

# التقرير السنوي



# 2010





# التقرير السنوي 2010 لهيئة الإمارات للهوية



«إنّ الوطن يتطلّع إلى اليوم الذي يجني فيه ثمرة زرعه،  
وإنّ الدولة في حاجة لجهود أبنائها في مسيرتها الكبرى  
نحو الغد الأفضل والمستقبل المشرق، وذلك بعد أن حققت  
إنجازات عظيمة على طريق التطوّر والتقدم».

المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ  
**زايد بن سلطان آل نهيان**

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



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

صاحب السموّ الشيخ  
**خليفة بن زايد آل نهيان**  
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



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

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



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

الفريق أول سموّ الشيخ  
**محمد بن زايد آل نهيان**

وليّ عهد أبوظبي  
نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة  
رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهويّة



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

الفريق سموّ الشيخ

**سيف بن زايد آل نهيان**

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية.

نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

14	كلمة مدير عام الهيئة
16	مجلس الإدارة
17	الهيكل التنظيمي
18	<b>نظرة عامة (ملخص تاريخي)</b>
20	ملخص الإنجازات
22	<b>الاستراتيجية</b>
24	ملامح الاستراتيجية
24	المحاور الرئيسة للخطة الاستراتيجية
25	الخطة الاستراتيجية
26	النموذج التشغيلي
28	<b>دور القيادة الداعم</b>
32	لجنة الإدارة العليا
36	<b>أهم المبادرات والمشاريع</b>
38	أهم المبادرات التي تم إنجازها عام 2010
40	أهم مشاريع 2010
44	دراسات جدوى لأهم المشاريع
45	إعادة هندسة إجراءات التسجيل
46	<b>أهم النتائج</b>
48	أهم النتائج مقارنة بالنتائج السابقة
48	أولاً: تسجيل سكان الدولة في السجل السكاني
48	إعادة هندسة الإجراءات لعملية التسجيل
51	التسجيل من خلال مراكز الطب الوقائي

52	ثانياً: تطوير نوعية وتقنيات إصدار البطاقات
53	ثالثاً: دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية
58	<b>الإنجازات</b>
60	الإنجازات في مجال بناء الإدارة المؤسسية المتميزة
62	البحث العلمي
64	الموقع الإلكتروني
66	<b>الشراكات</b>
72	<b>المشاركات / الفعاليات / الأنشطة</b>
74	خارطة المؤتمرات
76	المشاركات الخارجية الفعالة
80	المشاركات داخل الدولة
84	المشاركات في جلسات المجلس الوطني
86	الأنشطة الداخلية.. افتتاح مراكز تسجيل
88	ورش عمل.. ودورات تدريبية
92	الملتقى السنوي الرابع
94	الأنشطة المجتمعية
100	<b>التكريم والجوائز</b>
102	التكريم
106	الجوائز والشهادات الدولية
108	الزيارات
114	<b>ملحق</b>
116	الإنجازات وفقاً لمعايير التميز المؤسسي

### 2010 عام التطوير والإنجاز

إنه لمن دواعي سروري، أن أسجل هذه الكلمات، كمقدمة للتقرير السنوي لهيئة الإمارات للهوية للعام المنصرم 2010م، والذي يستعرض إنجازات هيئتنا، ويوثق مسيرتها، ويتعامل مع (الإنجاز) بوصفه خطوة مهمة في الطريق نحو (الأهم) من الإنجازات القادمة، بإذن الله تعالى، كما تحددها الخطة الاستراتيجية الجديدة 2010 - 2013، برؤيتها، وأهدافها، ورسالتها، وفي إطار القيم الجوهرية التي نحرص على تجسيدها أداءً، وعملاً، وممارسة. نؤمن أن القيمة الحقيقية للإنجازات تكمن في مدى تأثيرها، ودرجة تجسيدها، ومستوى حضورها في واقع هيئة الإمارات للهوية، وفق منظومة الأداء التي تسعى وراء التميز الفريد، والنجاح الذي يتحقق بالمزيد من البذل والعطاء، ويتواصل من خلال جهود الموظفين المخلصة وتفانيهم في العطاء، سعياً وراء تحويل الرؤى الطموحة والكامنة في استراتيجية الهيئة، إلى إنجازات ملموسة، ومشاريع حيّة، ومبادرات مكتملة، تحقق النفع والفائدة للوطن والمواطن في آن.

إنها لفرصة رائعة تلك التي يتيحها لنا هذا التقرير السنوي، في التوقف عند أبرز المحطات، ومراجعة الذات، آخذين بعين الاعتبار عدم الركون إلى الإنجازات التي تحققت، ولله الحمد والمنّة، لأن طموحاتنا تدفعنا إلى البناء على الإنجاز دوماً، والتعامل معه بوصفه دافعاً نحو المزيد من النجاح، وحافزاً من أجل تكثيف الجهود ومضاعفتها في المرحلة القادمة من مراحل العطاء، في سعينا الدؤوب نحو تحقيق النجاح المنشود لاستراتيجية الهيئة وخطة التسجيل الجديدة المنبثقة عنها.

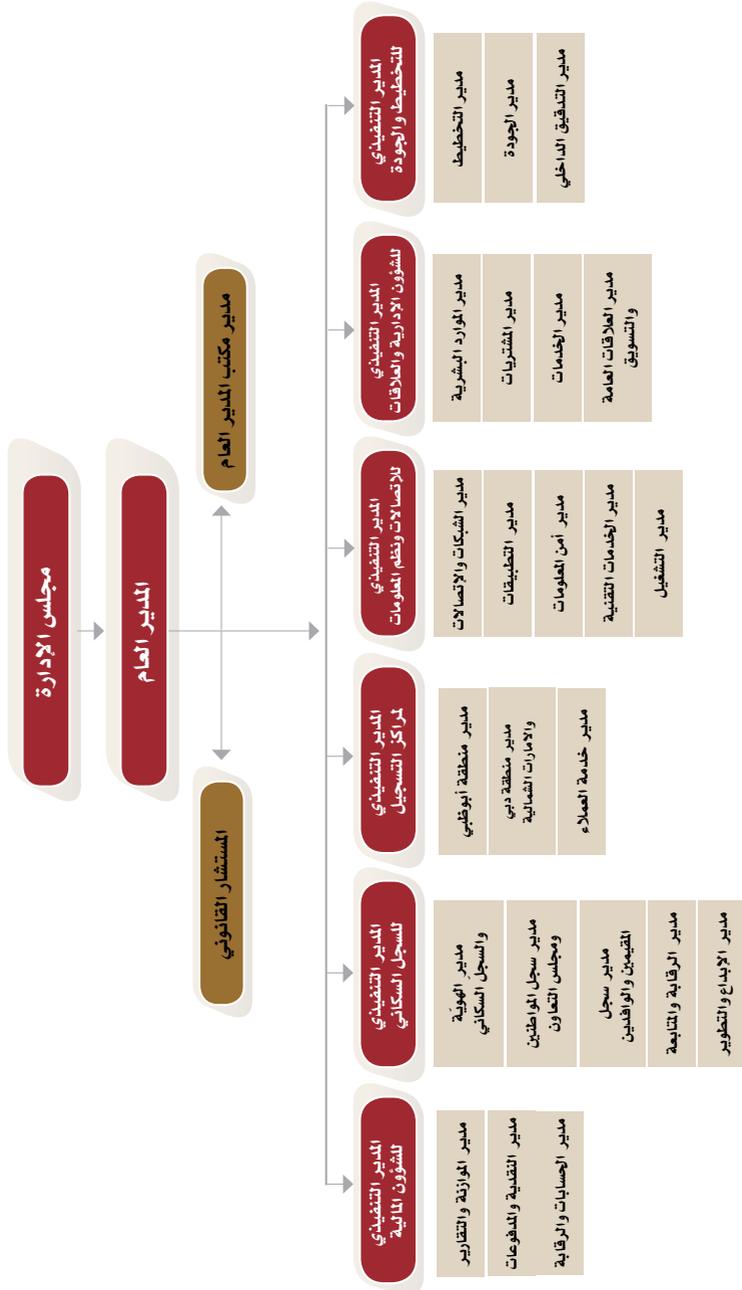


نؤكد من جديد، أن القناعة التي تسعى الهيئة لترسيخها في أعماق جميع أفراد أسرتها، تتمثل في أن النجاح الحقيقي لا يعرف حدوداً.. وأن الاستراتيجيات التي تستحق التقدير وتحظى بالإعجاب لا تُصنع بالشعارات الجميلة، ولا تأتي بها الوعود البراقة، بل تأتي من خلال التحديد الدقيق لأهداف واقعية قابلة للتحقيق، مع ضرورة توفير كافة الوسائل التي تجعل هذا التحقيق ممكناً، مع وجود العناصر البشرية المؤهلة، والمدربة، بمهاراتها وخبراتها ومعرفتها، العناصر الواعية بأدوارها، والتي ترى في التميز هدفاً.. وفي معايير الجودة ومبادئها وسيلة، العناصر الواثقة بقدراتها على التميز والإبداع ومواصلة رحلة العطاء. وليس آخراً، نسجل بفخر واعتزاز كبيرين، تقديرنا للجهود الرائعة التي بذلها كل فرد من أفراد أسرة هيئتنا خلال العام 2010، والذي يُعد بحق «عام التطوير والإنجاز»، كما نأمل أن يشكّل هذا التقرير السنوي، خارطة الطريق التي تحدد معالم مسيرة هيئة الإمارات للهوية خلال العام الجاري 2011م، ومصدراً معلوماتياً ثرياً يساهم في إضاءة ملامح مسيرة الهيئة خلال عام مضى، وتشجذ الهمم لأعوام قادمة، إن شاء الله تعالى.

والله ولي التوفيق

الدكتور المهندس  
**علي محمد الخوري**  
المدير العام

## الهيكل التنظيمي لهيئة الإمارات للهوية



## مجلس الإدارة



رئيس مجلس الإدارة

الفريق أول سمو الشيخ

**محمد بن زايد آل نهيان**

ولي عهد أبوظبي

نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة



نائب رئيس مجلس الإدارة

الفريق سمو الشيخ

**سيف بن زايد آل نهيان**

نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الداخلية

## أعضاء المجلس



معالي

**أحمد محمد الجميري**

الأمين العام وزارة شؤون الرئاسة



معالي

**صقر غباش سعيد غباش**

وزير العمل



سعادة المهندس

**محمد أحمد الشحي**

وكيل وزارة الاقتصاد



سعادة اللواء

**أحمد ناصر الريسي**

القيادة العامة لشرطة أبوظبي



سعادة اللواء الركن المهندس

**عيسى سيف المزروعي**

القيادة العامة للقوات المسلحة



سعادة

**عوض حاضر المهيري**

القيادة العامة لشرطة دبي

سعادة الدكتور

**سعيد عبد الله الغفلي**

# نظرة عامة

## ملخص الإنجازات

## نظرة عامة (ملخص تاريخي) ملخص الإنجازات

20

- تطوير الخطة الإستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013.
- نمو التسجيل في نظام السجل السكاني إلى (1.286.430) في 2010 ليصل العدد الإجمالي للتسجيل في النظام إلى (2.879.301).
- إنجاز مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل وتقليص مدة التسجيل من (30) دقيقة إلى أقل من (5) دقائق.
- إطلاق مشروع لتطوير نظام السجل السكاني وإنشاء وتجهيز (25) مركز تسجيل جديد مرتبط بالطب الوقائي.
- إطلاق مشروع تطوير البنية التحتية للهويات الرقمية ودعم مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- افتتاح مراكز تسجيل جديدة في أبوظبي والعين والمنطقة الغربية.
- إطلاق مشروع إعادة تصميم مراكز التسجيل للارتقاء بمستوى خدمة العملاء.
- إصدار الجيل الثامن من البطاقات الذكية، وتصنيف دولة الإمارات الأولى عالمياً.
- تطوير النسخة الأولى من برنامج قراءة بطاقات الهوية
- تجديد شهادتي الجودة: (ISO 9001: 2008) في نظام إدارة الجودة.
- تجديد (ISO 27001: 2005) في أمن المعلومات، والاحتفاظ بالمركز الأول عالمياً وانفرادها دولياً بين مشاريع الهوية في العالم بحصولها على هذه الشهادة، بالإضافة إلى كونها الجهة الاتحادية الوحيدة في الدولة التي حققت هذا الإنجاز.
- ارتفاع نسبة التوطين إلى (94%) وانخفاض معدل الدوران الوظيفي إلى (8%).
- المشاركة في الأنشطة المجتمعية وتنظيم مؤتمرات عالميين في أبوظبي.
- الانتهاء من مراجعة واعتماد اللوائح التنفيذية والإدارية.



