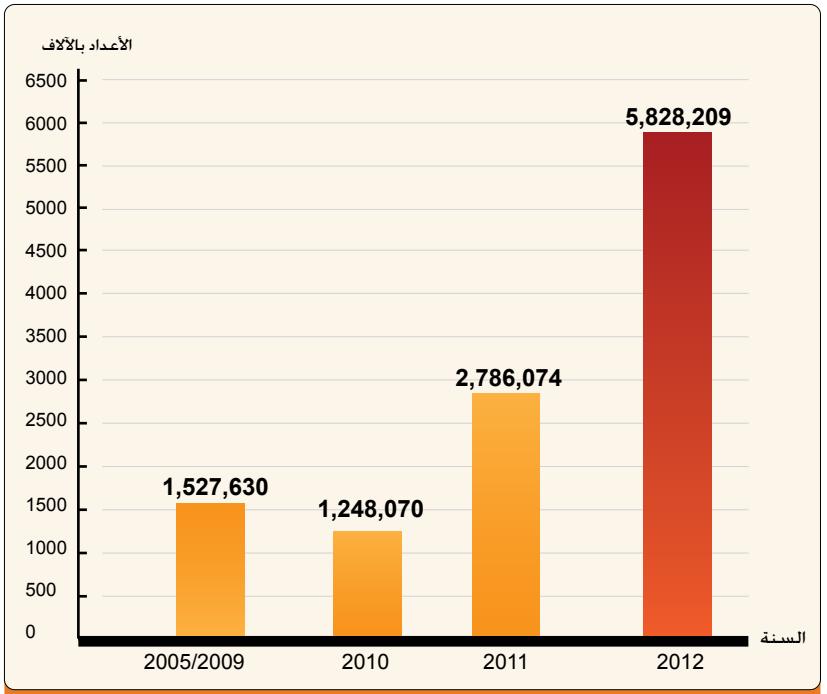
مراكز إمارة الشارقة
- مركز الشارقة - الرحمانية
- مركز الذيد - الوشاح
- مكتب المدام
- المنطقة الحرة - المطار
- المنطقة الحرة - الحمرية
- مركز الذيد - تل الزعفران
- مركز دبا الحصن
- عيادة بلدية الشارقة - الناصرية
- الغبيبة
- الصناعية
- كلباء
- خورفكان

مراكز إمارة عجمان
- مركز عجمان - الجرف
- مركز المجمع الطبي- الحميدية

مراكز إمارة الفجيرة
- مركز الفجيرة - سكمكم
- مركز الفجيرة - الفصيل
- دبا الفجيرة - مستشفى دبا

مراكز إمارة أم القيوين
- مركز أم القيوين

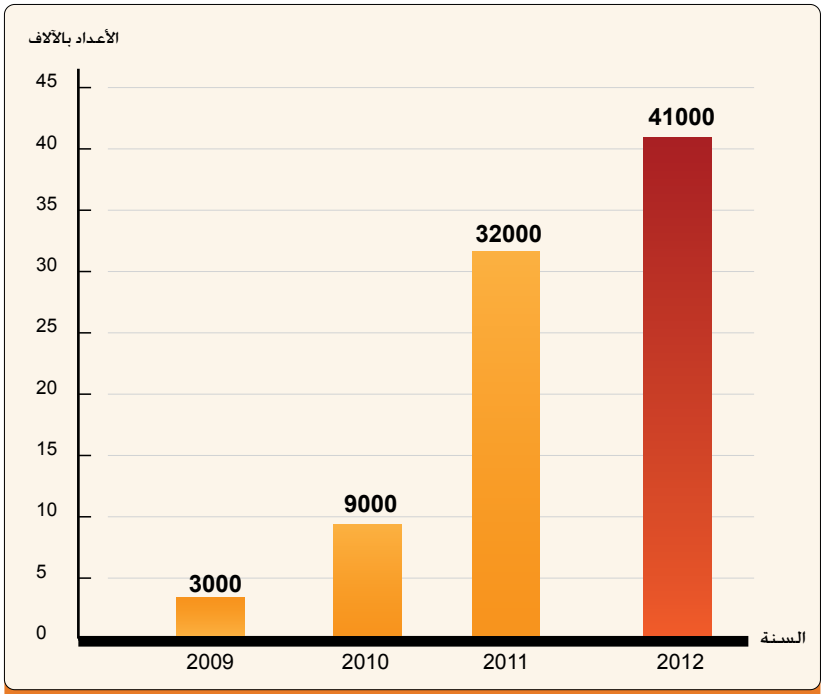
مراكز إمارة رأس الخيمة
- مركز رأس الخيمة - الظيت
- مركز الرمس
- مركز رأس الخيمة - القصيدات



أعداد بطاقات الهوية المطبوعة سنوياً

▣ طباعة البطاقات

طوّرت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 آليات طباعة بطاقات الهوية، وضاعفت طاقتها الإنتاجية اليومية لإصدار البطاقات، بهدف مواكبة النمو في أعداد معاملات التسجيل والتجديد التي تجاوزت المليون معاملة في أحد الشهور خلال 2012، وكذلك بهدف خفض الكلفة التشغيلية لطباعة البطاقات بنحو 100 مليون درهم على مدى 5 سنوات، وذلك من خلال مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية وأكشاك الخدمة الذاتية ومشروع الطباعة اللامركزية.



نمو الطاقة اليومية لإصدار بطاقات الهوية

▣ مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية

استفادت الهيئة من الطاقة الإنتاجية العالية التي بات يوفرها «مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية»، والذي بلغت قدرته الإنتاجية على إصدار البطاقات خلال العام 2012 نحو (41000) بطاقة في اليوم الواحد.

وتم تجهيز المصنع الذي أنشأته الهيئة خلال العام 2011، ويقع في منطقة «أيكاد» بأبوظبي، وفقاً لأفضل المعايير الدولية وأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا طباعة بطاقات الهوية في العالم. ويتم من خلال المصنع التدقيق على جودة البطاقات وتغليفها آلياً وفق معايير مصنعية ذات جودة عالية، وتحت إدارة وإشراف كوادر وطنية مؤهلة تتمتع بكفاءات علمية ومهنية وتقنية عالية.

وبحسب دراسات جدوى المشروع، يتوقع أن يسهم الاعتماد على أنظمة تغليف البطاقات التي تعتمد عليها الهيئة، بتوفير أكثر من 60 مليون درهم خلال خمسة أعوام.

▲ شهد العام 2012 أعلى معدلات تسليم بطاقات هوية لأصحابها مقارنة بالأعوام السابقة

تسليم البطاقات

واصلت هيئة الإمارات للهوية تسليم بطاقات الهوية لمتعامليها من خلال مكاتب البريد التابعة لمؤسسة بريد الإمارات، وذلك بموجب الاتفاقية الموقعة بين الجانبين في العام 2011.

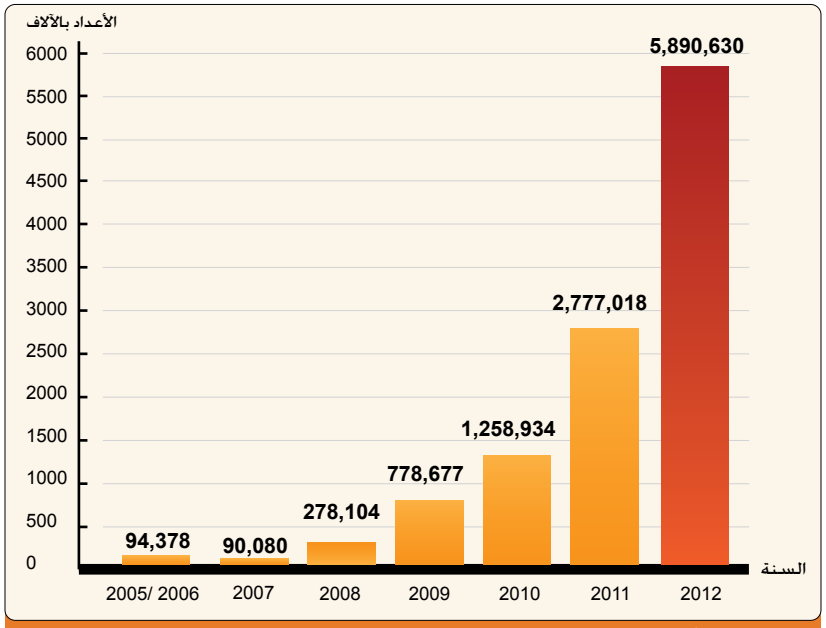
وبلغ إجمالي عدد بطاقات الهوية، التي سلمتها الهيئةُ عن طريق أكثر من 120 مكتب بريد على مستوى الدولة، نحو (5.890.630) بطاقة جديدة ومجددة خلال العام 2012.

وقد اضطر «بريد الإمارات» لتمديد ساعاتِ الدوام الرسمي في معظم مكاتبه خلال العام 2012 لتعمل من السابعة والنصف صباحاً وحتى التاسعة مساءً من السبت إلى الخميس، ومن الخامسة عصراً إلى التاسعة مساءً يوم الجمعة، وذلك لمواكبة نمو أعداد المتقدمين لاستلام بطاقاتهم خلال العام الماضي، والتي بلغت (32280) متعامل في أحد الأيام.

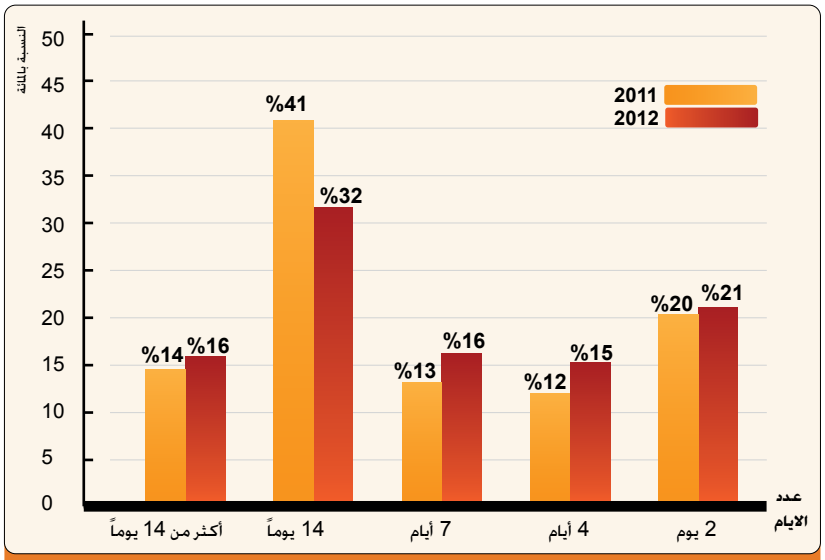
كما ارتفعت نسبة التزام المتعاملين باستلام بطاقاتهم خلال فتراتٍ زمنية قصيرة خلال 2012، حيث بادر 84% منهم لاستلام بطاقاتهم خلال 14 يوماً من تاريخ استلامهم الرسالة النصية القصيرة التي تفيد بجهوزية بطاقاتهم للتسليم، بينهم 52% بادروا لاستلام بطاقاتهم خلال أسبوع واحد.

وتسعى الهيئة لإتاحة الفرصة أمام المتعاملين لاختيار الطريقة التي يفضلونها لاستلام بطاقاتهم، سواء من خلال أحد مراكز البريد، أو عبر صندوق البريد الشخصي، أو من خلال أكشاك الخدمة الذاتية «مجانية»، أو عن طريق البريد السريع «مقابل رسوم».

تنويه: يذكر أن الهيئة لم تتقاضَ أي رسوم لتوصيل بطاقات الهوية لأصحابها منذ أكثر من سنتين بعد أن تعاقدت مع «بريد الإمارات». وقد نص القرار الوزاري رقم 3 لسنة 2012 بشأن رسوم الخدمات، على أن قيمة الرسوم تبلغ 70 درهماً، منها 40 درهماً تؤول إلى الشركة المتعاقد معها (وهي رسم استمارة التسجيل والتدقيق على البيانات المدخلة في الاستمارة والوثائق المرفقة معها)، بالإضافة إلى 30 درهماً (هي رسم طباعة استمارة التسجيل في مكتب الطباعة وتؤول إلى مكتب الطباعة).



أعداد بطاقات الهوية التي تم تسليمها لأصحابها



الفترة الزمنية المستغرقة لاستلام بطاقات الهوية من مراكز التسجيل

موظف خلال طباعة بطاقة هوية من خلال جهاز طباعة لامركزي

الطباعة اللامركزية

استحدثت الهيئة نظام طباعة لامركزي لبطاقات الهوية في مراكز الخدمة الرئيسية التابعة لها على مستوى الدولة. وبدأت الهيئة بتوفير هذه الخدمة بشكل تجريبي في عدد من مراكزها خلال العام 2012 لفئات محددة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن والطلاب الدارسين في الخارج والدبلوماسيين وأصحاب الحالات الطارئة.

وتتيح أجهزة الطباعة اللامركزية التي وفرتها الهيئة في مراكزها خدمة إصدار بطاقات الهوية بشكل عاجل لمختلف الفئات العمرية، بما يمكّن المتعاملين من الحصول على بطاقاتهم في غضون 24 ساعة كحد أقصى من تاريخ تقديم الطلب خلال أيام العمل الرسمية، وذلك مقابل رسوم بقيمة 150 درهماً وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 25 لسنة 2011.

أكشاك الخدمة الذاتية

دشّنت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عدداً من أكشاك الخدمة الذاتية في مراكز التسجيل التابعة لها على مستوى الدولة، التي أتاحت للمتعاملين بعض الخدمات الإلكترونية، وفي مقدمتها خدمة تجديد بطاقات الهوية، بالإضافة إلى خدمات استعراض أو تعديل البيانات المخزّنة في الشريحة الإلكترونية، وتغيير الرقم السري، وتعطيل الشريحة الإلكترونية في حال فقدان البطاقة.

أحد أجهزة الخدمة الذاتية التي وفرتها الهيئة في مراكزها

عملية التسجيل الجديدة

3- برنامج تطوير منظومة إصدار البطاقات

حرصت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، على مواصلة تطوير منظومة إجراءات إصدار بطاقة الهوية، لتتكامل وتدعم جهودها المبذولة لتطوير البنية التحتية لعملياتها التشغيلية. وهو ما أسهم بشكل بارز في تمكين الهيئة من إنجاز نظام السجل السكاني للدولة مع نهاية العام الماضي.

وقد استند مشروع تطوير منظومة إصدار البطاقات على عدة محاور، أبرزها إعادة هندسة إجراءات التسجيل، وربط إجراءات إصدار بطاقة الهوية مع إجراءات استخراج جواز السفر للمواطنين و«الإقامة» للمقيمين في الدولة، بالإضافة إلى تطوير الاستمارة الإلكترونية وخدمات مكاتب الطباعة، إلى جانب الارتقاء بدقة البيانات وجودة البصمات.

▣ إعادة هندسة إجراءات التسجيل

أثبت مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل المنبثق عن الخطة الاستراتيجية 2013-2010، جدواه وأثره المباشر في رفع معدلات التسجيل منذ إنجازه في العام 2010 وحتى نهاية 2012، عدا عن دوره الرئيسي في تبسيط الإجراءات على المتعاملين.

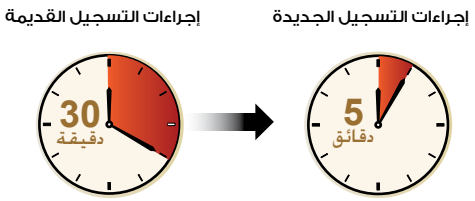
وأسهم مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل في توفير نحو (3.840.004) ساعة عمل خلال السنوات الثلاث الماضية على الهيئة وعلى المتعاملين، بالإضافة إلى توفير نحو (310.062.474) درهم من التكاليف التشغيلية للهيئة، وذلك كنتيجة مباشرة لتقليص المدة الزمنية لمعاملات التسجيل وارتفاع معدلات التسجيل اليومية.

إجراءات التسجيل الجديدة

خفض في النفقات والوقت

توفير 25 دقيقة
في كل عملية تسجيل

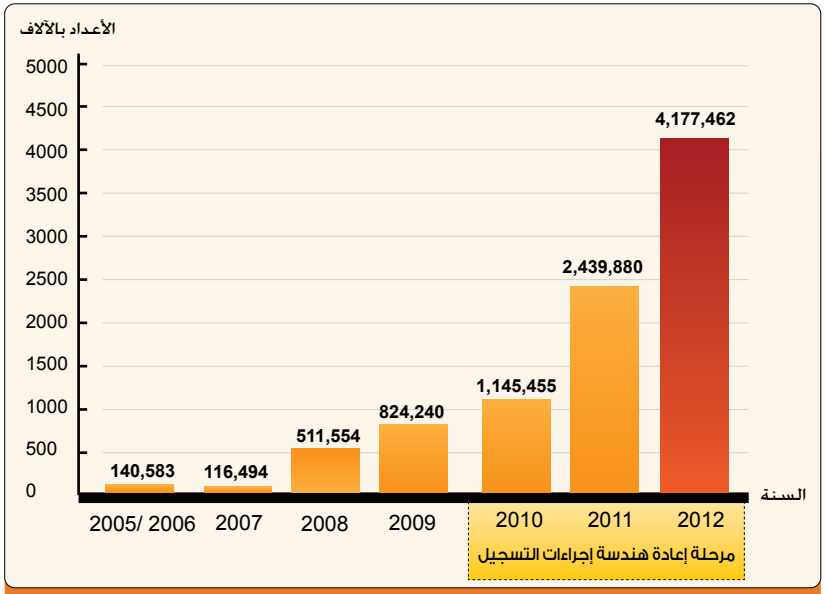
توفير 30 درهماً
في كل عملية تسجيل



التوفير خلال 5 سنوات

5 مليون ساعة

400 مليون درهم

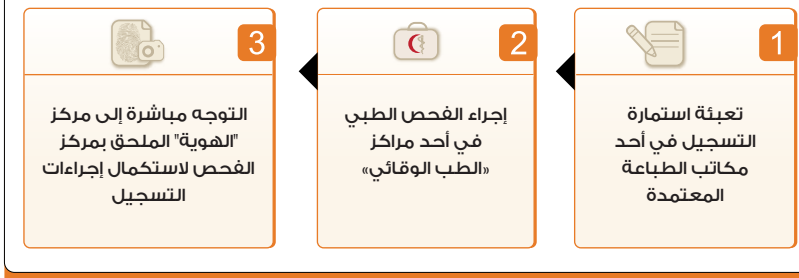


إجمالي المسجلين في نظام السجل السكاني منذ نشأة الهيئة

ربط إجراءات جواز السفر الإلكتروني و«الإقامة» ببطاقة الهوية

أنجزت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 بالتعاون مع وزارة الداخلية، مشروع ربط إجراءات استخراج جواز السفر الإلكتروني لمواطني الدولة مع إجراءات إصدار بطاقة الهوية، وهو ما أسهم في زيادة إقبال المتعاملين على التسجيل في بطاقة الهوية بعد أن باتت شرطاً لاستخراج جواز السفر.

كما أنجزت الهيئة بالتعاون مع وزارتي الداخلية والصحة (الطب الوقائي)، مشروع ربط إجراءات استخراج الإقامة للمقيمين في الدولة مع إجراءات إصدار بطاقة الهوية. وتم تسجيل (1.642.569) مقيم من خلال 25 مركز تسجيل ملحق بمراكز «الطب الوقائي» على مستوى الدولة في العام 2012، تديرها شركة الإدارة الإلكترونية والحلول الأمنية «إيماس» بموجب اتفاقية جرى توقيعها بين الجانبين في العام 2010.



إجراءات ربط التسجيل مع الطب الوقائي

10
خطوات سهلة
دقائق لإنجاز المعاملة
أيام لاستلام البطاقة

www.emiratesid.ae http//:الهوية.امارات

تطوير الاستمارة الإلكترونية

أطلقت هيئة الإمارات للهوية في مطلع 2012 استمارة إلكترونية من خلال موقعها على شبكة الإنترنت لكافة سكان الدولة، ما أتاح للمتعاملين تقديم طلبات التسجيل والتجديد عن طريق موقعها الإلكتروني من دون الرجوع إلى مكاتب الطباعة، وبالتالي توفير مبلغ 30 درهماً عن كل معاملة.

وفي نهاية العام 2012، شرعت الهيئة بتطوير استمارة جديدة ومبتكرة لتعميمها على مكاتب الطباعة المعتمدة وإتاحتها عبر موقعها الإلكتروني. وتتميز الاستمارة الجديدة بديناميكية عالية. وستكون نموذجاً يحتذى به على مستوى الشكل والمضمون ومن ناحيتي البساطة والوضوح.

الهيئة طورت التقنيات المستخدمة في عمليات التبصيم للارتقاء بجودة البيانات البيومترية

الارتقاء بدقة البيانات وجودة البصمات

حرصت الهيئة خلال العام 2012 على مواصلة تطوير العمليات المرتبطة بمنظومة التدقيق على بيانات المتعاملين، بهدف تسريع واختصار زمن إصدار البطاقات، والارتقاء بجودة بيانات نظام السجل السكاني وخفض معدل الأخطاء إلى مستويات قياسية.

وفي هذا الإطار، أنشأت الهيئة ضمن المرحلة الثانية من مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل، مكاتب للتدقيق على طلبات وبيانات المتعاملين في مراكز التسجيل التابعة لها.

ووفقاً لتقرير الأداء العام للمؤشرات التشغيلية لهيئة الامارات للهوية لسنة 2012، فقد بلغت نسبة دقة البيانات في السجل السكاني 95.87% بما يفوق القيمة المستهدفة والبالغة 90%.

كما واصلت الهيئة تطوير التقنيات المستخدمة في عمليات التبصيم، بهدف الارتقاء بجودة البيانات البيومترية في السجل السكاني إلى أعلى المستويات. وهو ما أسهم في ارتفاع نسبة جودة البصمات إلى 98% وبما يفوق القيمة المستهدفة لسنة 2012 والبالغة 95%، وفقاً لتقرير الأداء العام للمؤشرات التشغيلية للهيئة. وقد حرصت الهيئة على إعادة مسح البصمات القديمة ضعيفة الجودة التي تم التقاطها في السنوات الأولى لانطلاق عمليات التسجيل.

مراقبة أداء مكاتب الطباعة

ضاعفت الهيئة خلال العام 2012 جهودها للارتقاء بمستوى أداء مكاتب الطباعة المعتمدة من جانبها لتقديم خدمات بطاقة الهوية، والتي يزيد عددها على 1100 مكتب، وذلك بهدف الحد من الأخطاء وضمان دقة البيانات المدخلة.

تابعت الهيئة أداء مكاتب الطباعة للحد من الأخطاء وضمان دقة البيانات المدخلة لتسريع عمليات التسجيل

وقد راقبت الهيئة أداء مكاتب الطباعة عن قرب، وسحبت اعتماد عشرات المكاتب نتيجة عدم التزامها بشروط الخدمة المطلوبة.

وفي إطار تطوير منظومة التسجيل، وفي ضوء النمو الهائل الذي شهدته معدلات التسجيل خلال 2012، أرجعت الهيئة وبشكل يومي مئات المعاملات إلى مكاتب الطباعة لتعديلها، بالتزامن مع إبلاغ المتعاملين عن طريق الرسائل النصية بضرورة تعديل طلباتهم، إلا أن نسبة هذه المعاملات في الشهر الواحد كانت قليلة جداً مقارنة بإجمالي معدلات الطلبات الشهرية التي كانت تتلقاها الهيئة.

وتمثلت أبرز أسباب إرجاع المعاملات إلى مكاتب الطباعة بما يلي:

- نقص أو عدم وضوح الوثائق الممسوحة.
- عدم تطابق البيانات الممسوحة مع بيانات الإقامة.
- استكمال الرسوم نتيجة خطأ في نوع الطلب.
- خطأ في البيانات المدخلة.

برنامج الإحصاء الذكي

استفادت الهيئة من برنامج الإحصاء الذكي خلال العام 2012 في متابعة ومراقبة التطورات المرتبطة بعمليات التسجيل أولاً بأول، وهو ما ساعد الإدارة العليا على اتخاذ العديد من القرارات في الوقت المناسب، والتي كان لها أثر بارز في إنجاز تسجيل السكان وفي تحسين جودة الإجراءات، بناء على قراءة وتحليل مؤشرات أداء مراكز الخدمة ومعدلات التسجيل والمعاملات اليومية.

الهدف الاستراتيجي

1 2 3 4

تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة تمكّن الحصول على البيانات وتبادلها

المحور	الواقع
تبسيط تقديم الخدمات الحكومية وتسهيل المعاملات	بلوغ المشاريع الرئيسية التي تسمح بتحقيق التكامل مع الهيئات الحكومية مراحلها النهائية

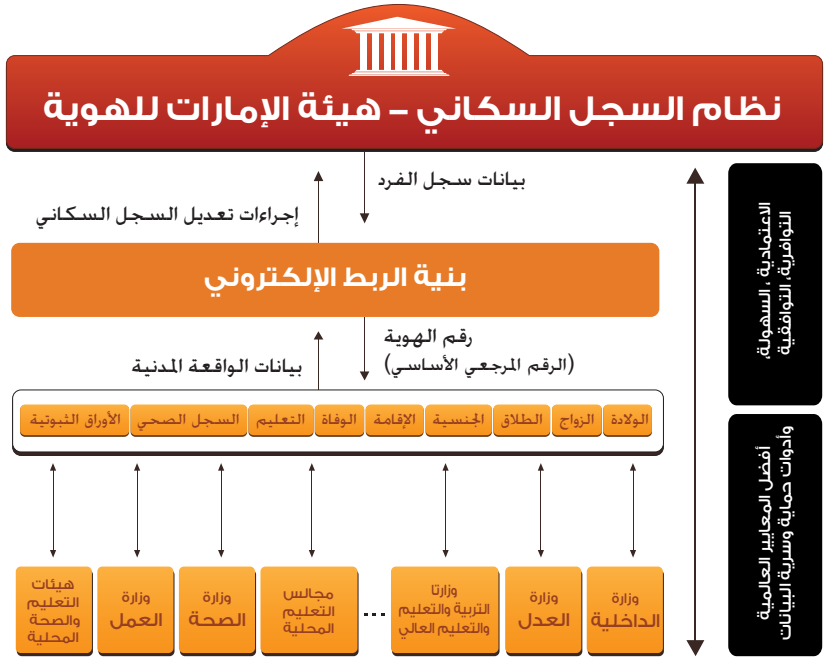
تطوير البنية التحتية لإدارة الهوية

تُسهم هيئة الإمارات للهوية بدور فاعل ومحوري في دعم التحوّل الإلكتروني على مستوى الدولة، انطلاقاً من هدفها الاستراتيجي الثاني، المنبثق عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013 المستندة إلى استراتيجية الحكومة الاتحادية ورؤية الإمارات 2021، والهادفة لتسخير التكنولوجيا المتقدمة لخدمة مواطنيها والمقيمين على أرضها، والارتقاء بنوعية وجودة حياتهم.

ويتجسّد دور الهيئة في التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية من خلال تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة لإدارة الهوية الشخصية في الدولة، بما يتيح لمختلف مؤسسات القطاع العام الاستفادة من نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، في تعريف وإثبات الهوية الشخصية في مختلف أنواع التعاملات الإلكترونية التي توفرها عبر الشبكات الرقمية.

وفيما يلي لمحة على أبرز المشاريع والمبادرات التي تعمل الهيئة على تنفيذها في إطار هدفها الاستراتيجي الثاني:

أبرز المشاريع والمبادرات
مشروع بنية الربط الإلكتروني
مشروع الهوية الرقمية (مركز التصديق الإلكتروني)
مشروع مطابقة البيانات
مشروع تطوير مركز العمليات

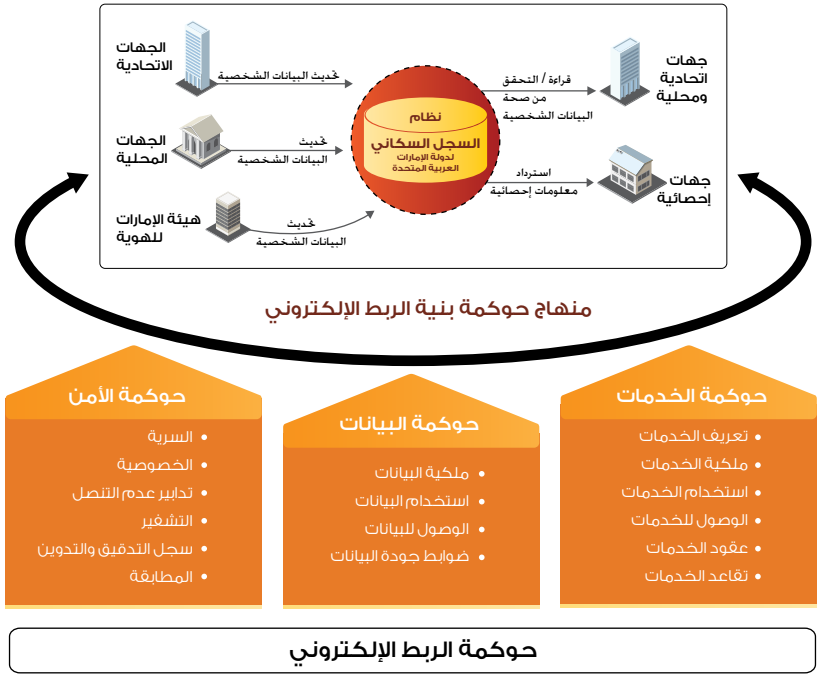


الهيكلية العامة لبنية الربط الإلكتروني

مشروع بنية الربط الإلكتروني

يُعتبر مشروع بنية الربط الإلكتروني أحد أبرز مبادرات هيئة الإمارات للهوية الهادفة إلى تطوير السياسات والممارسات في مجال تقديم الخدمات وتسهيل التعامل الإلكتروني، من خلال بناء التكاملية الحكومية «الذكية» بين مؤسسات القطاع العام في الدولة، وصولاً إلى رفع مؤشرات الكفاءة والفعالية وخفض الكلفة وفق معايير التنافسية العالمية، وذلك عبر إنشاء البنية التحتية لمفتاح التشفير العام وإدارة الهوية الموحدة.

ويقوم مشروع الربط الإلكتروني على ربط قواعد بيانات نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية مع قواعد بيانات الجهات الحكومية في الدولة ، وفي مقدمتها الوزارات المسؤولة عن الواقعات المدنية (الداخلية – العمل – الصحة – التعليم – التعليم العالي - العدل)، وذلك بهدف تحديث بيانات السكان بشكل (آني) والمحافظة على دقتها، وضمن آلية تأخذ بعين الاعتبار أعلى معايير الحماية والسرية.



حوكمة الربط الإلكتروني

أهمية المشروع:

- يعتمد (رقم الهوية) كمرجع لجميع بيانات المتعاملين لدى مؤسسات الدولة.
- يدعم هدف الهيئة في التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث.
- يدعم صناعة القرار الاستراتيجي عبر توفير معلومات دقيقة عن التركيبة السكانية.
- يدعم سعي الدولة لتطوير منظومة عمل حكومية متقدمة وآمنة على مدار الساعة.
- يخدم توجه الدولة نحو الصدارة عالمياً في مجال رضا المواطن وفاعلية الخدمات العامة.
- يحد من ازدواجية البيانات وتكرارها ويخدم متطلبات الجهات الإحصائية في الدولة.
- يسهم في خفض التكاليف التشغيلية للجهات الحكومية والحد من استهلاك الورق.

الهيئة وضعت خطة استراتيجية للربط الإلكتروني مع مؤسسات القطاع العام في الدولة تنفذ خلال الفترة 2012–2015

◁ واقع المشروع في 2012:

- وضعت الهيئة خطة استراتيجية للمشروع للفترة 2012-2015.
- أنجزت الهيئة المرحلة الاستشارية للمشروع وحدّدت متطلباته الفنية.
- وضعت الهيئة نماذج الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية.
- شرعت الهيئة بتطوير البنية التحتية التقنية للربط بين مؤسسات الدولة.
- وضعت الهيئة إطار عمل موحد لتنظيم تبادل البيانات بين الجهات الحكومية.
- إنجاز المرحلة الأولى من الربط مع وزارة الداخلية (الجواز الإلكتروني – الإقامة).
- أصدرت الهيئة كتيباً لتعريف الجهات الحكومية بأهمية المشروع.

▣ مشروع الهوية الرقمية (مركز التصديق الإلكتروني)

أنجزت هيئة الإمارات للهوية مركزا للتصديق الإلكتروني ضمن مشروع «الهوية الرقمية»، الذي يعتبر أحد أبرز المشاريع الاستراتيجية التي تطورها الهيئة، في إطار حرصها على المساهمة في تحقيق الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الاتحادية 2012-2014، وبالتالي إحداث نقلة نوعية في أداء العمل الحكومي من خلال تسخير الأنظمة التكنولوجية المتقدمة في خدمة المتعاملين.

◁ أهداف المشروع:

- ترسيخ مفهوم الاقتصاد الرقمي الآمن بالدولة.
- المساهمة في توفير خدمات حكومية «رقمية» مبتكرة.

هيكلية مركز التصديق الإلكتروني

- رفع درجة ثقة الأفراد بالتعاملات الإلكترونية.
- التحقق من هوية المستفيدين من الخدمات عبر الشبكات الرقمية.
- إتاحة المجال لاستخدام التوقيع الإلكتروني والرقمي في المعاملات.
- المساهمة في الحد من ظاهرة سرقة الهوية وانتحال الشخصية.
- توفير خدمة التحقق من بصمة المستفيد من الخدمات الإلكترونية.
- إدراج الشهادات الرقمية والختم الزمني للمعاملات.
- التأكد من مصداقية بطاقة الهوية المستخدمة في المعاملات الإلكترونية.
- توفير آلية إعادة تهيئة الرمز الشخصي لبطاقة الهوية من خلال الإنترنت.

وقد تم إنجاز البنية التحتية لمشروع الهوية الرقمية بشكل كامل خلال العام 2012، وإطلاق الخدمة مع حكومة أبوظبي الإلكترونية. وجاري العمل على تفعيل الخدمة مع باقي الحكومات الإلكترونية في الدولة، وبعض جهات القطاع الخاص وتحديداً قطاع البنوك.

مشروع مطابقة البيانات

نجحت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 في إطار مشروع مطابقة البيانات مع الجهات الحكومية بالدولة، في إدخال رقم الهوية بقواعد البيانات المستخدمة لدى أكثر من 120 مؤسسة حكومية على مستوى الدولة، والخاصة بسجلات موظفي هذه الجهات والمتعاملين معها، وذلك بشكل إلكتروني وطبقاً لبيانات نظام السجل السكاني.

وحقق هذا المشروع من خلال خدمة مطابقة البيانات التي تقدمها الهيئة للمؤسسات بشكل حصري، تطابقاً بنسبة تراوحت بين 20% إلى 100% في التعرّف على أرقام هويات موظفي تلك الجهات والمتعاملين معها، بناء على جودة البيانات التي وفرتها هذه الجهات للهيئة.

120

جهة حكومية تستفيد من «الهوية» في مطابقة بيانات موظفيها ومتعامليها

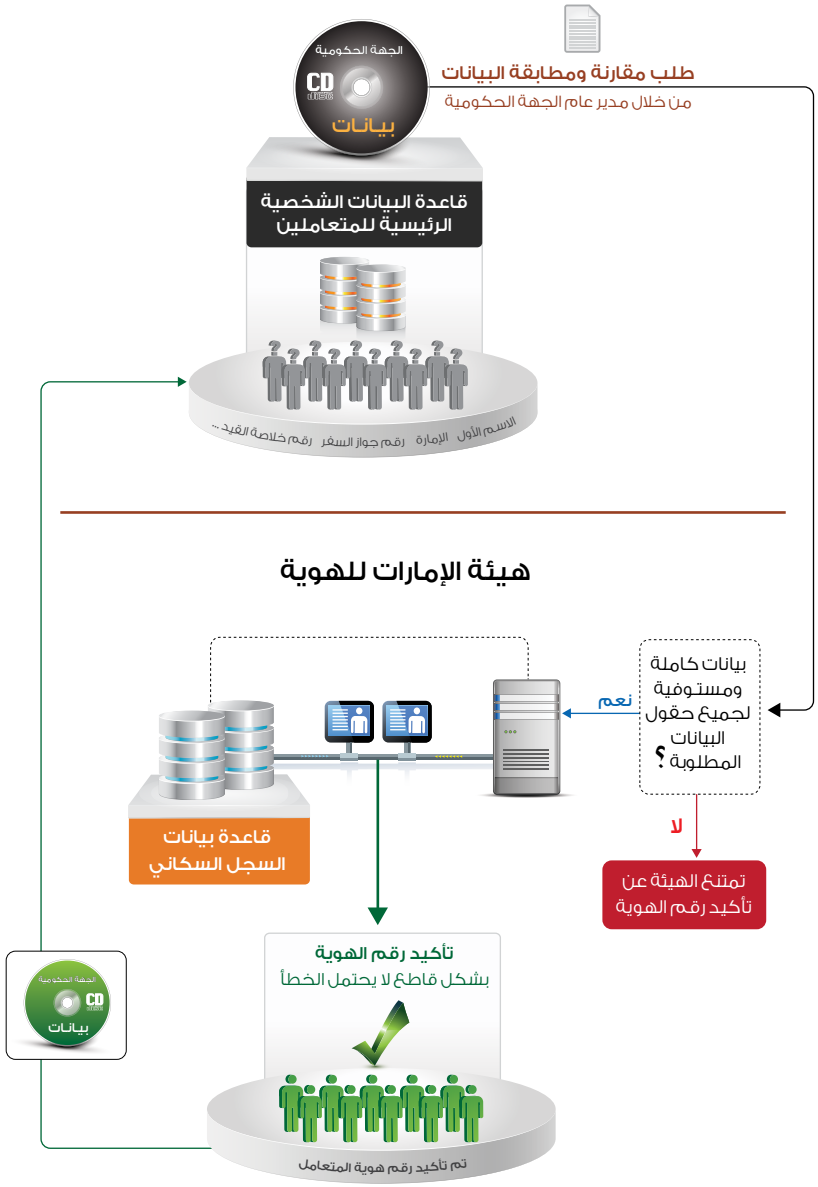
أهداف المشروع

- الحد من ازدواجية السجلات بالاعتماد على رقم هوية لا يتكرر مدى الحياة.
- الحد من عمليات التزوير وجرائم انتحال الشخصية.
- الحد من تعدد الوثائق التعريفية التي تصرف للمتعاملين.
- تعزيز آليات التحقق من الهوية الشخصية في الدولة.
- تعزيز دور بطاقة الهوية كمرجع رئيس لإثبات الهوية الشخصية.
- تنظيم وإدارة الملفات والسجلات الخاصة بمعاملات الأفراد.
- تسهيل آلية المطابقة والمقارنة مع سجلات الهيئة.

