

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/C.8/2024/6
22 July 2024
ORIGINAL: ARABIC

المجلس



الاقتصادي والاجتماعي



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

لجنة التكنولوجيا من أجل التنمية
الدورة الخامسة

عمان، 7-8 تشرين الثاني/نوفمبر 2024

البند 7 من جدول الأعمال المؤقت

اجتماعات مديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

موجز

تتضمن هذه الوثيقة عرضاً للأنشطة التي اضطلع بها مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية منذ الدورة الرابعة للجنة التكنولوجيا من أجل التنمية في اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) التي عُقدت في بيروت، في 14 و15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، ولا سيما الاجتماع الذي عُقد في 13 شباط/فبراير 2024 ونتائجه. وتُقدّم الوثيقة أيضاً مجموعة من المواضيع لغرض متابعتها في الفترة 2024-2025.

ولجنة التكنولوجيا من أجل التنمية مدعوة إلى مناقشة مضمون الوثيقة، وتقديم مقترحات بشأن المجالات المحتملة للتعاون بين مديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية في المستقبل.

-2-

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>	
3	8-1مقدمة
		<u>الفصل</u>
4	9أولاً- الأنشطة
5	19-10ثانياً- الاجتماعات
10	21-20ثالثاً- مقترحات للعمل المستقبلي

مقدمة

1- في عام 2013، اقترحت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) إنشاء منصة لتعزيز الحوار بشأن إدارة برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، ولرفع مستوى التنسيق بشأن السياسات والتدابير المتصلة بالحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي. ويشارك في هذه المنصة، وفق التصميم المقترح، مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية أو ممثلون عنهم. كما تتولى الإسكوا تنظيم الأنشطة واقتراح جداول أعمال للاجتماعات.

2- ومن الأهداف الأساسية لهذه المنصة التشاور بشأن تحديات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية واقتراح سبل للتصدي لها؛ وترتيب أولويات العمل في هذا المجال؛ وتعزيز التكامل الإقليمي باعتماد برامج مشتركة والبحث في إمكانية تطويرها؛ وتبادل الممارسات المثلى والخبرات الإقليمية في مجال خدمات الحكومة الإلكترونية، والنظر في سبل تقديم خدمات مشتركة بين الدول؛ ونقل التجارب والممارسات المثلى من مناطق أخرى؛ والتوصل إلى موقف مشترك للدول الأعضاء في الإسكوا من أجل نقله إلى المحافل الإقليمية والدولية.

3- وتتولى الأمانة التنفيذية للإسكوا دور الأمانة الفنية لهذه المنصة. وفي صفتها هذه، عقدت اجتماعاً تحضيرياً أول في عمان في 5 كانون الأول/ديسمبر 2013، وقدمت مذكرةً توضيحيةً بالأهداف والأنشطة المتصلة بتنسيق إدارة برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، واعتمد المجتمعون والمجموعات هذه المذكرة بعد إدخال تعديلات عليها. بعد ذلك، عُقد اجتماع ثانٍ في دبي في 9 شباط/فبراير 2014، عُرضت فيه مسودة النظام الداخلي للمنصة والخطوات المستقبلية. وفي 8 شباط/فبراير 2016، وبالتعاون مع مؤسسة القمة العالمية للحكومات في الإمارات العربية المتحدة، نظمت الإسكوا اجتماعاً ثالثاً في دبي عُرضت فيه مشاريعها ومبادراتها المتصلة بالحكومة الإلكترونية للفترة 2016-2017، وأهمها مبادرة مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (مؤشر GEMS)، ومشروع استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية (الحكومة المفتوحة)، ومبادرة الإسكوا في مجال الخدمات الذكية والقطاعات الذكية. وخلص المجتمعون والمجموعات إلى عددٍ من التوصيات الموجهة إلى الإسكوا، أهمها إعداد مراسلات رسمية وتوجيهها للدول العربية لطلب تسمية ممثلين عنها في الاجتماعات، والتواصل مع الدول لضمان مشاركتها في الأنشطة المذكورة.

