

تصفير

البيروقراطية

ZERO BUREAUCRACY



رحلة حكومة الإمارات في تطوير وتحسين الإجراءات

2023



برنامج خدمات
2.0

2021



الحكومة
الرقمية

2013



الحكومة
الذكية

2001



الحكومة
الإلكترونية

دولة الإمارات اليوم تتصدر أهم مؤشرات التنافسية العالمية

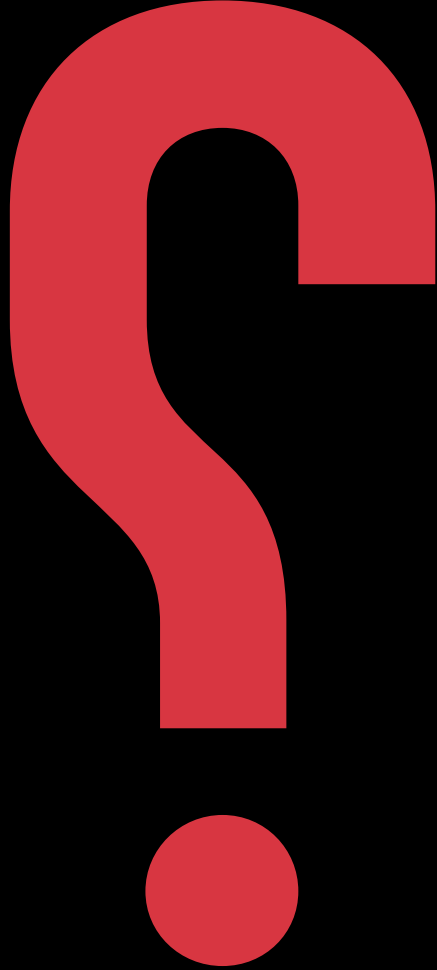
ضمن أفضل عشر دول
عالمياً
في مؤشر الكفاءة بالحكومة
في عام 2023

المركز 2
عالمياً
في مؤشر الثقة بالحكومة في
عام 2023

الأولى
عالمياً
في القدرة على
استقطاب المواهب

الأولى
عالمياً
في قدرة سياسة الحكومة على
التكيف مع المتغيرات

مع كل هذا الإنجاز...



- لماذا لا تزال هناك ازدواجية في الإجراءات الحكومية؟
- لماذا هناك تكرار في المتطلبات في الإجراءات الحكومية؟
- لماذا تتطلب بعض الإجراءات الحكومية فترات طويلة للإنجاز؟

أشكال البيروقراطية الحكومية



تكرار تقديم نفس
المستندات والبيانات



التكرار أو التعارض في
الاشتراطات والمتطلبات



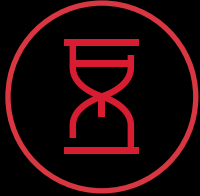
تعدد متطلبات التنسيق
لإنجاز الإجراء



كثرة الاشتراطات والمتطلبات التي
تتطلب موافقات



عدم توظيف التكنولوجيا بالشكل
الأمثل



طول الفترة الزمنية المستغرقة
لإنجاز الإجراء





تصفير

البيروقراطية

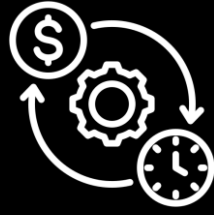
ZERO BUREAUCRACY

تم الإطلاق ..

برنامج تصفير البيروقراطية الحكومية بتوجيهات من
صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم،
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"

في نوفمبر 2023

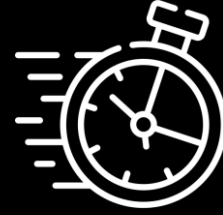
نموذج عمل وطني لإحداث نقلة نوعية جديدة واستثنائية في الإجراءات الحكومية ..