21



برنامج القارئ الإلكتروني



# الاستراتيجية

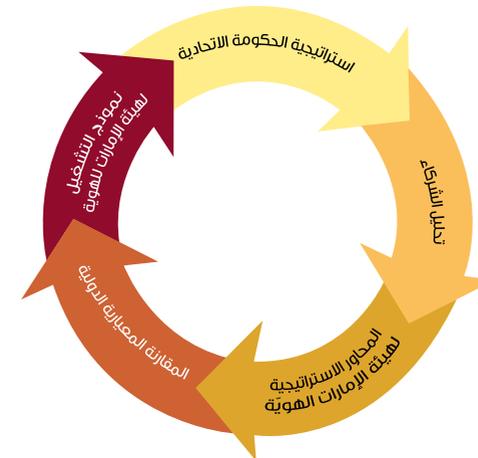
تميزت الهيئة في عام 2010 بخطتها الاستراتيجية المحكمة التي نجحت في تحقيق أهدافها بفضل متابعة مجلس الإدارة وتوجيهاته السامية، بالإضافة إلى العمل الجماعي لكافة أفراد الهيئة بدءاً من لجنة الإدارة العليا من خلال اجتماعات اللجنة الدورية، واجتماعات مدراء المراكز والزيارات الميدانية للجنة الإدارة العليا لكافة مواقع الهيئة والتواصل مع الموظفين في جلسات حوارية، كما كان للمتابعة الدورية لخطط الإدارات التشغيلية الأثر الكبير في الوصول إلى مستهدفات الخطة الاستراتيجية.

ملامح الاستراتيجية

حرصت هيئة الإمارات للهوية عام 2010 على تطوير آليات العمل من خلال تطوير استراتيجيتها التي امتازت بكونها استراتيجية طموحة وواقعية في آن واحد. ومن أبرز سمات خطتها الاستراتيجية ارتباطها الوثيق باستراتيجية الحكومة الاتحادية ورؤية دولة الإمارات العربية المتحدة 2021، وتركيزها على تطوير عملية تسجيل السكان وتسهيل الخدمات التي تقدمها الهيئة للمتعاملين وتطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة للتعريف وتأكيد الهوية الفردية، وتبادل البيانات مع المؤسسات ذات العلاقة بالوقاعات المدنية.

المحاور الرئيسية للخطة الاستراتيجية

اعتمدت الهيئة عند تطوير الخطة الاستراتيجية على خمسة مدخلات رئيسة في تحديد أهدافها الاستراتيجية (موضحة بالشكل التالي):



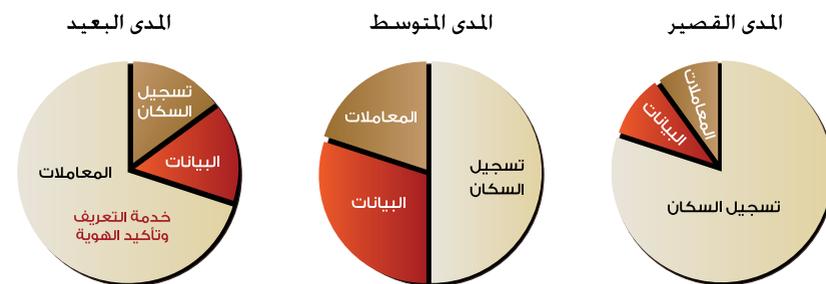
الخطة الاستراتيجية:



ساهمت عناصر الخطة الاستراتيجية في تحديد أهم المحاور والأهداف الاستراتيجية لعام 2010-2013، ومن ثم المؤشرات الاستراتيجية بالإضافة إلى المبادرات المحققة لهذه المؤشرات متمثلة في الخطة التشغيلية. أنظر أيضاً الصفحات (28، 30، 84، 88)

## النموذج التشغيلي

حرصت الهيئة أثناء إعداد الخطة الاستراتيجية على إعداد النموذج التشغيلي للعمليات الرئيسية في الهيئة ودراسة التحولات المستقبلية في عملها، بحيث تصب جهودها في تسجيل السكان على المدى القصير، وتتحول تدريجياً نحو ربط البطاقة كمحور رئيسي في المعاملات والخدمات التي تقدمها المؤسسات العاملة في القطاع الحكومي والخاص كوسيلة تعريف وتأكيد هوية الأفراد وشرط للإستفادة من تلك الخدمات.



التحول في الخدمات الرئيسية للهيئة

## الخطة التشغيلية

تم تطوير خطة تشغيلية تفصيلية لكل إدارة تشمل المشاريع و المبادرات التي تعكس الخطة الاستراتيجية، حيث تم تحديد الجدول الزمني لتنفيذ الاستراتيجية، مع وضع مؤشرات الأداء الرئيسية الواضحة وتطبيق إجراءات المتابعة، وتحديد الجهات المسؤولة عن كل مبادرة والأفراد (القائمين على التنفيذ)، بما يضمن تحقيق التقدم اللازم في المبادرات الرئيسية والإعداد الجيد للمبادرات الأطول أجلاً.



■ عرض ومناقشة الخطط التشغيلية.

### مجلس الإدارة

حرصت القيادة العليا متمثلة بسمو رئيس مجلس إدارة الهيئة وسمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة وكافة أعضاء المجلس على توفير الدعم الكامل للهيئة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والمشاريع المنبثقة عنها.



■ الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة يوجه كبار مدراء الهيئة إلى العمل بروح الفريق الواحد، وتحقيق أهداف الهيئة من خلال مشروع شامل للتطوير الإداري والمؤسسي.



■ مجلس الإدارة يدعو إلى تعزيز جهود التطوير ويوجّه بالتركيز على تسجيل السكّان.



■ مجلس الإدارة يطلع على خطة التطوير ويحث على الارتقاء بالعمل وخدمة المتعاملين.



■ الاطلاع على الخطة الاستراتيجية للهيئة.



■ مراجعة خطط وآليات العمل.



■ التعرف على إجراءات العمل بالهيئة.

## رئيس اللجنة التنفيذية :

حرص رئيس اللجنة التنفيذية على المتابعة المستمرة لسير العمل من خلال حضور الاجتماعات الدورية والمشاركة في الفعاليات المهمة.



■ حضور عدد من اجتماعات لجنة الإدارة العليا.



■ مناقشة الخطة الاستراتيجية.



■ الاجتماعات الشهرية مع كافة مدراء مراكز التسجيل للاطلاع على سير العمل ومناقشة المسائل المتعلقة بالتسجيل والاقتراحات المقدمة من قبل المراكز لتطوير مستوى الخدمة.

### الزيارات الميدانية



■ الزيارات الميدانية لمواقع المشاريع للاطلاع على مراحل إنجازها.

حرصت لجنة الإدارة العليا على المتابعة الدورية لأداء الهيئة ومتابعة المشاريع وشؤون الموظفين من خلال :



■ عقد اجتماعات دورية (نصف شهرية) لمتابعة سير العمل، وتنفيذ الاستراتيجية والوقوف على كافة القضايا الداخلية والاقتراحات المقدمة لإنجاح العمل بروح الفريق الواحد. وقد بلغ إجمالي الاجتماعات (30) اجتماعاً اشتملت عدداً من الاجتماعات الطارئة.

■ الزيارات الميدانية لكافة مراكز الهيئة والالتقاء بالموظفين:



■ زيارة المدير العام لمركز الراشدية



■ زيارة المدير العام لمركز الفجيرة.



■ زيارة المدير العام لمركز رأس الخيمة



■ زيارة المدير العام لمركز البرشاء.



■ زيارة المدير العام لمركز أم القيوين



■ زيارة المدير العام لمركز الشارقة.

## أهمّ المبادرات والمشاريع

أطلقت الهيئة عام 2010 عدة مشاريع مهمة انبثقت من مبادراتها في الخطة الاستراتيجية للعام 2010-2013، والتي تهدف إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالتسجيل وتطوير البنية التحتية لتبادل البيانات والربط الإلكتروني مع الجهات الأخرى.

## أهمّ المبادرات التي تم إنجازها عام 2010

38

اشتملت الخطة الاستراتيجية لعام 2010 على العديد من المبادرات الرئيسة والفرعية كان معظمها يتمحور حول تطوير أنظمة التسجيل و الأنظمة المساندة لها بالإضافة إلى بعض المبادرات التي تهدف إلى التطوير والتميز المؤسسي. وقد نجحت الهيئة في تحقيق أكثر من 90% من هذه المبادرات. ويمكن تلخيص هذه المبادرات كالآتي:

### تبسيط الخدمات اللازمة لعملية التسجيل

وهي من أهم المبادرات التي تم إطلاقها في الخطة الاستراتيجية نظراً لارتباطها الوثيق بهدف إنشاء الهيئة. وقد نجحت الهيئة بتطوير استراتيجية التسجيل الجديدة من خلال إطلاق عدة مشاريع اشتملت:

- 1- إعادة هندسة إجراءات التسجيل. (أنظر صفحة 48)
- 2- تسجيل المقيمين من خلال مراكز الطب الوقائي. (أنظر صفحة 51)

### توفير إمكانية الوصول المعتمد لبيانات السجل السكاني

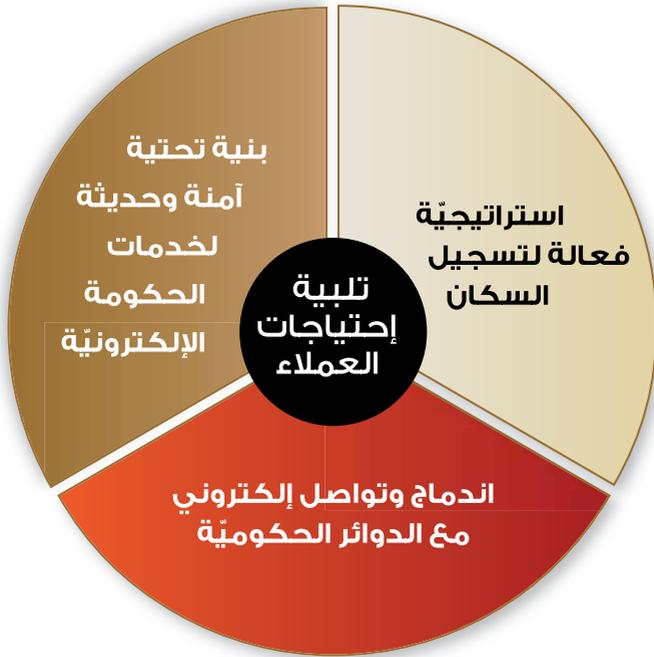
تهدف هذه المبادرة إلى توفير بيانات دقيقة موثوقة من نظام السجل السكاني للجهات الحكومية ودعم المشاريع الاستراتيجية في الدولة. (أنظر صفحة 42)

### إعداد و تنفيذ خطة التسويق والاتصال المجتمعي

نجحت الهيئة في تحقيق مبادرات مختلفة من خلال إعداد وتنفيذ خطة التسويق والاتصال المجتمعي بهدف نشر الوعي الداخلي والخارجي حول مشروع السجل السكاني بالإضافة إلى تفعيل دور الهيئة في خدمة المجتمع.