4- وفي عام 2017، عُقد اجتماع رابع في دبي في 11 شباط/فبراير، وخامس في بيروت في 27 نيسان/أبريل، جرى فيهما مناقشة أنشطة الإسكوا المتصلة بالاقتصاد الرقمي، والبيانات المفتوحة ومؤشر GEMS. وفي 12 شباط/فبراير 2018، عُقد الاجتماع السادس لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب في دبي، على هامش أعمال القمة العالمية للحكومات. وجرى خلاله مناقشة دراسة الإسكوا عن آفاق الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية (E/ESCWA/TDD/2017/2)، ومقترح وضع مؤشر للاقتصاد الرقمي للدول العربية، ومشروع تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة بالاعتماد على التكنولوجيا، والإطار المقترح لتطبيق الحكومة المفتوحة في الدول العربية والأنشطة المستقبلية وأهم الإنجازات المتوقعة. وفي 19 آذار/مارس 2019، عُقد الاجتماع السابع في بيروت وعُرضت خلاله النتائج الأولية لمؤشر GEMS، وجرى تقييم 12 دولة عربية من الدول الأعضاء في الإسكوا، وقورن هذا المؤشر بمؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (eGDI) الخاص بإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة. كما نوقشت جهود الإسكوا في نقل مؤشر GEMS إلى المستوى الدولي بالتعاون مع الإدارة.

-4-

5- وفي 23 أيلول/سبتمبر 2020، عقدت الإسكوا اجتماعاً افتراضياً لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، نظراً للظروف الصحية السائدة عالمياً نتيجةً لتفشي جائحة كوفيد-19. وانقسم هذا الاجتماع إلى جزأين. في الجزء الأول اجتمع مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الإسكوا، واستعرضوا أهم الأنشطة التي تنظمها اللجنة في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحول الرقمي والمؤشرات ذات الصلة. وفي الجزء الثاني من الاجتماع، أُطلقت النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية لعام 2020 التي أعدها قسم الحكومة الرقمية في شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة والإسكوا.

6- وفي 16 كانون الأول/ديسمبر 2021، عقدت الإسكوا اجتماعاً افتراضياً لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية جرى خلاله عرض أهم الأنشطة التي تنظمها اللجنة في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحول الرقمي والمؤشرات ذات الصلة، وبعض المبادرات والمشاريع المتعلقة بالتحول الرقمي والحكومة الرقمية في المنطقة العربية. وتضمن هذا الاجتماع جلستين. في الجلسة الأولى، اجتمع مديرو ومديرات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الإسكوا، واستعرضوا أهم الأنشطة التي تنظمها الإسكوا في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحول الرقمي والمؤشرات ذات الصلة. وفي الجلسة الثانية من الاجتماع، عُرضت بعض المبادرات والمشاريع المتعلقة بالتحول الرقمي والحكومة الرقمية في المنطقة العربية.

7- إضافةً إلى ذلك، عقدت الإسكوا في 15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، اجتماعاً لمديري برامج الحكومة الإلكترونية حضورياً في بيت الأمم المتحدة في بيروت وافتراضياً عبر منصة Zoom. وتضمن هذا الاجتماع جلستين. في الجلسة الأولى، اجتمع مديرو ومديرات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الإسكوا، واستعرضوا أهم الأنشطة التي تنظمها اللجنة في مجال التحول الرقمي الحكومي، والمؤشرات، والبيانات المفتوحة، والنفاذية الرقمية. وفي الجلسة الثانية من الاجتماع، عُرضت بعض المبادرات والمشاريع المتعلقة بالتحول الرقمي والحكومة الرقمية في المنطقة العربية.

8- وتعرض هذه الوثيقة موجزاً للاجتماع الذي عُقد منذ الدورة الرابعة للجنة التكنولوجيا من أجل التنمية التي نُظمت في بيروت، يومي 14 و15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، ولمحة عن أهم المواضيع التي نوقشت فيه. وتقدّم الوثيقة أيضاً مقترحات بشأن أنشطة التعاون المستقبلية في مجال التكنولوجيا الرقمية والتحول الرقمي.

أولاً- الأنشطة

9- يضطلع مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية بعددٍ من الأنشطة في إطار هذه المنصة، منها:

(أ) اقتراح مشاريع ومبادرات لتشجيع خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء، ومناقشتها على المستوى الإقليمي؛

- (ب) تعزيز قياس مؤشرات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، والإشراف على تطوير أدوات قياس ملائمة، ومتابعة التقدّم في هذه البرامج؛
- (ج) اقتراح ندوات وورش عمل وحلقات بحث متخصصة؛
- (د) تطوير العلاقات مع الجهات الإقليمية والدولية العاملة في مجال الحكومة الإلكترونية؛
- (هـ) عقد اجتماعات سنوية دورية؛
- (و) تعزيز التنسيق مع القطاع الخاص؛
- (ز) التوصل إلى موقف مشترك للدول الأعضاء بشأن قضايا الحكومة الإلكترونية لنقله إلى المحافل الإقليمية والدولية.