وشهدت هذه الخدمة تطوراً ملحوظاً واهتماماً متزايداً من الجهات الحكومية خلال العام 2012 في ظل ارتفاع وتيرة الاعتداد ببطاقة الهوية في التعاملات الحكومية، فضلاً عن ارتفاع أعداد المسجلين في بطاقة الهوية ونظام السجل السكاني.

مشروع تطوير مركز العمليات

تحرص هيئة الإمارات للهوية على تطوير البنية التحتية لمنظومتها التقنية والمرافق المرتبطة بها بشكل مستمر، ووفقاً لأعلى المعايير العالمية في توظيف التقنيات المتقدمة وتطبيق نظم أمن المعلومات وسرية البيانات وتطوير الأبنية الصديقة للبيئة، بما يدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وفي هذا الإطار، أطلقت الهيئة خلال العام 2012 مشروعاً لإنشاء وتصميم مركز جديد لعملياتها في أبوظبي، بما يتوافق مع متطلبات التوسعة التي تم إدراجها ضمن خطتها الاستراتيجية. ومن المزمع تشغيله رسمياً خلال النصف الأول من العام 2013.



الهدف الاستراتيجي

1 2 3 4

جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

المحور	الواقع
تسهيل تقديم خدمات إلكترونية مبتكرة	الجهات الحكومية بالدولة تعتمد بطاقة الهوية لإنجاز المعاملات وتسهيل الخدمات

البطاقة الأكثر قيمة وأهمية

رسمت هيئة الإمارات للهوية في إطار خطتها الاستراتيجية 2010-2013، خارطة طريق واضحة لتوسيع دائرة الاعتداد ببطاقة الهوية على مستوى الدولة، وجعل بطاقة الهوية الوثيقة الرسمية الأكثر قيمة وأهمية لإثبات الشخصية في الإمارات.

وأطلقت الهيئة لهذه الغاية عدداً من المشاريع والمبادرات التي شجعت الجهات الحكومية في الدولة على الاعتداد ببطاقة الهوية بشكل تصاعدي، بالتوازي مع النمو المتسارع في أعداد المسجلين، ومع تبلور جدوى مشروع بطاقة الهوية وأهميته الاستراتيجية في تطوير منظومة العمل الحكومي.

ففي حين لم يكن عدد الجهات التي تعتد ببطاقة الهوية خلال العام 2010 يتجاوز عدد أصابع اليدين، وصل عدد هذه الجهات مع نهاية العام 2011 إلى أكثر من 150 جهة حكومية وشبه حكومية.

أما مع نهاية العام 2012، وفي ظل إنجاز نظام السجل السكاني للدولة، فقد نجحت الهيئة في تحقيق نسبة كبيرة من مستهدفاتها المنبثقة عن هدفها الاستراتيجي الثالث، وباتت بطاقة الهوية شرطاً أساسياً لا غنى عنه لإنجاز المعاملات الحكومية، ومساهماً رئيسياً في تطوير وتسهيل الخدمات العادية والإلكترونية التي تقدمها أو تطورها مؤسسات القطاع العام في الدولة.

وفيما يلي لمحة على واقع أبرز المشاريع المنبثقة عن الهدف الاستراتيجي الثالث:

أبرز المشاريع المنبثقة عن الهدف الاستراتيجي الثالث
مشروع القارئات الإلكترونية
مشروع التصويت الرقمي
مشروع إطلاق خدمات إلكترونية
مشروع تطوير نوعية البطاقات
دعم عمليات وزارة الداخلية
مشروع النظام الموحّد للبوابات الإلكترونية الخليجية

مشروع القارئات الإلكترونية

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 تطوير مشروع القارئات الإلكترونية المنبثق عن خطتها الاستراتيجية. ووفّرت باقة برامج تقنية متكاملة تتوافق مع مختلف أنواع أجهزة قراءة بطاقة الهوية «الذكية».

أهمية المشروع

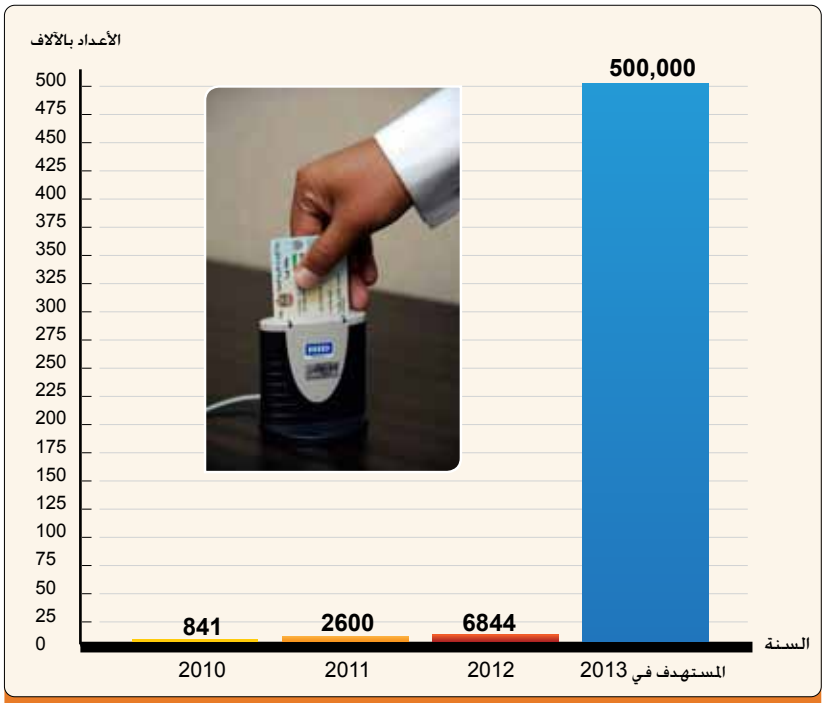
- إتاحة قراءة الشريحة الذكية في بطاقة الهوية في عدة ثوانٍ.
- تسهيل إنجاز المعاملات اليومية العادية والإلكترونية.
- الاستفادة من التطبيقات الإلكترونية والرقمية المتقدمة للبطاقة.
- اختصار الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات وتقليل نفقاتها.
- استثمار جهود الموظفين بشكل أفضل وزيادة إنتاجيتهم.
- كسب رضا المتعاملين من خلال تبسيط وتسهيل إجراءاتهم.
- إجراء مطابقة البصمة المتوفرة على البطاقة إلكترونياً.
- إمكانية التعامل مع البطاقة من خلال متصفح الإنترنت.

مبادرة توزيع القارئات على مؤسسات الدولة

وشهد العام 2012 توزيع 6844 جهاز قارىء إلكتروني على معظم الجهات الحكومية وعلى عدد من مؤسسات القطاع الخاص وفي مقدمتها المصارف، وذلك في إطار خطة لتوزيع نصف مليون قارئ إلكتروني على معظم الجهات الحكومية وشبه الحكومية ومؤسسات التعليم العالي وبعض مؤسسات القطاع الخاص قبل نهاية العام 2013، وضمن سعي الهيئة لتعزيز التعامل ببطاقة الهوية وإحلالها بشكل تدريجي كوثيقة رسمية وحصرية للتعامل في الدولة بدلاً عن خلاصة القيد للمواطن أو جواز السفر للمقيم.

> إن استخدام القارىء الإلكتروني حقق نتائج إيجابية وقلّص المدة الزمنية لإنجاز المعاملات.
>
> مصرف الهلال al hilal bank

> إن استخدام القارىء الإلكتروني لبطاقة الهوية اختصر زمن إجراءات الأحوال الشخصية بنسبة 75%.
>
> محاكم دبي DUBAI COURTS



عدد القارئات الإلكترونية التي تم توزيعها

مبادرة إطلاق موقع إلكتروني لتحميل برنامج القارئات

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 موقعا إلكترونيا، يتيح لمؤسسات القطاعين العام والخاص في الدولة، تحميل برنامج القارئ الإلكتروني، بما يمكّنها من التعامل مع بطاقة الهوية بكل سهولة ويسر عبر قراءة محتويات الشريحة الإلكترونية خلال ثوان.

ويوفر الموقع الجديد للمتخصصين في البرامج التقنية ونظم المعلومات، مجموعة من الخدمات المتمثلة في تحميل برنامج قارئ البطاقات والبصمات الإلكتروني، فضلاً عن برنامج الإعدادات وتحديثاته الدورية، إلى جانب عرض مفصل للتعريف بأنواع أجهزة القارئ الإلكتروني التي تتوافق مع أنظمة الهيئة وتوصي باستخدامها.

هيئة الإمارات للهوية ساهمت بدور بارز في انتخابات المجلس الوطني الاتحادي 2011

مشروع التصويت الرقمي

أطلقت هيئة الإمارات للهوية في العام 2012 ضمن سعيها لتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة تمكّن الحصول على البيانات وتبادلها، مشروعاً للتصويت الرقمي عبر الإنترنت، بهدف تلبية احتياجات عدد من الجهات، أبرزها غرف التجارة والصناعة والشركات الكبرى العاملة في الدولة، بالاستفادة من تطبيقات الهوية الرقمية.

وتقوم فكرة المشروع الذي يتوقع أن تنجز مرحلته الأولى خلال العام 2013، على إتاحة التصويت عبر الشبكات الرقمية لحاملي بطاقة الهوية، سواء من خلال الهواتف المحمولة الذكية، أو من خلال أجهزة الكمبيوتر.

وجاء إطلاق هذا المشروع بعد نجاح الهيئة في الإسهام بدور بارز في انتخابات المجلس الوطني الاتحادي التي شهدتها الدولة خلال شهر سبتمبر 2011، حيث اعتمدت عملية التصويت الإلكتروني فيها على بطاقة الهوية، وهو ما أهّل الهيئة للفوز بجائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي بدورتها الثانية عن فئة الجهة الاتحادية المتميزة في مجال فرق العمل (فريق الانتخابات).

أحد أجهزة الخدمة الذاتية التي توفر للمتعاملين عدداً من الخدمات الإلكترونية الخاصة ببطاقة الهوية

مشروع إطلاق خدمات إلكترونية

وفّرت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عدداً من الخدمات الإلكترونية التي تدعم سعيها لتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة لمتعامليها. ومن أبرز هذه الخدمات:

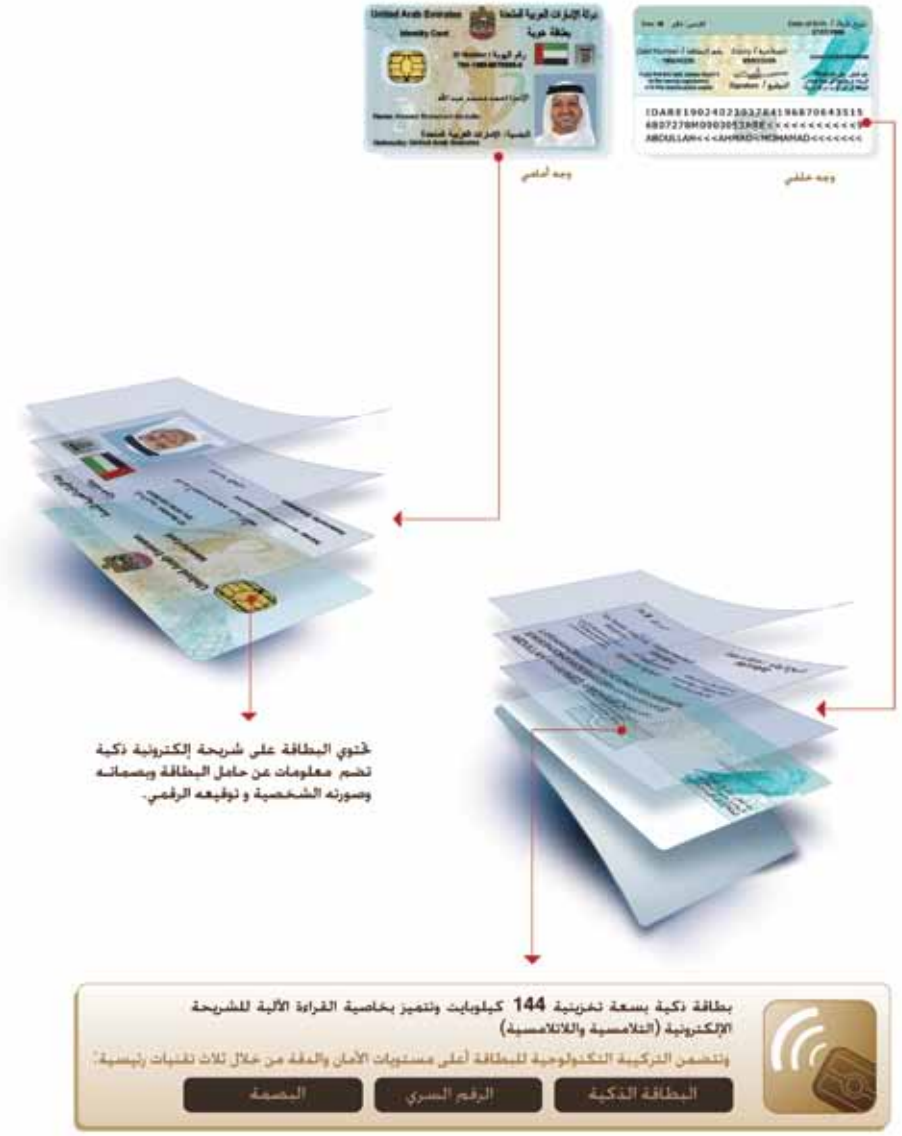
- خدمة الاستعلام عن حالة الطلب عبر الموقع الإلكتروني للهيئة.
- خدمة الاستعلام عن حالة بطاقة الهوية لدى بريد الإمارات.
- خدمة إعادة ضبط رقم التعريف السري لبطاقة الهوية.
- خدمة إيقاف عمل بطاقة الهوية في حال فقدانها.
- خدمة استعراض بيانات البطاقة والتأكد من صحتها.
- خدمات أنظمة الهواتف الذكية .
- خدمة تعديل البيانات غير الأساسية (مثل رقم الهاتف والعنوان).
- خدمة تغيير عنوان استلام بطاقة الهوية قبل طباعتها.

أحد اجتماعات مناقشة متطلبات إصدار بطاقات الهوية ذات الخصائص التلامسية واللاتلامسية

مشروع تطوير نوعية البطاقات

واصلت هيئة الإمارات للهوية إصدار بطاقات هوية من (الجيل الثامن) ذات الخصائص التلامسية واللاتلامسية، وبسعة (144) كيلو بايت الأكبر من نوعها في العالم، والتي تتيح إمكانية تخزين بيانات إضافية لصاحب البطاقة، وتسمح بتفعيل العديد من التطبيقات الإلكترونية التي تدعم استراتيجية الهيئة الهادفة لتبسيط الخدمات الحكومية وتسهيل المعاملات، وبالتالي جعل بطاقة الهوية وثيقة التعريف الرسمية الأكثر قيمة وأهمية في الدولة.

ويُعتبر هذا الإنجاز نقلة نوعية في مجال البطاقات الذكية، حيث تم تصنيف دولة الإمارات الأولى عالمياً في اعتماد الجيل الثامن من البطاقات، والتي تتميز بمواصفات أمنية متقدمة لمنع التزوير.



اجتماع بين الهيئة ووزارة الداخلية في إطار الشراكة الاستراتيجية بين الجانبين

دعم عمليات وزارة الداخلية

عزّزت هيئة الإمارات للهوية شراكتها الاستراتيجية مع وزارة الداخلية خلال العام 2012. وهو ما أسهم في دعم التعاون لتطوير العديد من الخدمات والعمليات الشرطية بالاستفادة من قاعدة نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية. وهو ما يُرسّخ يوماً بعد يوم أهمية بطاقة الهوية وقيمتها الوطنية. وينعكس ذلك من خلال التعاون القائم في المشاريع التالية:

تعزيز موثوقية الجواز الإلكتروني

ساهمت هيئة الإمارات للهوية في دعم مشروع الجواز الإلكتروني لمواطني الدولة بشكل محوري من خلال تعزيز موثوقية الجواز، وذلك لارتباطه برقم بطاقة الهوية وببيانات حامله البيومترية.

كما أسهمت الهيئة في تطوير خدمة إصدار الجواز الإلكتروني، بالاستفادة من قاعدة بيانات نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، وعبر استرجاع بيانات عدة للأفراد من نظام السجل السكاني، مثل صورة التوقيع والبيانات الشخصية (حسب متطلبات الجواز)، وذلك من دون الحاجة إلى تواجد مقدم الطلب في مركز الخدمة للحصول على توقيعه، مما أسهم في تسهيل وتسريع الإجراء. كما تم ربط نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية بنظام الجواز الإلكتروني، مما أسهم في القضاء على ازدواجية ملفات الأفراد في النظامين.

اجتماع مع وزارة الداخلية بخصوص الاستمارة الإلكترونية الموحدة والربط الإلكتروني

تقليص زمن إصدار شهادة حسن السيرة والسلوك

بادرت هيئة الإمارات للهوية بالتنسيق مع وزارة الداخلية بإنشاء بنية ربط إلكتروني بين نظام السجل السكاني ومراكز الشرطة المنتشرة على مستوى الدولة، ما أسهم في تسهيل خدمة إصدار «شهادة حسن سيرة وسلوك»، واختصار زمن إنجاز الخدمة إلى ساعات قليلة بعد أن كانت تستغرق يومين كاملين.

مطابقة البصمات الجنائية

استفادت مراكز الشرطة على مستوى الدولة من قاعدة بيانات نظام السجل السكاني من خلال مقارنة البصمات الجنائية الملتقطة من مواقع الحوادث مع قاعدة البصمات المدنية، وهو ما يسهم في تعزيز الأمن الوطني والفردي في الدولة.

كما استفادت مراكز الشرطة في الدولة من الصور الشخصية للمتعاملين المتوفرة في نظام السجل السكاني لأغراض نظام بصمة الوجه الخاص بعمليات الشرطة، وهو ما أسهم في التعرف على هوية العديد من الأشخاص المشتبه بهم في قضايا شرطية مختلفة.

أحد اجتماعات ممثلي اللجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية في دول «التعاون» – أبوظبي

مشروع النظام الموحد للبوابات الإلكترونية الخليجية

تواصل هيئة الإمارات للهوية سعيها لتمكين مواطني الدولة من استخدام بطاقة الهوية كوثيقة سفر على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي، وضمن مشروع النظام الموحد للبوابات الإلكترونية الخليجية، وذلك بالتنسيق مع الجهات المختصة على مستوى دول المجلس، وصولاً إلى إتاحة المجال أمام جميع أبناء دول الخليج العربي من استخدام بطاقات الهوية للعبور من خلال البوابات الإلكترونية في المنافذ الخليجية.

وكانت الأمانة العامة لدول مجلس التعاون الخليجي اعتمدت في منتصف 2012، برنامج قارئ بطاقة هوية موحّد، يمكن من خلاله قراءة محتوى أية بطاقة من بطاقات الهوية التي تصدرها دول المجلس، وذلك بناء على قرار المجلس الأعلى لقادة دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في الدورة 32 التي عقدت في نهاية 2011، بشأن اعتماد استخدام البطاقة الذكية كإثبات هوية لمواطني دول المجلس في التعاملات والاستخدامات المتعلقة بالمواطن لدى القطاعين العام والخاص في الدول الأعضاء، والتي من شأنها تسهيل التنقل لمواطني دول التعاون في تعاملاتهم داخل دول المجلس.

أهمية المشروع:

- تسهيل وتسريع إتمام إجراءات السفر. وتوفير الوقت والعناء على المسافرين.
- تخفيف الضغط على موظفي الجوازات في المطارات.
- الاستغناء عن استخدام جواز السفر بين دول المجلس.
- اعتماد بطاقة الهوية كبديل عن بطاقات البوابات الإلكترونية.

تعزيز استخدام بطاقة الهوية عبر البوابات الإلكترونية في منافذ الدولة والمطارات الخليجية

الهدف الاستراتيجي

1 2 3 **4**

بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين مع توفير الخدمات الداخلية القائمة على الأداء المتميز

المحور	الواقع
تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية	أفضل هيئة اتحادية في الإمارات والجهة الاتحادية المتميزة في مجال تقديم الخدمات وفي مجال القيادة...

متابعة مستمرة للخدمات المقدمة للمتعاملين سعيا لرسم الابتسامة على وجوههم

منظومة مؤسسية متميزة محورها المتعاملون

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 جهودها الهادفة لتحسين إطار عملها الشامل، وتطوير منظومتها المؤسسية وفق أرقى المعايير العالمية، انطلاقاً من حرصها على توفير خدمات متميزة محورها المتعامل، ووفق منهجية عمل تعتمد على الكفاءة والفعالية والجدوى، وهو ما مكّن الهيئة من حصد العديد من الجوائز المحلية والعالمية المرموقة.

وأسهمت الجهود التي بذلتها الهيئة في إطـــار سعيها لتحقيق هدفها الاستراتيجي الرابـع في دعم أهدافها الثلاثة الأخـــرى، وذلك نظراً لتأثير الجوانب المتعلقة بالتميز المؤسسي وجودة الأداء والاستثمار في الموارد البشرية والمسؤولية على إنجاز الخطة الاستراتيجية 2010-2013 ككل.

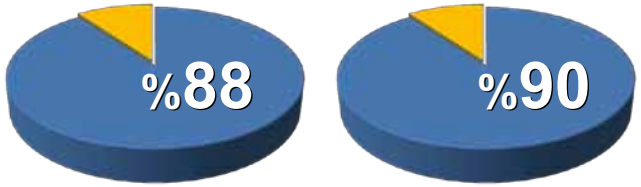
واستكملت الهيئة خلال العام 2012، وهي السنة الثالثة من عمر خطتها الاستراتيجية تنفيذ وتطوير مشاريعها القائمة، وإطلاق العديد من المبادرات الجديدة، وذلك ضمن برامج العمل الرئيسية الثلاثة التالية:

1- برنامج تطوير خدمة المتعاملين

2- برنامج تطوير منظومة الإدارة المؤسسية

3- برنامج مبادرات وأنشطة المسؤولية المجتمعية

الإدارة العليا في الهيئة تولي اهتماماً كبيرا بتحقيق رضا المتعاملين



نسبة رضا المتعاملين
على أسلوب تعامل الموظفين
داخل المراكز

نسبة رضا المتعاملين
على سهولة الحصول على الخدمة
داخل المراكز

1- برنامج تطوير خدمة المتعاملين

ارتفعت نسبة رضا المتعاملين عن تجربتهم مع هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 إلى 89%، وذلك مقارنة بنسبة الرضا التي حققتها الهيئة في العام 2011، والتي بلغت 82%.

وأظهرت نتائج الاستطلاع الذي أجرته الهيئة بالتعاون مع شركة «إبسوس الإمارات»، أن (ثلث) العينة المستهدفة والبالغة 3016 متعاملاً، أكد رضاه التام عن تجربته مع الهيئة في العديد من المحاور التي تتطابق مع متطلبات «برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي»، وفي مقدمتها سهولة الوصول إلى مراكز الهيئة، وسرعة تقديم الخدمة، وسهولة الحصول على الخدمات، وأسلوب تعامل الموظفين، بالإضافة إلى معلومات الخدمة ومخرجاتها.

أبرز مشاريع ومبادرات برنامج تطوير خدمة المتعاملين
برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة (7 نجوم)
مشروع تطوير مراكز الخدمة
قنوات تواصل تفاعلية
ميثاق خدمة المتعاملين
المتسوق السري

الهيئة نفذت خطة متكاملة للارتقاء بمستوى مراكزها إلى تصنيف 7 نجوم

رسم يوضح محاور نظام نجمة التميز

▣ برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة (7 نجوم)

تحرص هيئة الإمارات للهوية على تقديم خدمات نوعيّة ومتميّزة لمتعامليها عبر تطوير مراكزها لتراعي أرقى المعايير العالميّة، ومن خلال صقل مهارات موظفيها وتنمية قدراتهم، للوصول إلى خدمة حكومية رائدة تنسجم مع رؤية الإمارات 2021.

وفي هذا الإطار، باشرت الهيئة خلال العام 2012 بتنفيذ خطة متكاملة للارتقاء بمستوى مراكزها إلى تصنيف (7 نجوم) وفقاً لمعايير «برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة»، الذي أطلقه مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء بشكل تجريبي.

وطبّقت الهيئة معايير البرنامج في مركز البرشاء للتسجيل، الذي خضع للتقييم في نهاية 2012 ضمن المرحلة التجريبية الاختيارية (لم تصدر نتيجة التقييم بعد). كما باشرت الهيئة بتطبيق معايير البرنامج على 3 مراكز أخرى، هي الشارقة والفجيرة وعجمان مع دخول البرنامج في مرحلته الثانية التي تلزم كل مؤسسة بتصنيف 25% من مراكزها سنوياً لتكون جميع مراكز الخدمة التابعة للجهات الحكومية مصنفة قبل نهاية العام 2015.

◁ نظام «نجمة التميّز» لتقييم مراكز التسجيل

اعتمدت الهيئة نظام (نجمة التميّز) أسلوباً جديداً ومبتكراً لتقييم أداء مراكز الخدمة التابعة لها، وذلك بهدف الارتقاء بمستوياتها وتطوير خدماتها وتأهيلها لبرنامج الإمارات للخدمة الحكوميّة المتميّزة، من خلال تقييم أداء المراكز وفق عشرة أسس وضوابط محدّدة من بينها درجة التطبيق الناجح للمبادرات والمشاريع الواردة في استراتيجيّة الهيئة، ونسبة شكاوى المتعاملين، وفاعليّة الاتصال الداخلي، وتوفر معايير الأمن والسلامة في المراكز.

▣ مشروع تطوير مراكز الخدمة

تسعى هيئة الإمارات للهوية لحصول مراكز الخدمة التابعة لها على تصنيف (7) نجوم وفقاً لبرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، عبر إدخال نواح خدمية وترفيهية وثقافية راقية، تهدف إلى رفع درجة رضا المتعاملين، وجعل زيارتهم لمراكز الهيئة تجربة مرضية لهم وتفوق توقعاتهم، باعتبارهم محوراً لجميع مشاريع ومبادرات الهيئة. وقد وفّرت الهيئة العديد من الخدمات والمرافق في مراكزها، ومن أبرزها:

- ركن الأطفال
- الابتسامة وكرم الضيافة
- مصلى وكوفي شوب و«واي فاي»
- التسجيل المتنقل
- الموظف الشامل ومحطة التسجيل الذكية
- دليل خدمة المتعاملين
- نظام المواعيد

1- خدمة «واي فاي»
2- المصلى
3- كرم الضيافة
4- الابتسامة
5- كوفي شوب
6- سيارة التسجيل المتنقل

الهيئة خصّصت ركناً للأطفال في مراكز التسجيل التابعة لها على مستوى الدولة

ركن الأطفال

تبنّت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، مقترحاً تقدّمت به إحدى موظفاتها، بتخصيص ركن للأطفال في مراكز التسجيل التابعة لها على مستوى الدولة. وأنجزت الهيئة ركناً للأطفال في معظم مراكزها، بهدف تمكين أولياء الأمور من استكمال إجراءات التسجيل خلال زيارتهم للمركز بسهولة ويسر، مع العلم أن إجراءات الهيئة لا تتطلب حضور الأطفال إلى مراكز التسجيل.

وتحرص أسرة الهيئة على توفير أقصى درجات الاهتمام والرعاية والأمان للأطفال الذين يزورون مراكزها برفقة ذويهم، انطلاقاً من حرصها على حماية الأطفال وتوفير الأجواء الملائمة لهم، وبما ينسجم مع جهود الدولة في الاهتمام بقضايا الطفولة عموماً وحماية الطفل خصوصاً.

مصلى وكوفي شوب و«واي فاي»

وفّرت هيئة الإمارات للهوية في جميع مراكز التسجيل التابعة لها مصليات وخدمة «كوفي شوب» راقية للمتعاملين وللموظفين بالإضافة إلى خدمة الإنترنت اللاسلكي «واي فاي»، في مبادرات تعكس سعي الهيئة الدؤوب للارتقاء بخدماتها من خلال توفير أرقى المرافق والخدمات في مراكزها إلى جانب ضمان سهولة ويسر إجراءات التسجيل.

الهيئة حرصت على إبراز كرم الضيافة الإماراتية في جميع مراكز الخدمة التابعة لها

الابتسامة وكرم الضيافة

أطلقت الهيئة خلال العام 2012 العديد من المبادرات الهادفة إلى تعزيز ممارسة موظفيها لبروتوكولات التعامل مع الجمهور بشكل احترافي، والتركيز على لغة الابتسامة وصولا إلى رسم البسمة على وجوه المتعاملين، من خلال توفير بيئة عمل مشجّعة تحفّز على التميز والإبداع بغض النظر عن الضغوطات المحيطة.

كما حرصت الهيئة على إبراز كرم الضيافة الإماراتية في جميع مراكزها، من خلال تقديم القهوة العربية والتمور والحلويات للمتعاملين.

التسجيل المتنقل

وفّرت هيئة الإمارات للهوية من خلال مراكز الخدمة التابعة لها على مستوى الدولة، خدمة التسجيل المتنقل والمجاني للفئات التي يصعب عليها الحضور إلى مراكز التسجيل، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، حيث يتم تسجيلهم في مقار إقامتهم. كما أطلقت الهيئة خدمة التسجيل المتنقل لمختلف الفئات الاجتماعية الأخرى مقابل الرسم المحدد بقرار مجلس الوزراء الموقر رقم 25 لسنة 2011.

شهد العام 2012 إطلاق الهيئة خطة لتفعيل خدمة الموظف الشامل ومحطة التسجيل الشاملة

الموظف الشامل ومحطة التسجيل الذكية

أطلقت الهيئة في نهاية العام 2012 خطة لتفعيل خدمة الموظف الشامل مع إنجاز نظام السجل السكاني، بحيث تتسع دائرة مهام موظفي التسجيل لتشمل مختلف أنواع الخدمات التي تقدمها الهيئة.

كما طوّرت الهيئة محطة التسجيل الشاملة في مراكزها إلى محطة تسجيل «ذكية» في ضوء إعادة هندسة إجراءات التسجيل، وذلك توفيراً للموارد التقنية والمالية، حيث باتت المحطات الحالية تقتصر على أجهزة الكومبيوتر والتبصيم والتصوير فقط، بعد الاستغناء عن أجهزة المسح الضوئي والطباعة.

دليل خدمة المتعاملين

أصدرت الهيئة خلال العام 2012 دليلاً لخدمة المتعاملين باللغتين العربية والإنجليزية، يوفر شرحاً وافياً للخدمات التي تقدمها الهيئة وكافة إجراءاتها ومتطلباتها من وثائق ورسوم ومواصفات. وأتاحت الهيئة هذا الدليل في معظم مراكزها عبر منصات إلكترونية، وعن طريق موقعها على شبكة الإنترنت، في إطار حرصها على تسهيل وصول المتعاملين إلى المعلومات التي يحتاجونها بكل سهولة ويسر.

الهيئة أطلقت خلال العام 2012 دليل خدمة المتعاملين ووفرته عبر منصات إلكترونية في معظم مراكزها

نظام المواعيد

طوّرت الهيئة خلال العام 2012 نظام المواعيد ليصبح أكثر مرونة ودقة. وهو ما أسهم في تنظيم عملية التسجيل في مراكز الخدمة بما يتوافق مع الطاقة الاستيعابية لكل مركز، وتقليص فترة انتظار المتعاملين.

وقد أتاحت الهيئة للمتعاملين خدمة اختيار وتحديد الموعد المناسب لهم لاستكمال عملية التسجيل في المراكز خلال تعبئة الاستمارة الإلكترونية سواء في مكاتب الطباعة أو عن طريق الموقع الإلكتروني، مع توفير إمكانية تغيير الموعد مرتين من خلال التواصل مع مركز الاتصال.

حرصت الإدارة العليا على إشراك مراكز التسجيل في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة

نبذة عن دور المراكز في تحقيق الأهداف

حرصت الهيئة على إعطاء دور محوري لمراكز التسجيل للمساهمة بشكل فاعل في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وعدم اقتصار دورها على عمليات التسجيل فقط.

وفي ضوء ذلك، شكّلت مراكز الهيئة خلال العام 2012، غرف عمليات متقدمة لدعم كافة مشاريع ومبادرات الهيئة في مناطق انتشارها، وذلك في إطار السعي لبناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين.

وفيما يلي لمحة عن أبرز إسهامات المراكز:

- التواصل مع السلطات المحلية والتنسيق مع الدوائر الحكومية.
- تدريب وتأهيل مكاتب الطباعة ومتابعة مستوى أدائها.
- زيادة إنتاجية إداريي التسجيل ما رفع معدلات التسجيل اليومية.
- تطوير الأداء لرفع نسبة رضا المتعاملين عن خدمات الهيئة.
- إطلاق مبادرات تدعم رسالة الهيئة ورؤيتها وأهدافها.
- إدارة عمليات التدقيق على البيانات للحد من نسبة الأخطاء.
- حل شكاوى المتعاملين والتعرف على التحديات التي تواجههم.
- تطبيق الأيزو (9001) و(TICSS) والإجراءات التحسينية.
- المساهمة في تطوير منظومة إصدار بطاقة الهوية وإجراءاتها.

12
قنـــاة
للتواصل مع هيئة الإمارات للهوية
نعمل لأجلكم .. تسرنا خدمتكم

قنوات تواصل تفاعلية

أتاحت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 للمتعاملين معها قنوات اتصال تفاعلية جديدة، كما طوّرت قنوات الاتصال القديمة، وذلك في إطار خطة اتصال شاملة تمحورت حول تعريف المتعاملين بمهل التسجيل وإجراءات إصدار بطاقة الهوية في ضوء قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 25 لسنة 2011.

وتنوعت هذه القنوات والوسائل بين اتصال إعلامي وإعلاني واجتماعي تفاعلي، إلى جانب الاتصال المباشر من خلال الجولات التفقدية واللقاءات الدورية واستطلاعات الرأي، التي ساهمت في التعرف على أراء المتعاملين وملاحظاتهم المتعلقة بالخدمات والأداء العام.

حملة إعلانية نفذتها الهيئة من خلال وسائل المواصلات وتوزيع المطويات لتوعية الجمهور بمهل التسجيل

الاتصال الإعلامي والحملات الإعلانية

كثّفت هيئة الإمارات للهوية جهودها على مستوى الاتصال الحكومي خلال عام 2012، وضاعفت حضورها الإعلامي على مدى عام كامل عبر حملات إعلامية وإعلانية منظمة ومدروسة من خلال مختلف الوسائل، وركّزت على جانب التوعية بمهل التسجيل في إطار حملة عنوان (بادر للتسجيل.. لا تنتظر اللحظة الأخيرة). وفيما يلي لمحة على أبرز هذه الأنشطة والمنجزات:

- نشر نحو 1000 خبر صحفي من بينها 175 خبراً للتذكير بمهل التسجيل.
- إطلاق حملة إعلانية واسعة في مترو دبي تضمنت 1342 ملصقاً إعلانياً.
- تشكيل فريق من المتحدثين الرسميين للتواصل مع وسائل الإعلام.
- تشكيل فريق للتعامل الفوري مع الشكاوى الواردة عبر وسائل الإعلام.

أحد البروشورات الدعائية الموجهة للأطفال التي وزعتها الهيئة للتعريف بأهمية مشروع بطاقة الهوية

- إطلاق عدد من الحملات الإعلانية في الصحف للتذكير بمهل التسجيل.
- توزيع 2 مليون بروشور للتذكير بمهل وإجراءات التسجيل.
- إيداع 500 ألف بروشور في صناديق البريد على مستوى الدولة.
- إرفاق 500 ألف بروشور مع الصحف المحلية اليومية.
- توزيع 30 ألف بروشور بعنوان (لا ترتبك) لتوضيح الإجراءات بتسع لغات.
- إطلاق حملات إعلانية على حافلات النقل العام في أبوظبي ودبي والشارقة.
- تعميم بروشور (بادر للتسجيل.. لا تنتظر اللحظة الأخيرة) على مدارس الدولة.
- إطلاق حملات إعلانية إذاعية باللغات العربية والإنجليزية والأوردو.

الموقع الإلكتروني للهيئة شكل إحدى أبرز قنواتها الخدمية والإعلامية والتفاعلية والتوثيقية

الموقع الإلكتروني

تولي هيئة الإمارات للهوية اهتماماً خاصاً لموقعها الإلكتروني كأحد أبرز قنواتها الخدمية والإعلامية والتفاعلية والمعرفية والتوثيقية. وقد واصلت الهيئة تطوير الموقع الذي شهد إطلاق العديد من الخدمات خلال العام 2012، وهو ما رفع عدد الزيارات له إلى أكثر من (9.6) مليون زيارة، وبنسبة نمو بلغت 93% مقارنة مع العام 2011.

ومن أبرز الخدمات التي تم إطلاقها، خدمة الاستمارة الإلكترونية، وخدمة الاستعلام عن حالة الطلب لدى الهيئة ولدى «بريد الإمارات»، وخدمة تحميل «برنامج القارىء الإلكتروني»، وباقة الخدمات المرتبطة بمراحل الحياة، بالإضافة إلى خدمتين تفاعليتين هما «أنت تسأل ونحن نجيب» و«تواصل مع المدير العام».

◆ إطلاق نطاق (الهوية.امارات)

أطلقت الهيئة عنوانها الإلكتروني باللغة العربية على شبكة الإنترنت (الهوية.امارات)، وذلك في إطار التزامها بمواكبة توجهات الدولة نحو تعزيز الهوية الوطنية ومكانة اللغة العربية واستخدامها في جميع المجالات، بما فيها دعم المحتوى العربي الإلكتروني، وذلك في إطار سعي الهيئة لتحقيق «رؤية الإمارات 2021» الهادفة لجعل الدولة مركزاً للامتياز في اللغة العربية.

