# سياسة "المنصة الرقمية الموحدة"

**مارس 2021**

## قائمة المحتويات

المادة (1) التعاريف.....3
المادة (2) الهدف من السياسة.....5
المادة (3) نطاق السياسة.....5
المادة (4) المنصة الرقمية الموحدة.....5
المادة (5) الخدمات الحكومية التي ستوفرها المنصة .....6
المادة (6) أدواروومسؤوليات الجهات الحكومية.....6
المادة (7) استخدام الممكنات الحكومية الرقمية .....7
المادة (8) محتوى المنصة الرقمية الموحدة .....7
المادة (9) البيانات .....8
المادة (10) الدفع الرقمي على المنصة.....8
المادة (11) التقنيات الحديثة الناشئة .....8
المادة (12) بناء القدرات للتعامل مع المنصة.....8
المادة (13) إدارة المنصة الرقمية الموحدة.....8
المادة (14) قياس أداء الخدمات الرقمية.....9

## المادة (1): التعاريف

لأغراض هذه السياسة يُقصد بالكلمات المبينة أدناه المعاني المبينة إزاء كل منها:

| | |
|---|---|
| **الدولة** | دولة الإمارات العربية المتحدة. |
| **الجهات الحكومية** | الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات حكومية. |
| **الخدمات** | الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة. |
| **الحكومة الرقمية** | الحكومة الرقمية في الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (حالياً هي في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية). |
| **الجهات المختصة** | الجهات التي لها علاقة بشكل مباشر أو غير مباشر بتنفيذ أحكام هذه السياسة. |
| **المتعاملون** | جميع الشرائح المستفيدة من الخدمات الحكومية بما يتضمن الأفراد (المواطنون والمقيمون) وأصحاب الأعمال والزوار. |
| **الخدمات الاستباقية** | الخدمات التي يتم تنبؤها أو توقعها بناءً على احتياجات المتعامل وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الجهات الحكومية، والمبادرة في اقتراحها عليه وتقديمها قبل أن يطلبها وفي الوقت المناسب. |
| **الخدمات الرقمية** | الخدمات الحكومية التي تقدم من خلال القنوات الرقمية (عبر أي قناة رقمية مثل التطبيقات الذكية أو المواقع الإلكترونية باستخدام شبكة الإنترنت). |
| **القنوات الرقمية** | جميع المواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية بما في ذلك قنوات التواصل الاجتماعي والأنظمة المتنقلة. |
| **المتعامل الرقمي** | المتعامل الذي ينجز معاملاته الحكومية من خلال القنوات الرقمية، وذلك من خلال تعريف نفسه رقمياً وتمكنيه من استخدام المحفظة الرقمية لمشاركة المستندات والوثائق الحكومية وغيرها، وكذلك استخدام التوقيع الرقمي وغيرها مما يمكنه من إتمام معاملته الحكومية رقمياً بأمان دون تدخل بشري من الجهة الحكومية. |