ثانياً- الاجتماعات

10- منذ الدورة الرابعة للجنة التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا، عقد مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية اجتماعاً واحداً، وفي ما يلي أهم ما بحثوا فيه من مواضيع وما خلصوا إليه من نتائج.

اجتماع شباط/فبراير 2024

11- نظمت الإسكوا اجتماعاً في 13 شباط/فبراير 2024، باستضافة هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة، وبالتزامن مع القمة العالمية للحكومات لعام 2024. تضمن هذا الاجتماع ثلاث جلسات. في الجلسة الأولى، اجتمع مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الإسكوا، واستعرضوا أهم الأنشطة التي جرى تنفيذها خلال عام 2023 لتطوير الخطط الوطنية والأطر التشريعية والتنظيمية وبناء القدرات في مجال التحوّل الرقمي والتكنولوجيات الناشئة، ومؤشرات القياس، ولا سيما مؤشر GEMS. كما جرى استعراض أنشطة الإسكوا في مجال تسريع استخدام التكنولوجيات الناشئة في المؤسسات العامة، وفي إعداد منظومة الأجندة الرقمية العربية واعتمادها وتفعيلها. كما تمت مناقشة أنشطة الإسكوا في مجال الإدماج (الشمول) الرقمي. وجرى أيضاً عرض تجارب التحوّل الرقمي في الدول التالية: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والعراق، وعمان، والكويت، ولبنان، وليبيا، ومصر، والمملكة العربية السعودية.

1- الجلسة الافتتاحية

12- افتتح الاجتماع السيد محمد ابراهيم الزرعوني، نائب المدير العام لقطاع المعلومات والحكومة الرقمية في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة. ورحّب بالمشاركات والمشاركين من مديري الحكومة الإلكترونية في الدول العربية وممثليهم، مشدداً على أهمية التعاون والتكامل بين الدول العربية، وعلى استعداد دولة الإمارات لتقديم الدعم لسائر الدول العربية في مجال التحوّل الرقمي.

13- كذلك، ألفت السيدة نبال إدلبي، مديرة مجموعة الإحصاء ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا بالإنابة في الإسكوا، كلمةً افتتاحية أكدت فيها على أهمية العمل على تعزيز التحوّل الرقمي والاستفادة من فرص التكنولوجيات الناشئة في دعم الخدمات الحكومية. ونوّهت بأهمية الحكومة الرقمية ودورها في بناء مجتمع المعرفة، وضرورة تطوير أطر عمل خاصة للحكومة الرقمية بهدف تعزيز الشفافية والمشاركة مع الأفراد.

2- الجلسة الأولى

14- تخلّلت هذه الجلسة أربعة عروض وفق ما يلي:

(أ) قدّم السيد نّوار العوّاء، المستشار الإقليمي في التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا، عرضاً موجزاً عن خلفية هذه الاجتماعات وأهمّ المواضيع التي نوقشت سابقاً. وتضمّن العرض لمحة عن الاجتماعات العشرة السابقة لمديري الحكومة الإلكترونية التي عُقدت منذ عام 2013، بمبادرة من الإسكوا، بهدف تعزيز التعاون الإقليمي وتبادل الخبرات والاستفادة منها في تسخير التكنولوجيا للخدمات العامة. كما قدّم السيد العوّاء عرضاً موجزاً عن أنشطة الإسكوا في مجال التحوّل الرقمي على مستوى إعداد الخطط الوطنية والأطر القانونية والتنظيمية وبناء القدرات ومؤشرات القياس، وأبرزها مؤشر GEMS، مشيراً إلى منصة جمع البيانات التي طوّرتها الإسكوا لتيسير عمل المنسقين الوطنيين وممثلي الجهات الوطنية في المنطقة العربية؛