### إصدار بطاقات لاتلامسية ذات خصائص متقدمة

تهدف هذه المبادرة إلى تطوير بطاقة الهوية وتطوير خصائصها وذلك في إطار الإعداد لتفعيل الخدمات الإلكترونية. (أنظر صفحة 52)

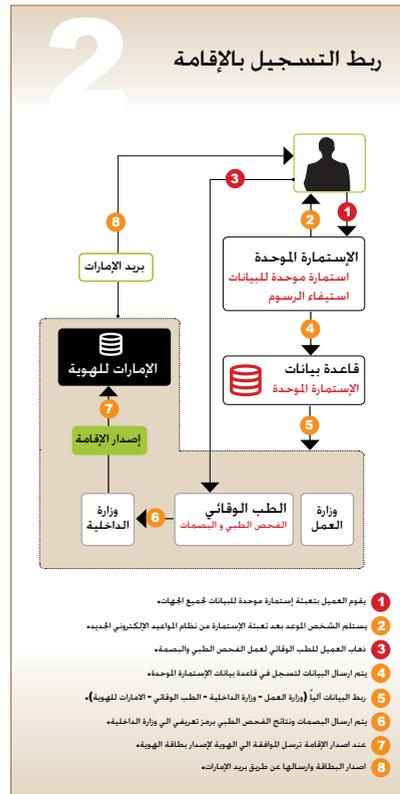
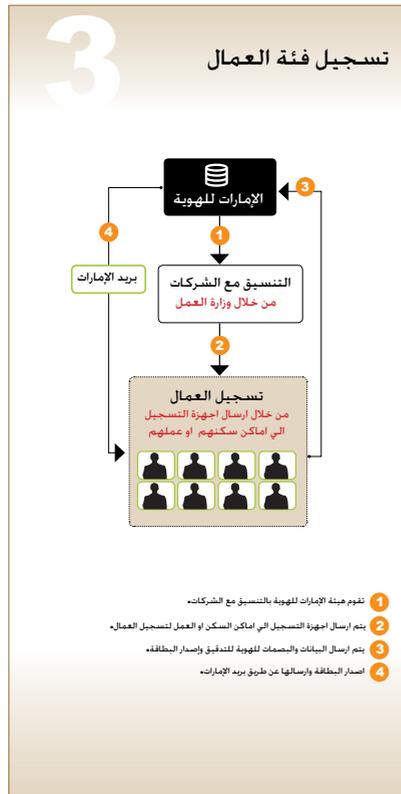
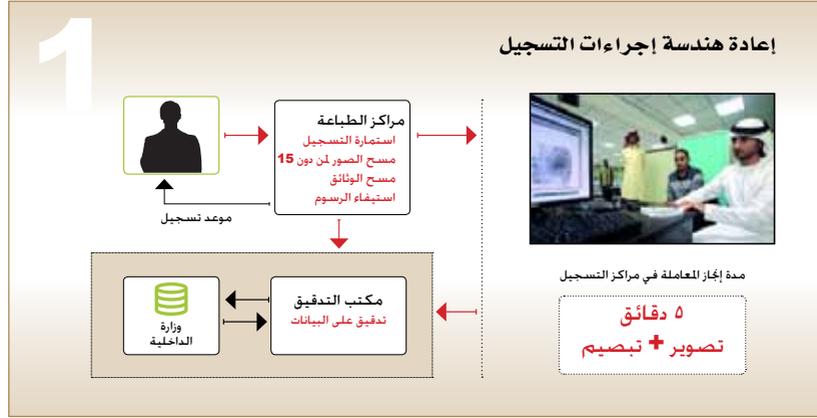


عناصر الاستراتيجية الرئيسة

39

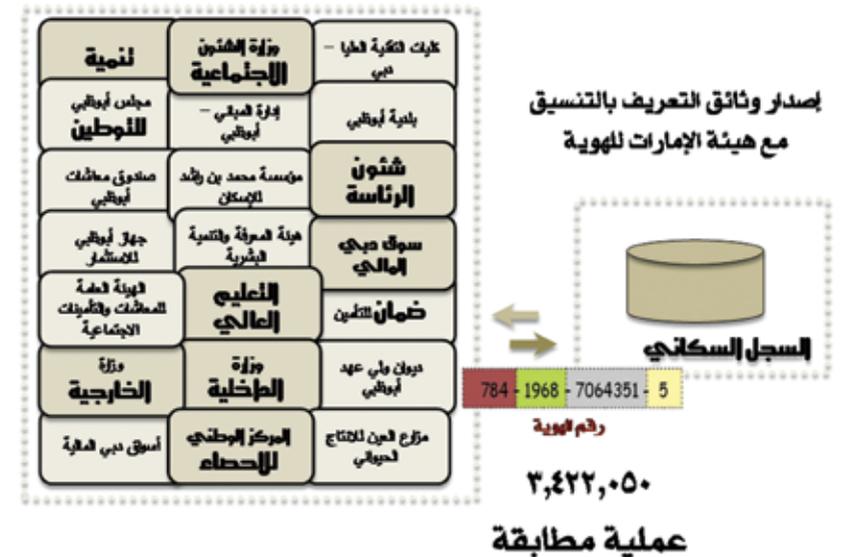
## محاور خطة تسجيل السكان الجديدة

- الانتهاء من مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل والذي يهدف إلى تبسيط الإجراءات وزيادة معدلات التسجيل.
- إطلاق مشروع تطوير نظام السجل السكاني والتسجيل من خلال مراكز الطب الوقائي من خلال ربط إجراءات التسجيل مع إجراءات الفحص الطبي للمقيمين.
- إطلاق مشروع الهوية الرقمية، ودعم مشاريع الحكومات الإلكترونية بالدولة، وإنشاء مركز التصديق الإلكتروني، والذي يهدف إلى تسهيل الخدمات الإلكترونية، بهدف التحقق وتأكيد الهويات عبر الشبكات الإلكترونية.
- إطلاق مشروع الاستمارة الموحدة والذي يهدف إلى دمج استمارات كل من هيئة الامارات للهوية وإدارة الجنسية والإقامة والطب الوقائي، وذلك في إطار التجهيز للربط مع إجراءات الطب الوقائي وإصدار/ تجديد الإقامة.
- إطلاق مشروع تطوير برنامج قراءة بيانات بطاقة الهوية الإلكتروني والذي يهدف إلى تسهيل الربط الإلكتروني مع الأنظمة المستخدمة لدى الدوائر والمؤسسات وتفعيل تطبيقات وخصائص بطاقة الهوية في تأكيد الهوية من خلال البصمة، الرمز السري، الشهادات الرقمية والتوقيع الرقمي، وقد تم إنجاز المرحلة الأولى منه.



## ■ مشروع مطابقة البيانات

يهدف هذا المشروع إلى التنسيق مع الجهات الحكومية في الدولة، وإدخال رقم الهوية في قواعد البيانات المستخدمة لديهم (في سجلات الموظفين والعملاء) بشكل إلكتروني تام بعد مطابقة بياناتها مع نظام السجل السكاني. كما وتهدف هذه المبادرة إلى المساهمة والحد من ازدواجية السجلات جراء تغير مستندات إثبات الشخصية المقدمة من العميل (كتغير الجواز بعد تجديده مثلاً)، والحد كذلك من صرف وثائق تعريفية قد تصدر من تلك الجهات لعملائها للاستفادة من خدماتها. وبلغ عدد الجهات المستفيدة من هذه الخدمة (21) جهة حكومية وشبه حكومية في 2010، كما وبلغ إجمالي السجلات المتطابقة لدى تلك الجهات أكثر من 3 ملايين سجل، تم ربطها مع رقم الهوية.



حرصت لجنة الإدارة العليا بالهيئة على أن يتم اعتماد القرارات الإدارية بشأن تنفيذ المشاريع الرئيسية في الخطة الاستراتيجية الجديدة 2010-2013، وفق دراسات جدوى اقتصادية وبأسس علمية دقيقة وموضوعية لتقييم كافة جوانب المشروعات والتأكد من التوزيع الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة.

### نظام تغليف البطاقات الجديد

بينت دراسة الجدوى لنظام تغليف البطاقات الجديد على أن الجهاز الجديد سيؤدي إلى تحقيق النتائج التالية خلال فترة تمتد إلى (5) سنوات:

- انخفاض تدريجي لقيمة التغليف من (4) دراهم إلى (0.69) فلس في السنة الرابعة.
- توفير (64) مليون درهم بمعدل إنتاج 22 ألف بطاقة في اليوم.