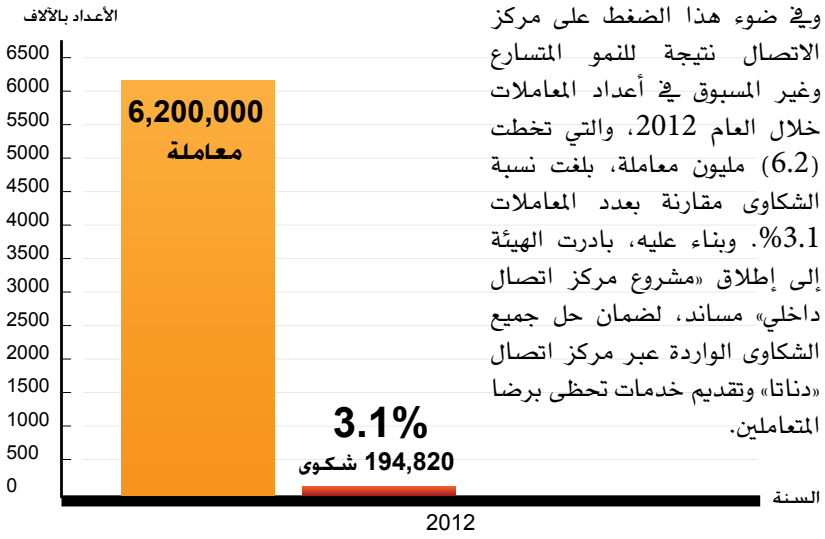
مركز الاتصال التابع للهيئة استقبل أكثر من 300 ألف مكالمة هاتفية خلال 2012

مركز الاتصال

600 5 3000 3

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال شهر مارس 2012 مركز اتصال بالتعاقد مع شركة «دناتا» المتخصصة في مجال إدارة مراكز الاتصال. وفي ضوء مهل التسجيل، استقبل المركز خلال العام 2012، أكثر من (300.000) مكالمة هاتفية، من بينها (194.820) شكوى وملاحظة.

وفي ضوء هذا الضغط على مركز الاتصال نتيجة للنمو المتسارع وغير المسبوق في أعداد المعاملات خلال العام 2012، والتي تخطت (6.2) مليون معاملة، بلغت نسبة الشكاوى مقارنة بعدد المعاملات 3.1%. وبناء عليه، بادرت الهيئة إلى إطلاق «مشروع مركز اتصال داخلي» مساند، لضمان حل جميع الشكاوى الواردة عبر مركز اتصال «دناتا» وتقديم خدمات تحظى برضا المتعاملين.



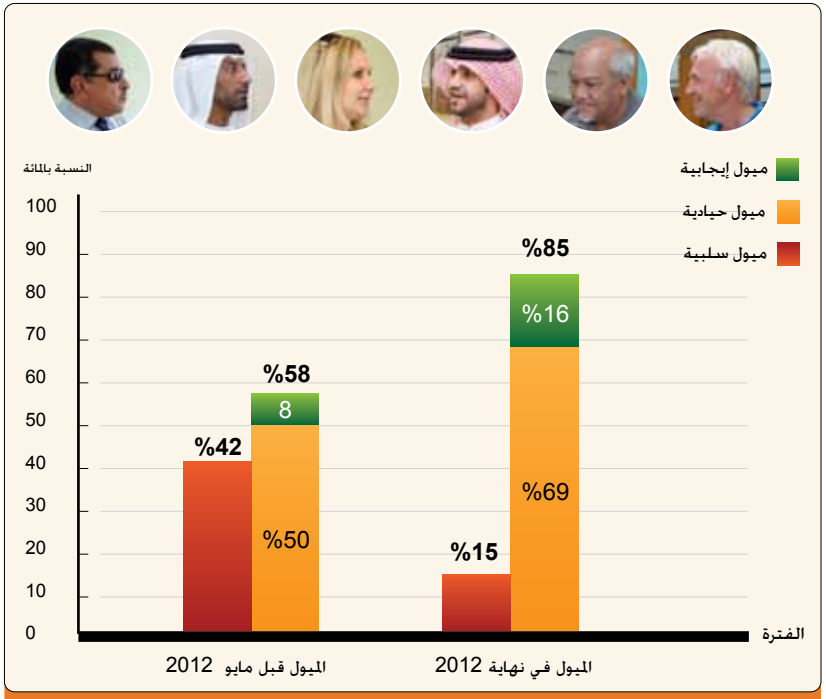
صفحة الهيئة على موقع فيسبوك

الاتصال المجتمعي

أطلقت هيئة الإمارات للهوية في العام 2012 خطة لتفعيل صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك» و«توتير» و«يوتيوب»، بعد أن كان دورها يقتصر على نشر الأخبار الرسمية للهيئة. وتضمنت الخطة إتاحة خدمات إلكترونية تفاعلية مبتكرة للرد المباشر على استفسارات وشكاوى المتعاملين، والاستفادة من هذه القنوات في إطلاق الحملات الإعلامية التي تدعم أهداف الهيئة، بالإضافة إلى تعزيز حضور الهيئة وتفاعلها الاجتماعي، وهو ما أدى إلى ارتفاع عدد متابعيها عبر هذه الصفحات خلال 7 شهور إلى أكثر من 24000 متابع، فيما تستهدف الهيئة رفع هذا العدد إلى أكثر من 100 ألف متابع خلال 2013.

وفيما يلي لمحة على أبرز مبادرات الهيئة وإنجازاتها على صعيد الاتصال المجتمعي:

- إطلاق خدمة (غرّد للمساعدة) على موقع «توتير».
- 9000 متابع جديد لصفحة الهيئة على «فيسبوك» خلال 7 شهور.
- 15.000 متابع لصفحة الهيئة على «توتير» خلال 7 شهور.
- 5200 استجابة لتعليقات وشكاوى عبر صفحتي «فيسبوك» و«تويتر».
- مخاطبة المتعاملين بتسع لغات عبر صفحات الهيئة الاجتماعية.
- 6.2 مليون شخص تلقوا رسائل الهيئة عبر صفحاتها الاجتماعية.
- 29 شخصية وجهة رسمية ساهمت في نشر رسائل الهيئة.
- 326 شركة خاصة ساهمت في نشر رسائل الهيئة.
- 10-30 دقيقة متوسط الزمن المستغرق للاستجابة للمتعاملين.



ميول المتعاملين عبر الصفحات الاجتماعية للهيئة

▲ الإدارة العليا للهيئة حرصت على الاطلاع على مجريات العمل والتواصل مع المتعاملين في الميدان

◁ الاتصال المباشر

حرصت الإدارة العليا خلال العام 2012 على متابعة مجريات العمل بشكل ميداني، وتعزيز تواصلها المباشر مع المتعاملين للتعرف عن قرب على ملاحظاتهم وانطباعاتهم المتعلقة بمستوى الخدمات التي تقدمها الهيئة. كما أجرت الهيئة عشرات استطلاعات الرأي المباشرة والإلكترونية.

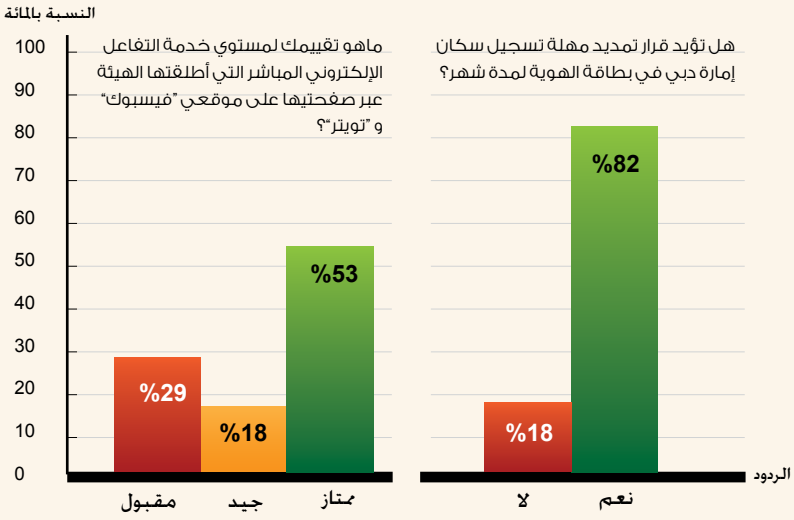
◆ جولات ميدانية

قامت الإدارة العليا في الهيئة برئاسة سعادة المدير العام، بعشرات الجولات الميدانية التي شملت جميع مراكز الخدمة التابعة للهيئة. وهو ما انعكس بشكل إيجابي على أداء المراكز ومستوى الخدمات من خلال التوجيه الدائم بأن المتعامل هو محور جميع مشاريع الهيئة.

◆ اجتماعات دورية مع المتعاملين

عقد مدراء ومشرفو مراكز الخدمة التابعة للهيئة، وبشكل أسبوعي، عشرات الاجتماعات مع المتعاملين، في مبادرة تهدف إلى التعرف على التحديات التي تواجههم، حيث تم تشكيل لجنة تولت دراسة آراء المتعاملين ورفع توصيات دورية للجنة الإدارة العليا في الهيئة ساهمت في تحسين الخدمات وتسهيل الإجراءات.

التواصل مع المتعاملين والاستماع إلى ملاحظاتهم استحوذ على اهتمام كبير من الإدارة العليا للهيئة



استطلاع رأي 1 | استطلاع رأي 2

◆ استطلاعات الرأي

أجرت الهيئة خلال العام 2012 العديد من استطلاعات الرأي سواء من خلال شركات متخصصة أو عن طريق موقعها الإلكتروني، وذلك بهدف قياس مدى رضا المتعاملين عن تجربتهم مع الهيئة خلال المراحل الثلاث الرئيسية لإصدار بطاقة الهوية، وللتعرف على موقفهم من خدمات الهيئة ومشاريعها، ومدى إدراكهم لرسالتها ورؤيتها.

◁ المطبوعات

أصدرت الهيئة خلال العام 2012 عددا من المطبوعات الدعائية والبحثية التي تهدف إلى تعريف المجتمع ومؤسساته برسالة الهيئة ورؤيتها ودورها الوطني، إلى جانب التوعية بأهدافها الاستراتيجية وإنجازاتها ومشاريعها ومبادراتها، بالإضافة إلى إصدار العديد من البروشورات والمطبوعات التي توضح إجراءاتها وخدماتها. وقد جرى توزيع هذه الإصدارات على الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية ومؤسسات التعليم ووسائل الأعلام والشركاء الاستراتيجيين.

وفيما يلي لمحة على أبرز مطبوعات الهيئة خلال 2012:

- كتيب الخطة الاستراتيجية 2010-2013.
- كتيب استراتيجية الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية.
- كتيب التقرير السنوي للهيئة 2011.
- كتيب مؤتمرات ومعارض الهيئة 2012.
- كتيب جائزة المدير العام وتكريم الشركاء الاستراتيجيين.
- بروشور (بادر للتسجيل.. لا تنتظر اللحظة الأخيرة).
- بروشور (لا ترتبك) بتسع لغات.
- بروشور (واجبات صاحب بطاقة الهوية).

الهيئة استحدثت خدمات الرسائل النصية والتفاعلية لإطلاع المتعاملين على واقع معاملاتهم

خدمات الرسائل النصية التفاعلية

طوّرت هيئة الإمارات للهوية 3 خدمات عن طريق أجهزة الهاتف المتحرك خلال العام 2012 من خلال الرسائل النصية القصيرة أو الرسائل التفاعلية، وهي:

أ- الرسائل النصية القصيرة

أرسلت الهيئة أكثر من 12 مليون رسالة نصية قصيرة للمتعاملين معها باللغتين العربية والإنجليزية خلال العام 2012، وبنسبة نمو بلغت 97% مقارنة مع العام 2011، وذلك من دون احتساب الرسائل النصية التي يتم إرسالها من جانب «بريد الإمارات» للمتعاملين عند جهوزية البطاقة للاستلام.

وتهدف مبادرة الرسائل النصية لاطلاع المتعاملين على واقع معاملاتهم. وهي تتنوع ما بين رسائل عن موعد زيارة المركز أو إشعار بطباعة البطاقة أو لطلب استكمال الإجراءات أو للتذكير بموعد انتهاء صلاحية البطاقة. كما تحرص الهيئة على توجيه رسائل تهنئة في المناسبات الدينية والوطنية.

ب- الرسائل التفاعلية (#168*) و(SMS 2020)

تتيح هاتان الخدمتان للمتعاملين إمكانية تغيير رقم الهاتف المتحرك ورقم صندوق البريد، إضافة إلى إمكانية الاستعلام عن مواقع مراكز الخدمة وعن حالة معاملة بطاقة الهوية.

ركزت الهيئة على توعية موظفي مراكزها بأهمية وضرورة استقبال المتعاملين بابتسامة ومعاملتهم كضيوف

ميثاق خدمة المتعاملين

عززّت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012، التزامها بتطبيق ميثاق خدمة المتعاملين كمرجع ومنطلق لتوفير خدمات متميزة تحقق رضا المتعاملين وتفوق توقعاتهم. وأطلقت الهيئة العديد من المبادرات الهادفة لتوعية موظفي مراكزها بآليات تطبيق الميثاق الذي أقرّه مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء خلال العام 2011. كما حرصت على إطلاع المتعاملين على ميثاق خدمتهم من خلال توفير نسخ منه في كافة مكاتب التسجيل بشكل واضح.

المتسوق السري

فعّلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 مبادرة «المتسوّق السري» لمتابعة سير العمل في مراكز الخدمة التابعة لها على مستوى الدولة، انطلاقاً من حرصها على تطوير وتحسين نوعيّة وجودة الخدمات المقدّمة للجمهور، وإيجاد الوسائل التي من شأنها تعزيز مكانة الهيئة التنافسيّة على مستوى القطاعات الخدميّة في الدولة.

2- برنامج تطوير منظومة الإدارة المؤسسية

واصلت هيئة الإمارات للهوية تطوير منظومتها الإدارية المؤسسية وفق أحدث الممارسات العالمية، بهدف الارتقاء بأدائها وتقديم خدمات نوعيّة لمتعامليها الداخليين والخارجيين، وذلك من خلال تعزيز ممارسات الحوكمة المؤسسية، وإطلاق العديد من المشاريع والمبادرات الهادفة لتطوير الموارد البشرية وتحقيق الجودة والتميز وإدارة الشراكات على الوجه الأمثل.

أبرز مشاريع برنامج تطوير منظومة الإدارة المؤسسية
مشروع تطوير الحوكمة المؤسسية
مشروع تطوير الخدمات المؤسسية
مشروع تطوير الجودة والتميز
مشروع تطوير إدارة الشراكات وتبادل المعرفة

سيف بن زايد .. تأكيد دائم على تحقيق تطلعات القيادة الرشيدة للدولة والتميز في تقديم الخدمات

مشروع تطوير الحوكمة المؤسسية

وضعت الهيئة خلال العام 2012 إطاراً عاماً لتطبيق العناصر الرئيسية للحوكمة المؤسسية ونظم الرقابة الداخلية التي تندرج ضمنها كأساس لتقييم وقياس مدى فعالية أدوات التحكم المؤسسي على كافة أنشطة الهيئة، وذلك نظراً لأهمية نظم الحوكمة وتأثيرها في تفعيل مبادىء المحاسبة وتحسين فعالية الأداء العام. وقد اشتمل هذا الإطار على عدداً من العناصر الأساسية الموضحة في الرسم المقابل.

وفيما يلي نبذة عن أبرز النتائج المنبثقة عن تطبيق الحوكمة المؤسسية على مستوى كل عنصر:

أ- الإدارة الاستراتيجية

تمارس هيئة الإمارات للهوية مبادىء الحوكمة في مجال (الإدارة الاستراتيجية) على مستوى التخطيط الاستراتيجي وعلى صعيد ممارسات الإدارة العليا، وهو ما أهّلها لحصد العديد من الجوائز والشهادات المحلية والعالمية المرموقة، وعلى رأسها جائزة (الجهة الاتحادية المتميزة في مجال القيادة المؤسسية) إحدى جوائز برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي.

وتواصل الهيئة جهودها لتطوير منظومتها الإدارية، وصولاً إلى تحقيق أعلى درجات التميز على مستوى الإدارة الاستراتيجية، في ظل دعم وتوجيهات مجلس إدارة الهيئة برئاسة سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني، ومتابعة الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة، وتحت إشراف اللجنة التنفيذية للمجلس، ومن خلال الاجتماعات الدورية للجنة الإدارة العليا برئاسة سعادة مدير عام الهيئة ومدراء القطاعات.

لجنة الإدارة العليا تناقش مبادرات تطوير الموارد البشرية وتحقيق الجودة والتميز

سمو الشيخ هزاع بن زايد مترئساً أحد اجتماعات مجلس إدارة الهيئة لمناقشة واقع تنفيذ الخطة الاستراتيجية

مجلس الإدارة:

عقد مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية 3 اجتماعات خلال العام 2012، لمتابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية، والاطلاع على مجريات العمل في كافة مشاريع الهيئة. وتمخضت هذه الاجتماعات عن العديد من القرارات والتوجيهات.

كما ساهمت اللجنة التنفيذية لمجلس إدارة الهيئة بدور فاعل ومحوري في مجمل النتائج التي حققتها الهيئة، وخاصة من خلال الاجتماعات الدورية مع الإدارة العليا للهيئة والجولات الميدانية.

وقد أوصى مجلس إدارة الهيئة بتعديل المادة التاسعة من المرسوم بقانون اتحادي رقم (2) لسنة 2004 بإنشاء هيئة الإمارات للهوية، فيما يخص المدة اللازمة لعقد اجتماعاته، لتكون ثلاثة أشهر بدلاً من شهر، وذلك التزاماً من المجلس بمبادىء الحوكمة، وحرصاً منه على الاجتماع بشكل دوري في المواعيد التي تناسب عمل وحاجة الهيئة.

(صدر القرار في الجريدة الرسمية في 14 فبراير 2013).

مجلس إدارة الهيئة برئاسة سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان يناقش تعديل المدة الزمنية لعقد اجتماعاته

أبرز القرارات والتوجيهات الاستراتيجية لمجلس الإدارة خلال 2012:

- التأكيد على تحقيق تطلعات القيادة الرشيدة للدولة.
- تسريع وتيرة العمل في المشاريع الداعمة للحكومة الإلكترونية.
- التركيز على دقة البيانات المدخلة في نظام السجل السكاني.
- إنجاز كافة المشاريع المنبثقة عن الخطة الاستراتيجية في إطارها الزمني.
- تعزيز مستوى التنسيق مع المؤسسات الحكومية في الدولة.
- ربط الموازنة التقديرية السنوية بالأهداف الاستراتيجية (نشاط/برنامج/هدف).
- تحديد الفئات المشمولة بالإعفاء من رسوم الخدمات الإضافية.
- تحديد الفئات المشمولة بالإعفاء من رسوم التأخير.
- الاهتمام بمقترحات الجمهور والاستفادة من نتائج استطلاع الرأي.
- تفعيل دور المتسوق السري بهدف تحسين الأداء والخدمات.
- الالتزام بالأهداف الوطنية والاستراتيجية المرسومة للهيئة.
- تطوير الهيكل التنظيمي للهيئة بما ينسجم مع عملياتها الرئيسية.

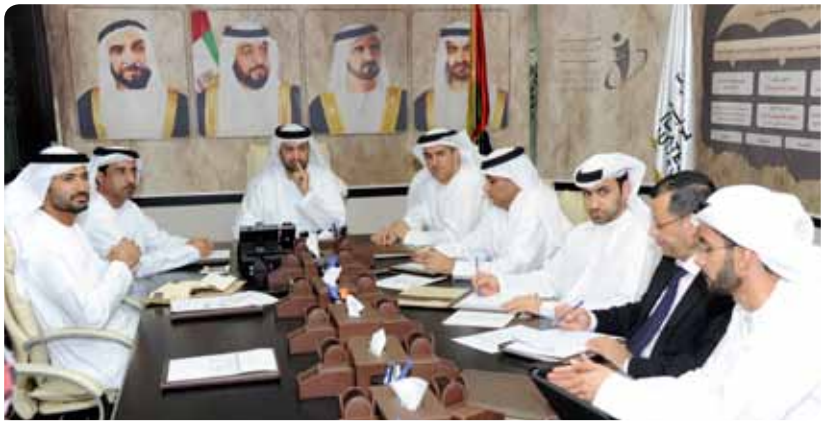
لجنة الإدارة العليا كثفت اجتماعاتها لمواكبة زخم الإنجازات والتحديات التي شهدتها الهيئة

لجنة الإدارة العليا

عقدت «لجنة الإدارة العليا» في الهيئة (31) اجتماعاً دورياً واستثنائياً في العام 2012. وضاعفت اللجنة جهودها لضمان تنفيذ جميع التوجيهات الصادرة عن مجلس إدارة الهيئة الموقر، برئاسة سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني، وفي إطار حرصها على ممارسة اختصاصاتها وتطوير أدائها، بموجب قرار تشكيلها الذي أصدره سمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة في العام 2009، وبهدف مواكبة زخم الإنجازات والتحديات التي شهدتها الهيئة في إطار سعيها لتحقيق رسالتها ورؤيتها والأهداف المنبثقة عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013.

وفيما يلي لمحة على أبرز منجزات وقرارات «لجنة الإدارة العليا» خلال 2012:

- تشكيل لجنة الحوكمة والتميّز المؤسسي من قيادات الهيئة.
- تفعيل وتطوير معايير الحوكمة المؤسسية في جميع عمليات الهيئة.
- مراجعة وتحديث الخطة الاستراتيجية 2010-2013 لتواكب المتغيرات.
- تطوير خطة استراتيجية جديدة للهيئة للأعوام 2014-2016.
- تشكيل لجان مشتركة مع الجهات الحكومية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية.
- عقد لقاءات مباشرة مع الموظفين لتعزيز فهم الخطة الاستراتيجية.
- نشر البحوث العلمية والدراسات التي تدعم رؤية الإمارات 2021.



31 اجتماعا دورياً واستثنائيا عقدتها لجنة الإدارة العليا خلال العام 2012

- تحديث اللوائح الداخلية وتبني معايير السلوك المهني والشخصي الاتحادية.
- تبادل الخبرات والمعرفة والمقارنات المعيارية مع جهات محلية وخارجية.
- تحديث الهيكل التنظيمي وتسكين الموظفين على المسميات والدرجات الوظيفية.
- تحسين عمليات التنبؤ بمخاطر العمل ومعوقات تحقيق الأهداف.
- تنظيم عمليات المشتريات وتطوير نظام إدارة الشراكات واتفاقيات مستوى الخدمة.
- تدشين نظام المقترحات الإلكتروني لتشجيع الموظفين على المشاركة في صنع القرار.
- تشجيع مواصلة التحصيل العلمي وتقديم الدعم والحوافز المالية.
- إطلاق جائزة المدير العام لدعم التميّز والتشجيع على الإبداع ومضاعفة الإنتاجية.
- ترقية وترفيع عدد من الكوادر الشابة لتضطلع بأدوار قيادية وإشرافية.
- تعزيز الاستفادة من وسائل الاتصال المجتمعي وتطوير منظومة الاتصال الداخلي.

أحد الاجتماعات التي نظمتها الهيئة لمناقشة تحديث خطتها الاستراتيجية

التخطيط الاستراتيجي

فيما يلي لمحة على أبرز منجزات الهيئة خلال 2012 على صعيد الإدارة الاستراتيجية :

- مراجعة وتحديث الخطة الاستراتيجية 2010-2013
- إجراء دراسة تقييمية لواقع تطبيق الخطة الاستراتيجية 2010-2013
- دراسة الظروف الخارجية المحيطة والنتائج الداخلية لمنجزات وآداء الهيئة.
- مراجعة وتحديث الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للعامين 2012-2013.
- إنجاز الأهداف الرئيسية للخطة الاستراتيجية قبل موعدها بعام كامل.
- تطوير الخطة الاستراتيجية الجديدة 2014-2016
- التركيز على الارتقاء بخدمات المتعاملين والتوسع بتطبيقات الهوية الرقمية.
- تحديد فرص تأثير الهيئة في رفع كفاءة البنية التحتية لخدمات الحكومة الإلكترونية.
- إعداد سيناريوهات وخطط بديلة للخطة الجديدة بناء على التحليل الرباعي (SWOT).
- التركيز على حداثة وجودة واستدامة البيانات ومواجهة المخاطر.
- استكمال الربط الإلكتروني مع جميع الجهات الحكومية في الدولة.
- التركيز على التميز المؤسسي وتطوير الأداء وفق أفضل الممارسات العالمية.

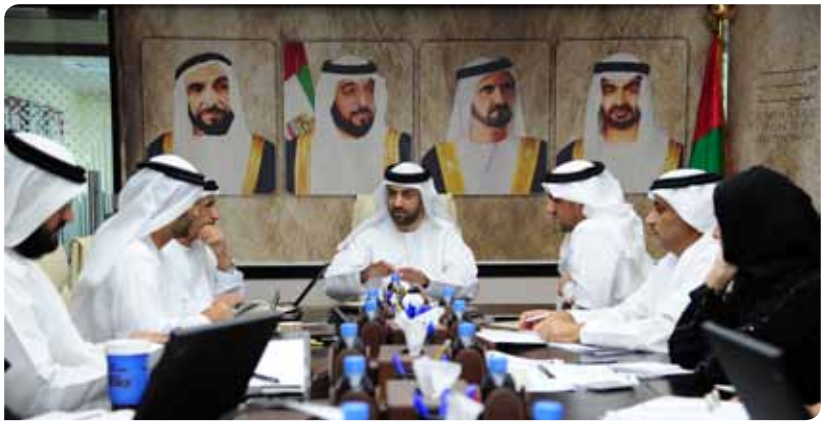
المدير العام يناقش أحد مشاريع الهيئة مع عدد من القيادات في الهيئة

- تعزيز دور الهيئة في مجال الخدمة المجتمعية والاستدامة البيئية.
- اعتماد آليات مؤتمتة لإدارة ومتابعة العمليات التشغيلية.
- إجراء مجموعة من الدراسات العلمية والبحثية كوسيلة للتطوير المؤسسي.
- إدارة المشاريع وفق منهجية «بطاقة الأداء المتوازن».

ب- إدارة المعلومات

فيما يلي أبرز منجزات الهيئة خلال 2012 على صعيد إدارة المعلومات:

- إطلاق مشروع الربط الالكتروني مع الجهات الحكومية.
- توفير القارئات الإلكترونية لعدد من الجهات الحكومية.
- إطلاق مشروع «توافق» لتوفير خدمات إلكترونية للموظفين.
- مواصلة تطوير بنية تحتية آمنة لتبادل البيانات.
- إعداد تقارير داخلية وخارجية دورية عن أداء الهيئة.
- توفير معلومات كاملة وشفافة عن كافة تعاملات الهيئة.
- توفير معلومات داخلية كافية لإدارة الأنشطة في الهيئة.
- تطوير وتحديث مستمر لمنظومة وأساليب التميز.



جانب من أحد الاجتماعات التي ناقشت منجزات الهيئة في مجال تطوير مواردها البشرية

ج- إدارة المخاطر

- تطبيق معايير الجودة في أمن المعلومات، وتجديد شهادة الأيزو (ISO:27001:2005).
- وضع منهجية لتقييم وإدارة المخاطر وتحديد إجراءات تنفيذها.
- وضع منهجية لقياس فاعلية الضوابط الأمنية ومراجعة خطة تقييم المخاطر سنوياً.
- وضع خطة طوارئ لاستمرارية الأعمال وتنفيذ خطة نظام السجل السكاني.
- تطوير أنظمة ولوائح وسياسات وإجراءات تنظيمية تمنع وقوع المخاطر.
- توثيق وتتبع الحوادث الأمنية ونقاط الضعف بما يحول دون تكرارها.
- ضمان فاعلية عملية النسخ الاحتياطي الدوري لكافة أنظمة التشغيل.

الإدارة العليا للهيئة أولت اهتماماً كبيراً بتوعية مدراء ومشرفي المراكز وموظفيها لضمان الاستغلال الأمثل للموارد

د- إدارة الموارد

يشتمل عنصر إدارة الموارد ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية في هيئة الإمارات للهوية على قسمين هما: الموارد البشرية والموارد المالية والأصول.

الموارد البشرية

- تطوير سياسة لاجتذاب الكفاءات البشرية المواطنة وتكريم الموظفين المتميزين.
- تطوير أنظمة تحافظ على الموارد البشرية الحالية و تدعم سياسات وخطط التوطين.
- عقد دورات تخصصية لرفع ثقافة الموظفين في كافة المجالات.
- توفير حوافز مالية للمتفوقين والموظفين الراغبين باستكمال دراستهم.

الموارد المالية والأصول

- إعداد لوائح تضمن الاستغلال الأمثل لموارد الهيئة بأعلى درجة من الكفاءة.
- تطوير الأنظمة المحوسبة بالهيئة وربط كافة الأنشطة مع بعضها البعض.
- إجراء دراسات جدوى اقتصادية دورية لتنمية الإيرادات وترشيد الإنفاق.
- حصر ممتلكات الهيئة والتأمين عليها والاستفادة من طاقتها الإنتاجية.
- استخدام وسائل رقابة حديثة على ممتلكات الهيئة وعلى عمل الموظفين في المراكز.
- استخدام الموازنة الصفرية في تقدير إيرادات ونفقات الهيئة كأداة تخطيط.
- الانتهاء من إعداد الحسابات الختامية في مواعيدها المحددة.
- التحول لنظام الاستحقاق في إعداد الحسابات الختامية للهيئة.

شكل التدقيق الداخلي أحد أهم عناصر الحوكمة المؤسسية في الهيئة

هـ- الثقافة المؤسسية

- تعزيز ثقافة الموظفين عن طريق التحديث اليومي لموقع الهيئة الإلكتروني.
- تعزيز ثقافة موظفي الهيئة بشأن الأنظمة واللوائح والإجراءات الداخلية.
- تطبيق ثقافة عدم تعارض المصالح لدى الإدارة العليا بالهيئة.
- تعزيز ثقافة الحرص على المال العام وترشيد النفقات.
- تعزيز التعاون وتبادل المعرفة وعقد الشراكات مع الجهات الرائدة بالدولة.
- نشر ثقافة العمل بروح الفريق ووفق القيم الاستراتيجية.

و - التدقيق الداخلي

يشتمل عنصر التدقيق الداخلي ضمن منظومة الحوكمة المؤسسية في هيئة الإمارات للهوية على التدقيق المالي والإداري والقانوني وأمن المعلومات.

- تطوير الأنظمة واللوائح والقرارات التنظيمية
  - تحديث وتطوير لائحة الموارد البشرية وتعديل لائحة المشتريات.
  - إصدار القرارات التنظيمية المنصوص عليها في لائحة المشتريات والموارد البشرية.
- تطبيق الموازنة التقديرية للهيئة
  - التأكد من مدى دقة تقديرات الإيرادات والنفقات.
  - التأكد من تقدير تكلفة كل نشاط وبرنامج وهدف استراتيجي بصورة صحيحة.

مراجعة داخلية دقيقة لحسابات الهيئة بالتعاون مع الإدارة المالية

- التأكد من عرض الموازنة التقديرية على الجهات المختصة قبل اعتمادها.
- الرقابة على استخدام الاعتمادات المالية بصورة صحيحة وعدم تجاوزها.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة واللوائح والسياسات والقرارات الصادرة عن الإدارة
  - التأكد من الالتزام بالقوانين والأنظمة واللوائح والقرارات التنظيمية.
  - إصدار كتب رسمية للإدارات عند اكتشاف مخالفات لمعالجة الأمر مباشرة.
- الرقابة على الحسابات الختامية
  - إجراء مراجعة الحسابات الختامية للهيئة في نهاية العام، ومعالجة الملاحظات المكتشفة مع الإدارة المالية، وإعداد عرض للبيانات المالية على النحو التالي:

بيانات الدخل:

1- بيان قيمة الإيرادات الفعلية في نهاية العام بالمقارنة مع العام السابق، ومقارنتها بالمقدر تحصيله، وبيان قيمة الزيادة أو النقص وأسباب ذلك.

2- بيان قيمة النفقات الفعلية في نهاية العام بالمقارنة مع العام السابق، ومقارنتها مع المقدر إنفاقه وقيمة الزيادة أو النقص على مستوى كل مجموعة وأسباب ذلك.

المركز المالي:

عرض قائمة المركز المالي في نهاية العام متضمنة قيمة الأصول (الأرصدة) والخصوم (الأرصدة الذاتية) بالمقارنة مع العام السابق للوقوف على تطور المركز المالي للهيئة.

تحرص الهيئة على توفير كافة المستندات المطلوبة من مدقق الحسابات الخارجي التزاما بالشفافية

◁ ز - التدقيق الخارجي على الحسابات

تحرص الإدارة على التنسيق مع مدققي الحسابات الخارجي (KPMG) وديوان المحاسبة، وتوفير كافة المستندات المطلوبة من قبلهم، والرد على استفساراتهم وعلى التقارير الواردة منهم، ومعالجة الملاحظات الواردة فيها أولا بأول.

- التقارير الصادرة عن الإدارة
  - إعداد التقارير الخاصة بالبيانات المالية الختامية.
  - إعداد تقرير عن تكلفة إصدار بطاقة الهوية.
  - إعداد تقارير عن تنفيذ الموازنة التقديرية للهيئة.
  - إعداد التقرير السنوي للإدارة العليا وغيرها من التقارير.

- ترشيد الإنفاق وتنمية الإيرادات
  - أطلقت الهيئة عدة مشاريع بهدف تنمية إيراداتها (إطلاق الاستمارة الإلكترونية الجديدة).
  - طبقت الهيئة العديد من المشاريع بهدف ترشيد إنفاقها (تسليم بطاقات الهوية).

- نظام أمن المعلومات

تحرص الهيئة على إجراء رقابة دائمة ودورية على كافة سياسات أمن المعلومات وعلى مستوى كافة قطاعاتها.

الهيئة طبقت العديد من المشاريع الهادفة لترشيد الإنفاق

- اجتماعات مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية
  - التأكد من الالتزام بمبادئ الحوكمة العامة لاجتماعات مجلس الإدارة ولجنته التنفيذية.
  - التأكد من التزام الإدارة التنفيذية بتطبيق قرارات مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية.
  - التأكد من التزام مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية باختصاصاتهما المحددة في قانون إنشاء الهيئة وفي قرار تشكيل اللجنة التنفيذية.

حققت الهيئة أعلى معدل للتوطين في الدولة وبنسبة 99%

الهيئة تحرص على دعم موظفيها من ذوي الاحتياجات الخاصة والارتقاء بمستوى تميزهم

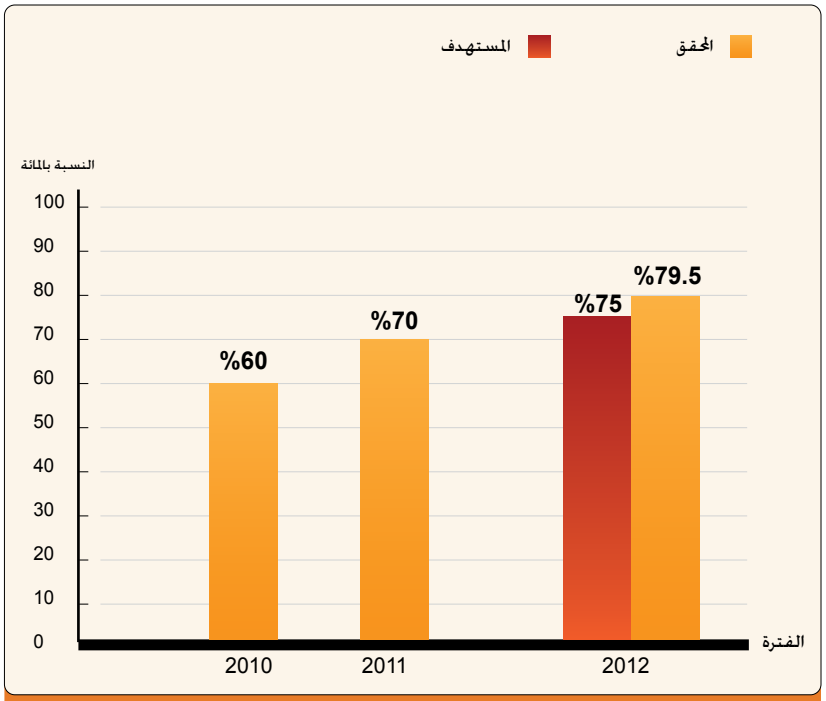
مشروع تطوير الخدمات المؤسسية

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 جهودها الهادفة للنهوض بمواردها البشرية وتعزيز معارفها وقدراتها، وتوفير أفضل الخدمات والحوافز لموظفيها بوصفهم هدف التطوير ووسيلته. وأطلقت الهيئة في هذا الإطار، عدداً من المشاريع والمبادرات الجديدة، كما استكملت تحديث وتطوير مشاريعها القائمة.

وفيما يلي نبذة عن أبرز منجزات الهيئة على مستوى مشاريع تطوير الخدمات المؤسسية:

أ- حركة التوطين والتعيينات والترقيات

- تحقيق أعلى معدل توطين في الدولة بنسبة 99%.
- احتلال المركز الأول في التوطين إلى جانب برنامج الشيخ زايد للإسكان.
- ارتفاع عدد موظفي الهيئة إلى (693) موظفاً وموظفة.
- تعيين (169) موظفاً وموظفة خلال العام 2012.
- ترقية (151) موظفاً وموظفة.
- ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي إلى 79.5%.
- نسبة الدوران الوظيفي لم تتعد 5%.



معدل الرضا الوظيفي

اهتمت الإدارة العليا للهيئة بتطوير خدماتها الداخلية وتوفير الجو المثالي لموظفيها

ب - تطوير الخدمات الداخلية

طوّرت الهيئة خدماتها الداخلية خلال العام 2012 من خلال تحديث لائحة الموارد البشرية ونظام الموارد المؤسسية والأوصاف الوظيفية وتطبيق الموازنة الصفرية، بالإضافة إلى تسريع العمل في مشروع إنشاء مقر جديد للهيئة وتطبيق معايير الأمن والسلامة.

وفيما يلي نبذة عن أبرز المنجزات على مستوى مشاريع تطوير الخدمات الداخلية:

تحديث لائحة الموارد البشرية

- حدّثت الهيئة لائحة الموارد البشرية وأضافت عليها مزايا جديدة.
- عزّزت الهيئة الشعور بالاستقرار الوظيفي واستقطبت كفاءات وطنية جديدة.
- ربطت الهيئة مزايا المكافآت بمستويات الأداء والتميز الوظيفي ورفع الإنتاجية.
- أضافت الهيئة (28) مليون درهم على موازنتها التقديرية كمزايا لموظفيها.
- طبقت الهيئة لائحة الموارد البشرية على نظام «أوراكل» والسياسات الداخلية.