(ب) وقدّمت السيدة نبال إدلبي عرضاً عن مشروع تسريع الاستفادة من التكنولوجيا والابتكار لرفع مستوى العمليات في المؤسسات العامة العربية (ENACT). ويبيّن العرض أهمية المشروع للمنطقة العربية، وخاصةً من ناحية تركيزه على تحفيز استخدام التكنولوجيات الناشئة في القطاع العام. كما بيّن العرض المفاهيم الرئيسية التي يعتمد عليها المشروع، وهي الاستجابة، والشمول، والفعالية، والثقة (RITE). ووضّح العرض مراحل المشروع الرئيسية وأهمّ الأنشطة المنجزة والمستقبلية؛

(ج) ثم قدّم السيد أيمن الشربيني، رئيس قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإسكوا، لمحة عن **منظومة الأجنحة الرقمية العربية (2023-2033)**، من حيث مراحل الإعداد، والاعتماد، والتفعيل ثم الاستدامة. وأوضح العرض مكونات الأجنحة الأساسية التي تغطي خمسة قطاعات، وتتضمّن 35 هدفاً، و69 مقصداً، و85 مبادرة. وأشار العرض إلى الشراكة القائمة مع عدد من المنظمات الإقليمية والدولية في إعداد وتنفيذ الأجنحة؛

(د) وقدّمت السيدة ميرنا الحاج بربر، منسقة مشروع المنصة العربية للإدماج الرقمي (ADIP) في الإسكوا، عرضاً عن مشروع النفاذية الرقمية، وأهمّ الأنشطة المنجزة والمستقبلية وتلك المتعلقة بإعداد إرشادات فنية لتمكين كبار السن، وإعداد سياسات للتحقق من نفاذية التكنولوجيات الناشئة.

15- وفتّح المجال للنقاش في نهاية الجلسة، وفيما يلي أهمّ المواضيع التي طُرحت:

- إمكانية طرح مبادرات لتعزيز حوكمة التكنولوجيات الناشئة في المنطقة العربية.
- إمكانية تمويل المبادرات في الدول الخارجة من النزاعات.

- آليات الاطلاع على التجارب الناجحة في توظيف التكنولوجيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، في الخدمات الحكومية.
- أهمية تبادل الخبرات بين الدول العربية في مجال التحول الرقمي.
- مواصلة التعاون مع الإسكوا لتعزيز الخطط الوطنية وبناء القدرات وتطوير المؤشرات.

3- الجلسة الثانية

16- تضمنت هذه الجلسة أربع مداخلات لعرض تجارب ومبادرات الدول العربية في التحول الرقمي. وفيما يلي وصف موجز لهذه المداخلات:

(أ) قدّمت السيدة منال العفّاد، قائد فريق التحول الرقمي في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، عرضاً عن رحلة التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة. وتطرقت في عرضها إلى المنصات المختلفة التي تم تطويرها، مثل منصة **شارك** ومنصة **U.ae**، ونوّهت بالجهود الحثيثة المبذولة لتطوير مؤشر إطار الخدمات الرقمية عبر الإنترنت (DGOSI). كما أفادت بوضع سياسات داعمة للتحول الرقمي بهدف الوصول في عام 2031 إلى المراكز الثلاثة الأولى عالمياً في مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية. وأخيراً، سلّطت الضوء على جهود بناء القدرات مثل **هاكاثون الإمارات** و**أكاديمية الإمارات** التي جرى تطويرها بالشراكة مع مؤسسات تعليمية عالمية؛

(ب) قدّم السيد عمّار الحسيني، المدير العام للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات في الكويت، عرضاً عن مبادرة **مسار** التي يجري تطويرها بالتعاون مع شركة مايكروسوفت. وتضمّن العرض وصفاً لخريطة طريق التحول الرقمي في الكويت التي تبدأ باختيار الجهات المشاركة (onboarding plan)، وورشات العمل لمستويات مختلفة من الإدارة في هذه الجهات، ثم قيام هذه الجهات بمناقشة المبادرات واعتمادها، وأخيراً مناقشة الخطة النهائية مع الإدارة العليا. وأشار العرض إلى التحديات والدروس المستفادة التي تتلخّص بضرورة جمع كافة المسؤولين، والتزام القيادة العليا بالتحول الرقمي واقتناعها به ودعمها له وتوفير الموازنات المطلوبة لذلك؛