| | |
|---|---|
| **المنصة الرقمية الموحدة** | منصة رقمية متكاملة لكافة الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى الخدمات ذات العلاقة من الحكومات المحلية والقطاع الخاص. |
| **الممكنات الحكومية الرقمية** | الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة، والتي تدار من قبل الحكومة الرقمية في الدولة. |
| **الهوية الرقمية (UAE Pass)** | إحدى الممكنات الحكومية الرقمية، وهي أداة تعريف للمتعامل الرقمي تتيح له خاصية المصادقة الرقمية والتوقيع الرقمي وإدارة مستنداته الرقمية من خلال محفظة الوثائق الرقمية، كما توفر خاصية الختم الرقمي للجهات الحكومية والخاصة. |
| **البيانات الحكومية** | البيانات أو المعلومات والمعرفة الإلكترونية وغير الإلكترونية الخاصة أو العائدة إلى الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية لإمارات الدولة أو الهيئات العامة أو المؤسسات العامة الاتحادية أو المحلية التي تستفيد منها الجهات الحكومية من أجل تمكين الجهات الحكومية لأداء مهامها واختصاصاتها أو المرتبطة بأولويات وأهداف الاستراتيجيات الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي قد تكون بيانات مشتركة أو بيانات مفتوحة. |
| **السجلات المرجعية للبيانات** | هو سجل أو سجلات إلكترونية أو قواعد بيانات تتضمن بيانات عن حقوق وتعاملات أو وضعية خاصة بالأفراد أو الشركات أو بيانات تنظيمية أو إدارية يتم الرجوع إليها أو الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات. |
| **الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات** | الجهات المسؤولة عن السجلات المرجعية للبيانات والتي تستحدث البيانات لأول مرة أو تتوفر لديها بيانات الأفراد والأعمال نتيجة حصولها على هذه البيانات (من خلال الفرد أو الأعمال) للمرة الأولى، ويتم الاعتماد عليها كمصدر بيانات دقيق وموثوق وضروري لتنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات بحيث تلغي أية ازدواجية وتضارب في البيانات. |

## المادة (2): الهدف من السياسة

تعمل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على أن تقدم كافة خدمات الحكومة الاتحادية عبر منصة رقمية موحدة، لذا اعتمد مجلس الوزراء سياسة "**المنصة الرقمية الموحدة**" بهدف:

2.1 توفير كافة الخدمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل متكامل وسلس عبر نافذة رقمية واحدة تخدم المتعامل ويمكن الوصول إليها من أي مكان وعلى مدار الساعة بكل سرعة وسهولة.

2.2 تحسين تجربة المتعامل في الحصول على كافة الخدمات الحكومية من خلال توفير خدمات رقمية عالية الجودة والارتقاء بتجربة المتعامل للحصول على رحلة متكاملة من البداية وحتى النهاية عبر نقطة اتصال واحدة.

2.3 تحويل الخدمات الحكومية إلى خدمات رقمية استباقية مترابطة ومتكاملة ذات قيمة مضافة، والحد من تعبئة نماذج الطلبات الحكومية وتقديم الوثائق الثبوتية.

2.4 الاستخدام الأمثل للممكنات الحكومية الرقمية، وتفعيل الربط الشامل والمتكامل بين الأنظمة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية والاستفادة من المشاركة الآمنة والفعالة للبيانات.

2.5 رفع الكفاءة التشغيلية في تقديم الخدمات الحكومية، والاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية والمساهمة في التحول إلى حكومة لا ورقية.

2.6 تعزيز الثقة في استخدام الخدمات الرقمية بكافة أنواعها في الدولة.

## المادة (3): نطاق السياسة

تُطبق السياسة على جميع الخدمات الحكومية في كافة الجهات الحكومية الاتحادية في الدولة.

## المادة (4): المنصة الرقمية الموحدة

4.1 المنصة الرقمية الموحدة هي النافذة الرقمية الرئيسية للحصول على الخدمات الحكومية الاتحادية الرقمية في الدولة وفق أعلى درجات الأمن والجودة.

4.2 تتيح المنصة الرقمية الموحدة للمتعاملين الوصول إلى جميع الخدمات بسرعة وسهولة تامة من أي مكان وعلى مدار الساعة.

4.3 المنصة الرقمية الموحدة هي المصدر الموحد والموثوق لكافة معلومات وخدمات الحكومة الاتحادية، بما يضمن تجربة سلسة وفعالة مبنية على الدقة والوضوح والشفافية.

4.4 تكون الهوية الرقمية الأداة المعتمدة للتعريف عن المتعامل للحصول على الخدمات الحكومية التي تتطلب تعريف شخصي لهوية المتعامل.

4.5 توفر المنصة الرقمية الموحدة خدمات مخصصة ومصممة بناءً على احتياجات المتعامل ومراحل الحياة المختلفة بحيث توفر تجربة مثالية وملائمة واستباقية.