تحديث نظام الموارد المؤسسية (ERP)

فعّلت الهيئة نظام الموارد المؤسسيّة خلال العام 2012 في إطار سعيها لأتمتة إجراءاتها بشكلٍ كامل، وبهدف تطوير عمليّاتها المساندة ومواصلة مسيرتها في التميّز المؤسّسي، وانطلاقاً من حرصها على تطبيق أحدث الممارسات العالميّة والارتقاء بالأداء المؤسّسي وتقديم أفضل الخدمات لمواردها البشرية. وقد ساهم هذا النظام بما يلي:

نظمت الهيئة العديد من الاجتماعات لمناقشة تطوير عملياتها المساندة ومواصلة تميزها المؤسسي

- تطوير عملية إعداد الموازنة وقفل الحسابات الختاميّة والربط الفعّال مع البنوك.
- تمكين الموظفين من إنجاز معاملاتهم بشكل آلي ومراقبة نظام الحضور والانصراف.
- تخفيض الكلفة التشغيلية وضبط الأداء المالي ورفع الطاقة الإنتاجية.
- تقليص زمن إنجاز المعاملات اليومية والحد من استخدام الورق والارتقاء بخدمة الموردين.

تحديث الأوصاف الوظيفية

حدّثت الهيئة الأوصاف الوظيفية لكافة موظفيها خلال العام 2012 في ضوء تعديل هيكلها التنظيمي. وحرصت على إشراك الموظفين في وضع وتعديل أوصافهم الوظيفية، وذلك في ظل سياسة التطوير المستمر التي تنتهجها الهيئة بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتحقيق التكامل في منظومة إدارة الهوية، والاستفادة المثلى من الموارد البشرية.

الموازنة الصفرية

- قدّرت إيرادات ومصروفات الهيئة للسنة المالية 2012 بنحو 1.132 مليار درهم. في حين بلغت قيمة الإيرادات الفعلية للهيئة 1.58 مليار درهم، وبنسبة تنفيذ بلغت 140%، مقابل مصروفات فعلية بنحو 1.02 مليار درهم، وبنسبة تنفيذ بلغت 90%.
- نفذت الهيئة الميزانية للسنوات (2011-2012).
- حدّثت الهيئة منهجيات الشؤون المالية لتسهيل عملية تطبيق الإجراءات الداخلية.

الهيئة سرّعت وتيرة العمل لإنجاز مقرها الجديد في مدينة خليفة أ

إنشاء مقر للهيئة

أنجزت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عمليات بناء الطابق السفلي والهيكل الخاص بمبنى القبة ضمن مشروع إنشاء مقرها الرئيس بمدينة خليفة «أ» في أبوظبي. ويتوقع انتهاء المشروع خلال العام 2014.

وتبلغ مساحة المشروع نحو (11500) متر مربع. وهو يشتمل على مبنى الإدارة ومركز عمليات، إضافة إلى مركز لخدمة المتعاملين، إلى جانب مواقف تتسع لما يزيد على 190 سيارة.

الأمن والسلامة

أنجزت الهيئة خلال العام 2012 صيانة أنظمة مكافحة الحريق في كافة مراكز الهيئة، بما يتوافق مع متطلبات الإدارة العامة للدفاع المدني بشأن شروط أمن وسلامة مراكز خدمة المتعاملين.

ج- نظام التحفيز والمكافآت

منحت الهيئة خلال العام 2012 موظفيها العديد من الحوافز، وأضافت (28) مليون درهم على موازنتها التقديرية كمزايا لموظفيها. كما أطلقت جائزة المدير العام للتميز، وذلك

الملتقى السنوي لتكريم الموظفين المتميزين

انطلاقاً من حرصها على تقدير جهود مواردها البشرية، وكسب رضا موظفيها وتعزيز روح الانتماء والولاء الوظيفي. ومن أبرز الحوافز التي وفرتها الهيئة لموظفيها:

بدل طبيعة عمل – علاوة فنية – بدل تعليم أبناء – تذاكر سفر – مكافآت الأداء المتميز – مكافآت المتفوقين دراسياً – الابتعاث إلى الحج.

تصنيف المكافآة	عدد المستفيدين
آداء فريضة الحج	65
مكافآت تشجيعية للمتدربين الصيفيين	13
الأداء المتميز (جائزة المدير العام)	141
فرق العمل	75
التفوق الدراسي	3
اجتياز دورة EFQM	4
المشاركون في لجنة المقيمين لجائزة دبي للتنمية البشرية	30
صرف حاسب آلي للموظفين الدارسين	145
مسابقة القرآن الكريم	15
مكافآة لشؤون أمن المنافذ	6
طول الخدمة	2
موظفو الأمن	27

الملتقى السنوي للموظفين وجائزة المدير العام

أطلقت هيئة الإمارات للهوية في نهاية العام 2011 (جائزة المدير العام للتميز). وجاء إطلاق هذه الجائزة السنوية في إطار حرص سعادة مدير عام الهيئة على تطوير منظومة التحفيز والمكافآت التي تعتمدها الهيئة بهدف تعزيز ثقافة التميز والتشجيع على الإبداع والابتكار ومضاعفة العطاء المهني، وبالتالي تحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة، وتطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية، وضمان تقديم أرقى الخدمات للمتعاملين.

لقطات من الملتقى السنوي وحفل جائزة المدير العام للتميز لسنة 2013 التي شهدت تكريم الموظفين المتميزين خلال العام 2012

قائمة الموظفين المتميزين المكرمين في دورة جائزة المدير العام الثانية

فئة جائزة المدير العام - الوسام الذهبي

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
1	ناصر أحمد العبدولي	مدير إدارة دعم مراكز التسجيل	فئة المديرين
2	هبة عباس محمد باحاج	مدير إدارة خدمة المتعاملين	فئة المديرين
3	خديجة سالم علي الطنيجي	مشرف مركز رأس الخيمة للتسجيل	الفئة الإشرافية
4	فاطمة أحمد علي البلوشي	مشرف مركز رأس الخيمة للتسجيل	الفئة الإشرافية
5	عشه حديد حلوان السقطري	إداري تدقيق بيانات	الفئة الإشرافية
6	تهاني عبد الرحمن الكثيري	إدارة مراكز التسجيل	الفئة الإدارية
7	محمد محمود شلتوت	المستشار القانوني	فئة المستشارين والوظائف التخصصية
8	جهاد شعث	التدقيق الداخلي	فئة المستشارين والوظائف التخصصية
9	أيمن مختار غنيم	أخصائي أول جودة	فئة المستشارين والوظائف التخصصية
10	سمير حماد	مسؤول الاتصال المجتمعي	فئة المستشارين والوظائف التخصصية
11	رام غوبال	مدير ومراقب مشاريع	فئة المستشارين والوظائف التخصصية

فئة أفضل إنتاجية لموظفي التسجيل وتدقيق البيانات - الوسام الذهبي

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
12	عمران يوسف أحمد آل علي	إداري تسجيل أول	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
13	خميس مبارك إبراهيم	إداري تسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
14	سالم أحمد سعيد حسن البريكي	إداري تسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
15	محمد سيف المنصوري	إدارة مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
16	نونة خلفان سالم	إداري تسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
17	سلمى مراد كرم محمد	إداري تسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
18	رابعة محمد عبد الصمد	إداري تسجيل	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
19	أصيلة راشد اليماحي	مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق
20	سارة عبد الله الزيدي	مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق
21	هناء علي الهاشمي	مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق

فئة أفضل إنتاجية لموظفي التسجيل وتدقيق البيانات - الوسام الفضي

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
22	خالد محمد الحمادي	إدارة مراكز التسجيل (إيماس)	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
23	حمد ناصر الشكيلي	إدارة مراكز التسجيل (إيماس)	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
24	عبد الله حمد خاتم	إدارة مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق
25	ماجد علي آل علي	إدارة مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق
26	عوض محمد العامري	إدارة مراكز التسجيل	أعلى إنتاجية تدقيق

فئة أفضل إنتاجية لموظفي التسجيل وتدقيق البيانات - الوسام البرونزي

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
27	عبير مبارك المشجري	إدارة مراكز التسجيل (إيماس)	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
28	منى خميس الريسي	إدارة مراكز التسجيل (إيماس)	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة
29	ابتسام منصور المعمري	إدارة مراكز التسجيل (إيماس)	أعلى إنتاجية تسجيل وبصمة

شهادات التقدير (فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي)

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
30	ناصر المزروعي	مدير قطاع عمليات مركز التسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
31	إسماعيل فضل الله بشوري	مدير إدارة مراكز التسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
32	ناصر العبدولي	مدير إدارة دعم مراكز التسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
33	إسماعيل البلوشي	مدير مركز رأس الخيمة	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
34	عمر المعمري	رئيس قسم خدمات المراكز	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
35	فاطمة البلوشي	مشرف مركز رأس الخيمة	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
36	خديجة سالم الطنيجي	مشرف مركز رأس الخيمة	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
37	حنان الخاطري	سكرتيرة مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
38	حنان آل علي	مشرف مركز أم القيوين	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
39	حنان علي الحوسني	إداري خدمة المتعاملين	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
40	علي عبيد اليماحي	مشرف تدقيق بالإنابة	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
41	دلال الشحي	إداري تسجيل أول	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
42	علياء آل علي	إداري تسجيل أول	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
43	أمل قاسم	إداري تسجيل أول	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
44	جاسم الشامسي	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
45	شما المناعي	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي
46	سامر السكسك	إدارة تقنية المعلومات	فريق جائزة الشيخ صقر للتميز الحكومي

الموظفين المتميزين (الجائزة التقديرية - وسام التقدير)

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
47	عبدالله اليماني	مدير مكتب سعادة المدير العام	فئة الجائزة التقديرية
48	خالد عبدالله خليل العبادلة	فني خدمات تقنية	فئة الجائزة التقديرية
49	صالحة المنهالي	سكرتير أول قطاع عمليات مراكز التسجيل	فئة الجائزة التقديرية
50	زينب الحوسني	إداري خدمة المتعاملين - مكلّف	فئة الجائزة التقديرية
51	نادية حسن محمد مطر	إداري تسجيل أول	فئة الجهود الإبداعية
52	خالد الأميري	إداري تسجيل	فئة الجهود الإبداعية

شهادات التقدير (فريق سفراء الموارد البشرية)

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
53	خولة الطاير	مديرة إدارة الدعم الاستراتيجي والتميز المؤسسي	فريق سفراء الموارد البشرية
54	إيمان صفوت	مركز الشارقة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
55	ابتسام الاستاد	مركز الفجيرة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
56	شيخة الظحناني	مركز الفجيرة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
57	حليمة العبدولي	مركز الشارقة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
58	راية الدرمكي	مركز الفجيرة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
59	أماني النعيمي	مركز عجمان للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
60	يعقوب الحمادي	مراكز الغربية للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
61	ميثاء الكعبي	مركز العين للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
62	موزة المنصوري	مركز الراشدية للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
63	عزيزة الدوسري	مركز البرشاء للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
64	أمل قاسم	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
65	لطيفة القاسمي	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
66	فطيم الكندي	مركز الفجيرة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
67	فاطمة المنذري	قطاع الخدمات المؤسسية والمساندة	فريق سفراء الموارد البشرية
68	مريم الزرعوني	مركز الشارقة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
69	فاطمة البلوشي	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
70	حنان آل علي	مركز ام القيوين للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
71	منى خادم	مركز الكرامة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
72	فاطمة الحمادي	مركز مصفح للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
73	محمد خالد الحوسني	مركز دلما للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
74	منى الحمادي	مركز عجمان للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
75	عائشة علي صالح الشحي	مركز رأس الخيمة للتسجيل	فريق سفراء الموارد البشرية
76	حنان الخاطري	مركز	فريق سفراء الموارد البشرية

مراكز التسجيل الموظفين المتميزين (الجائزة التقديرية - وسام التقدير)

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
77	نورة علي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
78	منى عبدالرحمن	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
79	خاتم حمد السقطري	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
80	فيصل سالم	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
81	علي حديد	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية

مراكز التسجيل الموظفين المتميزين (الجائزة التقديرية - وسام التقدير)

رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
82	محمد الطنيجي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
83	هيثم عبدالله	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
84	مريم إبراهيم	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
85	وهيب الجسمي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
86	إبراهيم الحمودي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
87	عبدالرحمن علي محمد الحمادي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
88	يوسف الحمادي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
89	عبدالله العبيدلي	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
90	علي الخاطري	مركز الشارقة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
91	إيمان القايدي	مركز الذيد للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
92	عائشة حميد عبدالله المزروعي	مركز الذيد للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
93	تيه عتيج	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
94	خالد الرئيسي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
95	أحمد الشحي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
96	فيصل الشحي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
97	حمدة الهرموزي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
98	خليل النوبي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
99	محمد المرزوقي	مركز عجمان للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
100	عبدالله بن فاضل	مركز أم القيوين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
101	عادل حمد	مركز أم القيوين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
102	هدى إبراهيم	مركز أم القيوين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
103	خلود جمعة الكندي	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
104	خالد البلوشي	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
105	عبدالرحمن البلوشي	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
106	فاطمة راشد السماحي	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
107	آمنة المطروشي	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
108	حنان الحوسني	مركز الفجيرة للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
109	فيروز عمر الجابري	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
110	مريم صقر التميمي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
111	منيرة محمد البلوشي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
112	سعيد أحمد العبيدلي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية

مراكز التسجيل الموظفين المتميزين (الجائزة التقديرية - وسام التقدير)			
رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
113	عبدالله محمد الشحي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
114	إبراهيم أحمد المنصوري	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
115	لطيفة سعيد الكتبي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
116	منى عمر العويثاني	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
117	سميحة أحمد العفيفي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
118	نجلاء سلطان الشعيبي	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
119	حامد سالم الجابري	مراكز منطقة أبوظبي	فئة الجائزة التقديرية
120	دلال مبارك الكتبي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
121	بسمة عبدالله العمادي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
122	موزة راشد الظاهري	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
123	أحمد سيف البلوشي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
124	آمنة راشد الدرمكي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
125	فاطمة جمعة الكتبي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
126	سالم أحمد البريكي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
127	فهد سويد السعيدي	مركز العين للتسجيل	فئة الجائزة التقديرية
128	مدية محمد الظاهري	مراكز المنطقة الغربية	فئة الجائزة التقديرية
129	جاسم محمد الحوسني	مراكز المنطقة الغربية	فئة الجائزة التقديرية
130	يوسف علي عيسى أحمد الحمادي	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
131	شيخة سيف العليلي	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
132	حماد المعمري	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
133	أحمد الجناحي	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
134	موزة سوار	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
135	خميس أحمد مبارك	مراكز منطقة دبي	فئة الجائزة التقديرية
136	عبدالرحمن جاسم الجلاف	مراكز رأس الخيمة	فئة الجائزة التقديرية
137	عبدالله حسن الكمالي	مراكز رأس الخيمة	فئة الجائزة التقديرية

خدمات مراكز التسجيل الموظفين المتميزين (الجائزة التقديرية - وسام التقدير)			
رقم	الاسم	الإدارة	الفئة
138	عمر المعمري	خدمات المراكز	فئة الجائزة التقديرية
139	ناصر الريسي	خدمات المراكز	فئة الجائزة التقديرية
140	خميس السويدي	خدمات المراكز	فئة الجائزة التقديرية
141	عبد السلام الفهدي	خدمات المراكز	فئة الجائزة التقديرية

دورات تدريبية على مدار العام نظمتها الهيئة لموظفيها للارتقاء بمهاراتهم الوظيفية

د- التدريب ودعم التعلّم المستمر

كثفت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 جهودها الهادفة للاستثمار في مواردها البشرية وتطوير مهاراتهم الوظيفية، وتشجيعهم على التعلم المستمر، وتعزيز قيم الإبداع والابتكار والثقة والمسؤولية والعمل بروح الفريق. وتركزت هذه الجهود على مستوى التدريب والتطوير المنهجي ومن خلال مبادرة «المستثمرون في الموارد البشرية».

التدريب والتطوير

نفذت الهيئة (65) دورة تدريبية لجميع فئاتها الوظيفية (القيادية - الإشرافية - التنفيذية - التخصصية) خلال العام 2012، استفاد منها (359) متدرباً. كما خصصت بنداً مالياً لتشجيع موظفيها على مواصلة تحصيلهم العلمي، وحصل (28) موظفاً على مؤهل علمي أعلى أثناء خدمتهم في الهيئة خلال 2012.

الفئة	عدد المتدربين	عدد الساعات التدريبية
القيادية	2	97
الإشرافية	51	1229
التنفيذية	483	10347
التخصصية	27	763

عدد من أعضاء فريق «المستثمرون في الموارد البشرية»

المستثمرون في الموارد البشرية

تبنّت هيئة الإمارات للهوية مشروع «المستثمرون في الموارد البشرية»، الذي تديره هيئة «المستثمرون في الموارد البشرية» التابعة للجنة البريطانية للتوظيف والمهارات، وذلك انطلاقاً من حرص الهيئة على الاستثمار في تطوير وتعزيز مكانة ومهارات مواردها البشرية ومضاعفة العائد على الاستثمار في رأس المال البشري وإدارة التغيير بفعالية من خلال التركيز على دور الفرد ومساندته لتحقيق أهدافه وأهداف الهيئة، والتركيز على متطلبات التعلم والتطور للموظفين، وصولا إلى رفع درجة رضا الموظفين وتطوير مهاراتهم وتحسين الإنتاجية.

وقد أسهم مشروع المستثمرون في الموارد البشرية في إنجاز ما يلي:

- تحقيق مستهدفات الهيئة الخاصة بمجلس الوزراء وبالموارد البشرية.
- تحديث الوصف الوظيفي لكافة الوظائف بالهيئة.
- مراجعة وتطوير منهجيات الموارد البشرية وإعادة تعميمها بشكل مختصر وبسيط.
- إصدار الدليل التعريفي للموظف الجديد.
- برنامج «تطويري مسؤوليتي».
- إطلاق مسابقات وفعاليات لتعزيز الثقافة المؤسسية.
- إصدار كتيب تعريفي وتنظيم ورش توعوية.
- إعداد استراتيجية تدريب وتطوير تتوافق مع معايير هيئة الموارد البشرية الاتحادية.

إحدى ورش العمل التي نظمتها الهيئة في إطار حرصها على تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية

مشروع تطوير الجودة والتميز

ضاعفت هيئة الإمارات للهوية رصيدها خلال العام 2012 من جوائز التميز وشهادات الجودة المحلية والعالمية المرموقة التي تمثل اعتراف العديد من مؤسسات تقييم الجودة والتميز المؤسسي المرموقة في الدولة وخارجها بأداء وإنجازات الهيئة، والتي تعكس جميعها سعي الهيئة الدؤوب وحرصها على تطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية قائمة على الأداء المتميز.

وفيما يلي لمحة على أبرز مشاريع ومبادرات الهيئة في مجال الجودة والتميز:

- إدارة الأداء
- إدارة العمليات
- دليل خدمة المتعاملين
- نظام المقترحات الإلكتروني
- الجمعيات العلمية
- مكتبة التميز

إدارة الأداء

تحرص هيئة الإمارات للهوية على متابعة تنفيذ خططها الاستراتيجية والتشغيلية ومراقبة وتطوير أداء كافة وحداتها التنظيمية وعملياتها، من خلال التركيز على قياس مؤشرات الأداء الاستراتيجية ومؤشرات الأداء التشغيلية وعمليات التدقيق الداخلي والخارجي، وفقاً لنظام إدارة أداء حكومة دولة الإمارات «أداء» الذي وضعه مكتب رئاسة مجلس الوزراء الموقر.

ويوضح الجدولان التاليان مؤشرات الأداء الاستراتيجية والتشغيلية ونسب الإنجاز المحققة في عمليات الهيئة منذ إطلاق الخطة الاستراتيجية 2010-2013.

الهدف الاستراتيجي	مؤشر الأداء الاستراتيجي	المستهدف	القيمة المحققة	الحالة	الجهة المسؤولة
التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث	معدل القدرة الاستيعابية اليومية للتسجيل في مراكز التسجيل والطب الوقائي	25.500	26.350	●	مراكز التسجيل
	نسبة استكمال المواطنين الذين تم تسجيلهم في السجل السكاني	%90	%96.39	●	السجل السكاني
	نسبة الوعي العام عن وظائف بطاقة الهوية	%70	%89.32	●	السجل السكاني
	نسبة دقة البصمات في السجل السكاني	%95	%98	●	السجل السكاني
	نسبة استكمال المقيمين الذين تم تسجيلهم في السجل السكاني	%85	%97.55	●	السجل السكاني
	معدل التسجيل اليومي للمقيمين في السجل السكاني	14.000	20.370	●	السجل السكاني
	نسبة دقة البيانات في السجل السكاني	%90	%95.87	●	السجل السكاني
بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمة المتعاملين مع توفير الخدمات الداخلية القائمة على الأداء المتميز	نسبة تحقيق الإيرادات حسب الميزانية المعتمدة	%100	%188.5	●	الشؤون المالية
	نسبة التوطين	%100	%100	●	الموارد البشرية
	معدل الدوران الوظيفي للمواطنين	%5	%5.47	●	الموارد البشرية
	نسبة رضا الشركاء الخارجيين عن عمليات تبادل المعلومات والخدمات الإلكترونية المطبقة	%75	%87.50	●	الاتصالات ونظم المعلومات
تطوير بنية تحتية آمنة وتمكين تبادل البيانات وإجراء عمليات الاستعلام / التحديث	نسبة جاهزية البنية التحتية الآمنة لتبادل البيانات	%73	%60	●	الاتصالات ونظم المعلومات
جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة	نسبة الشراكات و مذكرات التفاهم المبرمة / الإجمالي المخطط لها سنويا	%43	%91.67	●	التخطيط والجودة

● يفوق المستهدف بكثير ● يعادل المستهدف أو يفوقه قليلاً ● أقل من المستهدف بقليل ● أقل من المستهدف بكثير

المبادرات الاستراتيجية	مؤشر الأداء التشغيلي	المستهدف	القيمة المحققة	الحالة	الجهة المسؤولة
تقديم الخدمات اللازمة لإعداد وإدارة أنظمة وعمليات التسجيل	عدد مراكز الطب الوقائي المفعلة	3	3	●	مراكز التسجيل
	دراسة و اعادة هندسة الإجراءات لغرض توحيدها (مشروع الاستمارة الموحدة)	%100	%7	●	الاتصالات ونظم المعلومات
	نسبة المواطنين الذين جددوا بطاقة الهوية /إجمالي العدد المتوقع	%95	%98.42	●	السجل السكاني
	نسبة الشكاوي التي تم حلها ضمن الوقت المحدد / العدد الكلي من الشكاوي	%80	%79	●	مراكز التسجيل
	نسبة الملاحظات التي تم حلها ضمن الوقت المحدد	%75	%86.46	●	مراكز التسجيل
	المعدل الأقصى من الطاقة الاستيعابية اليومية لأنظمة التسجيل	22.000	22.000	●	الاتصالات ونظم المعلومات
	نسبة رضا المتعاملين الداخليين عن أداء نظام التسجيل	%80	%76.37	●	الاتصالات ونظم المعلومات
	نسبة المعاملات العالقة للتعديل في مكتب التدقيق (من إجمالي المعاملات التي تم مراجعتها في الفصل)	%1.5	% 0.54	●	السجل السكاني
	نسبة البطاقات المرتجعة من قبل العميل من إجمالي البطاقات المنتجة	% 0.45	% 1.32	●	السجل السكاني
	نسبة البطاقات التصنيعية المرفوضة / إجمالي البطاقات المنتجة	% 0.5	% 1.28	●	السجل السكاني
	نسبة البطاقات المرفوضة / إجمالي البطاقات المنتجة	% 1.5	% 2.62	●	السجل السكاني
توفير إمكانية الوصول المعتمدة لبيانات السجل السكاني	الحد الأدنى من التقارير الإحصائية المعدة شهريا	4	4	●	السجل السكاني
	نسبة توفر منظومة التسجيل	%99.99	%99.18	●	الاتصالات ونظم المعلومات
تنفيذ مشروع دعم الحكومة الإلكترونية	نسبة إنجاز مشروع الهوية الرقمية (اصدار الشهادات الرقمية)	NA	NA	●	الاتصالات ونظم المعلومات
زيادة قابلية الاستخدام اليومي لبطاقة الهوية	عدد الجهات التي تطلب بطاقة الهوية كوثيقة رسمية / المخططة	9	9	●	السجل السكاني
إعداد وتنفيذ خطة الاتصال والتسويق المجتمعي	عدد الأنشطة، الفعاليات، المحاور المنفذة من خطة الاتصال المجتمعي والتسويقي	8	40	●	الاتصال الحكومي والمجتمعي
	عدد المشاركات المجتمعية المنجزة	%100	%100	●	الاتصال الحكومي والمجتمعي
أنظمة داخلية متكاملة	نسبة رضا المتعاملين عن الخدمات	%80	%89	●	قسم الخدمات
	معدل الوقت المستغرق لانجاز المناقصات	15	3	●	قسم المشتريات
	معدل الوقت المستغرق لانجاز الممارسات (الأيام)	7	4	●	قسم المشتريات
	معدل الفترة الزمنية لتسوية الالتزامات المالية للمتعاملين الخارجين	10	7	●	الشؤون المالية
	عدد الأيام المطلوبة لإقفال الحسابات كل ثلاثة شهور	13	13	●	الشؤون المالية
سياسات وعمليات فعالة	نسبة الإدارات التي تم قياسها من خلال تنفيذ الاستراتيجية	%100	%100	●	التخطيط والجودة
	نسبة المشاريع التي تم حصرها في الخطة الاستراتيجية	%100	%100	●	التخطيط والجودة
تطوير الموظفين	معدل الاقتراحات المقدمة لكل 100 موظف	6	26	●	التخطيط والجودة
	نسبة الاقتراحات المطبقة / المطروحة	%35	%50	●	التخطيط والجودة
	معدل الساعات التدريبية	29	36	●	التخطيط والجودة
	نسبة المتدربين	%25	%75	●	الموارد البشرية

● يفوق المستهدف بكثير ● يعادل المستهدف أو يفوقه قليلاً ● أقل من المستهدف بقليل ● أقل من المستهدف بكثير

ركزت الإدارة العليا للهيئة في جميع لقاءاتها مع الموظفين على أهمية تحقيق رضا المتعاملين وتلبية توقعاتهم

إدارة العمليات

طوّرت الهيئة نظام إدارة العمليات بهدف زيادة فعالية وكفاءة جميع عملياتها، وذلك من خلال التحديث المستمر لتصاميم عملياتها الرئيسية والمُساندة وتوثيقها بشكل دائم، والتأكد من تطبيق آلياتها وتطويرها بشكل مستمر، ومن ثم قياس أثَر هذا التطبيق في الارتقاء بأداء هذه العمليات وكفاءتها وفاعليتها وشفافيتها، وتطوير الخدمات بما يلبي احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، وفيما يلي لمحة على أبرز نتائج تطبيق هذا النظام:

- الحد من ازدواجية وتداخل عمليات وإجراءات الهيئة.
- تبسيط العمليات الرئيسية والمساندة في الهيئة بشكل مستمر.
- الاستغلال الأمثل لجميع موارد الهيئة من خلال زيادة كفاءة العمليات.
- ضمان شفافية العمليات الداخلية والخارجية في تقديم الخدمات.
- رفع درجة رضا المتعاملين الخارجيين عن أداء الهيئة وخدماتها.
- رفع درجة رضا الموظفين عن الخدمات الداخلية للهيئة.

دليل خدمة المتعاملين

أصدرت الهيئة خلال العام 2012 دليلاً لخدمة المتعاملين يسهل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بإصدار بطاقة الهوية، وضمان جودة الخدمات وتميّزها بالشفافية والفاعلية وتقديمها في الأوقات المحددة. وقد حصلت الهيئة على شهادة (TICSS) التي تمنحها الهيئة البريطانية للمقاييس، والخاصة بمواصفة خدمة المتعاملين العالمية بنسبة عالية تناهز 82%.

إحدى ورش العمل التي نظمتها الهيئة في أحد مراكزها لتعريف الموظفين بمعايير إدارة الجودة

آيزو إدارة الجودة

حافظت الهيئة على شهادة المطابقة الدولية لنظام إدارة الجودة (الأيزو 2008:9001)، وعلى شهادة (الأيزو 27001)، اللتين تمنحهما الهيئة البريطانية للمقاييس، وذلك نتيجة التزام الهيئة بمطابقة أنظمة عملها مع معايير إدارة الجودة العالمية.

نظام المقترحات الإلكتروني للموظفين

أتاحت الهيئة خلال العام 2012 نظاماً إلكترونياً لتلقي وتقييم وإدارة مقترحات الموظفين ومكافأة أصحاب المقترحات الإبداعية والمبتكرة. واستقطب النظام أكثر من (961) مقترحاً خلال عام واحد، وبزيادة بلغت 10 أضعاف عدد المقترحات المقدمة في العام 2011.

وقد أسهم تطبيق نظام المقترحات بما يلي:

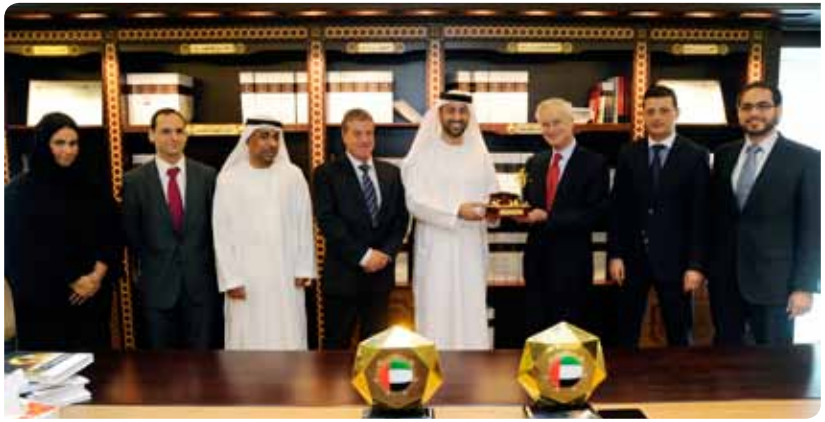
- تعزيز التواصل التفاعلي بين الموظفين والإدارات.
- رفع مستوى كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية.
- تعزيز روح الإبداع والجوانب المعنوية لدى الموظفين.
- تعزيز مشاركة الموظف في التخطيط وتحديد منهجيات العمل.
- التخلص من الهدر في العمليات وتوفير النفقات.
- زيادة فرص الأمان وتحسين جودة المنتجات المقدمة للمتعاملين.
- تعزيز العمل بروح الفريق من خلال تقديم المقترحات الجماعية.
- إطلاق العنان لممارسة العصف الذهني لتوليد أفكار مبتكرة.

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

المؤسسات العلمية والمهنية التي انضمت إليها الهيئة

الجمعيات العلمية والمهنية

وفّرت هيئة الإمارات للهوية لموظفيها بوابة معرفية تتيح لهم الاستفادة من اشتراكها في عضوية عدد من المؤسسات العلمية والمهنية العالمية المتخصصة في مجالات الإدارة والجودة والتميز المؤسسي وتكنولوجيا المعلومات، وغيرها من المجالات ذات العلاقة بأنظمة الهوية المتقدمة، وذلك في إطار جهود الهيئة لتعزيز الخبرات والمعارف العلمية والعملية لدى موظفيها وتنمية قدراتهم الشخصية، من خلال القنوات المختلفة التي توفرها هذه المؤسسات للتعرف على أفضل الممارسات العالمية والتطبيقات التكنولوجية المعتمدة في هذه المجالات، مثل مصادر المعرفة الإلكترونية، ومواد التدريب والتعليم، والمجلات والمنشورات التخصصية، وفرص التواصل مع أعضاء آخرين من خلال شبكات التواصل الإلكترونية، بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات التي تنظمها تلك المؤسسات.



مكتبة التميز توثق الإنجازات التي حققتها الهيئة من بحوث وتقارير وكتب ودراسات وجوائز

مكتبة التميز

ضاعفت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 اهتمامها بمكتبة التميز عبر توثيق إنجازات الهيئة من تقارير وبحوث ودراسات وكتب وشهادات وجوائز، لتكون مرجعاً يحوي «قصص نجاح» الهيئة في مسيرتها نحو التميز.

وتمثّل المكتبة التي دشنتها الهيئة في نهاية العام 2011 بمقر الإدارة في أبوظبي، مرجعاً علمياً لأسرة الهيئة للارتقاء بالمستوى المعرفي وتعزيز ثقافة التميز المؤسسي، حيث تضم إلى جانب منهجيات الهيئة وتجاربها الناجحة، مئات الكتب العلمية والمؤلفات الرائدة عالمياً في مجالات التميز المؤسسي والجودة.

▣ شهادات الجودة وجوائز التميز

أضافت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 إلى رصيدها، مزيداً من جوائز التميز وشهادات الجودة المحلية والعالمية، انطلاقاً من شغفها بتحقيق التميّز الذي يلبي تطلعات القيادة الرشيدة للدولة، وينسجم مع رؤية الإمارات 2021، ويحقق طموحها بالوصول إلى الريادة في سباق التميز.

وفيما يلي لمحة على أبرز ما حصدته الهيئة من الجوائز والشهادات:

الجهة الاتحادية المتميزة
في مجال تقديم الخدمات

الجهة الاتحادية المتميزة
في مجال القيادة المؤسسية

الجهة الاتحادية المتميزة
(أقل من ٩٠٠ موظف)

الجهة الاتحادية المتميزة
في مجال فرق العمل

جائزة برنامج الشيخ صقر
للتميز الحكومي

جائزة «الابتكار
التكنولوجي والجودة»

جائزة أفضل معيار لقياس أداء
صفحات التواصل الاجتماعي

الجائزة العالمية للتكنولوجيا 2012

الجائزة الماسية الدولية
لرضا المتعاملين

أكبر قاعدة سجلات مدنية
حيوية في العالم

أكبر بطاقة هوية
في العالم

أفضل برنامج تعريف
بالهوية

شهادة المواصفات الدولية
لخدمة المتعاملين

توسيع نطاق أيزو أمن
المعلومات

الهيئة فازت بأربعة من جوائز الإمارات للأداء الحكومي المتميز ضمن برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي

جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز

فازت هيئة الإمارات للهوية بأربع جوائز من «جائزة الإمارات للأداء الحكومي المتميز» في دورتها الثانية 2012 ضمن «برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي» في حفل نظمته وزارة شؤون مجلس الوزراء بأبوظبي في مايو 2012 وهي:

1- الجهة الاتحادية المتميزة في مجال تقديم الخدمات

2- الجهة الاتحادية المتميزة في مجال القيادة المؤسسية

3- الجهة الاتحادية المتميزة (أقل من 900 موظف)

4- الجهة الاتحادية المتميزة في مجال فرق العمل (فريق الانتخابات)

الجائزة الماسية الدولية لرضا المتعاملين

فازت هيئة الإمارات للهوية بـ«الجائزة الماسية الدولية لرضا المتعاملين» التي تمنحها (الجمعية الأوروبية لبحوث الجودة)، وذلك في ختام فعاليات «المؤتمر الدولي للجمعية الأوروبية لبحوث الجودة»، الذي أقيم في العاصمة الإيطالية روما خلال شهر يونيو 2012.

سمو الشيخ محمد بن سعود القاسمي ولي عهد رأس الخيمة يسلم مدير عام الهيئة درع الجائزة

جائزة «برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي

فازت هيئة الإمارات للهوية بجائزة «برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي» عن فئة (الوحدة الاتحادية المتميزة) ضمن جائزة الجودة الحكومية في دورتها السابعة للعام 2012. وجاء فوز الهيئة بهذه الجائزة بناء على تقرير فريق مختص من المحكمين والخبراء الذين قاموا بقياس جودة الأداء، ومطابقة المستندات التي قدّمتها الهيئة بالإنجازات التي حققتها على أرض الواقع.

الجائزة العالمية للتكنولوجيا 2012

فازت هيئة الإمارات للهوية بالجائزة العالمية للتكنولوجيا لعام 2012، التي تمنحها الأكاديمية العالمية للأرقام القياسية World Record Academy الأميركية بعد نجاحها في التقييم الذي أجرته الأكاديمية للبنية التحتية التكنولوجية للهيئة.

جائزة «الابتكار التكنولوجي والجودة»

فازت هيئة الإمارات للهويّة بجائزة «العصر الجديد للإبداع والابتكار التكنولوجي والجودة 2012» التي تمنحها جمعيّة الممارسات الدولية، ومقرّها العاصمة الفرنسيّة باريس. وجاء هذا الفوز اعترافاً بمواكبة الهيئة لمعايير الإبداع والابتكار التكنولوجي والجودة وحرصها على تحقيق التميّز المؤسسي في كافة المستويات.

جائزة أفضل معيار لقياس أداء صفحات التواصل الاجتماعي

جائزة أفضل معيار لقياس أداء صفحات التواصل الاجتماعي

فازت هيئة الإمارات للهوية بجائزة أفضل معيار لقياس أداء صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي. وهي إحدى الجوائز العالمية المرموقة التي تمنحها جمعية أبحاث الإعلام الجديد (SNCR) الأميركية.

أفضل برنامج تعريف بالهوية

فازت هيئة الإمارات للهوية بجائزة أفضل برنامج لأنظمة التعريف بالهوية على مستوى منطقة الشرق الأوسط للعام الثاني على التوالي، وذلك خلال مؤتمر الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية الذي أقيم بأبوظبي في مايو 2012.

توسيع نطاق «آيزو» أمن المعلومات

نجحت هيئة الإمارات للهوية بتوسيع نطاق شهادة (الآيزو 27001:2005) في مجال نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS)، لتشمل (11) مركز تسجيل تابع لها، إثر اجتيازها مرحلة التدقيق التي قامت بها الهيئة البريطانية للمواصفات والمقاييس (BSI) في تلك المراكز.

المدير العام يتسلم درعاً تقديرياً من اللورد نظير أحمد بمناسبة حصوله على درجة «بروفيسور»

المعهد البريطاني للتكنولوجيا يمنح مدير «الهوية» درجة «بروفيسور»

منح المعهد البريطاني للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية في لندن درجة «بروفيسور» في أمن الهوية ودرجة «عضو زميل» لسعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، وذلك تقديرا لجهوده العلمية التي أسهمت في نشر ثقافة معرفية على مستوى العالم عن أنظمة الهوية المتقدمة ودورها في ترسيخ ثقافة الاقتصاد الرقمي الآمن، وذلك خلال الحفل السنوي للمعهد الذي أقيم في مقرٍ مجلسٍ اللوردات البريطاني في لندن، حيث تسلّم الدكتور الخوري الشهادة الرسمية ودرعاً تقديرياً من اللورد نظير أحمد عضو مجلس اللوردات في المملكة المتحدة رئيس اللجان البرلمانية لريادة الأعمال في المجلس.

