

MASAR

مبادرة مسار

"بناء خارطة طريق للتحويل الرقمي للجهات الحكومية"

"Building DT Roadmaps for Government Entities"

تعريف المبادرة

مبادرة ينفذها الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع شركة مايكروسوفت لبناء خارطة طريق للتحول الرقمي المقترحة للجهات الحكومية بناء على اختصاصات كل جهة وأولوياتها

اقترح مبادرات
ومشروعات حسب أولويات الجهة



الاطلاع والاستفادة من
تجارب الجهات والمؤسسات
الأخرى في التحول الرقمي



تحديد جدول زمني
للمبادرات والمشروعات
المقترحة



أهداف
المبادرة

تقييم الوضع الحالي للجهة
من ناحية التحول الرقمي



اقترح آلية تنفيذ ومتابعة
المبادرات والمشروعات المعتمدة



تحديد أولويات واحتياجات الجهة
والفوائد المتوقعة من التحول
الرقمي



متطلبات المشاركة في المبادرة

- ✓ رعاية ودعم والتزام من الادارة العليا
- ✓ تخصيص الوقت لورش العمل وضمان حضور الاطراف المعنية
- ✓ التعاون مع فريق المبادرة من الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وشركة مايكروسوفت

آلية اختيار الجهات المشاركة في المبادرة (Onboarding Plan)

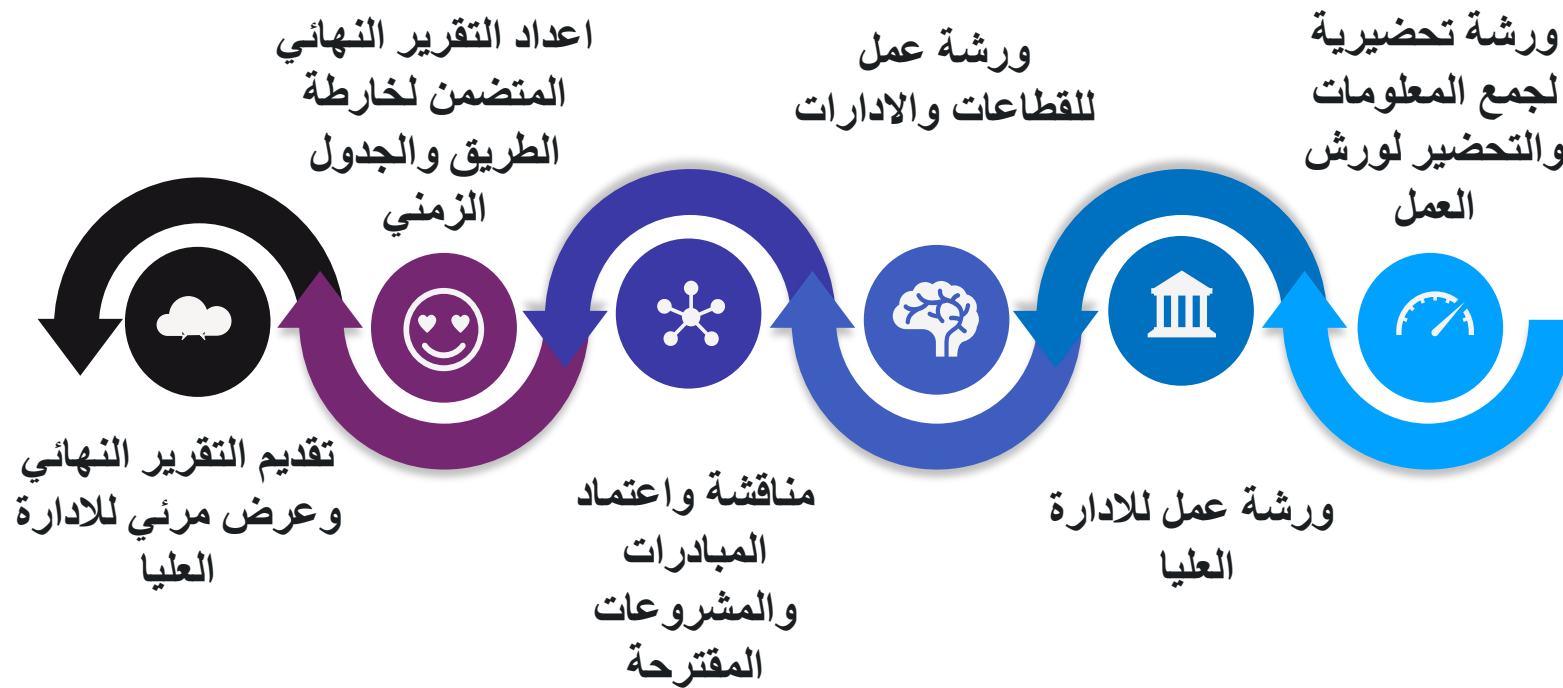
✓ جهات مستهدفة (المرحلة الاولى)