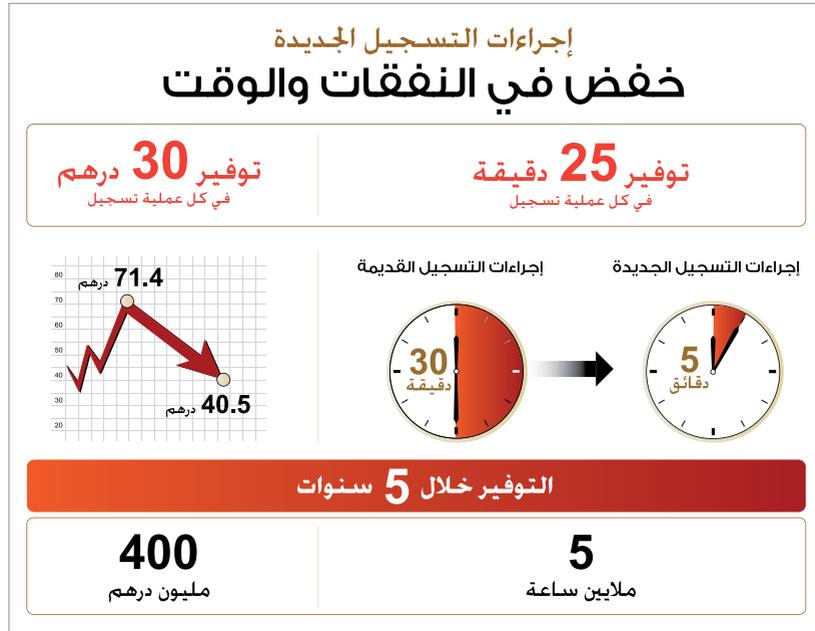
السنوات	تكلفة تغليف البطاقات بالدرهم	معدل إنتاج البطاقات اليومي	تكلفة التغليف بالنظام الجديد	قيمة البطاقة بالنظام الجديد بالدرهم
السنة الصفرية	٤,٢٢٤,٠٠٠	٤,٠٠٠ بطاقة	٣,٨٠١,٦٠٠	٢,٦
السنة الأولى	٧,٣٩٢,٠٠٠	٧,٠٠٠ بطاقة	١,٧٠٠,١٦٠	٠,٩٢
السنة الثانية	٢٢,٢٢٢,٠٠٠	٢٢,٠٠٠ بطاقة	٢,٧٧٥,٢٠٠	٠,٦٥
السنة الثالثة	٢٢,٢٢٢,٠٠٠	٢٢,٠٠٠ بطاقة	٢,٨٩١,٣٦٠	٠,٦٧
السنة الرابعة	٢٢,٢٢٢,٠٠٠	٢٢,٠٠٠ بطاقة	٤,٠٠٧,٥٢٠	٠,٦٩
المجموع الكلي	٨١,٣١٢,٠٠٠		١٧,١٧٥,٨٤٠	

التوفير : ٦٤ مليون درهم في خمس سنوات

### مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل

بينت دراسة الجدوى لمشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل تحقيق النتائج التالية خلال فترة 3 سنوات بين 2010-2013:

- توفير (5) ملايين ساعة عمل بعد تطبيق إجراءات التسجيل الجديدة (بما فيها وقت انتظار المراجعين).
- توفير (400) مليون درهم كنتيجة مباشرة من تقليص المدة الزمنية لمعاملات التسجيل وارتفاع معدلات التسجيل اليومية.



## أهم النتائج

نجحت الهيئة في تحقيق نتائج غير مسبوقه بالمقارنة مع السنوات السابقة وذلك من خلال استراتيجيتها المحكمة في مجال تطوير عملية التسجيل وإصدار البطاقات.

## أهمّ النتائج مقارنة بالنتائج السابقة

48

### أولاً: تسجيل سَكَن الدولة في السجّل السكاني

بناء على ما نصّ عليه قانون إنشاء الهيئة كونها الجهة الوحيدة التي تتكفل بتسجيل السكان وإصدار بطاقة الهوية لهم، حرصت الهيئة على تطبيق هذا القانون من خلال إطلاق عدد من المبادرات والمشاريع، ويمكن تلخيص أهم إنجازاتها في مجال التسجيل كالآتي:

### إعادة هندسة الإجراءات لعملية التسجيل

تطوير استراتيجية التسجيل والتي ارتكزت على إعادة هندسة إجراءات عملية التسجيل، حيث تمّ تقليص عدد مراحل التسجيل من 6 خطوات إلى 4 خطوات بحيث يتم إدخال البيانات، والتدقيق عليها، وتحصيل الرسوم في مراكز الطابعة، بينما تتولى الهيئة مسؤولية التصميم والتصوير في مراكز التسجيل ومن خلال محطة واحدة (موضح في الشكل 3)

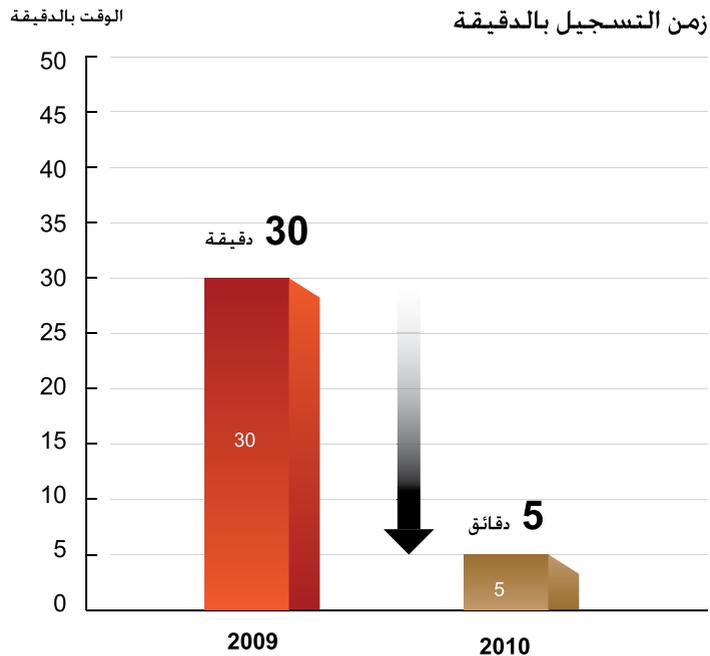


شكل (3) عملية التسجيل الجديدة

وقد حققت هذه الاستراتيجية نتائج غير مسبوقة من أبرزها:

تقليص الوقت المستغرق للتسجيل بمراكز التسجيل بمعدل 83% حيث تستغرق العملية الجديدة أقل من 5 دقائق، في حين أن العملية كانت تستغرق حوالي 30 دقيقة سابقاً (موضح في الشكل 4)، ونتج عن سرعة إنجاز المعاملة الواحدة تقليل مدة انتظار المراجعين وبالتالي ارتفاع نسبة رضا المتعاملين كما تبين من خلال نتائج استبيان رضا العملاء وتغطية مختلف وسائل الإعلام.

49



شكل (4) مقارنة الوقت المستغرق للتسجيل

تسجيل ما يقارب (2.879.301) شخص في السجّل السكاني، بمعدل (1.286.430) عام 2010. وهو ما يقارب ما تم تسجيله خلال السنوات الخمس السابقة (1.592.871 شخصاً).  
ارتفاع معدل التسجيل اليومي من (3000) شخص في 2009 إلى (9000) شخص في 2010.



مكتب تسجيل بمبنى البريد المركزي في أبوظبي

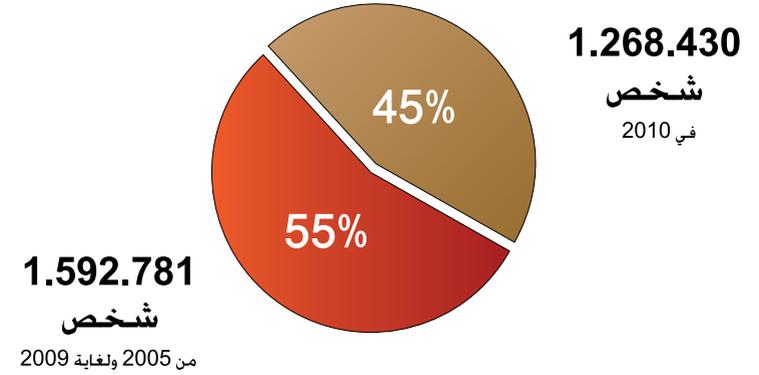
- وضع خطة للانتشار في مكاتب البريد في مختلف أنحاء الدولة، وذلك في إطار التوسع الجغرافي لمراكز التسجيل بهدف خدمة الجمهور وتسهيل إجراءات التسجيل عليهم.
- إطلاق مشروع إعادة تصميم مراكز التسجيل لتلائم تدفق المسجلين وبما يتناسب مع متطلبات العملاء، حرصاً على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم.
- اعتماد أكثر من (700) مكتب طباعة في جميع إمارات الدولة بغرض تسهيل الوصول إلى خدمات الهيئة.
- إطلاق وتفعيل نظام المواعيد والذي ساهم في تنظيم عملية التسجيل، وتقليل مدة الانتظار. حيث أنه يضمن للعميل إنجاز المعاملة خلال أقل من 10 دقائق من لحظة دخوله المركز ولغاية مغادرته.
- افتتاح عدد من مكاتب التدقيق على بيانات المسجلين، للتأكد من سلامة ودقة البيانات والمستندات قبل طباعة البطاقة، حرصاً منها على الحفاظ على دقة السجل السكاني وجودة البطاقات الصادرة.

### التسجيل من خلال مراكز الطب الوقائي

بدأت الهيئة بتنفيذ المرحلة الثانية من مشروع تطوير نظام السجل السكاني لتسجيل المقيمين من خلال مراكز الطب الوقائي في كافة أنحاء الدولة والربط مع إجراءات إصدار الإقامة بالتعاون مع إدارة الجنسية والإقامة والذي سيسهم في تسجيل كافة المقيمين. وقد تم تطبيق النظام كمرحلة تجريبية في إمارة أم القيوين حيث لاقت النجاح المتوقع، وسيتم التحول تدريجياً على مستوى كافة إدارات الطب الوقائي في الدولة خلال العام 2011.

### التسجيل الإجمالي في 2010:

# 2.879.301



### ارتفاع معدل التسجيل اليومي

من 3000 إلى 9000 شخص





## ثانياً: تطوير نوعية وتقنيات إصدار البطاقات

من أبرز الإنجازات في هذا المجال:

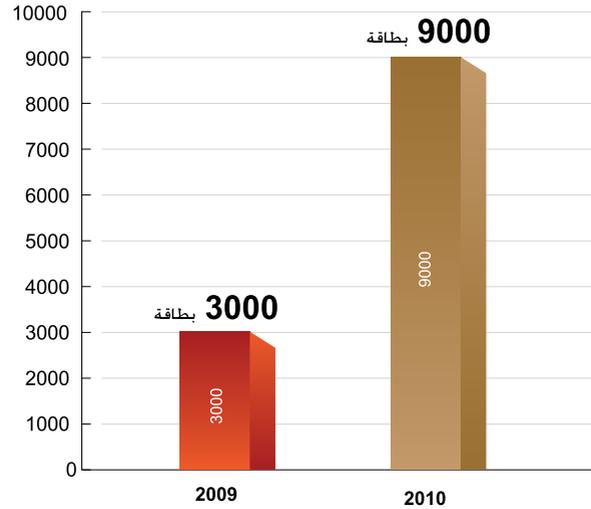
■ إصدار بطاقات الجيل الثامن ذات الخصائص التلامسية واللاتلامسية وبسعة (144 KB)، كما تتيح إمكانية تخزين بيانات وتطبيقات إضافية لحامل البطاقة والتي تأتي ضمن استراتيجية الهيئة الجديدة التي تتجه نحو تنفيذ عدد من المبادرات المتعلقة بتطبيقات الخدمات الإلكترونية. ويعتبر هذا الإنجاز نقلة نوعية في مجال البطاقات الذكية حيث تم تصنيف دولة الإمارات الأولى عالمياً في اعتماد الجيل الثامن من البطاقات.

■ تطوير نظام التغليف من خلال استخدام جهاز تغليف آلي للبطاقات 1500 بطاقة / الساعة. ويشكل هذا الجهاز الآلي الجديد قيمة مضافة إلى عمل الهيئة، سواء من حيث أدائه المبتكر أو إنتاجيته العالية، أو من خلال قدراته الفائقة وخصائصه التكنولوجية متعددة الاستخدامات، وقدرته على التشغيل التلقائي، وقراءة بيانات الشريحة في بطاقة الهوية، وإمكانية استخدامه مع أجهزة الطباعة الجديدة وإضافة ملصقات الدعاية والإعلان. ومن الجدير بالذكر أن الهيئة نجحت بتوفير 8 ملايين درهم خلال هذه السنة منذ تشغيل الجهاز الجديد. (موضح في الشكل 7)



شكل (7) جهاز التغليف الجديد

■ زيادة الطاقة الإنتاجية لإصدار البطاقات من 3000 بطاقة/يومياً إلى 9000 بطاقة/يومياً (موضح في الشكل 8).