مدير عام «الهوية» يفوز بجائزة العويس للدراسات والابتكار

فاز سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، بجائزة سلطان العويس للدراسات والابتكار العلمي في دورتها التاسعة عشرة، عن المحور الهندسي والتقني، في بحث بعنوان «التحول نحو الحكومة الإلكترونية»، وذلك بحضور معالي محمد المر رئيس المجلس الوطني الاتحادي، ومعالي عبد الرحمن العويس وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.

معالي رئيس المجلس الوطني الاتحادي ومعالي وزير الثقافة يسلمان المدير العام جائزة العويس للدراسات

المدير العام يتسلم الجائزة العالمية للتكنولوجيا

أكبر قاعدة سجلات مدنية حيوية في العالم

تسلّمت هيئة الإمارات للهوية من الأكاديمية الدولية للأرقام القياسية (World Record Academy) شهادة رسمية تثبت امتلاكها أكبر قاعدة بيانات للسجلات المدنية الحيوية الإلكترونية «المدمجة» على مستوى العالم، ضمن نظام السجل السكاني لدولة الإمارات العربية المتحدة.

أكبر بطاقة هوية تحمل اسم صاحب رئيس الدولة «حفظه الله» ضمن مشروع «خليفة بلغات العالم»

أكبر بطاقة هوية في العالم

تسلّم مركز سلطان بن زايد للثقافة والإعلام وهيئة الإمارات للهوية، شهادة من موسوعة غينيس للأرقام القياسية لأكبر بطاقة هوية في العالم، والتي تحمل اسم صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، وأصحاب السمو أعضاء المجلس الأعلى حكام الإمارات، وذلك ضمن مشروع (خليفة بلغات العالم).

شهادة المواصفة الدولية لخدمة المتعاملين

حصلت هيئة الإمارات للهوية على شهادة المواصفة الدولية لخدمة المتعاملين (TICSS:2010) التي تمنحها الهيئة البريطانية للمواصفات والمقاييس. وحصلت الهيئة على هذه الشهادة بعد اجتيازها تقييماً دولياً محايداً لمدى مطابقة إجراءاتها وأنشطتها مع المواصفة الدولية.

مشروع تطوير إدارة الشراكات وتبادل المعرفة

تحرص الإدارة العليا في هيئة الإمارات للهوية على بناء الشراكات وتعزيز علاقات التعاون وتنسيق الجهود وتبادل الخبرات مع الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية على مستوى الدولة، بما يدعم الخطة الاستراتيجية للهيئة، وكافة أهدافها والمشاريع والمبادرات المنبثقة عنها، وبما يسهم في الارتقاء بأداء العمل الحكومي وتكامله، وصولا إلى تقديم أفضل الخدمات وفقاً لرؤية وخطط الحكومة الاتحادية للدولة.

كما تحرص الإدارة العليا على التعريف بالخطة الاستراتيجية للهيئة، والتعرّف على المرئيات حولها، وإجراء المقارنات المعيارية وتبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات محلياً وعالمياً في المجالات المرتبطة بعمل الهيئة وتطورها المؤسسي، وذلك من خلال تبادل الزيارات والوفود داخل الدولة وخارجها.

وفيما يلي لمحة عن أبرز أنشطة الإدارة العليا على هذا الصعيد خلال 2012:

إبرام وتعزيز الشراكات

أبرمت الإدارة العليا في هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عدداً من اتفاقيات الشراكة الاستراتيجية ومذكرات التفاهم مع مؤسسات حكومية وخاصة محلية وأجنبية، بهدف خدمة أهدافها الاستراتيجية، وتعزيز العمل الحكومي وتنسيق الجهود الوطنية، والمساهمة في تحقيق رؤية الإمارات 2021.

وفيما يلي أبرز اتفاقيات الشراكة ومذكرات التفاهم المبرمة خلال العام 2012:

المدير العام يوقع المذكرة إلى جانب سعادة راشد لاحج المنصوري مدير عام المركز

مدير عام الهيئة يوقع الاتفاقية إلى جانب سعادة أحمد بن حميدان مدير عام الدائرة

◆ تفاهم مع «مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية» لرفع فاعلية الخدمات

وقّعت هيئة الإمارات للهوية ومركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات مذكرة تفاهم تهدف إلى تفعيل وتبسيط وزيادة فاعلية الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر بطاقة الهوية على مستوى إمارة أبوظبي، وتحقيق الربط الإلكتروني لتسهيل تبادل بيانات الأفراد بين الهيئة والجهات الحكومية المحلية في الإمارة.

◆ شراكة مع «حكومة دبي الإلكترونية» لتفعيل الربط الإلكتروني

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية تعاون وشراكة استراتيجية مع دائرة «حكومة دبي الإلكترونية»، تهدف إلى تطوير وتفعيل عملية الربط الإلكتروني بين الهيئة وكافة الجهات الحكومية في إمارة دبي بالاستفادة من نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية.

مدير عام الهيئة خلال توقيع الاتفاقية إلى جانب سعادة خلفان الرميثي مدير عام «الطوارىء»

مدير عام الهيئة خلال توقيع الاتفاقية إلى جانب سعادة عبدالله الطريفي مدير عام «الأوراق المالية»

◆ شراكة مع هيئة الطوارئ والأزمات للاستفادة من خصائص «الهوية»

وقّعت هيئة الإمارات للهوية والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث، اتفاقية شراكة استراتيجية تهدف إلى تفعيل الاعتداد ببطاقة الهوية، والاستفادة من خصائصها الإلكترونية في الارتقاء بمستوى خدمات هيئة الطوارىء وتطوير أدائها.

◆ تعاون مشترك مع «الأوراق المالية» للارتقاء بخدمة المتعاملين

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية تعاون مشترك مع هيئة الأوراق المالية والسلع، تهدف إلى تعزيز مجالات التعاون والاستفادة من الخبرات والإمكانات المتوافرة لدى هيئة الإمارات للهوية بما ينسجم والمصلحة المشتركة الهادفة للارتقاء بخدمة المتعاملين.

مدير عام الهيئة خلال توقيع المذكرة إلى جانب سعادة عبدالله بن عقيدة المهيري مدير «الصندوق»

مدير قطاع عمليات مراكز التسجيل إلى جانب المدير التنفيذي الأول للتجارة الإلكترونية في «اتصالات»

◆ مذكرة تفاهم مع صندوق الزكاة لدعم مسيرة العمل الإنساني

وقّعت هيئة الإمارات للهوية مذكرة تفاهم مع صندوق الزكاة، تهدف لدعم مسيرة العمل الإنساني والاجتماعي بالدولة، وتعزيز الشراكة القائمة بين الجانبين سعياً لتحقيق أكبر قدر من التكافل والتراحم الاجتماعي في المجتمع.

◆ مذكرة تفاهم مع «اتصالات» لتقديم خدمات مبتكرة

وقّعت هيئة الإمارات للهوية ومؤسسة الإمارات للاتصالات «اتصالات» مذكرة تفاهم تهدف لدراسة فرص استخدام تقنية «اتصالات المجال القريب» (NFC) وتطوير خدمات مبتكرة بالاستفادة من البرامج التطبيقية المتقدمة التي تحتويها بطاقة الهوية والهواتف الذكية المتحركة.

مدير عام الهيئة والدكتور طيب كمالي مدير «الكليات» خلال توقيع المذكرة

مدير عام الهيئة والدكتور منصور العور مدير الجامعة خلال توقيع المذكرة

◆ تعاون استراتيجي مع «التقنية العليا» في مجال التدريب

وقّعت هيئة الإمارات للهوية وكليات التقنية العليا مذكرة تفاهم تهدف إلى تعزيز التعاون الاستراتيجي بين الجانبين للارتقاء بالمستوى المعرفي لموظفي الهيئة وفتح قنوات التدريب لطلاب الكليات، إلى جانب تبادل المشورة والمساعدات الفنية والدعم والتطوير المؤسسي في مجالات المعرفة بصورة عامة والتنمية البشرية للكوادر الوطنية بصورة خاصة.

◆ تفاهم مع جامعة «حمدان بن محمد» لتعزيز التعليم الإلكتروني

وقّعت هيئة الإمارات للهوية وجامعة حمدان بن محمد الإلكترونية مذكرة تفاهم تهدف للاستفادة من خدمات التعليم الإلكتروني التي توفرها الجامعة في مجالات التطوير المهني والقيادة والإدارة.

الشيخ محمد بن نهيان آل نهيان رئيس اللجنة التنفيذية في مجموعة الظبي يوقع الاتفاقية وإلى جانبه مدير عام الهيئة

مدير عام الهيئة والدكتور سامي محمود مدير جامعة الشارقة خلال توقيع الاتفاقية

شراكة مع مجموعة الظبي لتفعيل تطبيقات «الهوية الرقمية»

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية شراكة استراتيجية مع مجموعة الظبي، تهدف إلى تفعيل التطبيقات التقنية التي تدعم مشروع الهوية الرقمية على مستوى الدولة، إلى جانب تطوير البنية التحتية اللازمة لقراءة البيانات المحفوظة في بطاقة الهوية وآليات التحقق من هوية المتعاملين ومصداقية بطاقاتهم.

شراكة استراتيجية مع جامعة الشارقة

وقّعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية تعاون وشراكة استراتيجية مع جامعة الشارقة، تهدف لدعم وتعزيز علاقات الشراكة القائمة بين الهيئة والجامعة وفق نظام مؤسسي يخدم شرائح المجتمع كافة، وبالأخص في مجال إعداد البحوث والدراسات الميدانية ذات الاهتمام المشترك.

مدير عام الهيئة خلال توقيع الاتفاقية إلى جانب محمد فارمر مدير المعهد

مدير عام الهيئة خلال توقيع الاتفاقية إلى جانب سيف الخيلي نائب رئيس مجلس إدارة «نادي بني ياس»

اتفاقية تعاون مع المعهد البريطاني للتكنولوجيا

وقعت هيئة الإمارات للهوية اتفاقية تعاون مشترك مع المعهد البريطاني للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية، في مجال الأبحاث العلمية المتخصصة بتطوير تقنيات منع سرقة معلومات الهوية، وآلية توظيف بطاقة الهوية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية والتجارة والاقتصاد الإلكتروني.

... وتجدد اتفاقية رعاية فعاليات نادي بني ياس الرياضي

جدّدت هيئة الإمارات للهوية رعايتها فعاليات نادي بني ياس الرياضي للعام الثاني على التوالي، وذلك انطلاقاً من مبدأ المسؤولية المجتمعية، وحرصها المستمر على دعم الأنشطة الرياضية.

بناء وتطوير العلاقات

تحرص الإدارة العليا في هيئة الإمارات للهوية على بناء وتطوير علاقات التعاون مع معظم الجهات الحكومية في الدولة. كما تحرص على بناء علاقات تعاون مع مؤسسات القطاع الخاص والجهات الرائدة في مجال أنظمة الهوية المتقدمة والتخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي على الصعيدين المحلي والعالمي.

وفي هذا الإطار، استقبلت الهيئة وزارت خلال عام 2012 العديد من المؤسسات داخل الدولة وخارجها، وشاركت في العديد من المؤتمرات والندوات والفعاليات المحلية والدولية، بهدف الاطلاع على أفضل الممارسات، والتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الهوية الإلكترونية، إلى جانب بناء الشراكات المثمرة.

وفيما يلي نبذة عن أبرز أنشطة الإدارة العليا على صعيد بناء وتطوير علاقات التعاون:

سمو الشيخ حمدان بن زايد آل نهيان يتسلم كتيب الخطة الاستراتيجية من سعادة مدير عام الهيئة

.. وسموه يثني على رسالة الهيئة ورؤيتها والمشاريع المنبثقة عنها

محلياً

◆ حمدان بن زايد يطلع على الخطة الاستراتيجية للهيئة ويشيد برسالتها ورؤيتها

أشاد سمو الشيخ حمدان بن زايد آل نهيان ممثل الحاكم في المنطقة الغربية، بالخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013، مثنياً على رسالتها ورؤيتها والمشاريع والمبادرات المنبثقة عنها. وأكد سموه خلال استقباله وفداً من الهيئة برئاسة مديرها العام سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري، حرص قيادة الدولة على تطوير وتنمية المنطقة الغربية لإمارة أبوظبي واهتمامها بتوفير الحياة الكريمة للمواطنين، انطلاقا من توجيهات صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، والمتابعة الحثيثة من الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، لأحوال المواطنين ومستوى الخدمات التي تقدم في مختلف مدن الدولة بما فيها المناطق التابعة لإمارة أبوظبي.

معالي وزير العدل يتسلم درع الهوية من سعادة مدير عام الهيئة

جانب من الاجتماع الذي حضره مدير عام الهيئة ووكيل وزارة العمل لشؤون العمل

◆ الهيئة تعرض خطتها الاستراتيجية على وزير العدل

أكد معالي الدكتور هادف بن جوعان الظاهري وزير العدل، حرص الوزارة على اعتماد بطاقة الهوية واستخدامها ضمن أنظمة وزارة العدل، نظراً لدورها الحيوي في تعزيز جهود الوزارة في تحقيق العدالة الناجزة، وأشاد معاليه خلال استقباله وفداً من الهيئة برئاسة سعادة مديرها العام، بجهود الهيئة وإنجازاتها، مثنياً على خطتها الاستراتيجية وعلى نجاح تجربة تطبيقات «الهوية» في عدد من الصروح القضائية بالدولة والذي انعكس في اختصار زمن إنجاز المعاملات بنسب قياسية.

◆ تعزيز الشراكة الاستراتيجية مع وزارة العمل

بحثت هيئة الإمارات للهويّة سبل تعزيز الشراكة الاستراتيجيّة مع وزارة العمل وآليّات تطوير المشاريع المشتركة بين الجانبين، وفي مقدمتها مشروع الربط الإلكتروني والاستمارة الإلكترونية.

عدد من الصفحات التي تتحدث عن مفهوم بطاقة الهوية في المناهج الدراسية

◆ «الهيئة» تثمن اعتماد «التربية والتعليم» تدريس «الهوية» في المناهج

بحثت هيئة الإمارات للهوية مع وزارة التربية والتعليم مقترح تدريس مفهوم بطاقة الهوية في المناهج الدراسية، في إطار جهودها الرامية إلى رفع مستوى الوعي بأهمية مشروع نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية. وقد أثمر هذا التنسيق عن اعتماد الوزارة تدريس مفهوم بطاقة الهوية في منهجي التربية الوطنية للصفين الأول والثالث الابتدائي للعام الدراسي 2012-2013 كمرحلة أولى. وثمّنت الهيئة مبادرة الوزارة في هذا المجال، مؤكدة اعتزازها بالشراكة الاستراتيجيّة المتميّزة معها.

جانب من الاجتماع الذي عقد بحضور سامي الريامي رئيس تحرير «الإمارات اليوم» ومدير عام الهيئة

رئيس التحرير التنفيذي لجريدة الوطن يقدم درعاً تذكارياً لسعادة مدير عام الهيئة

«الهوية» تعرض خطتها الاستراتيجية على أسرة تحرير «الإمارات اليوم»

عرضت هيئة الإمارات للهوية خطتها الاستراتيجية 2010-2013 على أسرة التحرير في جريدة الإمارات اليوم، خلال زيارة وفد من الهيئة إلى مقر الصحيفة، حيث أكدت الهيئة حرصها على توضيح خطتها لوسائل الإعلام، نظراً لدورها المحوري في تعريف الرأي العام وجمهور المتعاملين باستراتيجيتها.

... وتعرض خطتها على رئاسة تحرير جريدة الوطن

عرضت الهيئة خطتها الاستراتيجية على وفد من جريدة الوطن برئاسة سعادة الدكتور عبد الرحمن الشميري رئيس التحرير التنفيذي مدير عام الجريدة، حيث اتفق الجانبان على تعزيز علاقات الشراكة في المجال الإعلامي.

الهيئة إحدى الجهات الفاعلة ضمن مشروع التحول الإلكتروني في الدولة

جانب من الاجتماع مع وفد حكومة الشارقة الإلكترونية

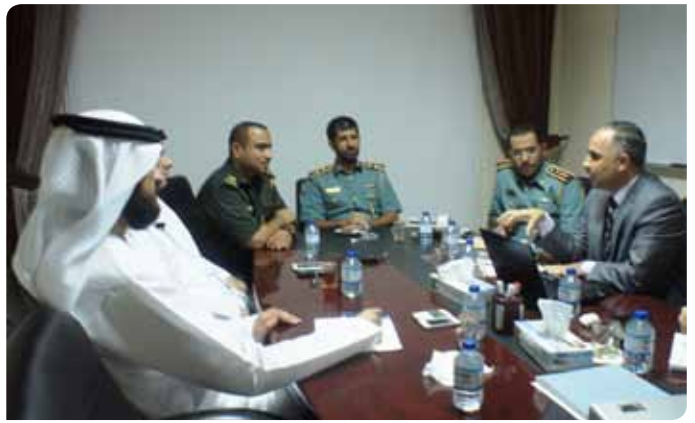
«الهوية» تشارك في اجتماعات «رواد التحول الإلكتروني» في الحكومة الاتحادية

شاركت الهيئة إلى جانب هيئة تنظيم الاتصالات ووزارة المالية في اجتماعات فريق «رواد التحول الإلكتروني»، المكلف تنفيذ وتنسيق خطط الجهات الاتحادية للتحوّل الإلكتروني الشامل في الدولة، لضمان تنفيذ قرار مجلس الوزراء الموقر بشأن اعتماد الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الاتحادية 2012-2014.

... وتبحث سبل التعاون مع حكومة الشارقة الإلكترونية

استعرضت هيئة الإمارات للهوية مع وفد من حكومة الشارقة الإلكترونية سبل تفعيل تطبيقات بطاقة الهوية في الخدمات التي تقدمها بوابة حكومة الشارقة الإلكترونية، وفوائد استخدامات خاصية «الختم الزمني» التي تضيف بعداً أمنيا جديداً للمعاملات الإلكترونية.

جانب من زيارة الوفد الخليجي إلى مصنع البطاقات



تنسيق دائم بين «الهوية» وشرطة أبوظبي لتنفيذ الأهداف المشتركة

وفد «اللجنة التوجيهية» الخليجي يزور مصنع «الإمارات للهوية»

زار ممثلون عن اللجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية التابع للهيئة، حيث تخلل الزيارة تقديم شرح حول التقنيات والأجهزة والبرامج المستخدمة في المصنع. كما شملت زيارة الوفد مركز عمليات البوابات الإلكترونية ومطار أبوظبي الدولي، للاطلاع على تجربة استخدام بطاقة الهوية عبر البوابات الإلكترونية في منافذ الدولة.

الهيئة تبحث تشكيل لجنة تقنية مشتركة مع «شرطة أبوظبي»

بحثت الهيئة مع القيادة العامة لشرطة أبوظبي تشكيل لجنة تقنية مشتركة بهدف تعزيز التعاون بين الجانبين والاستفادة من تطبيقات بطاقة الهوية وتطوير الخدمات الإلكترونية المقدّمة للجمهور. واتفق الجانبان على عقد اجتماعات دورية تضمن تنفيذ المبادرات التقنية.

..وتطوير مستمر لأنظمة البحث والتدقيق على البصمات بالتعاون مع «المختبرات الجنائية»

الوفد الأفغاني يطلع على إجراءات التسجيل في أحد مراكز الهيئة

... وتبحث التعاون مع اللجنة التنسيقية للمختبرات الجنائية

بحثت هيئة الإمارات للهوية سبل التعاون المشترك مع اللجنة التنسيقية للمختبرات الجنائية، وعدد من الموضوعات المتعلقة بأنظمة البحث والتدقيق على البصمات العشرية.

وفد أفغاني رسمي يطلع على تجربة «الهوية» وأفضل ممارساتها

استضافت هيئة الإمارات للهوية وفداً رسمياً من جمهورية أفغانستان، زار الهيئة للاطلاع على تجربتها في تطوير نظام السجل السكاني وتنفيذ مشروع بطاقة الهوية، إلى جانب بحث سبل تعزيز التعاون المشترك مع الهيئة والاستفادة من تجربتها وأفضل ممارستها.

أعضاء الوفد اللبناني في صورة تذكارية إلى جانب عدد من المسؤولين في الهيئة

عدد من أعضاء الوفد اليمني يطلعون على إجراءات التسجيل في أحد مراكز الهيئة

◆ وفد لبناني يطلع على تجربة الدولة في تطوير سجلها السكاني

استقبلت الهيئة وفداً رسمياً من الجمهورية اللبنانية، اطلع على التجربة الإماراتية في تطوير نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، وبحث سبل تعزيز التعاون المشترك والاستفادة من تجربة الهيئة وأفضل ممارستها. كما زار الوفد مصنع الإمارات لإنتاج البطاقات الذكية.

◆ وفد يمني يزور «الهوية» للاطلاع على تجربتها

استقبلت الهيئة وفداً رسمياً من الجمهورية اليمنية زارها بهدف الاطلاع على تجربتها في تطوير نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، وبحث سبل تعزيز التعاون المشترك. كما زار الوفد مصنع الإمارات للبطاقات الذكية.

وفد برنامج الشيخ خليفة في صورة تذكارية داخل مكتبة التميز

جانب من الاجتماع مع جامعة خليفة

◆ وفد من «برنامج الشيخ خليفة» يزور «الهوية» ويشيد بمكتبة التميز

اطلع وفد من برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي على تجربة الهيئة في إنشاء مكتبة التميز، وإجراءات الأرشفة والتوثيق والحفظ التي تنتهجها. وقد أشاد الوفد بتجربة الهيئة وأثنى عليها.

◆ بحث فرص التعاون مع جامعة خليفة

بحثت الهيئة مع جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث سبل التعاون وعقد شراكات مستقبلية في مجالات التطوير والتدريب المتبادل، في إطار جهود الجانبين للنهوض بمستوى المعرفة والمهارات التقنية لدى موظفي الهيئة وطلبة الجامعة.

جانب من زيارة وفد الهيئة إلى مركز الإمارات للدراسات والبحوث

إهداء درع الهيئة لوفد وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني

«الهوية» تبحث فرص التعاون مع «مركز الإمارات للدراسات»

عززت هيئة الإمارات للهوية تعاونها مع مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية. وساهمت في رعاية عدد من المؤتمرات التي ينظمها المركز، في إطار حرصها على دعم مجتمع المعرفة، في حين استضاف المركز قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة للعام الثاني على التوالي.

...وتستقبل وفداً من وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني

استقبلت الهيئة وفداً من وزارة الدولة لشؤون المجلس الوطني، زارها للتعرف على أفضل الممارسات التي تعتمدها في مجال الخدمات والجودة وإدارة الممتلكات والعلاقات مع الموردين، ولبحث سبل تعزيز التعاون وتبادل الخبرات.

المدير العام يقدم درعاً تقديرياً للدكتور أحمد بن هزيم مدير محاكم دبي

تنسيق مستمر بين «الهوية» و«إقامة دبي» لخدمة الأهداف المشتركة

«الهوية» تكرم محاكم دبي كأول جهة تفعّل تطبيقات بطاقتها «الذكية»

كرّمت الهيئة محاكم دبي تقديراً لكونها أول مؤسسة رسمية في الدولة بادرت بتفعيل تطبيقات بطاقة الهوية في تعاملاتها مع الجمهور، وهو ما أسهم في تسليط الضوء على أهمية البطاقة في تبسيط الخدمات الحكومية وتسهيل المعاملات واختصار زمن إنجازها.

... وتناقش تعزيز التعاون مع «إقامة دبي»

عقدت الهيئة عدداً من الاجتماعات مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي، لضمان نجاح عملية ربط إجراءات استخراج الإقامة بالتسجيل في بطاقة الهوية على مستوى إمارة دبي، في إطار مشروع ربط التسجيل في بطاقة الهوية مع الإقامة والطب الوقائي على مستوى الدولة.

إحدى الفعاليات التي نظمتها الهيئة دعماً لحملة «رقمي هويتي»

جانب من الاجتماع مع شركة دو

«الهوية» تبحث دعم مبادرة «رقمي هويتي» مع «تنظيم الاتصالات»

بحثت الهيئة سبل تقديم الدعم التقني لمبادرة «رقمي هويتي» التي أطلقتها هيئة تنظيم الاتصالات، بهدف توفير الحلول التقنية المساندة للمبادرة، من خلال اعتماد رقم بطاقة الهوية في عملية التسجيل للتعرف على هويات المتعاملين وتحديث بياناتهم بسهولة، والاستفادة من أجهزة القارئ الإلكتروني.

... وتبحث سبل التعاون المشترك مع «دو»

بحثت الهيئة سبل التعاون المشترك مع شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة «دو»، وتفعيل استخدام برنامج قارئ البطاقة الإلكتروني، في سبيل الاستفادة من خصائص بطاقة الهوية والبيانات المخزّنة على شريحتها الإلكترونية.

المدير العام خلال المؤتمر: قيادتنا سباقة في احتضان المبدعين وصنع القادة

الدكتور الخوري يهدي درع الهيئة لسعادة الدكتور ثاني أحمد المهيري مدير «الوطنية للمؤهلات»

«الهوية» تشارك في المؤتمر والمعرض الأول للإبداع والابتكار

عرضت هيئة الإمارات للهوية ورقة عمل بعنوان «القيادة المبدعة» في المؤتمر والمعرض الأول للإبداع والابتكار الذي نظمته جامعة الإمارات، تحت شعار «بصمة مبتكر».

التعاون المشترك مع «الوطنية للمؤهلات»

بحثت هيئة الإمارات للهوية والهيئة الوطنية للمؤهلات عقد شراكة استراتيجية بين الجانبين، للاستفادة من المشاريع الإلكترونيّة التي تنفذها هيئة الإمارات للهويّة.

جانب من الاجتماع الذي عقد بحضور مدير عام الهيئة والمدير التنفيذي للقطاعات الإحصائية في المركز

المدير العام خلال لقائه سعادة مظفر الحاج مظفر مدير عام هيئة المعاشات

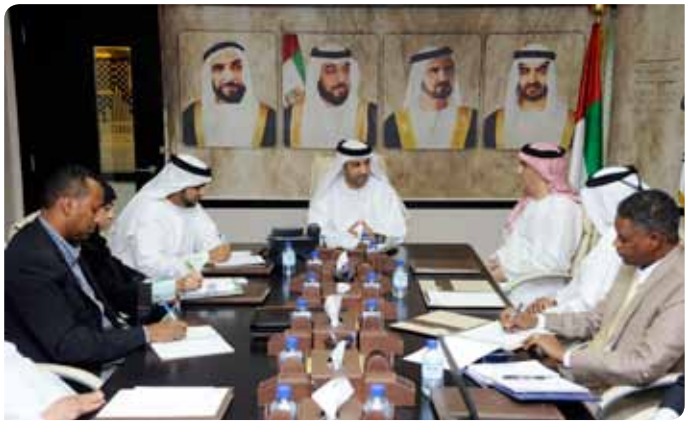
◆ دعم مركز الإحصاء لتطبيق الشبكة الوطنية للإحصاء

عقدت هيئة الإمارات للهويّة اجتماعاً تنسيقيّاً مع المركز الوطني للإحصاء بهدف وضع «خارطة طريق» لتطبيق مشروع الشبكة الوطنيّة للإحصاء بالاعتماد على قاعدة بيانات السجلّ السكاني.

◆ تطوير آفاق التعاون مع «المعاشات»

بحثت هيئة الإمارات للهويّة خلال اجتماع تنسيقي مع الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، سبل تعزيز الشراكة القائمة بين الجانبين لضمان التنفيذ الناجح للمبادرات والمشاريع الواردة في مذكرة التفاهم الموقعة بينهما.

جانب من الاجتماع الذي عقد بحضور مدير عام الهيئة ومدير إدارة الاستراتيجيات في المجلس



جانب من الاجتماع الذي عقد بحضور مدير عام الهيئة ومدير إدارة الرقابة المالية في الديوان

◆ دعم مبادرات مجلس الإمارات للتنافسية

ناقشت هيئة الإمارات للهوية مع وفد من مجلس الإمارات للتنافسية سبل تعزيز التعاون المشترك بين الجانبين بما يدعم مبادرات المجلس بالاستفادة من بطاقة الهوية بهدف الارتقاء بمرتبة الإمارات في مجال ممارسة أنشطة الأعمال ضمن التصنيف العالمي.

◆ مناقشة سبل الارتقاء بالأداء المالي مع ديوان المحاسبة

ناقشت هيئة الإمارات للهوية مع وفد من ديوان المحاسبة في أبوظبي آخر الإجراءات المعتمدة من جانب الديوان، بهدف مواكبة التطورات المالية وعمليات التدقيق والارتقاء بالأداء المالي للهيئة.

جانب من الاجتماع مع وفد «هيئة المستثمرون في الموارد البشرية»

جانب من أحد الاجتماعات التي عقدت بين الهيئة وبريد الإمارات

تعاون مع هيئة «المستثمرون في الموارد البشريّة الدوليّة»

بحثت هيئة الإمارات للهويّة مع وفد من «هيئة المستثمرون في الموارد البشريّة الدوليّة» سبل تعزيز علاقات التعاون وفرص المساهمة في تنمية الموارد البشريّة في الهيئة وسبل تطويرها وتنميتها.

تطوير العمل مع «بريد الإمارات»

عقدت الهيئة عدداً من الاجتماعات الدورية مع مؤسّسة بريد الإمارات في إطار الشراكة الاستراتيجية القائمة بين الجانبين، بهدف تعزيز جهود الارتقاء بخدمة المتعاملين، وبما ينعكس إيجاباً على نتائج ومخرجات المشاريع المشتركة بينهما.

المدير العام يهدي قنصل كوريا الجنوبية درع الهيئة

المدير العام يهدي البروفيسور روبرت كابلان خبير التخطيط الاستراتيجي في «هارفارد» درع «الهوية»

السلطات الكورية تبحث الاستفادة من تجربة «الهوية»

بحث سعادة جواك جيونج هوان نائب قنصل سفارة جمهورية كوريا الجنوبية لدى الإمارات مع سعادة مدير عام هيئة الإمارات للهوية، إمكانيّة استفادة السلطات الكورية الجنوبية من تجربة الهيئة.

«هارفرد» تطلع على تجربة الهيئة في التخطيط الاستراتيجي

بحث وفد من جامعة هارفرد الأميركية خلال زيارة لمقر هيئة الإمارات للهوية في أبوظبي سبل تعزيز ممارسة نموذج «بطاقة الأداء المتوازن» في تقييم أداء الهيئة وخططها الاستراتيجية.

المدير العام يعرض ورقة عمل الهيئة في الملتقى

الهيئة حريصة على تطبيق أفضل الممارسات ونماذج الخدمة المتميزة لكسب رضا المتعاملين

الهيئة تعرض تجربتها في ملتقى أفضل الممارسات الحكومية

قدمت هيئة الإمارات للهوية ورقة عمل في «الملتقى السابع لأفضل الممارسات الحكومية» الذي نظمه برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي، وعرضت من خلالها تجربتها في إدارة علاقاتها مع شركائها وفق مفاهيم الإدارة الحديثة التي ترتكز على توجهات قيادة الدولة بتطوير الفكر الإداري في القطاع الحكومي.

الهيئة تشارك في الملتقى الخامس لبرنامج الخدمة المتميزة

شاركت هيئة الإمارات للهوية في فعاليات الملتقى الخامس لبرنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، الذي نظمه مكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء، وذلك انطلاقاً من حرص الهيئة على تطبيق أفضل الممارسات الحكومية المتميزة.

سعادة المدير العام إلى جانب عدد من كوادر الهيئة يتابعون فعاليات الندوة

المدير العام يؤكد حرص الهيئة على الارتقاء بمنظومة التميّز المؤسسي

قيادات الهيئة تشارك في «ندوة التميز»

شاركت قيادات هيئة الإمارات للهوية في ندوة «القيادة المتميزة» التي نظمها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي في فندق مدينة جميرا بدبي، بهدف تعزيز دور القيادة في صياغة منهج عمل التميز.

«الهوية» تعرض ورقة عمل في مؤتمر «الشراكة من أجل التميز»

شاركت هيئة الإمارات للهوية بورقة عمل في مؤتمر «الشراكة من أجل التميز» الذي نظمته شرطة دبي، أكدت من خلالها حرصها الدائم على الارتقاء بجودة وكفاءة خدماتها.

وفد المجلس برئاسة الدكتور عبدالله الظاهري مدير مشروع رئيسي خلال الاجتماع الذي استضافته الهيئة

الهيئة حريصة على تعزيز قنوات التواصل مع مختلف الجهات الحكومية

◆ بحث تفعيل نظام الربط الإلكتروني مع "تنفيذي أبوظبي"

بحثت الهيئة مع وفد من المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي آلية تفعيل نظام الربط الإلكتروني الشامل مع الهيئات والمؤسسات الحكومية على مستوى إمارة أبوظبي.

◆ الهيئة تشارك في اجتماع شركاء وزارة الثقافة

شاركت هيئة الإمارات للهوية في الاجتماع التنسيقي الثاني لمجلس الشركاء الذي عقدته وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع بمقرها في أبوظبي بهدف مناقشة سبل التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية.

المدير العام يقدم درعاً تذكاريا للسير هوارد كير الرئيس التنفيذي في الهيئة البريطانية

عدد من أعضاء وفد الهيئة المشاركين في المؤتمر

◁ دولياً

◆ «الهوية» تتعاون مع «البريطانية للمواصفات والمقاييس»

بحث وفد من هيئة الإمارات للهوية مع الهيئة البريطانية للمواصفات والمقاييس، سبل تعزيز التعاون الاستراتيجي بين الجانبين لتوسيع نطاق الاعتماد والمطابقة لأفضل المواصفات العالمية في مجال الجودة، في إطار سعي «الهوية» الدؤوب لتحقيق التوافق مع متطلبات المواصفات الدولية للبيئة والصحة والسلامة وإدارة الشراكات.

◆ ... وتشارك في مؤتمر متخصص في المملكة المتحدة

شاركت هيئة الإمارات للهوية في مؤتمر عالمي عقد في المملكة المتحدة تحت عنوان «من الاستراتيجية إلى التسليم» ونظمته جمعية الأداء (PMA) في مدينة كامبريدج. وجاءت مشاركة الهيئة في الحدث بهدف تبادل الخبرات والتجارب مع المؤسسات المشاركة والمتخصصة في مجالات البحوث والدراسات الميدانية.

«الهوية» مساهم أساسي في التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإمارات

المؤتمر شهد إشادة دولية بتجربة الإمارات في إنشاء مركز تصديق إلكتروني

◆ «الهوية» تشارك بمؤتمر «مستقبل الحكومات» في إندونيسيا

شاركت هيئة الإمارات للهوية في مؤتمر «مستقبل الحكومات 2012» الذي عقد في العاصمة الإندونيسية جاكرتا، حيث أكدت أن كافة المشاريع التي تنفذها تندرج في إطار منظومة عمل استراتيجيّة متكاملة، تستقي رؤيتها وأهدافها من التوجهات الرئيسة لرؤية الإمارات 2021.

◆ ... وتعرض ورقة عمل في المؤتمر العالمي للهويات الرقمية في فرنسا

استعرضت هيئة الإمارات للهوية في المؤتمر العالمي لأنظمة الهوية الرقمية الذي عقد في مدينة نيس الفرنسية بالتعاون مع البنك الدولي، ورقة عمل بعنوان «الرؤية الاستراتيجية للهويات الرقمية في دول الخليج»، سلطت الضوء على تجربة الإمارات في إنشاء مركز للتصديق الرقمي ضمن مشروع الهوية الرقمية.

الهيئة تسعى لتحقيق رؤية الحكومة الهادفة للارتقاء بمستوى خدمات مؤسسات الدولة

مدير قطاع العمليات المركزية يعرض ورقة عمل الهيئة

◆ ... وتعرض ورقة عمل في المؤتمر الدولي لبحوث الجودة في إيطاليا

عرضت هيئة الإمارات للهوية ورقة عمل خلال مشاركتها في «المؤتمر الدولي للجمعية الأوروبية لبحوث الجودة» في العاصمة الإيطالية روما، أكّدت من خلالها حرص قيادة الدولة على تطبيق أحدث المفاهيم والممارسات العصرية في خدمة المتعاملين، وتقديم الخدمات النوعيّة والمتميّزة في كافة المؤسّسات الحكومية بالدولة.

◆ ... وتستعرض خطتها في القمّة العالميّة للجودة في ألمانيا

قدّمت الهيئة ورقة عمل خلال مشاركتها في أعمال القمّة العالميّة للجودة 2012، التي عقدت أعمالها في العاصمة الألمانيّة برلين، عرضت من خلالها خطتها الاستراتيجية التي حظيت بإشادة المشاركين في القمة.

عدد من أعضاء وفد الهيئة المشارك في قمة مجتمع المعلومات في جنيف

الهيئة تحرص على تعزيز علاقات التعاون وتبادل الخبرات مع الجهات الخارجية

◆ «الهوية تستعرض تطبيقاتها المتقدمة في قمة مجتمع المعلومات في جنيف

شارك وفد من هيئة الإمارات للهوية في أعمال منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات 2012، الذي أقيمت فعالياته في مدينة جنيف السويسرية، حيث قدمت الهيئة ورقة عمل استعرضت خلالها تطبيقاتها المتقدمة ومبادراتها في بناء وتطوير بنية تحتية إلكترونية متكاملة للربط مع مؤسسات الدولة.

◆ الهيئة تبحث آفاق التعاون مع المؤسسات الليبية

شاركت الهيئة ضمن الوفد الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة الذي زار الجمهورية الليبية الشقيقة، وترأسه معالي الدكتور أنور قرقاش وزير الدولة للشؤون الخارجية، حيث بحث وفد من الهيئة آفاق التعاون الثنائي مع الجهات والمؤسسات الليبية المختصة في مجال بطاقات الهوية الإلكترونية وأنظمة السجل السكاني.