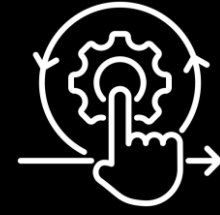
الأكفأ



الأسهل



الأسرع



الأبسط

من خلال تصفير الإجراءات الروتينية
والتي تشكل عبء غير ضروري على الشركات والأفراد

المستهدفات الرئيسية لتصفير البيروقراطية الحكومية

3
تصفير جميع
الاشتراطات
والمتطلبات المكررة
وغير الضرورية

2
خفض ما لا يقل عن
50% من المدد
الزمنية للإجراءات

1
إلغاء 2000 من
الإجراءات
الحكومية غير
الضرورية

إشراك الأطراف المعنية في تصفير البيروقراطية

المتعاملون من قطاع الأعمال والأفراد



إشراك الأطراف المعنية في تصفير البيروقراطية

موظفو وفرق عمل الجهات الاتحادية



معايير تقييم تصفير البيروقراطية الحكومية

الابتكار

استحداث حلول وآليات مبتكرة في التصفير

تبني التقنيات الحديثة في مجال التصفير

إشراك الأفراد والقطاع الخاص والجهات الحكومية

إشراك القطاع الخاص

إشراك فئات المجتمع

إشراك الجهات الاتحادية والمحلية

الأثر على الأفراد والقطاع الخاص

القيمة المضافة للمجتمع

جهد المتعامل

تكلفة الأعباء غير الضرورية

تمكين الموظفين

الاستماع والتحفيز

التكريم

امتثال الجهة لمستهدفات برنامج تصفير البيروقراطية

إلغاء الإجراءات

خفض زمن إنجاز الإجراء

تصفير المتطلبات والاشتراطات

تصفير

البيروقراطية

ZERO BUREAUCRACY

حققتنا الكثير معاً

حققتنا الكثير معاً

1,600
تصفير
إشتراطات ومتطلبات مكررة
وغير ضرورية
0

4,000
إلغاء
للإجراءات الحكومية غير
الضرورية
0

690
فريق
عمل
شاركوا في تبسيط
الإجراءات

30
جهة
عملت على تصفير
البيروقراطية



حققتنا الكثير معاً

1,600
تصفير
0

إشترابات ومتطلبات مكررة
وغير ضرورية

4,000
إلغاء
0

للإجراءات الحكومية غير
الضرورية

690
فريق
عمل

شاركوا في تبسيط
الإجراءات

30
جهة

عملت على تصفير
البيروقراطية



12,000,000

ساعة

تم توفيرها على المتعاملين

1,120,000,000

درهم

تم توفيرها على الأفراد والأعمال من
تكاليف تنقل ووقت مهدر

120,000,000

درهم

7,000,000

درهم





تصفير

البيروقراطية

ZERO BUREAUCRACY

المرحلة الثانية



هدفنا:

حكومة بلا تعقيد،
وخدمات بلا انتظار ،، ونتائج تحدث
فرقا حقيقيا في حياة الناس.

1

الخدمات والإجراءات الحكومية

- الاستمرار في تصفير الإجراءات والخدمات الحكومية غير الضرورية
- إلغاء الازدواجية في الإجراءات ما بين الجهات الحكومية
- تصفير جميع الأعباء والمتطلبات والاشتراطات غير الضرورية

2

المنظومة الرقمية

- تصفير 100% من البيروقراطية الرقمية كالتعقيدات الإلكترونية الإدارية وكثرة الموافقات
- تحديث وتطوير جميع الأنظمة الرقمية الحكومية
- التبني الفعال للذكاء الاصطناعي



هل الرقمنة الحل للبيروقراطية؟

A wide-angle, low-altitude shot of a combine harvester working in a vast, golden-brown field at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, orange glow that silhouettes the distant treeline and the harvester. The harvester is moving from left to right, leaving a trail of harvested grain behind it. The field is marked with deep, parallel tracks from the machine. In the background, a line of trees and a few small buildings are visible under the twilight sky.

الرقمنة وحدها
ليست الحل ..



البيروقراطية الرقمية

البيروقراطية الرقمية

هي كل تعقيد أو عائق يواجهه المتعامل
خلال رحلته الرقمية مع الجهات
الحكومية: من الأخطاء التقنية، إلى تعقيد
التصميم، إلى ضعف التشغيل البيني بين
الأنظمة، إلى عدم توفير الخدمة أو
صعوبتها في الاستخدام.



404

OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

404

OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

الأعطال التقنية
SYSTEM IS DOWN



ATTACHMENT ERROR
(2 MB MAXIMUM)

المتطلبات المتعلقة بالملفات
والصور الرقمية

404

OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

الأعطال التقنية
SYSTEM IS DOWN



PAYMENT
FAILED

الأخطاء في
عمليات الدفع



ATTACHMENT ERROR
(2 MB MAXIMUM)

المتطلبات المتعلقة بالملفات والصور
الرقمية

404

OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

الأعطال التقنية
SYSTEM IS DOWN



صعوبة
الوصول للخدمة



PAYMENT
FAILED

الأخطاء في
عمليات الدفع



ATTACHMENT ERROR
(2 MB MAXIMUM)

المتطلبات المتعلقة بالملفات والصور
الرقمية

404

OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

الأعطال التقنية
SYSTEM IS DOWN



UX
CHALLENGES

صعوبة
الوصول للخدمة



PAYMENT
FAILED

الأخطاء في
عمليات الدفع



ATTACHMENT ERROR
(2 MB MAXIMUM)

المتطلبات المتعلقة بالملفات والصور
الرقمية



OOPS, THIS PAGE
NOT FOUND!