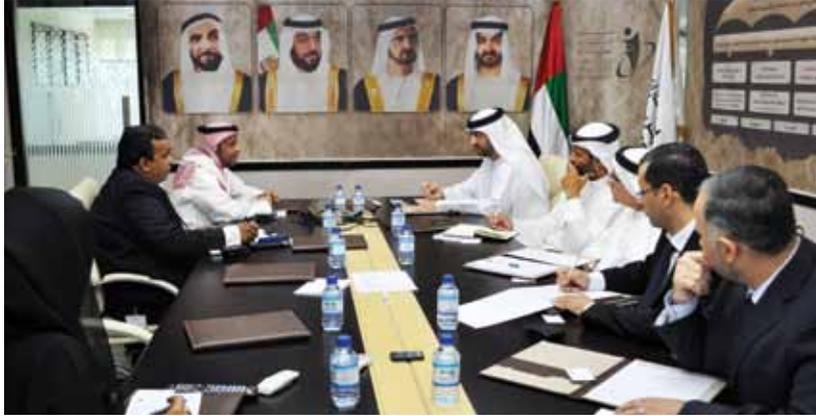
شكل (8) مقارنة في معدل إصدار البطاقات

## ثالثاً: دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية

ساهمت الهيئة بدور فعال في دعم المشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية حققت من خلالها الإنجازات التالية:

■ تفعيل استخدام بطاقة الهوية على كافة البوابات الإلكترونية في الدولة عبر المنافذ الجوية (137 بوابة)، والمنافذ البرية مع دول الخليج العربي حيث تم تشغيل جميع القارئات على حدود الإمارات وعمان، ويتم حالياً التنسيق مع وزارة الداخلية لتشغيل القارئات على كافة المنافذ الحدودية للدولة.

■ تفعيل استخدام البطاقة من خلال نظام قراءة بطاقة الهوية الذي قامت الهيئة بتصميمه و من ثم توفيره لعدد من الجهات الحكومية من أبرزها محاكم دبي، ودائرة القضاء في أبوظبي. حيث يقوم النظام بقراءة واسترجاع البيانات المخزنة في بطاقة الهوية، بالإضافة إلى إثبات الهوية الشخصية من خلال البصمة أو الرقم السري. وقد نجحت محاكم دبي في تقليص الزمن المستغرق لإنجاز إجراءاتها بعد تطبيق هذا النظام، كما قامت دائرة قضاء أبوظبي بربط نظام كاتب العدل بين كافة فروع قسم كاتب العدل بالنظام نفسه بهدف زيادة سرعته وكفاءة العمل، من خلال تسهيل عملية الحصول على بيانات موثوقة للمراجعين، و تخزينها في النظام مباشرة.



■ الاجتماع المشترك مع مؤسسة رعاية الشؤون الاجتماعية وشؤون القصر لبحث سبل دعم المؤسسة من خلال تقديم كافة البيانات المطلوبة لتسهيل إجراءاتهم.



■ الاجتماع مع دائرة القضاء للاستفادة من تجربة الهيئة الناجحة في المجال التقني.



■ الاجتماع المشترك مع شركة داتيل لمناقشة متطلبات الاستمارة الإلكترونية الجديدة.

■ التعاون مع الجهات الحكومية المسؤولة عن تنفيذ برامج الحوكمة الإلكترونية بالإضافة إلى بعض المؤسسات في القطاع الخاص لدراسة احتياجاتهم وتنفيذ تطبيقات المشروع بما يتناسب مع متطلباتهم.

■ دعم مشروع «المواطن الإلكتروني» بالتعاون مع مؤسسة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي لدول مجلس التعاون.



■ إطلاق المرحلة الأولى من مشروع تنفيذ تطبيقات الهوية الإلكترونية في القطاع المصرفي.

■ تنفيذ مشروع الهوية الرقمية لدعم الحكومة الإلكترونية؛ وتشمل أهم المشاريع التي تهدف إلى توفير بنية تحتية آمنة لتبادل البيانات مع الجهات الأخرى من خلال الربط الإلكتروني مع السجل السكاني، وقراءة البيانات المخزنة في البطاقة، وتأكيد هوية حاملي البطاقات من خلال الشبكات الإلكترونية، وتمكين التوقيع الرقمي. حيث تم الانتهاء من متطلبات الربط الإلكتروني مع وزارة الداخلية لمشروع الجواز الإلكتروني حيث ستعتمد الجوازات الجديدة التي ستصدرها وزارة الداخلية على بيانات نظام السجل السكاني.

■ عقد اجتماعات تسيقية مع عدد من الجهات الحكومية والخاصة لبحث سبل تفعيل البطاقة و تطبيق الخدمات الإلكترونية المعتمدة على البطاقة:



■ بحث سبل تفعيل الشراكة مع الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء.



■ الاجتماع المشترك مع مركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات لبحث تفعيل تطبيقات بطاقة الهوية في تفعيل المعاملات الإلكترونية.



■ التعاون مع شرطة دبي لتفعيل بطاقة الهوية.



■ الاجتماع المشترك مع جهاز حماية المنشآت لبحث سبل التعاون المشترك والاستفادة من تطبيقات بطاقة الهوية.



■ التعاون المشترك مع الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية لتبسيط الإجراءات من خلال استخدام بطاقة الهوية.



■ التعاون المشترك مع مركز الإحصاء لتبادل البيانات الإحصائية.



■ اجتماع مشترك مع مجلس أبوظبي للتوظيف حول التعاون المشترك للاستفادة من قاعدة بيانات الهيئة بالإضافة إلى توفير كوادرات وطنية للهيئة.

## الإجازات (التطوير المؤسسي)

ركزت الهيئة على جانب التطوير و البناء المؤسسي للنهوض بالكوادر البشرية وتوفير أفضل الخدمات لموظفيها من خلال العمل الجماعي لإدارتها.

## الإجازات فيه مجال بناء الإدارة المؤسسية المتميزة

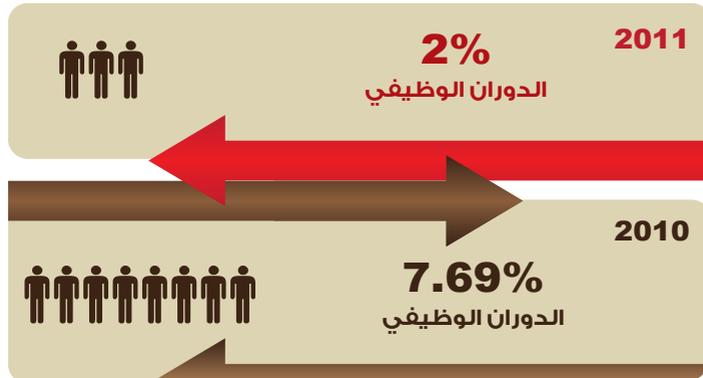


■ تجديد شهادة الأيزو 9001:2008

■ تجديد شهادة الأيزو لأمن المعلومات 27001:2005 حيث تعتبر الهيئة من أوائل الهيئات الحكومية التي تطبق معايير الحماية والسرية للمعلومات.

■ تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع تطوير نظام إدارة الموارد المؤسسية لجميع الخدمات الإلكترونية التي سيتم تطبيقها بالاعتماد على الترابط الإلكتروني لكافة إجراءات وسياسات الهيئة، استناداً إلى أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

■ انخفاض معدل الدوران الوظيفي ليصل إلى 7.69% مقارنة بمعدل الدوران في عام 2009 والذي بلغ 12%.



ركزت الهيئة على جانب التطوير والبناء المؤسسي للنهوض بالكوادر البشرية وتوفير أفضل الخدمات لموظفيها من خلال العمل الجماعي لإداراتها. وقد نجحت في تحقيق النتائج المرجوة، والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

■ إعداد الخطة الاستراتيجية للأعوام 2010-2013.

■ تطوير سجل إدارة الأداء لقياس المؤشرات التشغيلية لكافة إدارات الهيئة.

■ المشاركة في جائزة الشيخ خليفة للتميز الحكومي وتدشين مشروع مؤسسي شامل للنهوض وتطبيق كافة منهجيات التميز المؤسسي.



■ إعداد الميزانية الصفرية.

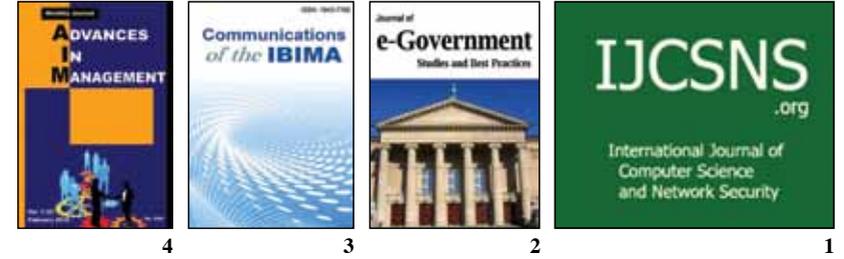
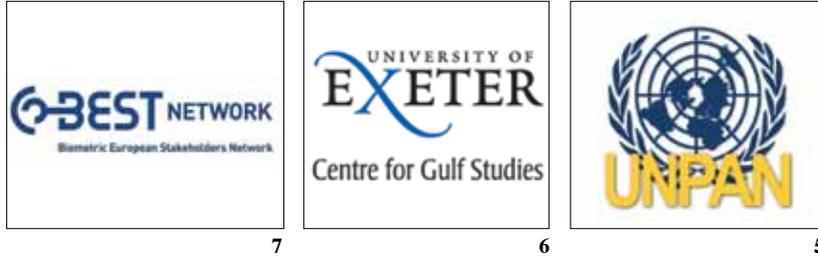
■ إعداد واعتماد الحسابات الختامية للأعوام من 2004 إلى 2009.

■ إعداد اللائحة المالية.

■ إنجاز مشروع (النموذج المالي المتقدم) بالتعاون مع جامعة زايد لمعرفة توقعات التسجيل المستقبلية مع مشاريع الخصخصة، وتأثيره على مصروفات الميزانية المعتمدة.

■ إعادة هندسة الإجراءات المالية.

■ تنفيذ وإطلاق نظام توافقي لتوفير الخدمات إلكترونياً من خلال أتمتة الإجراءات والذي ساعد على تقليص الوقت اللازم لإنجاز الخدمات الداخلية بنسبة 25%، وتسهيل عملية متابعة الطلبات المقدمة من كافة إدارات ومراكز الهيئة.



أهم البحوث العلمية التي نُشرت في المجلات الدولية المحكّمة وشاركت بها الهيئة في عدد من المؤتمرات في عام 2010.