تكريم الشركاء الاستراتيجيين للهيئة 2011

وتكريم شركاء الهيئة الاستراتيجيين 2012

◁ تكريم الشركاء

نظمت الهيئة خلال العام 2012 جرياً على عادتها كل عام، ملتقاها السنوي لتكريم شركائها الاستراتيجيين. وكرّمت أبرز الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة التي ارتبطت معها خلال العام 2011 بعلاقات شراكة وتعاون استراتيجي، وأبدت تعاوناً مثمراً في سبيل نجاح خطط الهيئة ومشاريعها، وذلك انطلاقاً من حرص الهيئة على تكريم شركائها الاستراتيجيين وتطوير علاقاتها بهذا المجال وفي إطار اتفاقيات مستوى الخدمة، انطلاقا من سعيها نحو تعزيز الجهود وتضافرها وصولاً إلى تطوير مستوى الأداء ورفع درجة التنسيق والتعاون.

كما كرّمت الهيئة في مطلع العام 2013 شركائها خلال العام 2012، واستعرضت معهم واقع المشاريع والمبادرات المنبثقة عن الخطة الاستراتيجية للهيئة 2010-2013. كما ناقشت معهم خطتها الاستراتيجية الجديدة 2014-2016.

الشركاء الاستراتيجيون	
1	وزارة الداخلية
2	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
3	وزارة التربية والتعليم
4	وزارة الصحة (الطب الوقائي)
5	وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
6	وزارة العمل
7	وزارة العدل
8	الأمانة العامة لمجلس الوزراء
9	المجالس التنفيذية لإمارات الدولة
10	شؤون الجنسية والإقامة والمنافذ
11	الهيئة الوطنية لإدارة الطوارىء والأزمات
12	الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء
13	الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
14	مصرف الإمارات المركزي
15	الحكومات الإلكترونية في الدولة
16	هيئة تنظيم الاتصالات
17	هيئة الاوراق المالية والسلع
18	المركز الوطني للإحصاء
19	المجلس الاتحادي للتركيبة السكانية
20	الإدارة العامة للشرطة الجنائية الاتحادية
21	صندوق الزواج
22	صندوق الزكاة
23	القيادة العامة لشرطة أبوظبي
24	مؤسسة الإمارات للبريد (بريد الإمارات)
25	دوائر الشؤون البلدية في الدولة
26	مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات
27	مجلس أبوظبي للتوطين
28	مجلس أبوظبي للتعليم
29	دائرة القضاء – أبوظبي
30	محاكم دبي

الشركاء الاستراتيجيون	
31	مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية
32	هيئات الصحة المحلية
33	شركة أبوظبي للخدمات الصحية
34	الشركة الوطنية للضمان الصحي (ضمان)
35	كليات التقنية العليا
36	جامعة الشارقة
37	جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية
38	الهيئة البريطانية للمقاييس
39	المعهد البريطاني للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية
40	نادي بني ياس الرياضي

الشركاء الاستراتيجيون للهيئة من القطاع الخاص	
1	مؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات)
2	شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو)
3	شركة الإدارة الإلكترونية والحلول الأمنية (إيماس)
4	شركة إماراتك لتكنولوجيا المعلومات والحلول الإلكترونية
5	شركة أومنيكس
6	شركة ساجيم مورفو العالمية
7	شركة جيمالتو العالمية
8	مصرف الهلال
9	مجموعة الظبي
10	الشركة الدولية للأداء المتميز
11	شركة بارسونز الاستشارية
12	شركة BSI
13	شركة سوشيال آيز
14	شركة فيوتشر إنترنت
15	شركة ميديا ووتش
16	مؤسسة الفجر نت
17	شركة الكنيبي لخدمات التوظيف

3- برنامج مبادرات وأنشطة المسؤولية المجتمعية

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 العديد من المبادرات المجتمعية والإنسانية والبيئية والوطنية، انطلاقاً من حرص الهيئة على تبنّي ثقافة ومفاهيم وسلوكيات «المسؤولية» في إطارها العام، باعتبارها واحدة من أبرز القيم المؤسسية الاستراتيجية للهيئة. كما شاركت الهيئة في العديد من الفعاليات والأنشطة الهادفة لتعزيز علاقات الشراكة والاتصال المعرفي مع المجتمع المحلي والدولي.

وفيما يلي لمحة عن أبرز المشاريع المنبثقة عن برنامج مبادرات وأنشطة المسؤولية المجتمعية:

▲ الهيئة ضاعفت جهودها الهادفة إلى دعم مجتمع المعرفة خلال 2012

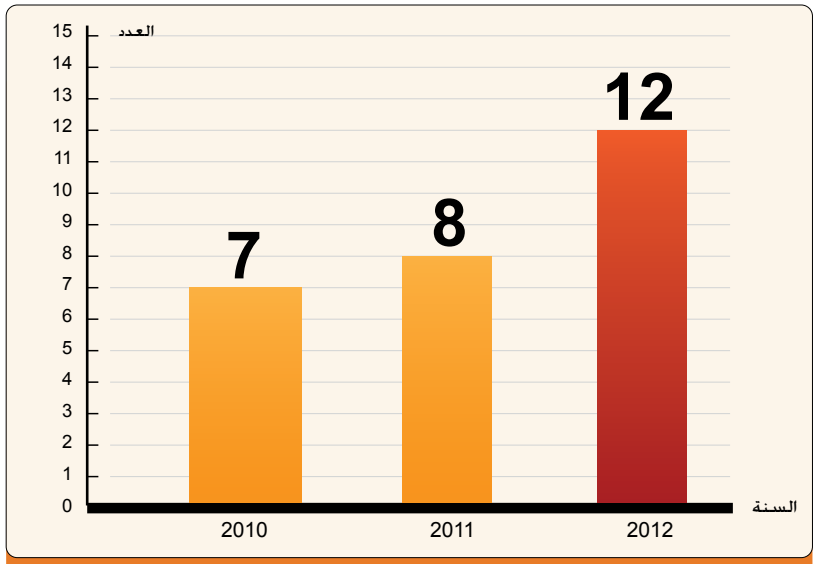
▣ دعم وتطوير مجتمع المعرفة

ضاعفت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 جهودها الهادفة إلى دعم مجتمع المعرفة محلياً وعالمياً، من خلال المشاركة في نشر البحوث والدراسات العلمية والعملية التي تخدم الدول والحكومات في تطوير أنظمة عملها وخططها المرتبطة بإدارة أنظمة الهوية المتقدمة، وذلك بالإضافة إلى مشاركتها في العديد من المؤتمرات الدولية، وحرصها على تشجيع التعلم المستمر، ودعم مجالات البحث العلمي التي تسهم في تطوير عالم الهوية الرقمية.

◁ بحوث ودراسات

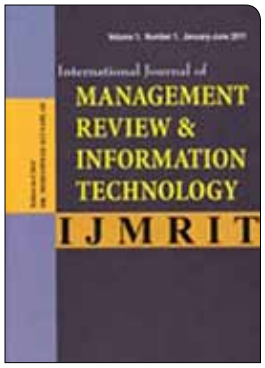
نشرت هيئة الإمارات للهوية 12 بحثاً ودراسة علمية متخصصة خلال العام 2012، في إطار اعتمادها على البحث العلمي كوسيلة للتطوير المؤسسي، وانطلاقاً من حرصها على تعزيز ثقافة الهوية الرقمية على الصعيدين المحلي والعالمي، وتسليط الضوء على دور أنظمة الهوية المتقدمة في المساهمة بتعزيز أمن الدول والمجتمعات ودعم مشاريع الحكومة الإلكترونية وتسهيل الخدمات في القطاعين العام والخاص.

وتمحورت أبحاث الهيئة حول إدارة العلاقات مع المتعاملين وقضايا النمو السكاني والأسواق الناشئة والاقتصاد الرقمي ودور الشهادات الرقميّة في أنظمة الحكومة المعاصرة وملكية البيانات، وغيرها من القضايا التي تخدم سعيها إلى تطوير الأداء المؤسسي والمعرفي، وتعزيز مشاركة الدولة في حركة تبادل المعرفة والخبرات والنشر العلمي، وبما يخدم مختلف المجتمعات الإنسانية حول العالم.



عدد البحوث والدراسات التي نشرتها الهيئة

وقد استحدثت الهيئة ركناً للدراسات والبحوث على موقعها الإلكترونيّ، يُعنى بنشر البحوث العلميّة والأوراق المتخصّصة التي تشارك بها في المؤتمرات العالميّة.
وفيما يلي عناوين البحوث والدراسات التي نشرتها الهيئة خلال العام 2012:



1- **استهداف النتائج..** دروس مستفادة من مشروع هيئة الإمارات للهويّة

المجلة العالميّة لتطبيقات الحاسوب والتكنولوجيا

2- **النموّ السكاني وجهود الحكومات التطويرية..** تجربة دول مجلس التعاون الخليجي

المجلة الدوليّة للبحوث الإداريّة والتكنولوجيّة

3- **مفاتيح التشفير العامّة في الأنظمة الحكوميّة لإدارة الهويّة الرقميّة**

المجلّة الأوروبيّة للممارسات الإلكترونيّة

4- **الأسواق الناشئة والاقتصاد الرقمي..** بناء الثقة في العالم الافتراضي

المجلة الدوليّة للإبداع في الاقتصاد الرقمي

5- **استراتيجيات الحكومة الإلكترونية..** دراسة حالة عن دولة الإمارات العربيّة المتحدة

المجلة الأوروبيّة للممارسات الإلكترونيّة

6- **إدارة العلاقات مع المتعاملين..** إطار مقترح من منظور حكومي

مجلة الإدارة والاستراتيجية الدولية

7- **تطوير الاستراتيجيات الحكومية..** دراسة حالة

مجلة إدارة الأعمال الديناميكية

8- **ملكية البيانات:** من يملك بياناتي؟

المجلة الدولية للإدارة وتكنولوجيا المعلومات

9- **دور الشهادات الرقميّة في أنظمة الحكومة المعاصرة..** تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة

المجلّة الدوليّة للبحوث في الإدارة والتكنولوجيا

10- **تجربة نظام التصويت الإلكتروني في انتخابات المجلس الوطني الاتحادي في دولة الإمارات..** دراسة حالة

المجلة الدولية للمعلومات وإدارة المعرفة

11- **الهوية والتنقل في العالم الرقمي**

المجلة الدولية للتكنولوجيا والاستثمار

12- **الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**

مجلة الإدارة والاستراتيجية

المدير العام خلال إزاحة الستار عن حجر الأساس لمشروع مركز التعلم المؤسسي

الهيئة أطلقت عدداً من المشاريع والمبادرات لدعم تعزيز مفاهيم وممارسات التعلم المؤسسي

مركز التعلم المؤسسي

- يُقدّم المشورة للمؤسسات الساعية إلى تحقيق التميز المؤسسي المستدام
- يهدف إلى المساهمة في دعم جهود الحكومة الرامية إلى تعزيز مكانة الإمارات عالمياً

وضعت هيئة الإمارات للهوية في نهاية العام 2012، حجر الأساس لأول مركز للتعلم المؤسسي على مستوى الدولة والمنطقة، متخصص في نشر ثقافة التعلم المؤسسي ومفاهيمها وممارساتها، وتقديم الدعم والمشورة في مجال التعلم المؤسسي لمؤسسات الدولة الساعية لتحقيق التميز وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال عملها، بما يدعم جهود الحكومة الرامية إلى تعزيز تنافسية الإمارات، من خلال تحقيق التميز الحكومي عبر الارتقاء بالأداء العام وبمستوى الخدمات التي تقدمها مؤسساتنا الوطنية للمتعاملين.

وأطلقت الهيئة المركز كمؤسسة غير ربحية، وكمبادرة وطنية ومجتمعية تهدف إلى إتاحة الفرصة لموظفيها وللمؤسسات الحكومية في الدولة للتعرف على أفضل الممارسات العالمية الحديثة في مجال التعلم المؤسسي، والوصول إلى التميز المؤسسي التنافسي المستدام، من خلال التركيز على التطوير الدائم للكوادر البشرية المواطنة، وتعزيز قدراتهم الجماعية باعتبارهم محور اهتمام قيادة الدولة في مسيرتها نحو الريادة.

وفيما يلي لمحة على أبرز أهداف المركز:

- نشر مفاهيم وممارسات التميز المؤسسي.
- تشجيع المؤسسات على تبني ثقافة التعلم المؤسسي.
- تصميم وتقديم برامج تدريبية معتمدة.
- تأسيس وتنفيذ جائزة دولية للمؤسسات المتعلمة.
- تقدير وتكريم الجهات والشخصيات التي ترعى التعلم المؤسسي.
- عقد مؤتمر دولي للتعلم المؤسسي في الإمارات سنوياً.
- تنظيم ورش عمل دورية للباحثين في مجال التعلم المؤسسي.
- التعاون مع الجامعات ومؤسسات التعليم العالي المحلية والعالمية.
- المساهمة في تقديم درجات أكاديمية في مجال التعلم المؤسسي.
- إصدار مجلة دورية متخصصة في مجال التعلم المؤسسي.

الهيئة أطلقت مؤتمراً دولياً للتميز المؤسسي هو الأول من نوعه في المنطقة

وتتعاون الهيئة في إطلاق هذا المشروع مع عدد من المؤسسات الرائدة محلياً وعالمياً في مجال التعلم المؤسسي، وفي مقدمتها:

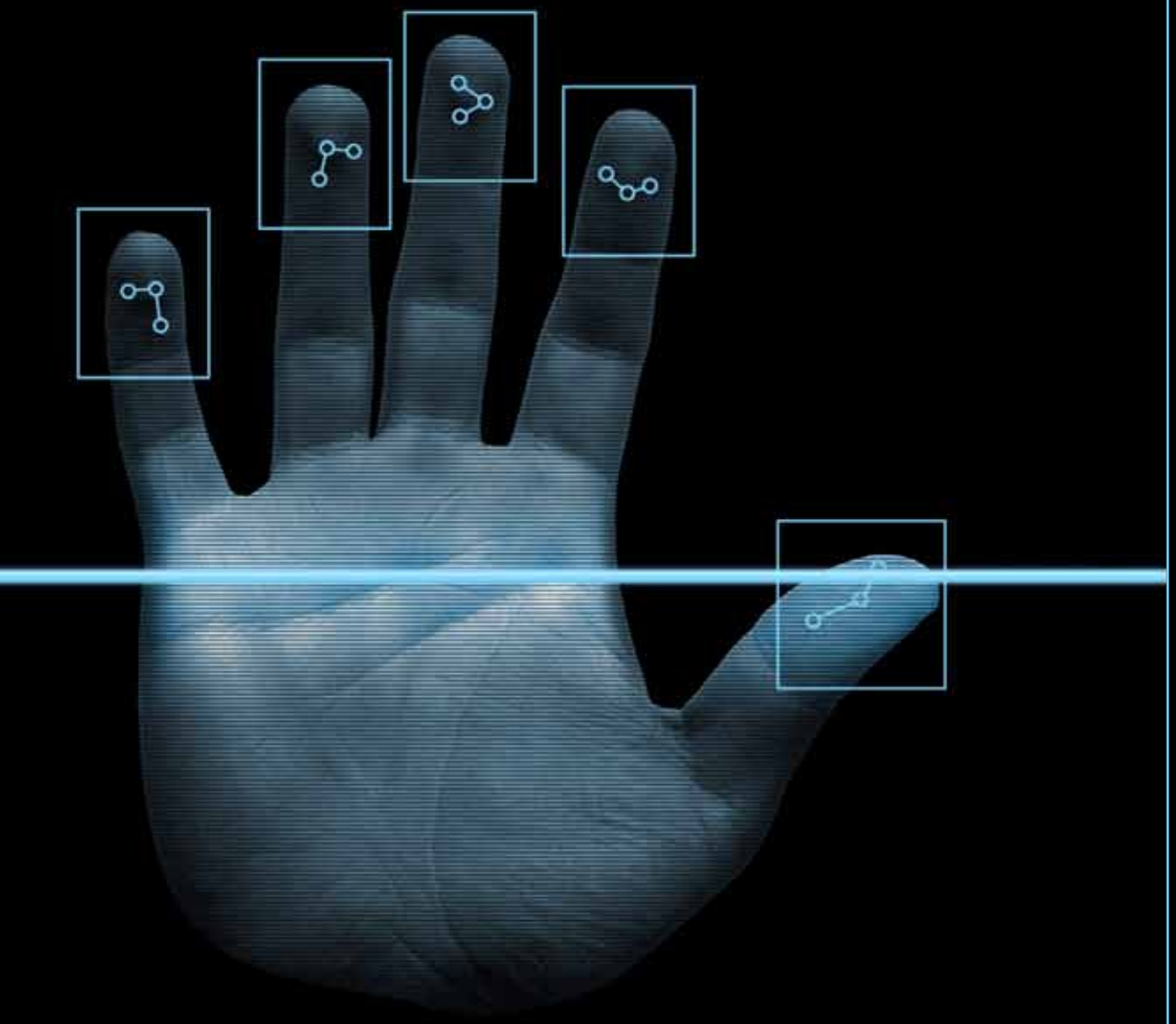
- «الدولية للأداء المتميز» كشريك استشاري.
- المؤسسة الدولية للتعلم المؤسسي – الولايات المتحدة الأميركية.
- جامعة «وريك» التي أسست مؤتمر التعلم المؤسسي والمعرفة.
- جامعة «لانكستر» – المملكة المتحدة.
- الجمعية الدولية للتعلم بالممارسة – المملكة المتحدة.
- الشبكة الدولية للمقارنات المعيارية – نيوزيلندا.
- المنظمة العربية للعلوم الإدارية – مصر.
- منظمة اليونيسكو.
- جامعة الأمم المتحدة.

نشيد بمبادرة إنشاء مركز الإمارات للتعلم المؤسسي الذي يؤسس لقيام مؤسسات متعلمة في الإمارات والمنطقة تستفيد من طاقة التعلم لدى جميع أفرادها، لأن علم المؤسسة أكبر من مجموع علم أفرادها.

الخبير العالمي بيتر سينج
مؤسس الجمعية الدولية للتعلم المؤسسي
ومؤلف كتاب «المؤسسة المتعلمة – البعد الخامس»

التعلم المؤسسي ضرورة ملحة للمؤسسات التي ترغب في تحقيق أهدافها بصورة فعّالة. ونشيد بمبادرة هيئة الإمارات للهوية تقديم خدمة رائدة للمؤسسات الساعية لإرساء مفاهيم التعلم المؤسسي وصولا لتحقيق التميز والريادة في الأداء.

الدكتور علاء جراد
الرئيس التنفيذي
لـ«الدولية للأداء المتميز»



تشجيع البحث العلمي

كثّفت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 جهودها الهادفة لتشجيع مؤسسات القطاعين العام والخاص، وتحديداً مؤسسات التعليم العالي، على إعداد البحوث العلمية المتخصصة في مجال «الهوية الرقمية»، وتطوير وتصميم برمجيات وتطبيقات إلكترونية مبتكرة، تسهم في تعزيز دور بطاقة الهوية «الذكية» وزيادة استخداماتها في تسهيل وتبسيط خدمات المتعاملين واختصار زمن إنجاز المعاملات.

وقد وقّعت الهيئة العديد من مذكرات التفاهم لخدمة هذا الهدف. كما وضعت خطة لإهداء مؤسسات التعليم العالي الحكومية المتمثلة بجامعة الإمارات وجامعة زايد وكليات التقنية العليا قارئات إلكترونية لبطاقة الهوية، إلى جانب عدد من الجامعات والكليات والمعاهد المعتمدة في الدولة، مثل جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث ومعهد أبوظبي للتعليم والتدريب المهني ومعهد مصدر.

إطلاق جائزة للبحث العلمي

قررت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 إطلاق جائزة للبحث العلمي، تهدف إلى التشجيع على المساهمة في ابتكار تطبيقات تكنولوجية في مجال أنظمة الهوية المتقدمة، تسهم في تطوير استخدامات بطاقة الهوية في مؤسسات القطاعين العام والخاص بالدولة، وتستهدف المؤسسات والباحثين وطلاب الجامعات وأفراد المجتمع. ويتوقع إطلاق الجائزة رسمياً خلال النصف الثاني من العام 2013.

مؤتمرات ومعارض وورش عمل

شاركت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 في تنظيم ورعاية العديد من المؤتمرات والمعارض والفعاليات المحلية والإقليمية والعالمية [×]، وذلك انطلاقا من حرصها على تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية المرتبطة بأنظمة الهوية المتقدمة، وفي إطار التزامها بدعم مجتمع المعرفة في دولة الإمارات، وسعيها لتعزيز ثقافة الهويّة الرقمية والتعريف بأهميتها ودورها وآفاقها المستقبلية.

وفيما يلي لمحة على أبرز هذه الفعاليات التي نظمتها الهيئة أو رعتها خلال العام 2012:

× أصدرت الهيئة كتيباً عن هذه المؤتمرات والمعارض، ووفرت نسخة منه على موقعها الإلكتروني.

القمة استقطبت نخبة من الخبراء والمتخصصين في مجال انظمة الهوية المتقدمة

المدير العام يلقي الكلمة الافتتاحية للقمة بالإنابة عن سمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة

◆ تنظيم «قمة أبوظبي العالمية للهوية» للعام الخامس على التوالي

نظّمت هيئة الإمارات للهوية للعام الخامس على التوالي، فعاليات «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة»، وذلك تحت رعاية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة، وبدعم من المفوضية الأوروبية.

وناقشت القمة التي استضافها مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية خلال مارس 2012، نحو 60 ورقة عمل متخصصة، شكّلت فرصة لصانعي القرار والخبراء والباحثين على مستوى المنطقة والعالم للتعرف على أحدث الممارسات العالمية المرتبطة بأنظمة الهوية المتقدمة وتطبيقاتها العملية. كما أقيم على هامش القمة معرض شاركت فيه أكثر من 20 شركة عالمية من أبرز الشركات العاملة في قطاع أنظمة الهوية المتقدمة.

رعاية الهيئة للمؤتمر تهدف لتعزيز ثقافة الهوية الرقمية والتعريف بأهميتها

عدد من أعضاء مجلس إدارة الهيئة والمدير العام خلال جولة تفقدية في «معرض البطاقات»

◆ الهيئة راعٍ حكومي لمؤتمر «البطاقات والدفع الإلكتروني»

شاركت هيئة الإمارات للهوية في فعاليات «مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني 2012» بصفتها الراعي الحكومي الرسمي للحدث في دورته الرابعة عشر، التي أقيمت خلال مايو 2012 في مركز أبوظبي الوطني للمعارض.

واستعرض الخبراء المشاركون في الحدث الذي نظمته شركة «تيرابين»، أكثر من 70 ورقة عمل متخصصة، ركزت على أفضل التجارب والممارسات في صناعة الهوية الذكية وحلولها وأنظمتها المتقدمة.

مؤتمر التعلم المؤسسي شهد حضوراً لافتاً لممثلي المؤسسات الحكومية في الدولة

مدير عام «الهوية» يؤكد حرص الهيئة على مواكبة تطورات أنظمة أمن الطباعة

«الهوية» تنظّم أول مؤتمر دولي للتعلم المؤسسي في المنطقة

نظمت الهيئة خلال عام 2012 أول مؤتمر دولي للتعلم المؤسسي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بمشاركة نخبة من الخبراء العالميين، وفي مقدمتهم البروفيسور بيتر سينج مؤسس الجمعية الدولية للتعلم المؤسسي كمتحدث رئيس، وبحضور ممثلي عدد من الجهات المحلية، وأكثر من 200 موظف من الهيئة. وكانٍ هذا الحدث بمثابة مؤتمر تحضيري لمؤتمر رئيس تعتزم الهيئة تنظيمه بوتيرة سنوية اعتباراً من العام 2013.

الهيئة شريك حكومي «لمؤتمر أمن الطباعة»

شاركت هيئة الإمارات للهوية في فعاليات «مؤتمر ومعرض أمن الطباعة الحادي عشر في آسيا والشرق الأوسط وإفريقيا» بصفتها «شريك حكومي» إلى جانب مشاركتها بورقة عمل. واستقطب الحدث الذي أقيم خلال سبتمبر 2012 في دبي، نحو 400 خبير ومتخصص في مجال تكنولوجيا أنظمة أمن الطباعة.

الهيئة كشفت خلال «جيتكس» امتلاكها أكبر عدد من السجلات المدنية الحيوية المدمجة في العالم

الهيئة أكدت سعيها لإحداث نقلة نوعية في مشاريع الحكومة الإلكترونية بالاستفادة من تطبيقات «الهوية»

... وتشارك في أسبوع «جيتكس للتقنية»

شاركت الهيئة في فعاليات الدورة الثانية والثلاثين من «أسبوع جيتكس للتقنية» التي عقدت في مركز دبي التجاري العالمي خلال أكتوبر 2012. وذلك في إطار حرصها على تبادل الخبرات والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية في مجال أنظمة الهوية المتقدمة.

«الهوية» و«أبوظبي للأنظمة الإلكترونية» ينظمان ورشة عمل

نظّمت هيئة الإمارات للهوية ومركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات ورشة عمل بعنوان «تطبيقات الهوية المتقدمة»، شاركت فيها 65 مؤسسة وجهة حكومية في إمارة أبوظبي، وحضرها أكثر من 180 مدير تقنية معلومات ومتخصص تطبيقات وبيانات، ناقشوا منهجية الاعتداد ببطاقة الهوية وتفعيل تطبيقاتها الإلكترونية في الهيئات الحكومية على مستوى إمارة أبوظبي.

الهيئة حريصة على تعزيز العلاقات التكاملية بين دول الخليج في مجال الهوية الذكية

الهيئة تنظم العديد من الفعاليات الهادفة لتفعيل تطبيقات الهوية الرقمية في مختلف مناحي الحياة

◆ «الهوية» تستضيف ورشة عمل خليجية حول «مركز التصديق الإلكتروني»

استضافت الهيئة ورشة عمل تقنية شارك فيها ممثلون عن اللجنة التوجيهية لبطاقات الهوية الذكية بدول مجلس التعاون الخليجي، وذلك في إطار حرص الهيئة على تعزيز العلاقة التكاملية بين دول المجلس. واستعرضت الهيئة تجربتها في إنشاء «مركز التصديق الإلكتروني».

◆ «الهوية» تناقش استخدام تطبيقات الهوية الرقمية المستقبلية

عقدت الهيئة ورشة عمل تقنية بالتعاون مع شركات عالمية رائدة في مجال حلول تطبيقات الهوية الرقمية وتقنية اتصالات المجال القريب (NFC)، لبحث تفعيل استخدام تطبيقات الهوية الرقمية في مختلف مناحي الحياة.

الهيئة تحرص على تبادل الخبرات في مجال الجودة في إطار جهودها للارتقاء بمستوى خدماتها

الهيئة تولي اهتماما خاصا بكوادرها البشرية عبر الاستثمار في تعزيز معارفها وتطوير قدراتها

◆ الهيئة ترعى المؤتمر السادس للجودة في الشرق الأوسط

شاركت الهيئة في رعاية وحضور أعمال المؤتمر السادس للجودة في الشرق الأوسط، الذي نظمته جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية، في إطار حرصها على تبادل الخبرات العالمية في مجال الجودة تعزيزاً لجهودها الهادفة للارتقاء بمستوى خدماتها، وكذلك تشجيع البحث العلمي، وتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار.

◆ ... و«الاجتماعات الدولية للمستثمرين في الموارد البشرية»

شاركت الهيئة في رعاية وحضور فعاليات «الاجتماعات الدولية للمستثمرين في الموارد البشريّة» التي أقيمت للمرة الأولى خارج أوروبا، وعقدت في مقر دائرة التنمية الاقتصادية بدبي، بحضور ممثلين عن 18 دولة، ونحو 20 موظفاً من الهيئة.

الهيئة تركز على إعداد القيادات الإدارية وتعزيز ثقافة التميز في صفوفها

الهيئة مهتمة بتطوير مفهوم التعلم المؤسسي بما يخدم خططها الاستراتيجية

◆ الهيئة تنظم ورشة عمل بعنوان «القيادة المؤسسية المتميزة»

نظمت الهيئة ورشة عمل تفاعلية لقياداتها وموظفيها بعنوان «القيادة المؤسسية المتميزة»، أكد خلالها سعادة المدير العام حرص قيادة الهيئة وإدارتها العليا على تبنّي رؤية القيادة الرشيدة للدولة، وتنفيذ توجيهات الحكومة الهادفة إلى صنع القيادات الإدارية من خلال تدريب الموظفين على فنون القيادة، وتوظيف المهارات القيادية، وتعزيز ثقافة التميز لدى فرق العمل في مختلف ميادين العمل الحكومي.

◆ ...وتنظّم ورشة عمل لقياداتها مع مبتكر مفهوم «التعلم المؤسسي»

نظّمت الهيئة ورشة عمل تفاعلية لقياداتها ومدراءها مع البروفيسور بيتر سينج مبتكر مفهوم «التعلم المؤسسي» ومؤسس الجمعية الدولية للتعلم المؤسسي، ناقشت خلالها سبل تطوير مفهوم التعلم المؤسسي.

لقاءات دورية بين الإدارة العليا والموظفين لتحقيق التميز في الأداء والارتقاء بجودة الخدمات

الهيئة تحرص على مواكبة أحدث تقنيات أنظمة التسجيل وإصدار بطاقات الهوية

◆ ... وتنظم ندوة بعنوان «رحلة إلى عالم التميز»

نظّمت الهيئة ندوة بعنوان «رحلة إلى عالم التميز»، شارك فيها أكثر من 450 موظفاً وموظفة من أسرة الهيئة، وأكد خلالها مدير عام الهيئة، أنّ «القيادة المتميّزة» كالقيادة التي ينعم شعب الإمارات بتميّزها الاستثنائيّ، وأسلوب الحكم الفريد الذي تنتهجه، والعلاقة النادرة التي تربطها مع شعبها، هي قيادة تستحق منّا الوفاء والعرفان، والإبحار نحو عالم التميّز.

◆ وتنظم ورشة عمل لاستعراض الجيل الثاني من أنظمة التسجيل

نظّمت الهيئة بالتعاون مع شركة الإدارة الإلكترونية والحلول الأمنية «إيماس»، ورشة عمل متخصصة للتعرف على أحدث تقنيات الجيل الثاني فيما يخص أنظمة التسجيل وإصدار بطاقات الهوية.

الهيئة نظمت العديد من ورش العمل والمحاضرات الهادفة لترسيخ التميز فكراً وتطبيقا

الهيئة تسعى لتحقيق كافة متطلبات برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

... وتنظم ورشة عمل «الأداء المتميّز»

نظمت الهيئة ورشة عمل بعنوان «الأداء المتميّز» لقياداتها الإدارية، وناقشت خلالها ملامح أدائها خلال العامين 2010 و2011، واستعرضت عدداً من نماذج الأداء المتميّز.

الهيئة تشارك في ملتقى الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

شارك وفد من الهيئة في ملتقى الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة السادس، والذي يندرج ضمن «برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة». وتناول الملتقى ثقافة الوعي بالخدمات المقدمة للمتعاملين وأهمية التسويق لها بطرق مبتكرة.

...وتحرص على مواكبة أحدث التطورات في المجال التقني

الهيئة تؤكد أهمية البنية التحتية لتعريف الهويات في دعم الحكومة الإلكترونية

وتشارك في معرض «إزري الشرق الأوسط وأفريقيا»

شاركت هيئة الإمارات للهوية في مؤتمر «إزري الشرق الأوسط وأفريقيا» في إطار حرص الهيئة على مواكبة أحدث التطورات في المجال التقني، والتواصل البناء مع الشركات العالمية والخبراء المتخصصين في هذا المجال محلياً وعالمياً.

«الهوية» ترعى المؤتمر 18 للحكومة والخدمات الإلكترونية في الخليج

شاركت هيئة الإمارات للهوية في رعاية وحضور أعمال المؤتمر الـ 18 للحكومة والخدمات الإلكترونية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، للتعرف على أحدث حلول وتطبيقات الحكومات والتعاملات الإلكترونية بحضور خبراء ومتخصصين محليين وعالميين.

الهيئة توظف بشكل فعال وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المتعاملين

الموارد البشرية في الهيئة تحظى باهتمام متواصل لتطوير قدراتها وتميزها

◆ «الهوية» تنظّم دورة «أخصائيي التواصل الاجتماعي»

نظمت الهيئة دورة تدريبية متخصصة بعنوان «إعداد أخصائيي التواصل الاجتماعي للمؤسسات الحكومية»، شارك فيها 25 موظفاً في إدارات الاتصال الحكومي في 21 جهة رسمية اتحادية ومحلية في الدولة، وذلك في إطار حرص الهيئة على تعميم المعرفة حول فرص الاستفادة من قنوات الاتصال الاجتماعي الحديثة وتوظيفها للارتقاء بخدمات المؤسسات الحكومية.

◆ ...وتشارك في منتدى «أفضل الممارسات للاستثمار في الموارد البشريّة»

شاركت الهيئة بورقة عمل في منتدى «أفضل الممارسات للاستثمار في الموارد البشريّة»، أكدت خلالها اهتمامها بتنمية مواردها البشريّة وحرصها على المضيّ قُدماً في عمليّة تطوير رأس مالها البشريّ، كأحد عناصر منظومتها الفكريّة التي تتعامل مع الموارد البشريّة بوصفها هدف عمليّة التطوير ووسيلته في الوقت ذاته.

الهيئة تحرص على المساهمة في تعزيز تنافسية الدولة في مجال الحكومة الإلكترونية

تهتم الهيئة بالمقارنات المرجعية لتبادل التجارب مع الآخرين

◆ الهيئة تشارك في ملتقى «تنافسيّة الحكومة الإلكترونيّة»

شاركت الهيئة في أعمال «الملتقى الثاني لرفع تنافسيّة الدولة في مجال الحكومة الإلكترونيّة»، الذي نظمته حكومة الإمارات الإلكترونيّة، بالتعاون مع دائرة الشؤون الاقتصاديّة والاجتماعيّة في الأمم المتحدة التي أشادت بالموقع الإلكتروني لهيئة الإمارات للهويّة كأحد المواقع المتقدمة في دولة الإمارات.

◆ الهيئة ترعى وتشارك في المؤتمر الدولي للمقارنة المرجعية

شاركت الهيئة في رعاية وحضور فعاليات المؤتمر الدولي السادس للمقارنة المرجعية الذي نظمته مجموعة دبي للجودة بالتعاون مع الشبكة العالمية للمقارنة المرجعية، وشكّل منصة للتعرف على كيفية الاستفادة من المقارنة المرجعية في الواقع العملي لتحقيق التميز المؤسسي.

تدريب الموظفين في مختلف الجوانب المتعلقة بعملهم يحظى باهتمام ومتابعة إدارة الهيئة

تركز الهيئة على تحقيق التميز في خدماتها للمتعاملين الخارجيين والداخليين

◆ الهيئة تنظم دورة تدريبية حول كشف تزوير الوثائق

نظّمت الهيئة دورة تدريبية متخصصة في مجال كشف تزوير الوثائق والتواقيع والشيكات، شارك فيها عدد من موظفيها، تعرفوا خلالها على الأساليب المتبعة في تزوير التواقيع والمستندات وكيفية تحليلها واكتشافها فضلاً عن الآثار المترتبة عليها.

◆ ... وتنظم دورة بعنوان «أساسيات رحلة التميز المؤسسي»

نظّمت الهيئة دورة تدريبية بعنوان «أساسيات رحلة التميز المؤسسي»، شارك فيها عدد من موظفيها، ناقشت منهجيات مراقبة الأداء المتميز والتعريف بمفاهيمه ومعاييره وأساليب التقييم المتبعة.

إحدى ورش العمل التي نظمتها الهيئة لمطابقة معايير الترشح لجائزة دبي للتنمية البشرية

الهيئة نظمت عدداً من الدورات التدريبية لموظفي التدقيق لاطلاعهم على أحدث الممارسات العالمية

◆ الهيئة تنظم ورشة عمل لمطابقة معايير الترشح لجائزة دبي للتنمية البشرية

نظّمت الهيئة عدداً من ورش العمل لتوعية موظفيها على مستوى الدولة، بهدف مطابقة معايير الترشح لجائزة دبي للتنمية البشرية، في إطار تبني الهيئة العديد من المبادرات التطويرية لمواردها البشرية وفق أفضل الممارسات المحلية والعالمية.

◆ ... وتنظم دورات تدريبية لموظفي التدقيق الداخلي

نظّمت الهيئة عدداً من الدورات التدريبية لتطوير الآليات المعتمدة في التدقيق الداخلي بما يتوافق مع معايير نظام إدارة الجودة «الآيزو 9001: 2008». وذلك في إطار سلسلة البرامج والدورات التي تنظمها الهيئة بهدف تطوير العمل الداخلي وتحسين أداء موظفي التدقيق وتدريبهم على أحدث الممارسات والإجراءات العلمية والعملية.

أبرز المؤتمرات والمعارض
التي شاركت بها الهيئة خلال 2012

2012

18 يناير
ملتقى الشركاء الاستراتيجيين

30 يناير - 02 فبراير
المؤتمر السادس للجودة في الشرق الأوسط

26 فبراير
مؤتمر «مستقبل الحكومات 2012»

18 مارس
قمة أبوظبي للهوية

28 مارس
القمّة العالميّة للجودة 2012

16-15 مايو
مؤتمر الشرق الأوسط للبطاقات الرقمية 2012

18 مايو
منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات

23-19 مايو
المؤتمر 18 للحكومة والخدمات الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي

13-11 يوليو
مؤتمر «من الاستراتيجية إلى التسليم»

30 يوليو
المؤتمر الدولي للجمعية الأوروبية لبحوث الجودة

03-02 أكتوبر
المؤتمر الدولي الأول للتعلم المؤسسي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

09 أكتوبر
مؤتمر أفكار الإمارات

18-14 أكتوبر
الدورة الثانية والثلاثين من أسبوع جايتكس للتقنية 2012

21 أكتوبر
المؤتمر التحضيري لمؤتمر التعلم المؤسسي

01 نوفمبر
ملتقى أفضل الممارسات الحكومية 2012

20-19 نوفمبر
مؤتمر تكنولوجيا المعلومات الحكومي الثاني 2012

21-19 سبتمبر
المؤتمر العالمي لأنظمة الهوية الرقمية

27-24 سبتمبر
المؤتمر الحادي عشر لأنظمة أمن الطباعة في آسيا والشرق الأوسط

05-04 ديسمبر
المؤتمر والمعرض الأول للإبداع والابتكار

● لاحظ «بناء وتطوير العلاقات - دولياً» ص (203 - 206)

مبادرة «الأجندة الخضراء»

تبنّت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 مجموعة من الممارسات والحلول والتطبيقات التكنولوجية الجديدة الهادفة للإسهام في تخفيض استهلاك الطاقة والمحافظة على البيئة، وذلك في إطار مبادرة «الأجندة الخضراء»، سواء من خلال التقنيات المعتمدة في صناعة بطاقات الهوية، أو من خلال تحديث واستبدال الأجهزة المستخدمة في مراكز الهيئة.