(ج) ثمّ قدّم السيد عبد الرحمن المطيري، نائب محافظ هيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، مداخلته عن الاستثمارات الضخمة في مجال التحول الرقمي في دول الخليج عموماً وفي المملكة العربية السعودية خصوصاً، مشيراً إلى أنها أثمرت عن بنية تحتية تكنولوجية متقدمة بمعدّلات نفاذ بنسبة 100 في المائة للهاتف النقال والأسر مع إنترنت، وتغطية النطاق العريض النقال، والتغطية بالشبكات النقال من الجيل الرابع والخامس. كما أشار إلى تسارع مشاركة المرأة في سوق العمل في بلده وتعزيز إمكانية النفاذ إلى الخدمات الرقمية (بنسبة 75 في المائة)، وإلى إطلاق مؤشرات وطنية لقياس مدى تبني التكنولوجيات الناشئة. ولفت إلى استخدام سلاسل الكتل في إدارة الوثائق، والهوية الرقمية، وإلى تطوير مشفى افتراضي بالتعاون مع 200 مشفى في البلد. كما أشاد بتجربة المحاكم الافتراضية واستخدام الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالأحكام القضائية؛

(د) وقدّم السيد عبد الرؤوف البيباص، مستشار التحول الرقمي في الهيئة العامة للمعلومات في ليبيا، عرضاً عن التحول الرقمي، محدّداً محاور العمل الرئيسية على المستوى الوطني، وهي الاستراتيجيات والإجراءات، وبناء القدرات، والتشريعات. وبيّن العرض التعاون مع الإسكوا في إعداد استراتيجية التحول الرقمي، وإطار تنظيم إنترنت الأشياء، وإعداد قانون التجارة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية. وسلّط الضوء

على بعض المشاريع الرئيسية في التحوّل الرقمي، مثل رقمنة المصارف والتكنولوجيات المالية FinTech، ومنصّة إجراءات لتسجيل الأعمال وتبسيط الإجراءات والدفع الإلكتروني.

17- وفي نهاية هذه الجلسة، نوقشت مجموعة من المواضيع، أبرزها ما يلي:

- أدوات قياس نجاح تجارب التحوّل الرقمي.
- أثر تغيير القيادات على نجاح مبادرات التحوّل الرقمي.
- ضرورة الاهتمام الحكومي بالتحوّل الرقمي لضمان تحقيق الأهداف.
- آليات استدامة مشاريع التحوّل الرقمي.
- أهمية توفير استراتيجية وطنية للتحوّل الرقمي لضمان التنسيق والحوكمة وعدم تكرار الجهود.

4- الجلسة الثالثة

18- تضمّنت هذه الجلسة ثماني مداخلات لعرض تجارب ومبادرات الدول العربية في التحوّل الرقمي. وفيما يلي وصف موجز لهذه المداخلات:

(أ) قدّمت السيدة غادة لبيب، نائب وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتطوير المؤسسي في مصر، عرضاً تناولت فيه التطوير المؤسسي في ظلّ استراتيجية مصر الرقمية. وتطرّق العرض إلى الركائز والمؤشرات الأساسية في استراتيجية مصر الرقمية، وبرامج تنمية وبناء القدرات الرقمية، ومبادرات الشمول الرقمي للمواطنين، والتحوّل الرقمي للمؤسسات الحكومية والخدمات العامة. وركّز العرض على أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في بعض التطبيقات الحكومية لتحليل البيانات ودعم الأفراد، ودور "القائد" في ضمان نجاح التحوّل الرقمي، والعلاقة بين التحوّل الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتضمّن العرض أيضاً بعض المبادرات مثل "بورسعيد محافظة رقمية"، ومشروع "عدالة مصر الرقمية"، ومعالجة النفايات الرقمية (e-Waste)؛

(ب) وقدّم السيد محمّد علي محمّد، معاون وزير الاتصالات والتقانة لشؤون التحوّل الرقمي في الجمهورية العربية السورية، عرضاً تناول فيه استراتيجية التحوّل الرقمي في الخدمات الحكومية في بلده. ونوّه بالتعاون الذي تمّ مع الإسكوا، لا سيّما في مجال إعداد استراتيجية التحوّل الرقمي وسياسة الحوسبة السحابية واستراتيجية النفاذ الرقمية. وتطرّق العرض إلى بعض المشاريع القائمة حالياً مثل الناقل الحكومي الرقمي، ومنصّة الفوترة الإلكترونية، ومنصّة المشتريات الحكومية. وسلّط الضوء على التحديات التي تواجه مشاريع التحوّل الرقمي مثل هجرة الكوادر البشرية، والتمويل، والحظر التكنولوجي؛