- اعداد قائمة بأسماء الجهات التي يرى فريق المبادرة أهمية مشاركتها (معايير الاختيار: الخدمات، سهل، متى، البوابة)
- ارسال دعوة رسمية للجهات المستهدفة (Invitation) مع تحديد موعد نهائي لقبول الدعوة

✓ باقي الجهات (المرحلة الثانية)

- ارسال كتب للتعريف بالمبادرة بهدف معرفة الجهات الراغبة بالمشاركة (ابداء الرغبة) مع تحديد موعد نهائي لابداء الرغبة
- مقارنة الجهات الراغبة بالاشتراك مع عدد المقاعد المتوفرة
 - قبول جميع الجهات الراغبة بالمشاركة اذا كان عددها أقل او يساوي المقاعد المتوفرة
 - اذا كان العدد اكبر من المقاعد، سيتم النظر في إمكانية زيادة المقاعد بالتنسيق مع الشركة أو المفاضلة بين الجهات الراغبة

منهجية عمل المبادرة



الخطة الزمنية للمبادرة

وتستمر رحلة مسار لالنتهاء من
الورش المطلوبة مع الجهات
المشاركة



الانتهاء من ورش العمل مع 11
جهة حكومية
(أكتوبر 2023)



البدا بتنفيد ورش العمل مع الجهات
المشاركة
(ديسمبر 2022)



تحديد الجدول الزمني للورش
بالتنسيق مع الجهات المشاركة
(ديسمبر 2022)



ورشة عمل للإعلان
عن المبادرة
والتعريف بها
(نوفمبر 2022)



ارسال الكتب
للجهات المستهدفة
(أكتوبر 2022)



اعتماد خطة تنفيذ المبادرة
وتحديد الجهات المستهدفة
(سبتمبر 2022)



المرحلة التجريبية التي تم العمل فيها
مع الهيئة العامة للرياضة والهيئة
العامة للغذاء والتغذية
(فبراير 2022 - أغسطس 2022)

المدة الزمنية للمبادرة:

سبتمبر 2022 – سبتمبر 2023

عدد الجهات الحكومية في المبادرة: 16

الجهات الحكومية المشاركة بالمبادرة

اسم الجهة	تاريخ ورشة العمل
7- وزارة الشؤون الاجتماعية	14-2-2023 15-2-2023
8- وزارة الصحة	20-3-2023 21-3-2023
9- الهيئة العامة للصناعة	23-5-2023 24-5-2023
10- وزارة الأشغال	12-6-2023 13-6-2023
11- مؤسسة الموانئ الكويتية	16-10-2023 17-10-2023

اسم الجهة	تاريخ ورشة العمل
1- الهيئة العامة للغذاء والتغذية	المرحلة التجريبية
2- الهيئة العامة للرياضة	المرحلة التجريبية
3- بنك الائتمان الكويتي	26-12-2022 27-12-2022
4- المؤسسة العامة للرعاية السكنية	17-1-2023 18-1-2023
5- الهيئة العامة للقوى العاملة	6-2-2023 7-2-2023
6- الإدارة العامة للطيران المدني	8-2-2023 9-2-2023

محتويات التقرير النهائي

التقرير النهائي لمسار يحتوي على المحاور التالية:



الدوافع الإستراتيجية لبنك الائتمان الكويتي



تحقيق الاستدامة للأسرة الكويتية وعدالة الاستحقاق

العمل على توفير قروض مختلفة ذكية تلبى احتياجات الأسرة الكويتية وتراعي شمولية الانتفاع والاستخدام

زيادة كفاءة العمل الداخلي والخدمات المقدمة

عن طريق استخدام التقنيات والتكنولوجيات الحديثة واستمرارية الابتكار والتطوير

اكتساب ثقة ورضاء المستفيدين

السعي المستمر لتقديم ما هو الأفضل للمستفيد من الخدمة والتسهيل عليهم الحصول على الخدمة