4.6 يجب تصميم الخدمات الحكومية في المنصة الرقمية الموحدة وفقاً لسياسة "المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية" ووثيقة "مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية".

4.7 توفر المنصة الرقمية الموحدة خدمات الدعم والمساندة من خلال توفير خدمات إرشادية لكافة الأشخاص غير القادرين على الحصول على الخدمات الرقمية.

## المادة (5): الخدمات الحكومية التي ستوفرها المنصة

5.1 توفر المنصة الرقمية الموحدة بشكل أولي ورئيسي كافة الخدمات الحكومية الاتحادية والممكن توفيرها بشكل رقمي من البداية إلى النهاية وبطريقة استباقية كلما أمكن ذلك.

5.2 توفر المنصة الرقمية الموحدة خدمات مبنية على رحلة المتعامل مرتبطة بالمراحل الحياتية وذلك حسب احتياجات المتعاملين.

5.3 توفر المنصة الرقمية الموحدة الخدمات المعلوماتية والخدمات الإجرائية للجهات المحلية المرتبطة بشكل مباشر بباقات الخدمات الحكومية الاتحادية و/ أو الباقات الحياتية بما يسهل على المتعامل الحصول على الخدمة (تسمح المنصة الرقمية الموحدة إدراج خدمات حكومية للجهات المحلية المرتبطة بشكل مباشر بباقات الخدمات الحكومية الاتحادية).

5.4 توفر المنصة الرقمية الموحدة الخدمات الأكثر استخدماً من القطاع الخاص بهدف التسهيل على المتعامل في الحصول على الخدمات المكملة للخدمات الحكومية والمرتبطة بمرحلة أو حدث الحياة كلما أمكن ذلك.

## المادة (6): أدوار ومسؤوليات الجهات الحكومية

6.1 على الجهات الالتزام بتقديم كافة خدماتها الرقمية عبر المنصة الرقمية الموحدة وفق أعلى درجات الأمن والجودة.

6.2 على الجهات الحكومية الالتزام بإعادة تصميم خدماتها الرقمية بحيث تقدم من خلال المنصة بشكل مبني على التكامل بين الجهات ويساهم في توفير خدمات مترابطة من البداية وحتى النهاية بطريقة سهلة وسريعة.

6.3 على الجهات الحكومية الالتزام بإعادة تصميم خدماتها الرقمية بحيث تقدم من خلال المنصة بشكل استباقي وقبل طلب المتعامل ووفقاً لاحتياجاته وتوقعاته وأحداث حياته.

6.4 على الجهات الحكومية الالتزام بتقديم خدمات رقمية مخصصة تستند إلى فهم سلوكيات شرائح المتعاملين بشكل علمي ودقيق.

6.5 على الجهات الحكومية الالتزام بتوفير خدمات رقمية متكاملة تسمح للمتعامل استكمال الخدمات عبر جميع قنوات الخدمة وبصورة مترابطة.

6.6 على الجهات الحكومية الالتزام بالمعايير التقنية التي توفرها الحكومة الرقمية والتي تضمن مواءمة الخدمات الرقمية للمنصة الرقمية الموحدة.

6.7 على الجهات الحكومية الالتزام بأخذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان توفر خدماتها الرقمية بكفاءة عالية على مدار الساعة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع.

6.8 على الجهات وضع وتنفيذ خطة للتوقف التدريجي عن تقديم خدماتها عبر منصاتها الرقمية، والاستعاضة عنها بتقديمها عبر المنصة الرقمية الموحدة.

6.9 على الجهات الحكومية التوعية والترويج لخدماتها وباقاتها الرقمية المقدمة عبر المنصة الرقمية الموحدة وتوجيه المتعاملين إليها وتوفير الدعم والتدريب اللازمين للحصول على الخدمات الرقمية.

6.10 تكون الجهات الحكومية مسؤولة عن التعامل مع الشكاوى والملاحظات بشأن الخدمات الحكومية التابعة لها على المنصة.