(ج) وقدّمت السيدة سميرة الزعبي، أمين عام وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة في الأردن، عرضاً عن الأنشطة الرئيسية التي تمّ العمل عليها بالتعاون مع الإسكوا، مثل استراتيجية التحوّل الرقمي، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وحماية البيانات الشخصية، وتقنية سلاسل الكتل، والنفاذ الرقمية. ثم قدّم السيد رامي الرواشدة، مدير إدارة التمكين والتحوّل الرقمي في الوزارة، عرضاً عن التحوّل الرقمي الذي بدأ في عام 2001 وعن التوجّه نحو المواطن، وأشار إلى ممكّنات التحوّل الرقمي، ومنها نقل 45 في المائة من الخدمات الحكومية إلى السحابة، وتطوير الرابط الحكومي للخدمات (GSB) للربط بين مختلف المؤسسات الحكومية. وسلّط

العرض الضوء على تطبيق "سند" لدعم الخدمات الإلكترونية، مبيّناً أنّ الهدف هو جعل كافة الخدمات الحكومية رقمية بحلول نهاية عام 2025؛

(د) وقدم السيد وادي كريم الوادي، الوكيل الفني الأقدم في وزارة الاتصالات في العراق، مداخلةً عن أهمية توفير الخدمات الرقمية على ثلاثة مستويات هي: الحكومة والأفراد والمؤسسات. ونوّه بالجهود التي تُبذل في العراق لتحقيق الربط الشبكي وإعداد البيئة التشريعية اللازمة للتحوّل الرقمي، كما بيّن أهمّ التطبيقات التي تمّ إنجازها، مثل بطاقة الناخب الإلكترونية، وتتبع العربات الحكومية رقمياً، وتطبيقات التجارة الإلكترونية في شركة البريد. كذلك، قدّم عدداً من المقترحات لإنشاء مركز بيانات عربي يتيح تبادل البيانات بين الدول العربية، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الحوكمة الإلكترونية، وتوفير منصات رقمية لدعم كافة القطاعات التنموية، وركّز على أهمية بناء القدرات وتوفير الموارد البشرية الكفوءة في مجال التحوّل الرقمي؛

(هـ) استعرض السيد فادي مرجانة، مدير عام الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، برنامج الحكومة الإلكترونية وتطرّق إلى السياسات والاستراتيجيات التي تمّ إعدادها، بالإضافة إلى القوانين والقرارات الحكومية. وسلّط الضوء على البوابة الموحّدة للخدمات الإلكترونية "حكومتي" ونوّه بالعمل الجاري لتطوير الخدمات الرقمية المتكاملة؛

(و) ثمّ قدّم السيد سليم بن سالم، مدير في وحدة الإدارة الإلكترونية في رئاسة الحكومة في تونس، الإطار الاستراتيجي للرقمنة في تونس، وتحديد استراتيجيات تونس 2024. كما أوضح التوجّهات الاستراتيجية للخطة، ومكوّناتها، وأهدافها. وسلّط العرض الذي قدّمه الضوء على عددٍ من المشاريع والمبادرات، منها المراجعة الشاملة للإجراءات الإدارية، وبوابة البيانات المفتوحة، وبوابة المشاركة الإلكترونية، وقياس الخدمات الإدارية الرقمية، والشبكة الإدارية المندمجة. وأشاد بمشروع الربط البيئي، ومشروع النفاذية الرقمية الذي أُطلق بالتعاون مع الإسكوا؛

(ز) قدّم السيد عبد العزيز الخروصي، مدير التحوّل الرقمي وتمكين القطاعات في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات في عُمان، مداخلةً عن التحوّل الرقمي في بلده. وأشار بدايةً إلى خطة التحوّل الرقمي 2020-2030 والمناقشة التي جرت مع بعض الدول في مرحلة الإعداد، وأوضح أهمية المشاركة الإلكترونية في هذه الخطة، والأثر الاقتصادي الناجم عن التحوّل الرقمي على المستوى الوطني. كما شدّد على أهمية دعم القيادة للتحوّل الرقمي، وضرورة إنشاء وحدة لمتابعة المؤشرات في الديوان السلطاني تُعنى بتتبّع أداء المؤسسات الحكومية التي تُصنّف ضمن فئات تتراوح بين المستويين الذهبي والأسود. واختتم السيد الخروصي المداخلة بالإشارة إلى تجربة عُمان في التصويت الإلكتروني وإلى الفوائد الناجمة عن تطبيقها؛