وفيما يلي لمحة على أبرز مشاريع الهيئة على هذا الصعيد:

- التعاقد مع شركات لإتلاف بطاقات الهوية المرتجعة بطرق صديقة للبيئة تسمح بإعادة تصنيعها.
- التوعية بأهمية تفعيل تطبيقات بطاقة الهوية للحد من استهلاك الطاقة والطباعة الورقية.
- تبنّي أنظمة الربط الإلكتروني بين مؤسسات الدولة بما يقلل التخاطب الورقي وطباعة الوثائق.
- إطلاق مشروع إعادة تصميم مراكز الهيئة لتتلائم مع مواصفات ومعايير المباني الخضراء.
- إنشاء مركز عمليات جديد وفق معايير التصاميم الخضراء بهدف الحد من استهلاك الطاقة.
- إعادة تصميم البنية التحتية للأنظمة الإلكترونية واعتماد البنية الافتراضية للحلول المطبقة.
- إيقاف طباعة الوثائق الناتجة من عملية التبصيم مثل الايصالات والاكتفاء بالنسخ الإلكترونية.
- تطبيق أنظمة إدارة الموارد المؤسسية وأتمتة أغلب الإجراءات واعتماد المراسلات الإلكترونية.
- المشاركة في نشاط «ساعة الأرض» والاهتمام بزيادة توفير الطاقة في الأعوام الأخيرة.
- تحديث واستبدال الأجهزة المستخدمة في مراكز الهيئة للحد من استهلاك الطاقة.
- زيادة الاعتماد على قنوات التواصل الاجتماعي في التفاعل مع المتعاملين.
- زيادة الاعتماد على الموقع الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة عوضاً عن المطبوعات الورقية.
- دعم التوجه نحو تسهيل وتطبيق الخدمات الإلكترونية الكاملة التي تقلل من استخدام الورق.
- إدراج رسالة توعوية في الرسائل الإلكترونية بأهمية المحافظة على البيئة قبل طباعة الورق.

الهيئة أهدت 18 فائزاً بمسابقتها الثقافية الشهرية خلال العام 2012 أجهزة «آيباد 3»

تعزيز التفاعل المجتمعي

عزّزت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 تواصلها وتفاعلها الاجتماعي مع سكان الدولة، وضاعفت مبادراتها المجتمعية، وذلك في إطار سعيها المستمر نحو تعزيز قنوات الاتصال مع المجتمع، والتفاعل الإيجابي مع متعامليها، انسجاماً مع خطتها الاستراتيجية الهادفة لتطوير مؤسسة خدمات بمعايير عالمية، والتزاماً منها بتطبيق قيمها المؤسسية المتمثلة «بالتركيز على المتعاملين» و«العمل بروح الفريق» و«الثقة» و«المسؤولية» و«الابتكار».

وفي هذا الإطار، أطلقت الهيئة عشرات المبادرات المجتمعية، ومسابقة تفاعلية على صفحة «فيسبوك» الخاصة بها، إلى جانب مسابقتها الثقافية الشهرية المستمرة على موقعها الإلكتروني.

وفيما يلي لمحة على أبرز المبادرات المجتمعية للهيئة خلال العام 2012:

المسابقة الثقافية الشهرية

واصلت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 طرح مسابقتها الثقافية الشهرية على موقعها الإلكتروني، التي استقطبت (28517) مشاركاً، فاز 18 من بينهم بأجهزة «آيباد 3».

مسابقة «شخصيات أسهمت في تطوير الإمارات» استقطبت آلاف المتابعين لصفحة الهيئة على «فيسبوك»

مسابقة (شخصيات أسهمت في تطوير الإمارات)

أطلقت هيئة الإمارات للهوية بمناسبة اليوم الوطني الحادي والأربعين للدولة، مسابقة تفاعلية لمتابعيها عبر صفحتها الاجتماعية على موقع «فيسبوك»، بعنوان «شخصيات أسهمت في تطوير دولة الإمارات»، وذلك في إطار جهود الهيئة الهادفة إلى المساهمة في «تعزيز ولاء المواطنين وانتماء المقيمين»، وفق خطتها الاستراتيجية للتواصل الاجتماعي.

وأتاحت المسابقة للمشاركين ترشيح الشخصية التي يعتقدون أنها أسهمت بشكل بارز في تطوير الإمارات منذ قيامها. ورصدت الهيئة للفائزين خمس جوائز رمزية، تنوّعت ما بين هواتف «آيفون 5» و«سامسونج جالاكسي أس3» و«آيباد ميني» و«آيباد 3»، بناء على عدد الأصوات التي حصدتها ترشيحات المتسابقين.

فعاليات مجتمعية

أطلقت هيئة الإمارات للهوية خلال العام 2012 عشرات الأنشطة والحملات والفعاليات المجتمعية والوطنية والإنسانية والبيئية والثقافية. كما شاركت في دعم ورعاية العديد من المبادرات بالتعاون مع جهات حكومية أخرى، التزاماً من أسرة الهيئة بمبادىء المسؤولية المجتمعية.

فيما يلي شريط صور لأبرز أنشطة وفعاليات الهيئة المجتمعية الخارجية والداخلية:

الهيئة ترفع علم الدولة وصور القيادة الرشيدة تحت الماء في إطار احتفالاتها باليوم الوطني.

تلبية دعوة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للتبرع بالدم لمرضى الثلاسيميا.

رعاية مشروع أكبر بطاقة هوية في العالم مهداة لصاحب السمو رئيس الدولة «حفظه الله».

رعاية مبادرة (خليفة بلغات العالم) بالتعاون مع مركز سلطان بن زايد للثقافة والإعلام.

المشاركة في فعاليات اليوم الوطني الـ41 على مستوى جمع إدارات ومراكز الهيئة.

إهداء 5000 آلاف حقيبة مدرسية للأطفال وطلاب المدارس بمناسبة اليوم الوطني الـ41 للدولة.

زراعة «شجرة الاتحاد» في جميع مراكز الهيئة بمناسبة اليوم الوطني.

رعاية ماراثون «رسالة الوفاء إلى القائد، تقديرا ووفاء لصاحب السمو رئيس الدولة «حفظه الله».

إطلاق حملة توقيع على وثيقة ولاء لصاحب السمو رئيس الدولة بعنوان «ولاؤنا خليفة».

تكريم الموظفات الأمهات في الهيئة في يوم جلوس صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.

الاحتفال بعودة صاحب السمو حاكم الشارقة إلى أرض الوطن سالماً معافى بعد رحلة علاج.

المشاركة في حفل استقبال المنتخب الوطني للمعاقين «فرسان الإرادة» المشاركين في «أولومبياد لندن».

إطلاق برنامج تدريبي بعنوان «هويتي انتمائي» لتعزيز الانتماء والولاء للوطن.

مشاركة فاعلة في كافة فعاليات القوافل الثقافية على مستوى الدولة.

المشاركة في ندوات طبية وتوعوية ورياضية بالتعاون مع الجهات المختصة.

المشاركة في مبادرة «ساعة الأرض» على مستوى كافة مباني الهيئة.

المشاركة في العديد من الحملات الهادفة إلى صون وحماية البيئة.

الاحتفاء باليوم العالمي للأم والموظفة المثالية دعماً لتمكين المرأة.

رعاية الملتقى العلمي الثاني لذوي الاحتياجات الخاصة في خورفكان.

المشاركة في دعم الملتقى العلمي الثالث «كفى عنفاً» في اليوم العالمي للأطفال ضحايا الاعتداءات.

تنظيم العديد من الفعاليات بمناسبة اليوم العالمي للطفل في مراكز الهيئة.

رعاية العرس الجماعي للعام الثاني على التوالي بالتعاون مع صندوق الزواج.

رعاية حملة وزارة الداخلية بمناسبة اليوم العالمي لمكافحة المخدرات.

رعاية الدورة السادسة من فعاليات «رمضان عجمان تقوى وإيمان».

تنظيم فعالية بمناسبة اليوم العالمي لمتلازمة داون تحت شعار «بناء مستقبلنا».

رعاية حملة «إفطار الصائم» بالتعاون مع «الهلال الأحمر».

تنظيم مبادرة «عطاياهم» لمساعدة الأسر المتعففة في الدولة.

تكريم مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية تقديرا لرعايتها لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

رعاية ملتقى التوحد الذي نظمته «مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية» بمناسبة اليوم العالمي للتوحد.

رعاية مؤتمر التطوير القيادي للموظفين الإداريين والكوادر الوطنية الشابة بالمؤسسات الحكومية.

إهداء أجهزة حاسوب للطلاب المتفوقين والطالبات المتميزات بجامعة الشارقة.

إهداء 55 جهاز حاسوب للطلاب المتميزين في كليات التقنية العليا.

إهداء ألفي نسخة من المصحف الشريف للموظفين والمتعاملين خلال رمضان المبارك.

دعم حملة التبرعات التي نظمتها «الهلال الأحمر» خلال شهر رمضان المبارك.

رعاية مشروع «سقيا الماء» بالتعاون مع الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف.

المشاركة في الدورة الثانية للمعرض الوطني للتوعية المجتمعية والخدمات الإنسانية «توعية».

المشاركة في فعالية «أسبوع المسنين» وتعميق التواصل والترابط مع كبار السن.

دعم حملة «لا للمخالفين» التي أطلقتها وزارة الداخلية للحد من ظاهرة إيواء مخالف.

المشاركة في فعالية أسبوع النزيل الخليجي ترسيخاً لقيم التكافل الاجتماعي.

مواصلة رعاية نادي بني ياس الرياضي للعام الثاني على التوالي.

تسجيل عدد من نزلاء المؤسسة العقابية والإصلاحية في مدينة العين ببطاقة الهوية.

رعاية مبادرة الألعاب الشعبية بالتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية، واستضافة ندوة «سند للآباء».

توزيع هدايا على منتسبي نادي دبي للرياضات الخاصة ضمن احتفالات الهيئة باليوم الوطني.

توفير نقطة انتظار لمستخدمي الحافلات العامة بجوار مركز الشارقة بالتعاون مع مواصلات الإمارة.

متعامل مسن يهدي «الهوية» مجسّماً خشبياً لسفينة غوص تعبيراً عن شكره للهيئة.

المشاركة في فعاليات الملتقى السنوي الثاني لأهالي القطاع الغربي في مدينة العين.

رعاية مؤتمر وجائزة أفكار الإمارات الأول الذي نظمته مجموعة دبي للجودة تحت «شعار إبداعي هويتي»

إهداء كرسي متحرك بمواصفات خاصة لطفل مواطن يعاني ضموراً في الدماغ.

تقديم الدعم الحكومي لمعرض المبدع الاماراتي الذي نظمه صندوق تكافل دوائر إمارة أبوظبي

المشاركة في فعاليات حملة «يوم بلا ورق» التي نظمتها هيئة البيئة – أبوظبي.

تكريم عدد من ضباط وموظفي إدارة الأدلة الجنائية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي.

المشاركة في عدد من حملات تنظيف الشواطئ.

المشاركة في فعاليات سباق الهجن التراثي ضمن فعاليات مهرجان الظفرة.

تكريم الطالبة نوف الحمادي لفوزها بجائزة أفضل متحدث في الوطن العربي.

تكريم الاستاذ حبيب الصايغ تقديراً لجهوده الإعلامية الهادفة.

تكريم مجموعة الجابر لتحملها رسوم تسجيل 65 ألفاً من موظفيها.

جمع التبرعات المادية والعينية لمساندة اللاجئين السوريين في إطار حملة «استغاثوا فلبينا» بالتعاون مع الهلال الأحمر.

إطلاق فعاليات بطولة هيئة الإمارات للهوية الرمضانية الثانية لكرة القدم 2012.

تكريم عبد العزيز المعمري مدير العلاقات العامة والتسويق السابق في الهيئة تقديرا لجهوده.

تكريم الفائزين بجائزة تميز قيادات الصفين الثالث والرابع.

تنظيم عدد من الدورات التدريبة والتوعوية بالتعاون مع الدفاع المدني.

استقبال عشرات الوفود الطلابية في مراكز التسجيل على مستوى الدولة.

تنظيم زيارات ميدانية لعشرات المدارس والحضانات على مستوى الدولة.

تنظيم زيارات اجتماعية لدور رعاية المسنين على مستوى الدولة.

تنظيم عدد من حملات التبرع بالدم على مستوى إدارات ومراكز الهيئة.

تكريم الموظفين الفائزين بمسابقة القرآن الكريم خلال شهر رمضان المبارك.

تسيير بعثة تضم 66 موظفاً من الهيئة لأداء مناسك الحج.

تكريم الطفل أديب البلوشي الملقب بـ«العالم الاماراتي الصغير» تقديرا لإبداعاته.

تنظيم زيارات ميدانية لموظفي الهيئة إلى المعالم التراثية في الدولة.

تكريم موظفي الهيئة المبدعين والاحتفاء بنجاحاتهم العلمية والعملية والرياضية.

تكريم موظفي الهيئة المتفوقين دراسياً من جانب الإدارة العليا.

إهداء أجهزة حاسوب لموظفي الهيئة الملتحقين بالدراسات الأكاديمية.

تنظيم عدد من ورش العمل لتعريف موظفات الهيئة بجائزة الإمارات للسيدات.

المشاركة في فعاليات معرض ذوي الاحتياجات الخاصة لفئة الصم في مدينة العين.

الهيئة ترعى الحملات الإعلامية لصندوق الزكاة لدعم وتعزيز التكافل والتراحم الاجتماعي.

رعاية برنامج المنتدى الاجتماعي الثقافي الإلكتروني «لكم سند» التابع لصندوق التكافل الاجتماعي.

المشاركة في رعاية وحضور برنامج «يا هلا» الإرشادي للطلبة الجدد في جامعة زايد.

بحث فرص التعاون مع جمعية أصدقاء البيئة وسبل الاستفادة من أنشطة الجمعية.

تنظيم برنامج تدريبي صيفي واستقطاب عدد من طلاب وطالبات الجامعات.

المشاركة في فعاليات اليوم العالمي للمسنين بالتعاون مع هيئة الأعمال الخيرية في رأس الخيمة.

تكريم مكتب بريد الإمارات في رأس الخيمة بمناسبة اليوم العالمي للبريد.

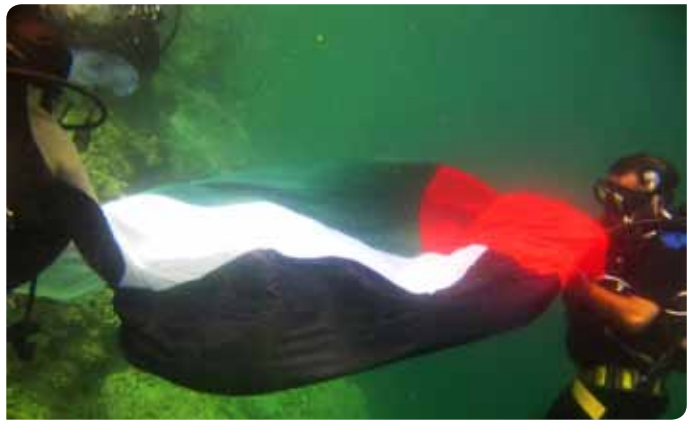
تنظيم فعالية بمناسبة اليوم العالمي للغذاء لتشجيع الطلاب على تناول الطعام الصحي.

زيارة مواطنة مسنة تقطن وحيدة في منطقة شوكة برأس الخيمة بمناسبة عيد الفطر.

المشاركة في تشكيل أكبر علم بشري في العالم بمناسبة اليوم الوطني.

إصدار بطاقات هوية بدل عن فاقد مجاناً للمتضررين من حريق برجي «تمويل» في دبي و«باكر» في الشارقة.

«الهوية» ترفع علم الدولة وصور القيادة الرشيدة تحت الماء في إطار احتفالاتها باليوم الوطني



رعاية مبادرة (خليفة بلغات العالم) بالتعاون مع مركز سلطان بن زايد للثقافة والإعلام

رعاية مشروع أكبر بطاقة هوية في العالم مهداة لصاحب السمو رئيس الدولة «حفظه الله»

تلبية دعوة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للتبرع بالدم لمرضى الثلاسيميا

المشاركة في فعاليات اليوم الوطني الـ41 على مستوى جمع إدارات ومراكز الهيئة

إهداء 5000 حقيبة مدرسية للأطفال وطلاب المدارس بمناسبة اليوم الوطني الـ41 للدولة

زراعة «شجرة الاتحاد» في جميع مراكز الهيئة بمناسبة اليوم الوطني

إطلاق حملة توقيع على وثيقة ولاء لصاحب السمو رئيس الدولة بعنوان «ولاؤنا خليفة»

رعاية ماراثون «رسالة الوفاء إلى القائد» تقديرا ووفاء لصاحب السمو رئيس الدولة «حفظه الله»

تكريم الموظفات الأمهات في الهيئة في يوم جلوس صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

الاحتفال بعودة صاحب السمو حاكم الشارقة إلى أرض الوطن سالماً معافى بعد رحلة علاج

المشاركة في حفل استقبال المنتخب الوطني للمعاقين «فرسان الإرادة» المشاركين في «أولومبياد لندن»

الاحتفاء باليوم العالمي للأم والموظفة المثالية دعماً لتمكين المرأة

مشاركة فاعلة في كافة فعاليات القوافل الثقافية على مستوى الدولة

المشاركة في ندوات طبية وتوعوية ورياضية بالتعاون مع الجهات المختصة

المشاركة في مبادرة «ساعة الأرض» على مستوى كافة مباني الهيئة

المشاركة في العديد من الحملات الهادفة إلى صون وحماية البيئة

إطلاق برنامج تدريبي بعنوان «هويتي انتمائي» لتعزيز الانتماء والولاء للوطن

رعاية الملتقى العلمي الثاني لذوي الاحتياجات الخاصة في خورفكان

المشاركة في دعم الملتقى العلمي الثالث «كفى عنفاً» في اليوم العالمي للأطفال ضحايا الاعتداءات

تنظيم العديد من الفعاليات بمناسبة اليوم العالمي للطفل في مراكز الهيئة

رعاية العرس الجماعي للعام الثاني على التوالي بالتعاون مع صندوق الزواج

رعاية حملة وزارة الداخلية بمناسبة اليوم العالمي لمكافحة المخدرات

رعاية الدورة السادسة من فعاليات «رمضان عجمان تقوى وإيمان»

تنظيم فعالية بمناسبة اليوم العالمي لمتلازمة داون تحت شعار «بناء مستقبلنا»

تكريم مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية تقديرا لرعايتها لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة

تنظيم مبادرة «عطاياهم» لمساعدة الأسر المتعففة في الدولة

رعاية حملة «إفطار الصائم» بالتعاون مع «الهلال الأحمر»

رعاية ملتقى التوحد الذي نظمته «مؤسسة زايد العليا للرعاية الإنسانية» بمناسبة اليوم العالمي للتوحد

رعاية مؤتمر التطوير القيادي للموظفين الإداريين والكوادر الوطنية الشابة بالمؤسسات الحكومية

إهداء أجهزة حاسوب للطلاب المتفوقين والطالبات المتميزات بجامعة الشارقة

إهداء 55 جهاز حاسوب للطلاب المتميزين في كليات التقنية العليا

إهداء ألفي نسخة من المصحف الشريف للموظفين والمتعاملين خلال شهر رمضان المبارك

دعم حملة التبرعات التي نظمتها «الهلال الأحمر» خلال شهر رمضان المبارك

رعاية مشروع «سقيا الماء» بالتعاون مع الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف

المشاركة في الدورة الثانية للمعرض الوطني للتوعية المجتمعية والخدمات الإنسانية «توعية»

المشاركة في فعالية «أسبوع المسنين» وتعميق التواصل والترابط مع كبار السن

دعم حملة «لا للمخالفين» التي أطلقتها وزارة الداخلية للحد من ظاهرة إيواء المخالفين

المشاركة في فعالية أسبوع النزيل الخليجي ترسيخا لقيم التكافل الاجتماعي

بحث فرص التعاون مع جمعية أصدقاء البيئة وسبل الاستفادة من أنشطة الجمعية

تسجيل عدد من نزلاء المؤسسة العقابية والإصلاحية في مدينة العين ببطاقة الهوية

رعاية مبادرة الألعاب الشعبية بالتعاون مع وزارة الشؤون الاجتماعية واستضافة ندوة «سند للآباء»

توزيع هدايا على منتسبي نادي دبي للرياضات الخاصة ضمن احتفالات الهيئة باليوم الوطني للدولة

توفير نقطة انتظار لمستخدمي الحافلات العامة بجوار مركز الشارقة بالتعاون مع مواصلات الإمارة وتخصيص مواقف لذوي الاحتياجات الخاصة

متعامل مسن يهدي «الهوية» مجسّماً خشبياً لسفينة غوص تعبيراً عن شكره للهيئة

المشاركة في فعاليات الملتقى السنوي الثاني لأهالي القطاع الغربي في مدينة العين

رعاية مؤتمر وجائزة أفكار الإمارات الأول الذي نظمته مجموعة دبي للجودة تحت شعار «إبداعي هويتي»

إهداء كرسي متحرك بمواصفات خاصة لطفل مواطن يعاني ضموراً في الدماغ

تقديم الدعم الحكومي لمعرض المبدع الاماراتي الذي نظمه صندوق تكافل دوائر إمارة أبوظبي

المشاركة في فعاليات حملة «يوم بلا ورق» التي نظمتها هيئة البيئة – أبوظبي

تكريم عدد من ضباط وموظفي إدارة الأدلة الجنائية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المشاركة في عدد من حملات تنظيف الشواطئ

تكريم الاستاذ حبيب الصايغ تقديراً لجهوده الإعلامية الهادفة

تكريم موظفي الخدمات المعاونة استجابة لمبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

تكريم الطالبة نوف الحمادي لفوزها بجائزة أفضل متحدث في الوطن العربي

إطلاق فعاليات بطولة هيئة الإمارات للهوية الرمضانية الثانية لكرة القدم 2012

تكريم مجموعة الجابر لتحملها رسوم تسجيل 65 ألفاً من موظفيها

جمع التبرعات المادية والعينية لمساندة اللاجئين السوريين في إطار حملة «استغاثوا قلبينا» بالتعاون مع الهلال الأحمر

تكريم عبد العزيز المعمري مدير العلاقات العامة والتسويق السابق في الهيئة تقديرا لجهوده

تكريم الفائزين بجائزة تميز قيادات الصفين الثالث والرابع

تنظيم عدد من الدورات التدريبية والتوعوية بالتعاون مع الدفاع المدني

استقبال عشرات الوفود الطلابية في مراكز التسجيل على مستوى الدولة

تنظيم زيارات ميدانية لعشرات المدارس والحضانات على مستوى الدولة

تنظيم زيارات اجتماعية لدور رعاية المسنين على مستوى الدولة

تنظيم عدد من حملات التبرع بالدم على مستوى إدارات ومراكز الهيئة

تكريم الموظفين الفائزين بمسابقة القرآن الكريم خلال شهر رمضان المبارك

تسيير بعثة تضم 66 موظفاً من الهيئة لأداء مناسك الحج

تكريم الطفل أديب البلوشي الملقب بـ «العالم الإماراتي الصغير» تقديرا لإبداعاته

تنظيم برنامج تدريبي صيفي واستقطاب عدد من طلاب وطالبات الجامعات

تنظيم زيارات ميدانية لموظفي الهيئة إلى المعالم التراثية في الدولة

تكريم موظفي الهيئة المبدعين والاحتفاء بنجاحاتهم العلمية والعملية والرياضية

إهداء أجهزة حاسوب لموظفي الهيئة الملتحقين بالدراسات الأكاديمية

تنظيم عدد من ورش العمل لتعريف موظفات الهيئة بجائزة الإمارات للسيدات

الهيئة ترعى الحملات الإعلامية لصندوق الزكاة لدعم وتعزيز التكافل والتراحم الاجتماعي

المشاركة في فعاليات معرض ذوي الاحتياجات الخاصة لفئة الصم في مدينة العين

رعاية برنامج المنتدى الاجتماعي الثقافي الإلكتروني «لكم سند» التابع لصندوق التكافل الاجتماعي

المشاركة في رعاية وحضور برنامج «يا هلا» الإرشادي للطلبة الجدد في جامعة زايد

تكريم مكتب بريد الإمارات في رأس الخيمة بمناسبة اليوم العالمي للبريد

زيارة مواطنة مسنة تقطن وحيدة في منطقة شوكة برأس الخيمة بمناسبة عيد الفطر

المشاركة في فعاليات اليوم العالمي للمسنين بالتعاون مع هيئة الأعمال الخيرية في رأس الخيمة

تنظيم فعالية بمناسبة اليوم العالمي للغذاء لتشجيع الطلاب على تناول الطعام الصحي

المشاركة في تشكيل أكبر علم بشري في العالم بمناسبة اليوم الوطني

قالوا وكتبوا عن «الهوية»

إن أبحاث هيئة الإمارات للهوية ستشكل مصادر ممتازة ومهمة للباحثين في مجال الهوية الرقمية والعديد من القضايا المعاصرة. وستضم الأمم المتحدة هذه الأبحاث إلى مكتبتها العامة وستنشرها على موقعها الإلكتروني. ولا شك أن تجربة الهيئة تعتبر من بين أفضل التجارب الحكومية في العالم بالنظر إلى مساهمتها في توفير البيانات «المفتوحة» لمنظومة العمل الحكومي لدولة الإمارات.

الخبير الدولي

ريتشارد كيربي

المستشار الإقليمي لدى الأمم المتحدة في إدارة الحكومة الإلكترونية للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

إن مشروع الهوية في دولة الإمارات سيكون ذا فائدة كبيرة في المستقبل القريب في مواجهة الأنشطة الإجرامية المنظمة، وكشف عمليات تزوير الهوية، التي تعتبر تحدياً وتهديداً مباشراً للأمن والاستقرار على مستوى العالم.

رونالد نوبل

الأمين العام للمنظمة الدولية للشرطة الجنائية «الإنتربول»

من المدهش حقاً أن نرى مشروعاً بضخامة مشروع بطاقة الهوية الذي تنفذه دولة الإمارات، بالنظر إلى مستوى النضج التكنولوجي الذي تمكّنت من الوصول إليه، والذي سيلعب حتماً دوراً محورياً في تطوير القطاع الحكومي.

صوفي لندن

مبعوث الاتحاد الدولي للاتصالات لشؤون لجنة النطاق العريض من أجل التنمية الرقمية

تعتبر تجربة هيئة الإمارات للهوية من بين أفضل التجارب الحكومية على مستوى العالم، بالنظر إلى مساهمتها في دعم منظومة العمل الحكومي على المستوى المحلي لدولة الإمارات، مستفيدة من مشروع الهوية الرقمية.

معالي كريستيا كيورو

وزيرة الإسكان والاتصالات الفنلندية

نهنأ هيئة الإمارات للهوية بمناسبة نجاحها في الحصول على مواصفة «المستثمرون في الموارد البشرية»، كأول جهة اتحادية (مستقلة) في دولة الإمارات تحصل على هذه المواصفة الدولية، والتي تعكس جهودها المبذولة في سبيل بناء مستقبل مؤسسي متميز لموظفيها.

دايفيد ديل

مدير عام هيئة «المستثمرون في الموارد البشريّة» الدولية

يعتبر مشروع الهوية في دولة الإمارات نموذجاً ناجحاً للمنظومات التقنية والمعلوماتية المتكاملة، وهو ما يدفعنا في كوريا الجنوبية إلى السعي نحو العمل مع هيئة الإمارات للهوية في سبيل الاستفادة من الخبرات التي تمتلكها، والاستفادة من تجربتها في هذا المجال.

جواك جيونج هوان

نائب قنصل سفارة جمهورية كوريا الجنوبية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تعد الخطة الاستراتيجية التي تنتهجها هيئة الإمارات للهوية بمثابة نموذج عالمي في مجال إعداد الخطط الاستراتيجية. وأثني على المستهدفات الاستراتيجية التي تمكّنت من بلوغها في إطار الخطة الزمنية.

البروفيسور

روبرت كابلان

الخبير في مجال التخطيط الاستراتيجي في كلية الأعمال بجامعة «هارفارد»

يسعدني أن أعبّر عن إعجابي الكبير بمشاريع هيئة الإمارات للهوية الهادفة لتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة لإثبات الهوية الشخصية في دولة الإمارات، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة، وأن أشيد بما حققته الهيئة من إنجازات تشكل نموذجا ومثالاً في مجال التميز في تقديم الخدمات الحكومية.

نيلز سوليبيرغ

الرئيس للقطاع الحكومي في شركة «مايكروسوفت» العالمية

إن ما حققته دولة الإمارات من تقدّم في مجال تسجيل وجمع البيانات البيومترية يضاهي ما حققته الولايات المتحدة الأميركية والمملكة المتحدة. كما أن نهج الإمارات في جمع البيانات البيومترية لسكانها في سبيل تعزيز أمنها على الصعيدين الوطني والفردي، يعتبر مثالاً يحتذى به على مستوى العالم.

البروفيسور

أوستين لونج

عضو معهد «آرنولد أ. سالتزمان» و«جامعة كولومبيا» - الولايات المتحدة الأمريكية

أشيد بما حققته دولة الإمارات من خلال هيئة الإمارات للهوية في مجال تسجيل سكانها بنظام السجل السكاني مع حفظ بياناتهم البيومترية، بهدف تعزيز الهوية الشخصية لسكانها وتطوير آليات التحقق من الهويات سواء عبر منافذها أو عبر الشبكات الإلكترونية.

رياض قهوجي

الرئيس التنفيذي لمعهد «الشرق الأدنى والخليج للتحليل العسكري»

تعتبر منظومة الهوية الرقمية في دولة الإمارات من أقوى المنظومات على مستوى العالم، سواء من حيث التقنيات المستخدمة أو من حيث التطور التكنولوجي الذي تنتهجه، وأتوقع أن يكون لها أثر كبير في بناء نموذج حكومي إلكتروني متكامل.

فرانك لايمان

مدير العلاقات الدولية في وزارة الدولة لشؤون تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في بلجيكا

أشيد بما حققته دولة الإمارات من تطورات ملموسة في المجالات كافة. كما أثني على مشروع بطاقة الهوية الرقمية الطموح الذي تنفذه هيئة الإمارات للهوية، والذي جعل دولة الإمارات واحدة من بين أكثر دول العالم تقدّماً في تنفيذ هذا النوع من المشاريع الحيوية والاستراتيجية

معالي

رحمن مالك

وزير الداخلية الباكستاني

برنامج السجل السكاني وبطاقة الهوية في دولة الإمارات يعد مشروعاً رائداً في أهدافه ومكوناته، وسيصبح حالٍ اكتماله، نموذجاً يحتذى.

فرانك بول

مدير الأنظمة التقنية والحيوية في المفوضية الأوروبية

نجحت هيئة الإمارات للهوية على الرغم من حداثة نشأتها نسبياً، في ترسيخ مكانتها عالمياً. كما تعتبر استراتيجية الهيئة -2013 2010، نموذجاً للفكر الاستراتيجي المتطور، وتنبع قيمتها من المشاريع والمبادرات الطموحة المنبثقة عنها.

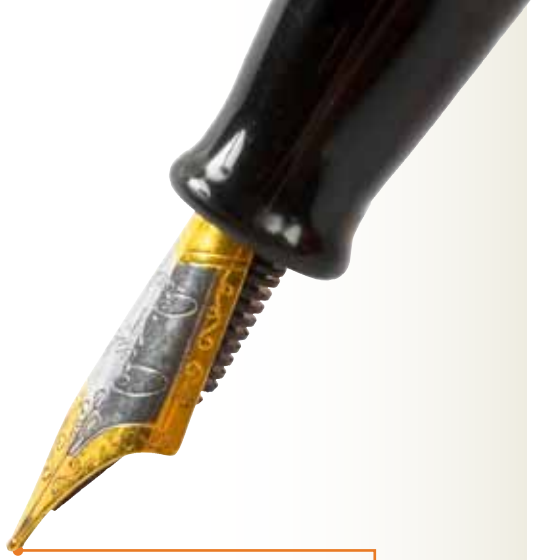
لوك فانيست

مدير الإدارة العامة للسجل السكاني في بلجيكا

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

أندي جرين

رئيس شركة «لوجيكا» العالمية



«الهوية» في أعمدة الصحافة

شكّلت أخبار هيئة الإمارات للهوية مادة «دسمة» لمختلف وسائل الإعلام المحلية خلال العام 2012. وتداولت جميع الصحف والمجلات ومختلف محطات التلفزة ومعظم القنوات الإذاعية ومواقع التواصل الاجتماعي والمنتديات الإلكترونية، وبوتيرة شبه يومية، أخبار وقضايا «الهوية»، وتحديداً في الجوانب المتعلقة بقرار مهل التسجيل وشكاوى تأخر استلام البطاقات...

وقد تعاملت الهيئة بشفافية بالغة مع وسائل الإعلام، وحرصت على تعزيز التفاعل معها وتلبية متطلباتها، من خلال الإجابة المباشرة على استفسارات الإعلاميين، وحل شكاوى المتعاملين الواردة من الصحف وبرامج (البث المباشر) أولاً بأول، وذلك انطلاقاً من قناعة الهيئة الراسخة بأهمية دور «الإعلام» في تسليط الضوء على أماكن القصور بهدف تجاوز الخلل، وصولاً لكسب رضا المتعاملين.

وننتهز هذه الفرصة لنتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كافة رؤساء التحرير وكتاب الأعمدة والمذيعين والصحفيين، الذي كان لهم دور إيجابي ومؤثر في حث السكان على التسجيل في بطاقة الهوية، وتوعية المجتمع بأهمية هذا المشروع الوطني والاستراتيجي للدولة.

وفيما يلي عدد من المقالات التي كُتبت بأقلام نخبة من أبرز كتّاب الأعمدة الصحفية في الدولة، وكانت بمثابة مرآة عكست مختلف وجهات النظر تجاه أداء الهيئة، والتي نُشرت في الصحف الإماراتية العربية خلال العام 2012، وتم ترتيبها في هذا التقرير وفقاً لتسلسل نشرها الزمني:

الاتحاد

04 مارس 2012

ناصر الظاهري

في الـ«سيستم» وما يفعلون -1

يعني سامحونا بعد مرور خمس سنوات أو يزيد، وتعاقب إدارات عديدة، وتغييرات وتبديلات، وبريد سريع وتوصيلات، وبطاقات ضائعة، وأخرى تائهة، وأخرى راجعة، ما زلنا ننتظر تفعيل بطاقة الهوية، وإدخالها ضمن «سيستم» المجتمع، ومعاملات مؤسساته، لا نريد أن «نترس أبواكنا ببطاقات زائدة، ولا لها عازة»، تكفينا بطاقات الائتمان السهلة والمرحب بها في كل مكان وفوائدها التي لا تنتهي، نريد أن تجعلوا من بطاقة الهوية مثل رخصة القيادة أو السواقة أو الـ«ليسن» في لوس أنجلوس، بحيث يكفيك ويفكك من أشياء كثيرة نملأ بها جيوبنا من بطاقات وصور جواز سفر الذي عجزنا من استنساخ صور منه لنقدمها هنا وهناك.. بصراحة، وبصراحة يكتبها حسنين هيكل، ما زلنا نسافر بجوازاتنا في بلادنا، وقطاعاتها ومؤسساتها! ما زلنا ببطاقات الهوية خارج الـ«سيستم»، وبمناسبة الـ«سيستم» يعني لابد أن نعذب خلق الله والمواطنين الكرام سنوات طويلة، ولا تتعب مؤسساتنا الوطنية نفسها سنة واحدة من أجل تغيير الـ«سيستم» وتعديله وجعله يتوافق مع مصالح الناس، وتوفير جهدهم، ووقتهم، ما زلنا نجلد أولئك المتقاعدين من «شوابنا» والمستفيدات من الأرامل، وأصحاب معاشات الشؤون بإثبات حالة الزواج، وجلب شهود إلى المحكمة كل ستة أشهر، وكل سنة، هناك «شواب» قصّوا السنين وعدّوها، وهناك عجائز انقطع عنهن الطمث قبل ظهور النفط، ومع ذلك تصر مؤسساتنا الوطنية الموقرة على تعذيبهم، والتلذذ بمشاويرهم الطويلة، ومراجعة المحاكم، وجلب الشهود وتوقيع كاتب العدل، وختم القاضي، ودفع رسوم تزيد على الثلاثمائة درهم في كل مرة، وضرب خطوط حتى أبوظبي لتسليمها، متمنين ألا تضيع بين أوراق موظف كثيرة أمامه وفي الدرج، وبين ملفات قديمة مغبرّة تحت طاولته، الآن.. تريدون أن تقولوا لي إنه ليس هناك «سيستم» قادر على أن يستوعب هذه الحالات الاجتماعية، وربطها ببقية مؤسسات الدولة؟ هل هو عجز أم بيروقراطية نحافظ عليها من أجل إعاشة موظفين كثر؟ يعني معقول بعد ما احتفلنا بعيد الدولة الأربعين، ألا تستطيع مؤسساتها أن تعرف إذا كانت عجوز معبّرة السنين، تزوجت أم لا؟ أو أن أرملة تحتها سبعة عيال من سيبتلي بها، وتتزوج خلال سنة؟ عندنا بنات وجامعيات ويا الله.. يا الله يأتيها ابن الحلال، وبعدين كم حالات غش ظهرت ضمن هذه الفئات الاجتماعية البسيطة من مئات الآلاف من المستفيدين المحترمين، فهل يعقل أن نعاقب فئة كبيرة بما اقترفته فئة قليلة؟ بس شو تريدونا نقول في الـ«سيستم»، وبمناسبة الحديث عن الـ«سيستم» ثانية، والذي يخوفوننا به، ولا نعرفه، ولا ندري مكانه من الإعراب، هل هو أشخاص غير مرئيين، أم جهاز حاسوب يخزن المعلومات، ويوفرها حين تحتاج لها؟ وإلا هو تفاخر كاذب، والله نحن متطورون ومتقدمون، ونعمل إلكترونياً ومن دون أوراق، ونحافظ على بيئة خضراء، ولازم نسير على الـ«سيستم» وغداً نكمل..