## المادة (7): استخدام الممكنات الحكومية الرقمية

7.1 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام باستخدام كافة الممكنات الحكومية الرقمية المتوفرة عند تطوير الخدمات الحكومية الاستباقية والرقمية، وعدم استخدام أو تطبيق أي نظام آخر يتعارض مع أي من هذه الممكنات.

7.2 على الجهات الحكومية الاتحادية الالتزام بعدم تطوير أي تطبيقات جديدة، أو الاستثمار في البنية التحتية والأنظمة الرقمية دون التنسيق المسبق مع الحكومة الرقمية، وذلك لرفع الكفاءة التشغيلية وضمان الاستغلال الأمثل للموارد ومنع الهدر الناتج عن الازدواجية في الاستثمار.

## المادة (8): محتوى المنصة الرقمية الموحدة

8.1 على الحكومة الرقمية الالتزام بتحديث بيانات المنصة من ناحية المحتوى بشكل عام.

8.2 على الجهات الحكومية الالتزام بتحديث بيانات الخدمات الحكومية التابعة لها وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة التي تحددها الحكومة الرقمية بالتنسيق مع الجهات.

## المادة (9): البيانات

9.1 على الجهات الحكومية الالتزام باستخدام البيانات وفقاً للسجلات المرجعية للبيانات في الدولة لضمان التعامل مع مصدر بيانات رئيسي ووحيد وموثوق به ومحدث.

9.2 على الحكومة الرقمية رصد وتحليل بيانات وتعاملات المتعاملين والمستخدمين للمنصة وتوظيف قدرات الذكاء الاصطناعي ومهارات علماء البيانات بما يساهم في تحسين تجربة المتعاملين وتصميم خدمات وفق تفضيلاتهم.

## المادة (10): الدفع الرقمي على المنصة

10.1 تتبنى المنصة منظومة دفع مستقبلية مرنة وغير مقيدة وتسهل على المتعامل الحصول على الخدمة ودفع الرسوم مرة واحدة بناءً على تفضيلاته سواءً كانت مستحقة لجهة حكومية اتحادية أو محلية أو القطاع الخاص وذلك باستخدام كافة أساليب الدفع الرقمية الحديثة.

10.2 يتم تقديم الخدمات الرقمية برسوم أقل منها للخدمات التي تقدم في مراكز الخدمة أو توازيها في التكلفة كحد أقصى.

## المادة (11): التقنيات الحديثة والناشئة

11.1 تتبنى المنصة الرقمية الموحدة أدوات التقنيات الناشئة لاستحداث، وتطوير، وتطبيق خدمات رقمية مبتكرة بهدف تحسين تجربة المتعامل ورفع الكفاءة التشغيلية للخدمات.

## المادة (12): بناء القدرات للتعامل مع المنصة

12.1 على الجهات الحكومية الالتزام ببناء القدرات التقنية للموظفين بما يضمن سهولة التعامل مع المنصة الرقمية الموحدة بحيث يتم رفع مهاراتهم التقنية للتعامل مع الخدمات الرقمية بسلاسة.

## المادة (13): إدارة المنصة الرقمية الموحدة

13.1 تلتزم الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة بتصميم وتنفيذ وإدارة المنصة الرقمية الموحدة وفقاً للخدمات، وتصميم تجربة المتعامل التي يتم اعتمادها من قبل رئيس الخدمات الحكومية لحكومة الإمارات.

13.2 تلتزم الحكومة الرقمية بالتعامل مع الشكاوى التقنية والمتعلقة بالمنصة الرقمية الموحدة.

## المادة (14): قياس أداء الخدمات الرقمية

14.1 يُكلّف رئيس الخدمات الحكومية لحكومة الإمارات بقياس أداء الخدمات الاتحادية الاستباقية والرقمية بانتظام من خلال قياس الآثار بالاستناد إلى النتائج المرجو تحقيقها.

14.2 يُكلّف رئيس الخدمات الحكومية لحكومة الإمارات بتوظيف بيانات وتعاملات المنصة لتقييم تجربة المتعامل والتحسين المستمر.