م	اسم البحث	المجلة / المؤتمر
1	الإطار الاستراتيجي لتقييم المخاطر في مشاريع الحكومة الإلكترونية الكبيرة	المجلة الدولية لعلوم الحاسب الآلي وأمن الشبكات.
2	دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية	مجلة دراسات الحكومة الإلكترونية وأفضل الممارسات
3	النجاح في إدارة مبادرات التغيير المؤسسي: مناهج عملية لإدارة التغيير	مجلة البحوث العلمية والممارسات التطبيقية.
4	القيمة الاجتماعية والعائد الاستثماري للمشاريع في القطاع الحكومي	مجلة التقدم في الإدارة.
5	تطوير الأداء المؤسسي	المؤتمر السنوي الدولي الثامن عشر حول التحديات الحديثة للقوى العاملة والمسؤوليات والحقوق في المجتمع العالمي. جمعية ممارسات ومبادئ التوظيف (AEPP)، جامعة سان فرانسيسكو، سان فرانسيسكو، ولاية كاليفورنيا، الولايات المتحدة الأمريكية.
6	تحدي الهوية في عالم متغير: دراسة من دول مجلس التعاون الخليجي	مؤتمر خليج القرن الحادي والعشرين: تحدي الهوية، جامعة إكستر، المملكة المتحدة.
7	مواجهة تحدي تسجيل السكان في مشاريع بطاقة الهوية	المؤتمر السنوي حول علوم المقاييس الحيوية والتوقيع الإلكتروني، دارمشتات، ألمانيا.

## البحث العلمي

حرصت الهيئة على تعزيز ثقافة البحث العلمي من خلال المساهمة في نشر المعرفة العلمية والتطبيقات العملية في مختلف المجالات والدوريات العالمية المتخصصة، حيث بلغ عدد البحوث المنشورة في عام 2010 (7) بحوث.

وتكمن أهمية البحوث المنشورة للهيئة في كونها دراسات تقوم على الفكر الإداري والتطبيقيّ الميدانيّ لهيئة الإمارات للهوية وتعكس فكرها البحثي، كما تستجيب للبحوث لاحتياجات الدولة، التي تحرص الهيئة على قراءتها جيداً والتفاعل مع توجهاتها الرئيسية.

وقامت الهيئة في منتصف عام 2010، باستحداث ركن للدراسات والبحوث على موقعها الإلكتروني، يُعنى بنشر هذه البحوث العلمية، وقد حظي هذا الركن بإقبال لافت من الباحثين والمهتمين، حيث تجاوز عدد زواره أكثر من 20 ألف زائر من دول العالم من بينها: دولة الإمارات العربية المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة، وفرنسا، وألمانيا، وسويسرا، وأستراليا، والسويد، وكندا، وبلجيكا، وفنلندا، وإسبانيا، وهونغ كونغ، وإيطاليا، ونيجيريا، وتركيا، وكرواتيا، والبرتغال، وسنغافورة، والجزائر، وتونس، ومصر، والأردن، والعديد من الدول العربية والأجنبية الأخرى.

كما نشرت الأمم المتحدة على موقعها الإلكترونيّ البحث العلميّ الذي أعدته الهيئة بعنوان «دعم مشاريع الحكومة الإلكترونية». وصنفته ضمن الدراسات الرئيسية في منطقة الشرق الأوسط لتمييز قيمته العلمية ومعالجته عدداً من الموضوعات الحيوية المعاصرة.

## الموقع الإلكتروني ( حلقة وصل فعّالة )



[www.emiratesid.ae](http://www.emiratesid.ae)  
 / هيئة-الإمارات-للهوية.إمارات//http

من منطلق إيمان الهيئة بضرورة تفعيل التواصل الخارجي والداخلي، وفي سياق خطة التسويق والاتصال المجتمعي حرصت الهيئة على تفعيل موقعها الإلكتروني ليعد حلقة وصل مع الجمهور الخارجي ووسائل الإعلام وموظفي الهيئة. وذلك من خلال تطوير الموقع ليشمل كافة الأخبار والفعاليات الداخلية والخارجية للهيئة بالإضافة إلى استحداث عددٍ من الأبواب المفيدة كان من أبرزها:

■ صفحة البحوث والدراسات باللغتين العربية والإنجليزية، لنشر البحوث العلمية والدراسات في كافة المجالات والتي تُعدّ مصدراً مهماً من مصادر المعلومات للباحثين والدارسين في كافة دول العالم.

■ صفحة أوراق العمل التي تعرض أوراق العمل التي شاركت بها الهيئة في أهم المؤتمرات والمنتديات الدولية.

■ استبيانات دورية لقياس رضا المتعاملين ورصد انطباعاتهم ورفع مستوى الخدمة، وكذلك إشراكهم في بعض القرارات الإدارية عن أماكن مراكز التسجيل وغيرها.

إضافة إلى ذلك وفرت الهيئة عدداً من الخدمات للجمهور تسعى من خلالها إلى تسهيل فرص استخدام موقع الهيئة الإلكتروني، بهدف تعزيز ودعم قنوات الاتصال مع المتعاملين كخدمة التصفح من خلال الهاتف المحمول، وكانت الهيئة من أوائل المؤسسات الحكومية التي فعلت موقعها الإلكتروني باللغة العربية.

وقد شهد الموقع الإلكتروني إقبالاً لافتاً للنظر في عام 2010 بفضل ما يحتويه من مواد إخبارية وعلمية وثقافية لكافة شرائح المجتمع، بالإضافة إلى مسابقات دورية تهدف إلى إشراك أفراد المجتمع في التفاعل مع أنشطة الهيئة، كالمسابقة الرمضانية. وقد وصل عدد زوار الموقع خلال هذا العام إلى (700.325) زائراً حسب تقرير موقع ألكسا الإلكتروني.

## الشراكات

حرصت الهيئة على تفعيل التعاون المشترك مع عدد من الجهات الحكومية والخاصة من خلال توقيع اتفاقيات شراكة ومذكرات تفاهم تثري مسيرة الهيئة وتضيف المزيد من النجاحات في سجل إنجازاتها المؤسسية والمجتمعية.



■ اتفاقية التعاون المشترك مع الهيئة البريطانية للمقاييس والأنظمة الإدارية المحدودة (BSI).



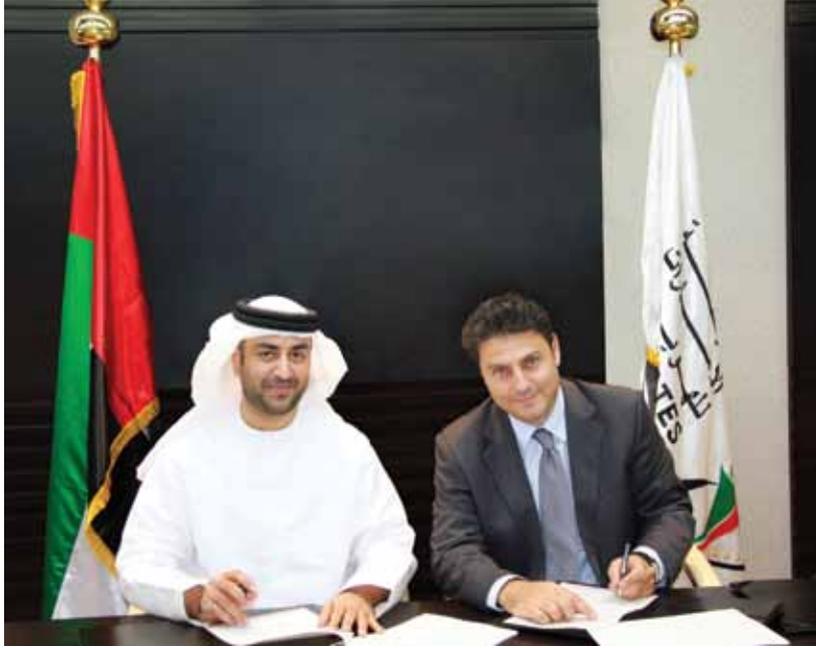
■ اتفاقية التعاون المشترك مع شركة لوجيكا الاستشارية لتطوير البنية التحتية لمشروع الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي.



■ الشراكة الاستراتيجية مع بريد الإمارات.



■ اتفاقية التعاون المشترك مع الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية للإفادة من الخصائص الإلكترونية لبطاقة الهوية والبيانات المخزنة فيها.



■ شراكة استراتيجية مع شركة إيماس لتطوير نظام السجل السكاني.



■ تفعيل الشراكة مع وزارة الثقافة.



■ الشراكة مع حكومة الشارقة الإلكترونية.

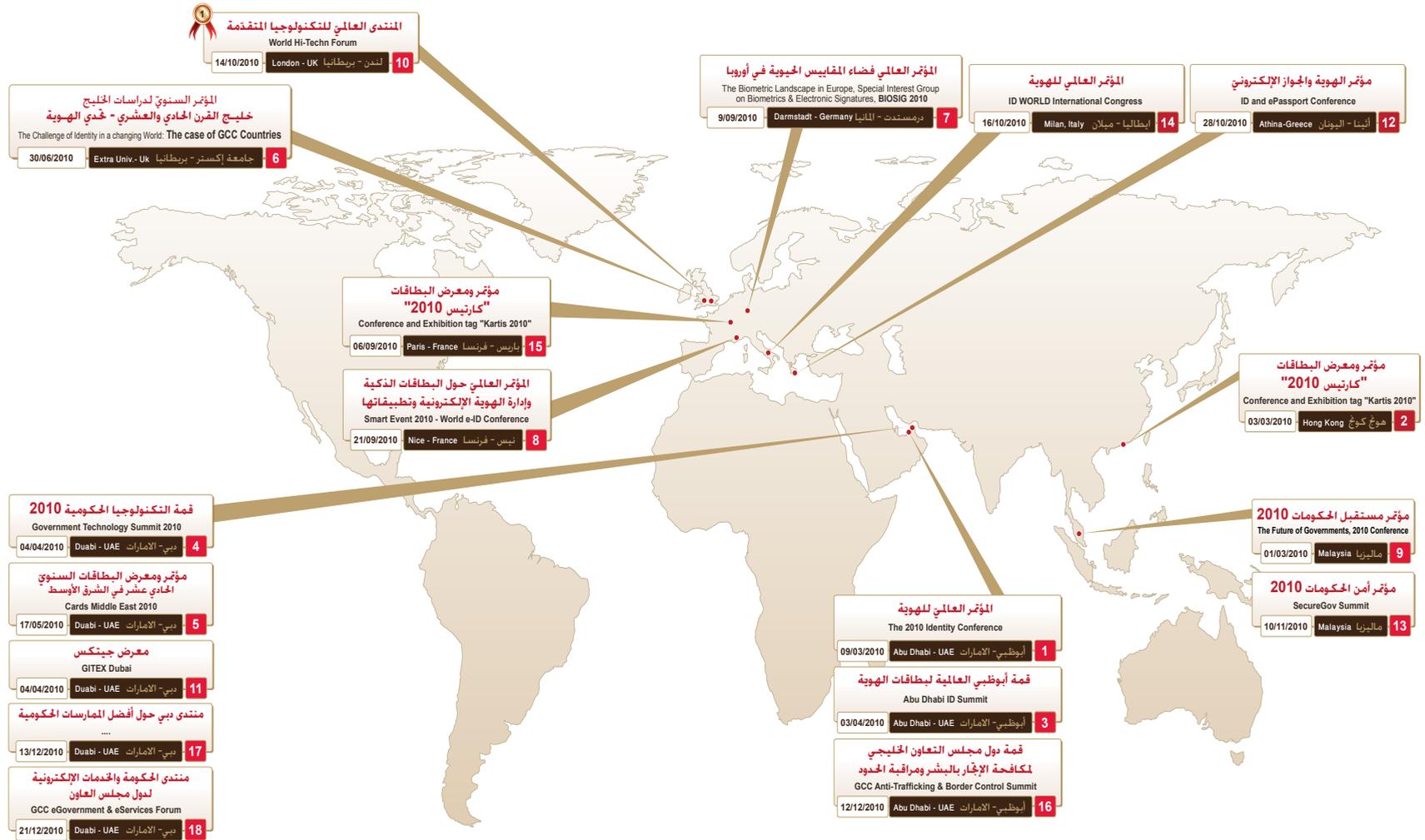


■ الشراكة الإستراتيجية مع صندوق الزكاة.