الأعطال التقنية
SYSTEM IS DOWN

أدوات التصفير

مستوى التعقيد				كثافة الاستخدام			
تتطلب تفعيل مبدأ التصفير من خلال تقليص المتطلبات والاشتراطات بالإضافة إلى حاجة المتعامل إلى زيارة أكثر من جهة سواء بشكل شخصي أو قنوات تقديم الخدمة الأخرى وذلك لتنفيذ الإجراءات الحكومية المطلوبة وعدد الجهات المطلوب التنسيق معها لإنجاز الإجراء.				$\sigma = \frac{\text{عدد المعاملات في الإجراء المستهدف}}{\text{اجمالي عدد المعاملات في الجهة}}$			
منخفض	متوسط	عالي	عالي جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً
%0 - %60	%61 - %80	%81 - %90	أكثر من 90%	منخفضة	%61 - %80	%81 - %90	أكثر من 90%
				1 المستوى الأول			
				2 المستوى الثاني			
				3 المستوى الثالث			
نطاق التطبيق				نطاق التطبيق الفرعي			
				ما بين الجهة وجهة محلية			
				ما بين الجهة وجهة اتحادية			
				ضمن رحلة خدمة			
				ضمن الجهة			

- 1 المستوى الأول: الإجراءات والمتطلبات والاشتراطات **عالية** الأولوية
- 2 المستوى الثاني: الإجراءات والمتطلبات والاشتراطات **متوسطة** الأولوية
- 3 المستوى الثالث: الإجراءات والمتطلبات والاشتراطات **منخفضة** الأولوية

معادلة الأثر الرقمي								
كثافة الاستخدام عدد المعاملات في الاجراء المستهدف اجمالي عدد المعاملات في الجهة = σ مستوى التعقيد								
+90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	مستوى النضج الرقمي
								سهولة الاستخدام Ease of Use
								سهولة الوصول Accessibility
								الإعتمادية Reliability
								التشغيل البيئي Interoperability



كيف نتجنب البيروقراطية الرقمية؟

أولاً
صَمِّمِ لِلإِنْسَانِ
وَلَيْسِ لِلإِجْرَاءِ



ثانياً

البيئة الرقمية المتكاملة

محلي
إجراءات
قطاع خاص
استراتيجيات
مجتمع
اتحادي
سياسات
رؤية نحن الإمارات 2031
تشريعات

ثالثاً

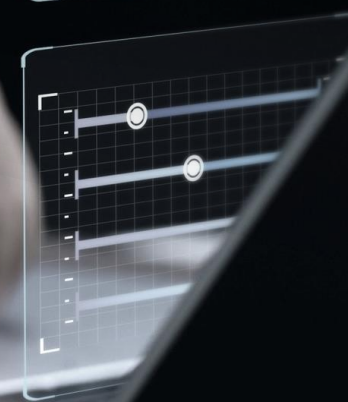
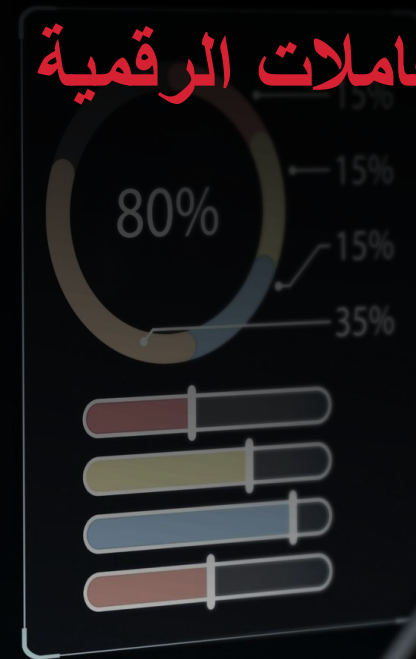
إدارة المعاملات الرقمية والبيانات

أمن البيانات
دعم اتخاذ القرار

التكامل

عائد مادي
التحليل الآني

التبادل
الربط
الخصوصية



تصفير

البيروقراطية

ZERO BUREAUCRACY