الاتحاد

20 فبراير 2012

علي العمودي

الغرامات.. وعقلية اللحظة الأخيرة

أجد نفسي متعاطفاً مع هيئة الإمارات للهوية، وهي تنفذ هذا المشروع الوطني الكبير، وتسابق الزمن حتى يكون الإنجاز بمستوى طموح الوطن والقيادة الحكيمة لإمارات المحبة والوفاء، وما يعول عليه من أهداف للتسجيل في السجل السكاني واستخراج بطاقة «الهوية». فالهيئة قطعت شوطا كبيرا في رحلة الإنجاز، وهي تطور إجراءاتها بدءاً من لحظة التسجيل لدى مكاتب الطباعة وعملية طباعة البطاقة وتسليمها، لتختفي تلك الطوابير الطويلة التي كانت تظهر عند مراكز التسجيل مع بداية إطلاق المشروع قبل عدة سنوات.

ولكن هذه الطوابير ظهرت مؤخرا عند مكاتب البريد التي تظل خالية تماما من حشود تتشكل مع اقتراب نهاية مهلة كل شريحة من الشرائح التي حددتها الهيئة، وفق جداول محددة مسبقا، ونظمت أكثر من حملة توعوية ضخمة للفت أنظار هذه الشرائح التي يصر سواد عظيم منها على انتظار اللحظة الأخيرة، فإذا ما تجاوزته، بدأت في إطلاق التظلمات والمناشدات لإعفائها من رسوم التأخير المحدد طبقا للوائح وقرارات من مجلس الوزراء الموقر.

وأجد نفسي متعاطفا كذلك مع «بريد الإمارات» الذي لا يزور مكاتبه أصحاب هذه البطاقات إلا في اللحظة الأخيرة أو عند شعورهم بالحاجة لتلك البطاقة لإنجاز معاملة ما، وإلا كيف نفسر وجود 84 ألف بطاقة هوية جاهزة للتسليم في مركز بريد الإمارات في إمارة دبي فقط، مر عليها أكثر من 90 يوما، ومع هذا لم يحضر أصحابها لاستلامها ؟! ولنتخيل الموقف مع إرسال الهيئة يوميا نحو 30 ألف بطاقة لتسليمها عبر مكاتب البريد المنتشرة في مختلف مناطق الدولة! وهو كم كبير من الإنجاز لا يضاهى من قبل أي جهة خدمية على مستوى الدولة، والذي كان يتطلب تفاعلا وتقديرا من أصحاب «اللحظة الأخيرة». والذين مهما طورت «الهوية» و«البريد» من عملياتهما ستظل مشكلة هذه الفئات قائمة، لأنها لا تستيقظ إلا مع الغرامات وانتهاء المُهّل، لأنها وببساطة لم تستوعب حتى الآن أهمية وقيمة بطاقة الهوية، ومحورية هذا المشروع الوطني الكبير في تعزيز واحة الأمن والأمان التي ننعم في ظلالها، ودورها في حماية بياناتنا الشخصية من أي عبث أو سوء استخدام.

وكانت الهيئة قد أعلنت مؤخرا في بيانات صحفية «تسليم أكثر من 571 ألف بطاقة للمتعاملين منذ الأول من يناير الماضي ولغاية 15 فبراير الجاري، وذلك من أصل 977 ألف بطاقة سلّمتها الهيئة لبريد الإمارات خلال الفترة عينها».

والهيئة تدرس اليوم تسريع إصدار بطاقة «الهوية» باعتماد «لا مركزية الطباعة» قريبا، للقضاء على طوابير اللحظات الأخيرة، فأعتقد أنه حري بها دراسة إمكانية إصدار البطاقة في نفس يوم «التبصيم»، كما نجح المرور والترخيص في أبوظبي، في القضاء على الازدحام وتكدس المراجعين بطباعة وتسليم ملكيات السيارات في نفس اليوم، رغم الفارق في مستوى وحجم المعلومات.

إن ما حدث أمام «بريد الإمارات» في أبوظبي والعين مؤخرا، أكد- وللأسف- وجود شريحة كبيرة من الجمهور، لا تتذكر القوانين واللوائح المنظمة إلا عند اقتراب فرض رسوم التأخير أو انتهاء المهلة المحددة لاستخراج هذه الوثيقة أو تلك.

04/03/2012

جمال الدويري

«الهوية»

تشكل بطاقة الهوية هاجساً للمواطنين والمقيمين على حد سواء، وبات تتبع أخبارها وكل جديد يطرأ عليها كالصياد الذي ينتظر حالة الطقس، فكلما قربت مواعيد الغرامات تدافع الناس ووقفوا في الطوابير ساعات لاستخراجها، ومتى تراخت هيئة الإمارات للهوية «الجهة المصدرة للبطاقة» دخل الناس في سبات حتى موعد الإنذار اللاحق.

بطاقة الهوية شأنها في أغلبية دول العالم شأن شهادة الميلاد، لا يمكن الاستغناء عنها، وحالها في دول أخرى، حال جواز السفر، فهي وثيقة لصيقة بشخص صاحبها، تغني عن الجواز في جميع المعاملات الرسمية .

إشكالية بطاقة «الهوية» في الدولة، أن العامة لم يتعاملوا في استخراجها وفق البرامج والمواعيد التي قررتها هيئة الإمارات للهوية في وقت سابق، ولا حتى وفق الفئات والشرائح التي حددتها لتنظيم المسألة ومنع الازدحام، بيد أن المشكلة الحقيقية، التي لا ينكرها أحد، تتمثل في الناس أنفسهم، حيث يتراخى عدد كبير منهم، ويحتشدون كلما لوحت «الهيئة» بالمخالفات .

التخلص من إشكالية بطاقة «الهوية» يمكن بطريقة سلسة قد تناسب الجميع، وهي استصدار قرار بأن جميع معاملات المواطنين والمقيمين سواء المرورية أو البنكية أو الإجرائية في الوزارات والدوائر الاتحادية والمحلية لن تتم إلا بواسطة بطاقة الهوية، وتحديد موعد أقصى لذلك حتى لا تتعطل مصالح الناس .

«الهيئة» درجت على ذلك بالفعل، وبدأت في ترتيب المسألة مع دائرة تلو الأخرى، في الإمارات كافة، فبدأ المجلس التنفيذي في دبي بإلزام «الهوية» في معاملاته، وكذلك فعلت بلدية الشارقة وبلدية عجمان، وكذلك فعلت دائرة القضاء في أبوظبي، وغيرها من الدوائر.

لكن الإشكالية الأخرى التي يعانيها المقيمون أنهم مضطرون إلى تجديدها مع الإقامة في كل عامين، ما يضطرهم إلى الدخول في عمليات المراجعة والازدحام، ثم انتظار التسلم .

كل هذه القضايا تحتاج من «الهوية» إلى حل بشكل جذري، وخاصة القرارات المتعلقة ببطاقات الصغار، وكثرة سوء الفهم بين العامة حولها.

أما قضية التجديد، فحلها يمكن أن يكون أسهل مما هو متبع، إذ بمجرد أن يقدم المقيم أوراقه لتجديد الإقامة، تقدم «الهوية» معها، وإذا ما حصل على الموافقة الأمنية بتجديد الإقامة تجدد البطاقة بشكل تلقائي، من دون سحبها منه وثقبها، وإصدار واحدة أخرى، وللمواطن تجدد مع جواز السفر مع تعديل تاريخ الانتهاء في اللحظة نفسها.

بالمجمل «الهوية» مطلب لا يمكن النقاش حول جدواه، وندرك جميعاً أهميتها من جميع النواحي، وعلى العامة التعامل معها بالأهمية نفسها، وأن يعوا أن الدوائر بدأت تشترطها بالفعل، لئلا يجد نفسه في حالة «شلل» من دونها.

24/04/2012

مارلين سلوم

معنى الوفاء

هي أكثر من مجرد بطاقة نحملها في جيبنا أو في الحقيبة وتلازمنا كظلنا أينما كنا . تلك الصغيرة المليئة بالمعلومات والأرقام والأسماء وفي جانب منها صورة حاملها، هي أنت وهو وهي وكل إنسان، هي اسمك ونسبك، هي دليل وجودك منذ ولادتك وحتى مماتك، هي هويتك . ولعل الأهم في تلك البطاقة أنها جزء من انتمائك لبلدك، وبيدك أن تكون مجرد رقم ورمز تلتقطه أجهزة الكمبيوتر وتتعرف إليه الآلات في المطارات وفي المعاملات الرسمية، أو أن تحمل في بطاقتك كل مشاعرك ومبادئك ووطنيتك .

إذا سألت أغلبية الطلبة في المدارس عن معنى «الهوية»، فكم نسبة الذين سيربطون بينها وبين «الوطنية»؟ من منهم سيربط بين تلك البطاقة الإلكترونية التي تختصر وجوده في معلومات أساسية عنه ولا يمكنه إجراء أي معاملة من دونها، وبين ما ترمز إليه الهوية من مشاعر وطنية وإحساس بالانتماء للأرض والوطن؟

هيئة الإمارات للهوية قدمت دراسة إلى وزارة التربية والتعليم حول إمكانية تدريس مفهوم بطاقة الهوية في المناهج الدراسية والأنشطة التعليمية، وذلك في إطار السعي إلى رفع مستوى الوعي لدى الطلبة بأهمية «مشروع نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية» . خطوة بلا شك إيجابية ومثمرة، لكن الوزارة مازالت تبحث في حيثياتها، ونتمنى ألا يطول هذا «البحث»، وأن يتحول إلى فعل التطبيق قريباً لما لهذه الخطوة من أهمية في تنمية وعي الطلاب حول مفاهيم أساسية لابد من زراعتها في نفوسهم وهم بعد طلبة في المدارس . فهل يختلف مفهوم بطاقة الهوية وسبب وجودها عن مشاعر الفخر وحب الانتماء للوطن، والتي تؤدي لاحقاً إلى التمسك به والدفاع عنه؟ لكن للأسف فئة كبيرة من الناس وهي غير محصورة بالشباب فقط، لا تدرك هذا الأمر ولا تربط بين هذه وتلك .

وزارة التربية والتعليم تبحث أيضاً في الأطر التي سيتم اعتمادها من أجل تطبيق المبادرة، على أن تشمل المرحلة الثانوية . قد تكون محقة لأنه يصعب على الصغار استيعاب مفهوم الهوية، إذا أخذناه بالأبعاد التقنية وبارتباطه بالتعداد السكاني، أما بالنسبة لتنمية المفهوم الوطني من خلال بطاقة الهوية، وترسيخ هذا الإحساس في نفوس الطلبة، فمن الأفضل بدء تطبيقه على المراحل الابتدائية كي تتأصل هذه المفاهيم والمشاعر في نفوس الأطفال وترافقهم في كل المراحل، وليس من الصعب إدخالها إلى المناهج التربوية بوسائل ترفيهية مبسطة .

تقول دراسة أمريكية حديثة إن 640 مليون شخص من أنحاء العالم يريدون الهجرة من بلدانهم ولأسباب مختلفة، وأغلبية هؤلاء من الشباب . وإذا كانت دولة الإمارات توفر السعادة لأبنائها وتتفوق في دعمهم ومساعدتهم وتوفير فرص التعليم والعمل لهم، فلماذا لا تزرع المدارس في نفوس الأبناء معنى الوفاء والدفاع عن الهوية والتمسك بها، كنوع من السلاح في أيدي الأبناء يواجهون به أي إغراء للهجرة أو التخلي عن الوطن؟

الوطن

03/06/2012

علي جاسم

هدف هيئة الإمارات للهوية

كان بإمكانها أن تفرض رسوم التأخير، على كل من تقاعس وتخلف وأعطى ظهره للتسجيل في المشروع الوطني من سكان إمارة دبي، وتحقق الدخل المعتبر من المال، لكنها لم تفعل، لأن هذا ليس الهدف وليس الغاية وليس المخطط له، كما يعتقد البعض ويتصور، بل الهدف أكبر من ذلك، يتمثل في إنجاز نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية في وقته وزمانه، وفي تحقيق الرسالة الداعمة للأمن الوطني وللأمن الفردي، والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل، يدعم القرار وصناعة القرارات، إلى جانب تقديم خدمات متطورة فيها الكثير من الابتكار والإبداع والتميز.

ولأن هذا هو هدف هيئة الإمارات للهوية، وهذه رسالتها التي تمخضت من رؤيتها، لتكون المرجع والأساس لإثبات الهوية الشخصية وتوفير البيانات السكانية في الدولة، لم تترد عن تمديد مهلة تسجيل سكان إمارة دبي، بل سارعت إلى منح فرصة جديدة، قوامها شهراً، ليتمكن المقيمين من التسجيل في النظام السكاني وبطاقة الهوية، خاصة إذا ما علمنا، أن غالبية المتأخرين والمتخلفين عن التسجيل، هم من الطبقة العمالية، ومن فئة العمالة التي تشكل الغالبية من هذه الشريحة.

وتأتي هذه المبادرة من الهيئة، وهي تقرر تمديد المهلة مراعاة لظروف فئة العمالة ولحالها وأحوالها، وكاستجابة للدعوات والمطالبات التي وردت إليها من مختلف الجهات الإعلامية، وتجنباً من الوقوع في رسوم التأخير.

وإذا كانت هيئة الإمارات للهوية، تفاعلت واستجابت، وأعطت الفرصة الإضافية، التي تمكن المقيمين المتقاعسين عن التسجيل، فواجب الشركات التي ينتمي إليها هؤلاء العمال وغيرها من الجهات الأخرى، أن تتعاون مع الهيئة، وتسارع إلى تسجيل عمالها، وتنتهز هذه الفرصة التي توفرت لها في التفاعل مع الهيئة، لإنجاز المشروع الوطني الذي طال انتظاره أكثر من اللازم.

صحيح أن هيئة الإمارات للهوية على وشك النهاية من هذا المشروع، وقطعت فيه شوطاً كبيراً، وتمكنت من تسجيل أكثر من سبعة ملايين نسمة، من ضمنهم نحو 90% من سكان دبي، إلا أن هناك أعداداً كبيرة من السكان لا يستهان بها، وغالبيتهم من العمال، تستوجب الضرورة، دخولها في التسجيل، وهذه مسؤولية الشركات، عليها أن تتحملها وتقوم بها وتوفي بها، خاصة وأن ليس هناك مهلة سوف تتوفر بعد نهاية هذه المهلة الجديدة، المحددة لها نهاية هذا الشهر الجاري.

الخليج

03/06/2013

ابن الديرة

نحن و«الهوية»

جاء برنامج التسجيل السكاني، وبطاقة الهوية كمظهر من مظاهره وتجلٍ من تجلياته، جواباً عن أسئلة عديدة، وحلاً لإشكالات يعرفها الجميع، خصوصاً في بلادنا التي تعاني خللاً واضحاً في التركيبة السكانية، فكلنا يستشعر الخطر، وكلنا يعمل، أو هكذا يفترض، نحو الاسهام في المعالجة .

إذا كانت لدينا مبادرات لمواجهة «التركيبة» فإن برنامج التسجيل السكاني على رأس القائمة، بما يتيحه من رصد ومتابعة، وبالتالي، من معرفة وإمكانية سيطرة على الخريطة السكانية، ومع مضي الأيام والسنوات، تبينت أهمية المشروع أكثر، وانتشر وعي في أوساط المواطنين والمقيمين ينتظر أن يتجذر أكثر، وأن ينعكس إيجاباً على طرائق الممارسة على الأرض .

ولقد تعاملت هيئة «الهوية» مع مختلف القضايا المتصلة بموضوع نشاطها، خصوصاً تلك المتصلة مع الجمهور، بشفافية عالية، وبمهنية عالية، فلا عجب بعد ذلك في حصدها جوائز التميز، أو ورود اسمها دائماً في دائرة التفوق الوظيفي كلما أعوز الدليل، أو أريد لهذه الدائرة أو تلك أن تكون «الأنموذج».

العمل كبير، وهو أحوج ما يكون إلى تعاون الجميع، في ضوء هذه الحقيقة، يقرأ التجديد لمهلة سكان دبي شهراً آخر، والمطلوب بعد ذاك في متناول الجميع، أو أصبح، نتيجة تراكم التجربة بالرغم من الزمن الوجيز، في ادراك كل مواطن ومقيم.

المطلوب التجاوب الإيجابي مع الفكرة والمشروع والبرنامج، فلم يقصد بقرار التمديد إلا توصيل الخدمة لأكبر عدد ممكن من سكان دبي الجميلة، تحت مظلة الجودة والإتقان.

ختاماً فمشروع «الهوية» مشروع مستقبلي بامتياز، نعم نحن نعرف فضله اليوم، هذه اللحظة، لكننا سنعرف فضله في الغد أكثر.

الإمارات اليوم

20/06/2012

سامي الريامي

بطاقة الهوية.. أهلاً بالمستقبل

مَنْ كان يعتقد مثلي أن بطاقة الهوية هي مجرد بطاقة بلاستيكية إضافية، قليلة الفائدة، وهي مشروع تكميلي غير أساسي يضيف رسوماً جديدة تدخل إلى ميزانية الدولة، فهو مخطئ تماماً، كما كنت أنا مخطئاً في حق هذه البطاقة، وهذا المشروع الوطني الضخم.

مَنْ يسمع ومَنْ يقرأ ليس كمَنْ يرى ويشاهد التفاصيل الدقيقة لهذا المشروع، وسابقاً كوّنا انطباعاتنا عن بطاقة الهوية بسبب الازدحام وبعض المشكلات المتعلقة بالتسليم والتوصيل، من دون أن نفكر في أبعد من ذلك.

البطاقة تحتوي على كل المعلومات المهمة لحاملها، بل وتجاوزت المعلومات إلى ما هو أكثر، حيث تحتوي على بصمات كل إنسان، وبذلك فكل إنسان يعيش على هذه الدولة يحمل ملفه التعريفي كاملاً، وبشكل لا يدعو إلى اللبس أو تشابه الأسماء أو أي سبب آخر، كل ذلك في بطاقة صغيرة تحتوي على شريحة ذكية.

فالهوية مشروع وطني يمثل نقلة حضارية وتقنية هائلة في دولة الإمارات، وإذا طُلب منا حصر أهم خمسة إنجازات تميزت بها دولة الإمارات عن بقية دول العالم، منذ إنشائها قبل 40 عاماً، فلابد أن تكون بطاقة الهوية من ضمنها.

هيئة الهوية هي الهيئة الاتحادية الوحيدة التي تتعامل مع جميع سكان الإمارات، مواطنين كانوا أم مقيمين، وتعاملها مع هذه الملايين من البشر لم يكن عبر وسطاء أو تعاملاً عن بُعْد، بل هو تعامل مباشر و«متلامس» مع جميع السكان، ومن دون شك فإن تسجيل نحو ثمانية ملايين نسمة، والتدقيق عليهم، وتبصيمهم، وإصدار البطاقات لهم في هذه المدة الزمنية هو في حد ذاته إنجاز ضخم يستحق كل شكر وتقدير، ويقف وراءه موظفون مواطنون بالكامل تقريباً، فالتوطين لدى «الهيئة» وصل إلى نحو 100%.

أما التساؤل الذي نسمعه دائماً عن فائدة البطاقة، خصوصاً أنها غير معتد بها في جهات كثيرة، فجوابه سيعرفه الجميع خلال أقل من عام، عندما تبدأ مرحلة تفعيل البطاقة، بعد أن أوشكت مرحلة إصدارها على الانتهاء، فلا يعقل أبداً أن تبدأ الجهات المختلفة بالاعتداد بالبطاقة ولايزال هناك مليون شخص لم يتسلموا بطاقاتهم، لأسباب عدة. سيعرف الجميع أن هذه البطاقة هي أهم موجودات محفظة الإنسان في دولة الامارات، بل إن الأجيال المقبلة ستظل تشكر حكومة الإمارات على هذا المشروع التقني الاستثنائي في المنطقة.

ليس سراً أن المشروع له بُعد أمني، وهذا أمر مطلوب ومرغوب، ونشكر القائمين عليه، ويكفي أن نعرف أنه ببطاقة الهوية تستطيع الجهات المعنية اكتشاف هوية سارق أو قاتل أو مغتصب في أقل من خمس دقائق، فهل هذا المجهود يقدر بأموال الدنيا؟ لا أعتقد ذلك، ومن يعتقد أن ترسيخ الأمن والأمان في الدولة أمر عشوائي متروك من دون تخطيط وعمل وجهد وسهر ليالٍ طويلة من مسؤولين صغار وكبار فهو واهم.

الأمن جزء من مهمة البطاقة، لكن هناك أيضاً فوائد اقتصادية وخدمات إلكترونية غير محدودة سيحصل عليها المجتمع، بعد أن يكتمل مشروع الربط الإلكتروني ومشروع التصديق الإلكتروني، الذي سيسهّل الحياة في الإمارات بشكل أقرب إلى الخيال، وسيصبح الحصول على الخدمات في الوزارات والهيئات، وتخليص المعاملات، بضغطة زر لا أكثر.

البيان

08/07/2012

ميساء راشد غدير

.. وموظفو هيئة الهوية يستحقون

لا خلاف على أن مسؤولية الموظف تقتضي منه القيام بمهام عمله دون تذمر، وإن زادت عليه ضغوطات العمل في بعض الأحيان، لكن التقدير الذي يشعر به الموظف من إدارته في مواسم الضغط، يزيد من حماسه للعمل ويمنحه دافعا أكبر للعطاء.

وهو الأمر الذي نثق بأنه شعور موظفي مراكز اللياقة الصحية في إمارة دبي، الذين سيتم صرف راتب شهر إضافي لهم، بناء على أوامر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم وتوجيهات سمو ولي عهده، كمكافأة لهم نظير ما يقومون به من جهود كبيرة.

الجهود التي يقوم بها موظفو مراكز اللياقة الصحية لا تقل عن جهود غيرهم، خاصة في هذه المرحلة، بشهادة مدير عام هيئة الصحة، ومدير الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي.

ففي زيارة قام بها اللواء محمد أحمد المري مدير الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في دبي وقاضي سعيد المرشد مدير عام هيئة الصحة، الأسبوع الماضي إلى مراكز للياقة الصحية في الإمارة، للاطمئنان على جودة الخدمات الطبية وإصدار التأشيرات والإقامات لأفراد العمالة الوافدة المترددين على المركزين للحصول على شهادات اللياقة والبطاقات الصحية.

أكدا أن أحد المراكز يستقبل ما بين 3200 و5000 حالة، ويجري عليها الفحوص الطبية، التي تشمل فحص الدم والتصوير بالأشعة وعلاج حالات مرضية متعددة والعزل للمصابين بأمراض معدية، رغم أن عدد الموظفين ليس كبيرا، ومع ذلك لم تتأثر جودة العمل.

في الحقيقة الأمر ليس هينا، ومن يزر بنفسه مراكز اللياقة الصحية لإجراء معاملة واحدة لفئة العمالة المساعدة، سيستشعر المعاناة التي يتحملها الموظفون والمخاطر التي يواجهونها، لكنهم يؤدون ذلك كله في مواقع عملهم دون تذمر وشكوى.

المكافأة التي صرفت لموظفي مراكز اللياقة الصحية ستكون دافعا لهم ومحفزا، وهو أمر نتمناه أيضا لموظفي هيئة الإمارات للهوية، الذين يعانون أيضا هذه الأيام من ازدحام وتوافد المسجلين، لا سيما من فئة العمالة، على مراكز التسجيل، فهم يحتملون نوعا آخر من المعاناة، وإن كانت من صميم عملهم.

والمكافأة والتحفيز سيشجعان على المزيد من العطاء وسرعة الإنجاز، خاصة وأنهم قطعوا شوطا في هذا البرنامج الوطني الذي ننتظر جميعا إنجازه على أتم وجه، لما له من أهمية بالغة، لا سيما في مجال التعداد السكاني.

وإذا كان أحد مراكز اللياقة الصحية في دبي يستقبل وحده ما بين 3200 و5000، فهذه الأعداد لم تصل إليه إلا بعد أن قدمت طلباتها في هيئة الإمارات للهوية، كشرط لإجراء الفحص الطبي ولإصدار الإقامة أو تجديدها.

نثمن تكريم الموظفين وتقديم الحوافز لمن يستحقونها، فراتب شهر لا يعد شيئا في ميزانية أي مؤسسة، لكن تأثيره على الموظفين سيكون كبيرا، لأنه يعكس تقديرا وتكريما لهم يجعلهم يدركون إحساس الإدارات العليا بما يقومون به، وكيف أن التقدير المعنوي متبوع أحيانا بتقدير مادي لمن يستحق.

البيان

19/09/2012

نورة السويدي

الهوية الوطنية... بناء المستقبل

شكلت كلمة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة، حفظه الله، حين قال: «إنّ من لا هويةَ له، لا وجود له في الحاضر، ولا مَكانَ له في المستقبل»، ما يمكن تسميته بوضوح فلسفة الهوية الوطنية، لتكون بعد ذلك حجر الأساس الذي انطلق منه الحراك الجماهيري والمؤسساتي والحكومي، لتعزيز هذا المفهوم وتجذيره في المجتمع وبين النشء من أبنائه وجميع مواطنيه، بل حتى والمقيمين على أرض هذا الوطن.

فهي، كما أوعزت بذلك كلمة سموه، ليست مجرد انتماء نسبوي بقدر ما هي وجود واقعي حتمي، ينظم حركة الحاضر، ويخطط للمستقبل، لترك البصمة التاريخية التي تبقى بعد تداعي الزمان وتغير المكان.

ومن هذا المنطلق، يمكن الغوص بعيداً في مفهوم الهوية، كما تنظر إليه الدولة، وكما تقرره استراتيجية القيادة، في أبعاده التي تفوق المفهوم البداهي الأولي عن الهوية التي لا تتجاوز حدود الانتماء في حدود الجغرافيا أو التاريخ، بل تتجاوز ذلك لتجعل منها انتماءً في آفاق المستقبل، لتشكل من المواطن المنتمي إلى هذه المنظومة قدوة حضارية، تحتكم إلى تصورات ثابتة، يدور في فلكها صاحب الهوية.

هذه المنظومة من التصورات هي التي تحدد درجة النضج والولاء والعطاء، عبر معايير متداخلة، تبدأ قبل كل شيء من فيض الشعور العارم عند المواطن بحبه لوطنه وولائه له، فلا يقبل المساومة عليه، ولو بالدنيا وما فيها، لأنه يعده جزءاً من كيانه الذي لا يقبل القسمة أو التجزيء، بل لا يقبل في مقابله بأنصاف الحلول التي تشرذم الولاءات، وتختلط فيها الانتماءات.

وتتوالى أساسيات هذا الالتزام بجوهر الهوية الوطنية، لتتمثل بالانصياع للقيم الثابتة والفضائل، لأنه يعلم أنها مفاتيح التعريف به لدى الآخرين، وهو من دونها سيذوب في سيل التداخل الحضاري الذي حطم القيود بين البشر، وأحال أكبر المسافات إلى قرى صغيرة، تتشابك فيها الاهتمامات والمصالح، وتطغى فيها أصوات المادية والبراغماتية على حساب التمسك بالقيم.

ولا بد من التأكيد على أن هذه الهوية لا يمكن أن تبقى مندفعة ذاتياً، بل لا بد من تعزيزها على الدوام بطلب العلم والمعرفة، وهي ركن أساسي من أركان ثقافتنا، وعماد حضارتنا، بل هي السلاح الأوحد للدخول في عالم المستقبل، الذي ألمحت إليه كلمة صاحب السمو رئيس الدولة.

إن الهوية الوطنية حين تصبح شعوراً عاماً مكتنزاً في ضمائر الناس، تغدو بشكلٍ آلي مفتاحاً للعمل في خدمة الوطن والذود عنه، وتعزيز التعاون والتطوع والعمل الجماعي، بعيداً عن مصيدة الأنانية والتفكير المنغلق على الذات، الذي لا يكترث لجدوى التعاضد والتكاتف الاجتماعي في بناء النهضة، ولا يرى جدوى من أهميته في حراك النهضة، وها هنا يفعل الاعتداد بالهوية الوطنية فعله في الضمير الإنساني، حين يحس أنه شيء مهم وليس أي شيء.

ومن هذا المنطلق، كان العمل على حماية الهويّة الوطنيّة والدعوة إليها، أعلى المسؤوليات المشتركة التي وجب التعاون في إرسائها، فهي تقع على عاتق الجميع، أفراداً ومؤسسات، كما تستوجب منّا جميعاً تكثيف الجهود للمحافظة عليها كموروث وطنيّ للأجيال القادمة.

ولذلك، جاءت مبادرة وزارة التربية والتعليم، باعتماد تدريس مفهوم بطاقة الهوية في المناهج الدراسية والأنشطة التعليمية للعام الدراسي الحالي، في هذا السياق من تأكيد الأهمية التي يحظى بها مفهوم الهوية، لأن ذلك من شأنه أن يسهم في رفع مستوى الوعي بأهمية نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، كأحد أبرز المشاريع الاستراتيجية للدولة التي تبنتها القيادة الرشيدة، وهي بلا شك تصب بشكل مباشر في دعم وتحقيق رسالة الهوية الوطنية ورؤيتها، الهادفتين للمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة في الإمارات، والتركيز على توطيد هذه الفكرة لدى تلاميذ الصفوف الدراسية الأولى، سيكون له كبير الأثر فيهم مستقبلاً.

وأخيراً، لا بد من الثناء على مشروع بطاقة الهويّة التي تحتوي على خصائص أمنيّة عالية المستوى، وفق أفضل المعايير العالميّة للأمن والسلامة في مجال التكنولوجيا الرقميّة وأمن المعلومات، لأن هيئة الإمارات للهوية تسعى من خلال هذا المشروع إلى إنشاء قاعدة بيانات سكانيّة آمنة وسليمة لجميع سكان الدولة، بما يترجم الحرص على حسن المتابعة والعناية بالجميع وصيانة حقوقهم، وضمان سلامتهم وتسهيل تفاصيل حياتهم، تجسيداً للمبادئ الاستراتيجية التي انطلقت منها دعوة الحفاظ على الهوية الوطنية.

البيان

15/10/2012

فضيلة المعيني

رقمي.. هويتي

من الطبيعي أن يواجه ملايين المشتركين في خدمة الهواتف المتحركة، ضغطاً كبيراً على مراكز البيع المنتشرة في «المولات» ومراكز الأعمال التابعة لمؤسسة الإمارات للاتصالات (اتصالات) وشركة الاتصالات المتكاملة (دو)، بعد أن هب الجميع دفعة واحدة لتسجيل أرقام هواتفهم، بعد تجاهل دام ثلاثة أشهر لحملة «رقمي.. هويتي»، التي أطلقتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وبدأ العمل في تسجيل الأرقام في 17 يوليو الماضي، وكان من المفترض أن تنتهي المهلة غداً، إلا أن «اتصالات» أرجأت قطع الخدمة عن المتخلفين حتى إشعار آخر.

آلاف المتخلفين عن التسجيل عبر تحديث معلوماتهم وبياناتهم الشخصية في قاعدة بيانات مزودي خدمة الاتصالات في الدولة، والتأكد من أن شريحة الهاتف المتحرك التي يستخدمونها مسجلة بأسمائهم، والذي لا يستغرق أكثر من دقائق معدودة، ولا يحتاج إلا إلى بطاقة هوية، انشغلوا بإطلاق الإشاعات، وإعداد حملة مضادة لإخافة الناس.

وأن مكالماتهم وأسرارهم ستكون بين يدي سلطات الأمن، وسيفقدون حرياتهم، والكثير من هذا الكلام.. متناسين أن الحملة تهدف في الأساس لحماية خصوصيتهم، بعد أن أثبتت الدراسات سوء استخدام البعض لأرقام ليست بأسمائهم، وتورط أصحابها في قضايا مدنية وجنائية هم براء منها.

توقعنا أن الحملة تؤدي إلى زيادة الوعي لدى الناس، لا أن يكون الإهمال والتجاهل تجاه قضية مهمة تمسهم بالدرجة الأولى هو حالهم، لكن الملاحظ أن هذا هو سلوك الناس مواطنين ومقيمين مع معظم القرارات الرسمية، التي حتماً لا تصدر إلا من أجل المصلحة العامة؛ يسمعون الكلام من اليسرى ويخرجونه من اليمنى ولا التزام، وهيئة الإمارات للهوية وغيرها دليل دامغ على «تطنيش» القرارات، ولا يتقيد الكثيرون بها إلا بعد غرامات قررتها الهيئة على المتخلفين.

وعلى الرغم من أن تسجيل أرقام الهواتف المتحركة لا يكلفهم فلساً ولا وقتاً ولا جهداً، فضلاً عن تسهيل نقل ملكية الشريحة من مالك الرقم الفعلي إلى من يستخدمه، إلا أن عادة الناس في التفاعل مع أي قرار والتجاوب في تنفيذه، أصبح مقروناً بالغرامات المالية، بعد مسلسل رتيب من تجديد المهل ومنح الفرصة تلو الأخرى، حتى يتكرم الواحد منهم بالتقيد في اللحظة الأخيرة والتسبب في إحداث ضغط وارتباك وتأخير.

نأمل في مثل هذه الأحوال ألا تكون هناك استثناءات وتمديد مهل، بل حسم في تطبيق أي قرار رسمي وفي الموعد المحدد.

تأدية قسم اليمين القانونية لموظفي الحكومة الاتحادية

«أقسم بالله العظيم أن أكون مخلصاً لدولة الإمارات العربية المتحدة ورئيسها، وأن احترم دستورها، وأن أتقيد بقوانين ولوائح ونظم هيئة الإمارات للهوية التي أعمل بها، وأن أحافظ على أموالها ما استطعت، وأن أقوم بتأدية عملي بصدق وأمانة، وأن أحافظ على أسرار العمل وما اطلع عليه، وما يبلغ علمي من معلومات وأسرار»

أدّى جميع موظفو هيئة الإمارات للهوية «اليمين القانونية» المقررة لموظفي الحكومة الاتحادية، وذلك في إطار التزام الهيئة باللائحة التنفيذية رقم 13 لسنة 2012 للمرسوم بقانون اتحادي رقم 11 لسنة 2008 بشأن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وتعديلاته.

وأعرب الموظفون عن فخرهم واعتزازهم بأداء قسم اليمين القانونية لموظفي الحكومة الاتحادية، إخلاصاً للوطن، وتعبيراً عن الولاء لقيادته الرشيدة برئاسة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، واحتراماً لدستور الدولة، وتقيداً بقوانين هيئة الإمارات للهوية والحفاظ على أموالها وأسرارها.

ووقع موظفو الهيئة على نسخ ورقية من وثيقة قسم اليمين، جرى حفظها في ملفاتهم الوظيفية، وذلك بعد اطلاعهم على وثيقة السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة لتعزيز ثقافة عدم الخروج على ما تتضمنه من أحكام.

هيئة الإمارات للهوية
EMIRATES IDENTITY AUTHORITY

2013.. نحو المساهمة في تحقيق السعادة للمجتمع

في ختام تقريرنا السنوي للعام 2012، نرجو أن نكون قد وفقنا في توثيق (سنة) حافلة في مسيرة هيئة الإمارات للهوية، لنتعلم من التجربة، ونتجاوز تحدياتها، ونبني عليها، وننطلق منها مجدداً نحو التطوير والتحسين والتميّز اللامحدود الذي ننشده، وصولاً إلى المساهمة في بلورة الرؤية السامية والتوجيهات السديدة لقيادتنا الرشيدة، التي أنارت لنا الدرب بعبارة بسيطة:

«وظيفة الحكومة هي تحقيق السعادة للمجتمع. نعم، عملنا اليومي هو تحقيق السعادة».

هذا ما تعلمناه من قيادتنا الحكيمة :

«ليس هناك أجمل من إدخال السعادة على قلوب الناس».

وهذه «غايتنا من تطوير خدماتنا»، وهذا ما ستضعه أسرة هيئة الإمارات للهوية نصب أعينها، وهو ما سترفعه شعاراً لها في المرحلة المقبلة.

وفي ختام تقريرنا السنوي، ننتهز الفرصة لتجديد الولاء والانتماء للوطن ولقيادته الرشيدة، التي تبذل الغالي والنفيس لتقود البلاد من إنجاز إلى إنجاز، ترسيخاً لثوابت مسيرة وطنية رائدة بقيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة (حفظه الله).

وعهدٌ علينا أن نواصل العمل لتحقيق رؤية قيادتنا الحكيمة، الساهرة على راحة أبنائها، والحريصة على توفير سبل الحياة الكريمة لهم، والسائرة بدولتنا نحو العُلا والتقدم والرقي في مسيرة «اتحاد» الخير والعطاء، التي أرسى دعائمها المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان «طيب الله ثراه».

مجدداً ودائماً... كل عام ودولة الإمارات وقيادتها وشعبها بخير.

ونسأل الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه خير البلاد والعباد.

المؤسسة	هيئـة الإمـــارات للهويـة
اسم الوثيقة	التقرير السنوي 2012
التاريخ	2013/06/01
رمز الوثيقة	
التصنيف	☑ عـام ☐ داخلي ☐ سري ☐ سري للغاية
نوع الوثيقة	☐ سياسة ☐ إجراء ☐ نموذج ☐ تقرير ☐ لائحة ☑ كتيب ☐ أُخرى

إصدارات الوثيقة

م	التاريخ	الإصدار	المعد	ملاحظات
1	2013/06/01	الأول		
2				

اعتماد الوثيقة

الإصدار / الأول	الاسم	التوقيع	التاريخ
مُعدّ الكتيب	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
مدير الإدارة اعتماد المحتوى	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
المراجعة اللغوية	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
أمن وسرية المعلومات اعتماد التصنيف	أمن المعلومات		
ضبط التغيير	التميز المؤسسي		

هيئة الإمارات للهوية
EMIRATES IDENTITY AUTHORITY

فريق الإعداد

الإشراف العام والمراجعة:

سعادة الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

المدير العام رئيس لجنة الإدارة العليا

الإعداد والتحرير: **ضياء عبدالعال**

التصميم والإخراج: **سمير عرفان**

جرافيك: **محمد مبروك**

شارك في الإعداد والتنسيق:

اسماعيل فضل الله - أحمد جابر

منى هاشل - أنسام النعيمي

جهاد شعث - أيمن غنيم - شادي زريقات

إبراهيم محمود - جميل نهرا

الترقيم الدولي للكتاب

ISBN 978-9948-20-160-1

جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتاب هي ملك لهيئة الإمارات للهويّة
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلاّ بإذن خطّي مسبق من هيئة الإمارات للهويّة
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهويّة 2013

All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Book Belongs to Emirates Identity Authority
Any usage or duplication without formal authorization form EIDA is prohibited
© 2013 Emirates Identity Authority. All Rights reserved.

SMS 2020

Dial *168#

emiratesid.ae
الهوية.امارات

600530003

@EmiratesID_help

@EmiratesID

emiratesidauthority

emiratesiduae