## المشاركات/ الفعاليّات/ الأنشطة

شاركت الهيئة في تنظيم العديد من الفعاليّات المهمة، بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في المحافل الدولية والداخلية على حدّ سواء، حرصاً منها على الاطلاع على أفضل الممارسات وتبادل الخبرات مع الجهات الرائدة في كافة المجالات.

## خارطة المؤتمرات



## المشاركات/الفعاليات/الأنشطة

77



■ المؤتمر السنوي لجامعة إكستر البريطانية (خليج القرن الحادي والعشرين: تحدي الهوية) شاركت خلاله الهيئة بورقة عمل ركزت على الهوية الوطنية.



■ مؤتمر «فضاء المقاييس الحيوية في أوروبا»، شاركت الهيئة خلاله بورقة علمية حول مواجهة تحدي التسجيل في برامج الهوية الوطنية.

76

المشاركات الخارجية الفعالة :  
مؤتمرات / منتديات / معارض



■ المنتدى العالمي للتكنولوجيا المتقدمة، شاركت الهيئة فيه بورقة عمل بعنوان «دور الدولة في تعزيز الأمن الوطني ودعم التنمية الاقتصادية».



■ منتدى تأمين المعلومات الحكوميّة في ماليزيا، والذي تناول التهديدات الأمنيّة لنظم المعلومات وأفضل الممارسات للحدّ منها.



■ مؤتمر مستقبل الحكومات السابع 2010 بعنوان (بناء خدمات حكومية آمنة)، وقد شاركت الهيئة في فعالياته من خلال ورقة عمل بعنوان (الخدمات الحكومية التي تتمحور حول المتعاملين).



■ مؤتمر ومعرض «كارتيس 2010» والذي حرصت الهيئة على المشاركة فيه للاطلاع على أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في صناعة بطاقة الهوية.



■ المؤتمر العالمي التاسع للهوية 2010، حيث شاركت الهيئة في المعرض المصاحب لهذا المؤتمر، من خلال جناح خاص عرضت الهيئة خلاله استراتيجيتها الجديدة للتسجيل بالإضافة إلى أهم التطبيقات الخاصة ببطاقة الهوية.



■ المؤتمر العالمي حول البطاقات الذكية وإدارة الهوية الإلكترونية 2010 حيث مثلت الهيئة دولة الإمارات فيه من خلال ورقة عمل بعنوان «المشاريع الاستراتيجية في القطاع الحكومي، وأهمية الفكر القيادي الواعي في صناعة القرار وإنجاح تلك المشاريع».



■ مؤتمر الهوية والجواز الإلكتروني، والذي عرضت الهيئة خلاله استراتيجيتها في مجال السجل السكاني وبطاقة الهوية، بالإضافة إلى تفعيل الخدمات الإلكترونيّة.



■ تنظيم القمة العالمية للهوية للهوية 2010 في أبوظبي للعام الثالث على التوالي تحت رعاية سموّ الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة.



■ المشاركة في معرض ومؤتمر البطاقات السنوي الحادي عشر في الشرق الأوسط، والذي أقيم تحت رعاية الهيئة.

## المشاركات داخل الدولة مؤتمرات / منتديات / معارض



■ الرئيسي يلقي كلمة سمو نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية، نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة في مؤتمر الهوية 2010 والذي أقيم في أبوظبي بالتعاون مع شركة جيمالتو العالمية.



■ حضور أعضاء اللجنة العليا منتدى حول أساليب ومبادئ علم النفس في الإدارة والتنمية البشرية.



■ المشاركة في ورشة عمل اللجنة الوطنية للقيمة العالمية لمجتمع المعلومات، والتي تهدف إلى إيجاد قنوات الاتصال بين مختلف الجهات لدعم تبادل البيانات والمعلومات.



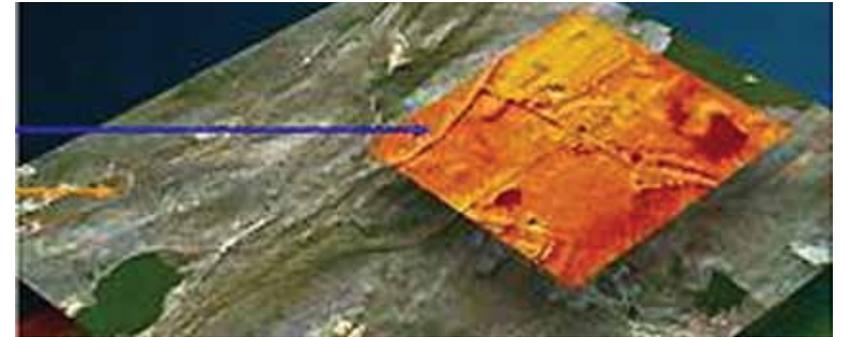
■ المشاركة في المؤتمر الدولي حول مكافحة الاتجار بالبشر، وعرض ورقة عمل حول دور مشاريع أنظمة التعريف المتقدمة في الحد من ظاهرة الاتجار بالبشر.



■ المشاركة في منتدى دبي حول أفضل الممارسات الحكومية والذي يهدف إلى تعزيز الممارسات والتوجهات العالمية في مجال التميز الحكومي.



■ المشاركة في منتدى الحكومة والخدمات الإلكترونية لدول مجلس التعاون، من خلال ورقة عمل بعنوان «البنية التحتية لمشاريع الحكومة الإلكترونية».



■ حضور ورشة عمل حول نظم المعلومات الجغرافية والتي ناقشت آلية العمل والمعايير الوطنية الموحدة المستخدمة في هذا المجال.



## عرض استراتيجية الهيئة على المجلس الوطني الاتحادي

شاركت هيئة الإمارات للهوية في إحدى جلسات المجلس الوطني الاتحادي لمناقشة سياسة الهيئة حيث قدمت الهيئة عرضاً مختصراً حول استراتيجيتها الجديدة 2010-2013 بالإضافة إلى محاور خطة التسجيل الجديدة.





■ سمو الشيخ حمدان بن زايد يفتتح مركز المرفأ للتسجيل.



■ افتتاح مركز ليوا .



■ افتتاح مركز مصفح للتسجيل.

## الأنشطة الداخلية.. افتتاح مراكز تسجيل



■ سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان يفتتح مركز العين للتسجيل.



■ ورش عمل حول التميّز المؤسسي.



■ دورة تدريبية على الجيل الجديد من بطاقة الهوية.

## ورش عمل.. ودورات تدريبية



■ المدير العام في ورشة عمل لعرض ومناقشة الخطة الاستراتيجية للهيئة.



■ دورة تدريبية حول الكشف عن التزوير.



■ دورة تدريبية حول أمن المعلومات لموظفي الهيئة.



■ ورشة عمل حول سبل تطوير أنظمة طباعة البطاقات.



■ ورشة عمل في الوعي الأمني للموظفين.



■ دورات تدريبية حول الإتيكيت والآداب المجتمعية لموظفي مراكز التسجيل والإدارة.



■ دورة تدريبية حول احتياجات الأمن والسلامة في مراكز التسجيل.



■ الملتقى السنوي الرابع برعاية سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان وحضور مميّز لموظفي الهيئة

## الأنشطة المجتمعية



■ انضمام الهيئة لعضوية اللجنة العليا لحماية الطفل.



■ رعاية الهيئة لمشروع إفطار صائم خلال شهر رمضان المبارك.



■ تنظيم حملة تبرعات من موظفي الهيئة لإغاثة منكوبي فيضانات باكستان.



■ تنظيم حملة للتبرع بالدم من كافة موظفي الهيئة.



■ تنظيم حملة فحص الدم والسكري لكافة موظفي الهيئة.



■ رعاية «مذكرة مبدع» للأطفال بالتعاون مع وزارة الثقافة.



■ رعاية الهيئة لفعاليات الأسبوع الإماراتي الذي نظمه نادي بصمة نجاح في جامعة الإمارات.



■ المشاركة في حملة ساعة الأرض في جميع مراكز الهيئة والمواقع التابعة لها.



■ رعاية معرض التكنولوجيا والتوظيف لذوي الاحتياجات الخاصة 2010 في أبوظبي.



■ المشاركة في ملتقى الخيمة الرمضانية الثاني في أبوظبي.



■ مركز الفجيرة.



■ مركز البرشاء.



■ تكريم العميل رقم 39.

■ الاحتفال باليوم الوطني الـ 39 لدولة الإمارات العربية المتحدة في كافة مراكز الهيئة.



■ مركز عجمان.



■ مركز الذيد.

## التكريم / الجوائز / الزيارات

تقديراً للجهود المبذولة في إنجاز عمل الهيئة وتحقيق التميّز المؤسّسي، حرصت الهيئة على تكريم جميع من ساهم في إثراء مسيرتها على المستويين الفردي والمؤسّسي. كما حصلت الهيئة على أهم الجوائز الدولية تميّناً لنجاحاتها المبهرة في مجال البطاقات الذكية والإبداع الأمني. وحرصت الهيئة على تبادل الزيارات مع عدد من الوفود والشخصيات البارزة محلياً وعالمياً بهدف تبادل الخبرات وتوطيد العلاقات.



■ تكريم الموظفين الذين ساهموا في إنجاز قمة أبوظبي العالمية لبطاقات الهوية.



■ تكريم مدراء الأقسام المشاركين في دورة معايير الجودة والتميز.



■ شركة «لوجيك الاستشارية» والتي ساهمت في تطوير استراتيجية الهيئة 2007 - 2010.



■ تكريم موظفي مركز مصفح تقديراً لجهودهم في إنجاز عملية التسجيل.



■ تكريم الطلاب المتدربين في الهيئة.



■ تكريم المستشار القانوني لتمييزه في العمل وإنجازه عدداً من أهم القوانين للهيئة.



■ تكريم وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع لهيئة الإمارات للهوية تقديراً لجهودها المبذولة وتعاونها في إنجاز مبادرات الوزارة.



■ تكريم الموظفين المتميزين من مراكز التسجيل.



■ تكريم المستشار الإعلامي لمساهمته الفعالة في تطوير الاستراتيجية الإعلامية للهيئة.



■ تكريم الفائزين بجائزة مسابقة رمضان على الموقع الإلكتروني.

## الجوائز والشهادات الدولية

106



■ جائزة الإبداع الأمني من المعهد البريطاني للتكنولوجيا والتجارة الإلكترونية.



■ تسلم شهادة الأيزو 27001 من ممثلي شركة BSI الدولية.



■ حصلت الهيئة على شهادة المعايير الدولية الخاصة ببطاقة الهوية لما تحمله من خصائص تتطابق مع المعايير الدولية للبطاقات الذكية من شركة جيمالتو العالمية.