(ح) أشار السيد عامر صياغة، مدير مشاريع تكنولوجيا المعلومات في مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية في لبنان، في مداخلته إلى استراتيجية التحوّل الرقمي التي اعتمدت وبدأ تنفيذها. وسلّط الضوء على الإطار التشريعي الحالي، وأهمية الاستقرار السياسي والحدّ من تغيير القيادات لنجاح مشاريع التحوّل الرقمي. وأشار في المداخلة إلى الفجوات الرقمية الحالية بين المناطق في النفاذ إلى الإنترنت، وإلى أهمية التعليم والتدريب والجهود الحالية في إعداد الكوادر البشرية اللازمة من خلال منصة المهارات. واختتم المداخلة بطرح عدد من الحلول والمبادرات، منها أهمية تضافر الجهود الوطنية لتحقيق التحوّل الرقمي، وتوفير الدعم الإقليمي والدولي، وتعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وضرورة الإصلاح التشريعي، وتوفير التعليم والتدريب، وتمكين القطاع الخاص، بالإضافة إلى المشاركة في المنتديات الإقليمية والدولية.

5- الجلسة الختامية

19- ناقش المشاركون والمشاركات الخطوات المقبلة، وتمّ الاتفاق على ما يلي:

- (أ) تعزيز التعاون مع الإسكوا للاستفادة من مختلف المشاريع التي يجري العمل عليها؛
- (ب) توفير آليات لتيسير تبادل الخبرات بين الدول العربية في التحوّل الرقمي؛
- (ج) تشجيع الدول العربية على تعزيز التعاون البيئي للاستفادة من التجارب الناجحة في مجالات التحوّل الرقمي والتكنولوجيات الناشئة.

ثالثاً- مقترحات للعمل المستقبلي

20- تقترح الإسكوا مواصلة التعاون في قضايا التحوّل الرقمي والحكومة الرقمية في إطار منصة برامج الحكومة الإلكترونية في الفترة 2024-2025، على أن تُقدّم تقارير الاجتماعات بصورة دورية إلى لجنة التكنولوجيا من أجل التنمية. ويمكن أن يبحث مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية في المواضيع التالية:

- (أ) مواصلة التعاون مع الدول العربية في مجال تطوير الخطط الوطنية للتحوّل الرقمي، والتكنولوجيات الناشئة، وتعزيز الأطر التشريعية والتنظيمية ذات الصلة؛
- (ب) الترحيب بأنشطة الإسكوا في مجال تعزيز استخدام التكنولوجيات الناشئة في تطوير أعمال وخدمات المؤسسات العامة ورفع كفاءتها؛
- (ج) التعاون مع الإسكوا في مجال تنفيذ المبادرات المتعلقة بالأجندة العربية للتنمية الرقمية؛
- (د) مواصلة التعاون مع الإسكوا في مجال النفاذية الرقمية لتمكين كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام التطبيقات والخدمات الرقمية؛
- (هـ) دعم تطوير مؤشر GEMS والمنصة المرتبطة به؛
- (و) إمكانية طرح مبادرات إقليمية لتعزيز حوكمة التكنولوجيات الناشئة عموماً والذكاء الاصطناعي خصوصاً؛
- (ز) وضع آليات لتسهيل تبادل التجارب الناجحة في مجال التحوّل الرقمي بين الدول العربية؛
- (ح) التركيز على أهمية الهوية الرقمية من أجل تطوير مشاريع الحكومة الرقمية، علماً أنّ عدداً من الدول العربية تبنت هذا الموضوع؛

(ط) التشديد على أهمية الاجتماعات الدورية بين الدول العربية لتبادل الخبرات والتجارب، وأهمية مشاركة الدول العربية في الاجتماعات الدولية المرتبطة بالتحوّل الرقمي والتنمية الرقمية والتكنولوجيا والابتكار من أجل التنمية المستدامة؛

(ي) التشديد على أهمية تعزيز القدرات والمهارات وتطوير البيئة التمكينية للتحوّل الرقمي والتكنولوجيات الناشئة، من أجل تعزيز الجهود الوطنية بشأن المؤشرات وبناء القدرات بما يسمح بتطوير الخدمات الرقمية ونشرها واستخدامها.

21- ولجنة التكنولوجيا من أجل التنمية مدعوة إلى مناقشة هذه المقترحات وإبداء الرأي بشأنها.