107



■ صوفي دي لاجيردو رئيسة شركة «وايز ميديا» العالمية المنظمة لمؤتمر الهوية في أبوظبي.



■ وفد رفيع المستوى من مجموعة «سافرون» العالمية يبدي إعجابه الشديد بحجم الإنجاز ودرجة التطور الذي تشهده مسيرة الهيئة.



■ الوفد الكويتي برئاسة سعادة اللواء/ عبدالله خليفة الراشد مدير الإدارة العامة لمباحث الهجرة يطلع على تجارب الهيئة الناجحة.



■ معالي البارونة نيغل جونز وزيرة الأمن البريطانية تُشيد برؤية القيادة الحكيمة في دولة الإمارات، ونجاحها الباهر في بناء منظومة أمنية متطورة في الدولة. لندن - أكتوبر 2010



■ اجتماع الهيئة مع وفد فنلندي رفيع المستوى برئاسة معالي/ صوفي ليندن وزيرة الاتصالات الفنلندية، وبحضور المدراء التنفيذيين لأبرز الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات.



■ الاجتماع مع معالي الدكتور/ حنيف حسن وزير الصحة لإطلاعه على مشاريع الهيئة وبحث التعاون المشترك مع وزارة الصحة.



■ وزير الدولة للشؤون المالية يُشيد بالشراكة الاستراتيجية للهيئة مع بريد الإمارات.



■ مدير عام الجنسية والإقامة بدبي يطلع على مشاريع الهيئة المتعلقة بالربط مع إجراءاتها.



■ وفد وزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية يطلع على تجربة الهيئة في نظام السجل السكاني وبطاقة الهوية.



■ رئيس الوفد القطري خلال مؤتمر ومعرض بطاقات الهوية في إيطاليا.



■ وفد وزارة الداخلية الكويتي يطلع على مشاريع الهيئة ويبحث سبل التعاون المشترك.



■ لقاء مع مدير عام الهيئة العامة للمعلومات لبحث سبل التعاون المشترك.



■ القنصل العام السنغافوري يطلع على تجربة الهيئة الناجحة في مشروع السجلّ السكانيّ وبطاقة الهوية.



■ الاجتماع مع الشيخ محمد بن صقر القاسمي مدير منطقة الشارقة الطبية بهدف الاطلاع على سير العمل في مشروع الطب الوقائي.



■ الاجتماع مع سعادة/ محمد سلطان بن هويدن رئيس المجلس البلدي في الذيد لمناقشة سبل وآلية تفعيل بطاقة الهوية.



■ سعادة/ عبد الله بن محمد المسعود رئيس المجلس الاستشاري الوطني.

## تبنية مفهوم وفلسفة التميز المؤسسي

اتجهت الخطة الاستراتيجية الجديدة لهيئة الإمارات للهوية نحو إحداث تطوير جذري وتحسينات شاملة للعمليات الرئيسة وامتدت لتشمل كل أجزاء المنظومة المؤسسية. وتبنت الهيئة نموذج التميز المؤسسي وفق معايير برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، وعملت على غرس ثقافة التميز ونشرها في الأداء المؤسسي. وقد أدت هذا الاتجاه إلى تحول اهتمامات لجنة الإدارة العليا في الهيئة إلى التركيز على النتائج والتقييم المستمر لأداء جميع الإدارات والاهتمام بالموارد البشرية وإيجاد بيئة عمل جاذبة تتصف بروح المنافسة والإبداع.

## الاهتمام بالموارد البشرية والتعامل معهم بوصفهم هدف التطوير ووسيلته

### 1 القيادة

• تبني مشروع «التطوير الإداري» المؤسسي، من سمو نائب رئيس مجلس الإدارة.

• مشاركة سمو نائب رئيس مجلس الإدارة والأعضاء في ورش عمل مراجعة وتطوير الاستراتيجية وخطط وأنظمة العمل.

• تبني ثقافة العمل المؤسسي وتشكيل لجنة الإدارة العليا والانعقاد الدوري المنتظم (نصف شهري) لمراجعة السياسات العامة ومؤشرات الأداء الاستراتيجية والرئيسية واعتماد الحلول التصحيحية.

• اجتماعات شهرية لمدراء المراكز لمراجعة مؤشرات الأداء ومناقشة المقترحات ورفع التوصيات.

• خطة تدريبية لإعداد وتدريب القادة، وسعي متواصل لإعداد قيادات الصف الثاني.

### 3 الموارد البشرية

• الالتزام بعملية التوظيف  
• زيارات ميدانية واتصال مباشر من لجنة الإدارة العليا مع موظفي الهيئة .  
• مكافأة وتقدير المتميزين  
• برامج تدريبية مكثفة لتطوير الأداء والارتقاء بخدمة المتعاملين.

### 2 الاستراتيجية

• إعداد الخطة الاستراتيجية الجديدة للهيئة 2010-2013 بالتوافق مع رؤية الدولة 2021.  
• تبني مفهوم (محورية خدمة العملاء) في تصميم العمليات والخدمات.

### السياسات

مراجعة واعتماد اللوائح التالية:  
• اللائحة التنفيذية لنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية.  
• اللائحة المالية والمحاسبية.  
• لائحة الرقابة والتدقيق الداخلي.  
• لائحة المشتريات.

### 4 الشراكة والموارد

• تطوير نظام ذكي لقياس مؤشرات الأداء.  
• تطوير خطة التسويق والاتصال المجتمعي.  
• الانتهاء من المرحلة الأولى لمشروع تطوير نظام إدارة الموارد المؤسسية (ERP).  
• تطبيق نظام «توافق» الإلكتروني، والمتوافق مع معايير ال (ITIL) في إدارة العمليات وخدمات تقنية المعلومات والدعم الفني وإدارة البنية التحتية.  
• الانتهاء من إعداد واعتماد الحسابات الختامية لـ (5) سنوات من 2004 - ولغاية 2009.

### 5 العمليات والخدمات

• مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل.  
• افتتاح مراكز تسجيل جديدة (أبوظبي، العين، المنطقة الغربية، الفجيرة).  
• زيادة الطاقة الاستيعابية بتوفير (200) جهاز تسجيل إضافي.  
• مشروع تغيير التصاميم الداخلية في المراكز.  
• مشروع التسجيل في الطب الوقائي (تشغيل أول مركز في إمارة أم القيوين).  
• تطوير برنامج متقدم لقراءة البطاقة الذكية والتأكد من هوية حاملها.  
• تطوير البطاقة الذكية إلى الجيل الثامن بسعة أعلى (144KB) وبخاصية اللاتلامسية.  
• إطلاق مشروع الهوية الرقمية والتوقيع الرقمي.  
• تطوير الموقع الإلكتروني للهيئة كحلقة وصل مع الجمهور.

## التحدث بلغة النتائج

### 7 نتائج الموارد البشرية

• توظيف 300 موظف مواطن.  
• الرضى الوظيفي (70%).  
• ارتفاع نسب التوظيف لتصل إلى (94%).  
• انخفاض الدوران الوظيفي إلى أقل من (8%).  
• تكريم نسبة (15%) من الموظفين بناء على إجادتهم وإبداعاتهم.

### 6 نتائج المتعاملين

• تقليص مدة التسجيل في مراكز الهيئة إلى أقل من (5) دقائق بنسبة (83%).  
• ارتفاع عدد المسجلين اليومي إلى أكثر من (9.000) مسجل في اليوم .  
• تقليص مدة انتظار أصحاب المواعيد إلى (5) دقائق في مراكز التسجيل.

### 8 نتائج المجتمع

• تبادل الخبرات مع الوفود الدولية والمحلية.  
• مسابقات تفاعلية على موقع الهيئة على شبكة الانترنت.  
• المساهمة في تحسين قواعد البيانات لـ (20) مؤسسة حكومية من خلال عملية (تطابق البيانات) .  
• توفير قارئات إلكترونية لأكثر من (20) جهة في الدولة.  
• شراكات استراتيجية في القطاعين الحكومي والخاص  
• المشاركة في أنشطة مجتمعية مختلفة تعكس التزام الهيئة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، ونقل المعرفة.  
• تجديد شهادة الأيزو (9001).  
• تجديد شهادة الأيزو (27001) في أمن المعلومات والاحتفاظ بالمركز الأول عالمياً، والوحيدة دولياً بين مشاريع الهوية في العالم الحاصلة على هذه الشهادة وكذلك الجهة الاتحادية الوحيدة في الدولة.  
• تنظيم مؤتمرات عالميين في دولة الإمارات حول مشاريع وأنظمة الهوية المتقدمة.  
• المشاركة بأوراق عمل في (18) مؤتمر عالمي ودولي.  
• نشر (7) بحوث تخصصية في مجلات علمية محكمة.  
• جائزة الإبداع الأمني.  
• إشادة دولية بأسرانية الهيئة الجديدة.  
• شهادة التوافق مع المعايير الدولية لبطاقة الهوية الإماراتية .  
• الأمم المتحدة تصف دراسة تخصصية أعدتها الهيئة بأنها من أهم دراسات الحكومات الإلكترونية في الشرق الأوسط.

### 9 نتائج الأداء المؤسسي

• السرعة والدقة والكفاءة والفعالية والاقتصادية  
• نمو التسجيل الإجمالي إلى (2.8) مليون شخص (تم تسجيل ما يقارب (1.3) مليون في 2010 بنسبة (45%).  
• ارتفاع عدد المعاملات المنجزة لخط التسجيل الواحد من (25) معاملة إلى أكثر من (50) معاملة في اليوم .  
• ارتفاع نسبة جودة البصمات لتصل إلى (97%).  
• زيادة الطاقة الإنتاجية لإصدار البطاقات من 3000 بطاقة/يومياً إلى 9000 بطاقة/يومياً.  
• تقليص زمن تقديم الخدمات الداخلية بنسبة (25%).

والعمل بروح الفريق الواحد وإعلاء روح المنافسة الإبداعية

الحرص على رفع مستوى الأداء وتحسين الخدمات المقدمة إلى الجمهور



تم تصميم هذا الكتيب في هيئة الإمارات للهوية - الشؤون الإدارية والعلاقات - العلاقات العامة والتسويق  
جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتيب هي ملك لهيئة الإمارات للهوية  
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطي مسبق من هيئة الإمارات للهوية  
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهوية 2010

This Booklet is Designed by Emirates Identity Authority Administration & Relations Affairs - Public Relations  
All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Booklet Belongs to Emirates Identity Authority  
Any usage or duplication without formal authorization form EIDA is prohibited  
© 2010 Emirates Identity Authority. All Rights reserved.

للاستفسار يرجى الاتصال على الرقم **600 52 34 32**

أو زيارة موقعنا الإلكتروني

**www.emiratesid.ae**

/ هيئة الإمارات للهوية - إمارات // http:

أبوظبي

ص.ب 47999، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة  
T +971 2 49 55555 هاتف  
فاكس 55999 2 49 +971 F PO Box 47999, Abu Dhabi, United Arab Emirates

<http://هيئة-الإمارات-للهوية.امارات/>

<http://الهوية.امارات/>

<http://بطاقة-الهوية.امارات/>

الهاتف 600 52 34 32 Toll

[emiratesid.ae](http://emiratesid.ae)