٤

٥

٦

دعم اتخاذ القرار ووضع السياسات والتخطيط المستقبلي

دعم اتخاذ القرار والتخطيط للميزانية والخدمات الأكثر احتياجا

تبسيط وتسريع دورات العمل الداخلية

العمل المستمر على اعادة هندسة الاجراءات لتتناسب مع توقع المستفيدين والعاملين بهدف التبسيط وتقليل وقت تنفيذ الطلبات

خلق وتبادل المعرفة والمهارات المهنية للعاملين

زيادة التوعية والتدريب المهني للعاملين على القوانين والإجراءات لضمان قدرتهم في العمل والرد على أسئلة المستفيدين وتحليل ودراسة طلباتهم

اهداف التحول الرقمي



01 استكمال مسيرة التحول الرقمي في جميع المعاملات والخدمات المقدمة

استكمال مسيرة التحول الرقمي في جميع المعاملات والخدمات المقدمة

02 استباقية تقديم وتخصيص الخدمات التي تتواءم مع اهتمامات الفئات المستهدفة وشمولية التصميم لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة

استباقية تقديم وتخصيص الخدمات التي تتواءم مع اهتمامات الفئات المستهدفة وشمولية التصميم لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة

05 استمرارية التكامل مع الجهات الحكومية وتبادل البيانات لتعزيز الاستفادة من البيانات الحكومية

استمرارية التكامل مع الجهات الحكومية وتبادل البيانات لتعزيز الاستفادة من البيانات الحكومية

06 التدريب والتأهيل المستمر للعاملين على التكنولوجيات الحديثة وخلق بيئة عمل جاذبة

التدريب والتأهيل المستمر للعاملين على التكنولوجيات الحديثة وخلق بيئة عمل جاذبة

09 تمكين وتيسير الإجراءات على العاملين من خلال أدوات رقمية تسهل الحصول على المعلومات وانجاز المهام

تمكين وتيسير الإجراءات على العاملين من خلال أدوات رقمية تسهل الحصول على المعلومات وانجاز المهام

10 تأمين المعلومات والبنية التحتية من حملات الاختراقات وتطبيق السياسات والإجراءات القياسية العالمية

تأمين المعلومات والبنية التحتية من حملات الاختراقات وتطبيق السياسات والإجراءات القياسية العالمية

03 استخدام الذكاء الاصطناعي لعرض خدمات ذكية وتفاعلية مع المستخدمين

استخدام الذكاء الاصطناعي لعرض خدمات ذكية وتفاعلية مع المستخدمين

04 استخدام البيانات والتحليل لإنشاء نظرة موحدة شاملة للمستفيدين لسهولة الدعم والمساعدة وتخصيص الخدمات

استخدام البيانات والتحليل لإنشاء نظرة موحدة شاملة للمستفيدين لسهولة الدعم والمساعدة وتخصيص الخدمات

07 التوعية المستمرة للمستخدمين بالخدمات الجديدة واشتراطات الحصول عليها والتغيرات

التوعية المستمرة للمستخدمين بالخدمات الجديدة واشتراطات الحصول عليها والتغيرات

08 استنباط اي حالات شاذة في التعاملات ومنع التحايل والتلاعب

استنباط اي حالات شاذة في التعاملات ومنع التحايل والتلاعب

11 بناء مؤشرات تفاعلية وحيوية شاملة على مستوى البنك والافرع بأبعاد مختلفة

بناء مؤشرات تفاعلية وحيوية شاملة على مستوى البنك والافرع بأبعاد مختلفة

محتويات التقرير النهائي

التقرير النهائي لمسار يحتوي على المحاور التالية:

التحديات الحالية

- 1 تحديات تشغيلية (تشريعات – سياسات – التعاون مع الجهات – ميزانيات)**
 - توحيد المسيمات بين الجهات الحكومية للخدمات والإجراءات المشاركة في الإجراءات (وثيقة - قسيمة - استملاك)
 - التوافق بين قنوات الخدمات من حيث توافر المحتوى والخدمات مثل (الموقع الإلكتروني – تطبيق الهاتف المحمول – تطبيق سهل)
 - ضمان سهولة التمويل للقوائم الحكومية
 - الميزانية المخصصة للتحويل الرقمي
 - تعدد الموافقات داخليا للموافقة والتشريع
 - صعوبة الاستغناء الكامل عن الأوراق نتيجة عدم اكتمال او جودة البيانات من الجهات المشاركة وعدم وجود تعريف واضح للبيانات المتبادلة
 - التكامل مع وزارة العدل وعدم اكتمال بعض البيانات او وثائق الملكية
- 2 إدارة التغيير والمقاومة**
 - مقاومة التغيير داخليا وخارجيا
 - افتقار الجهات الرقابية بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وخصوصا في حالة التحديث للأنظمة
- 3 تحديات ادارية**
 - تعدد البرامج التي يستخدمها الموظف والتي تتطلب وقت وجهود للتنقل بين التطبيقات
 - مرونة الانظمة للرجوع في خطوات العمل السابقة ومعالجة الطلبات الخطأ
 - التعامل من خلال البريد الإلكتروني بدون نظام لتتبع الطلبات والمساعدة الداخلية لإدارة تكنولوجيا المعلومات
 - عدم وجود ادارة مخصصة للتواصل مع العملاء تدير مركز الاتصالات ويتم تكليف عاملين من كل فرع كل ثلاثة أشهر مع عدم توافر مهارات التواصل مع المستفيدين والاستجابة على استفساراتهم
- 4 تحديات قدرات وكفاءة العاملين وتمكينهم**
 - التنقلات بين الإدارات الداخلية ليس مرتبط بمهارات الموظف الفعلية مما يؤثر على اداء الموظف وإنتاجيته في العمل
 - البقاء في نفس الادارة فترة طويلة وعدم تدوير الموظفين لاكتساب مهارة جديدة في السلم الوظيفي
 - افتقار العناصر الشابة على معرفة اساسيات وقواعد العمل وعدم الإمكانية على اعطاء الراي بدون الحاجة للأنظمة

10

مؤشرات الأداء الحالية

- 1 مؤشرات التحول الرقمي**
 - عدد المستفيدين من خدمات البنك اونلاين
 - التحويلات البنكية
 - عدد المكالمات على مركز الاتصال
 - عدد المتقدمين على القروض الذكية
 - عدد الكشوف الهندسية الآلية
- 2 مؤشرات البنك التشغيلية**
 - عدد القروض المقدمة
 - عدد العقود الموقعة
 - عدد العملاء المستقلين في الفروع
 - المبالغ المصروفة على القروض
 - عدد العاملين (كويتيين ومقيمين)
- 3 مؤشرات تدريب ورفع كفاءة العاملين**
 - عدد دورات العمل
 - عدد المتدربين

9

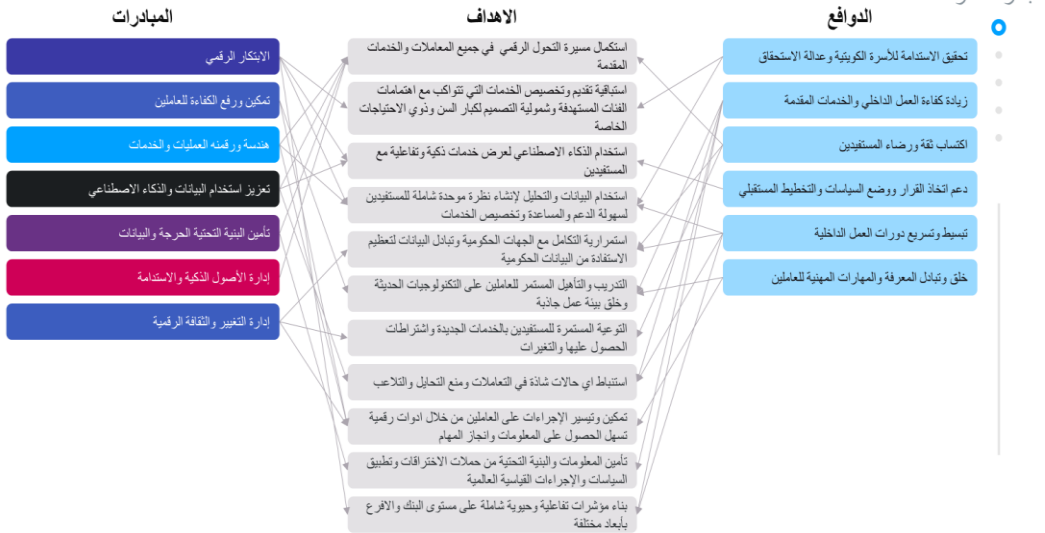
محتويات التقرير النهائي

التقرير النهائي لمسار يحتوي على المحاور التالية:

محاور التحول الرقمي المقترحة



الربط بين الدوافع والأهداف والمبادرات



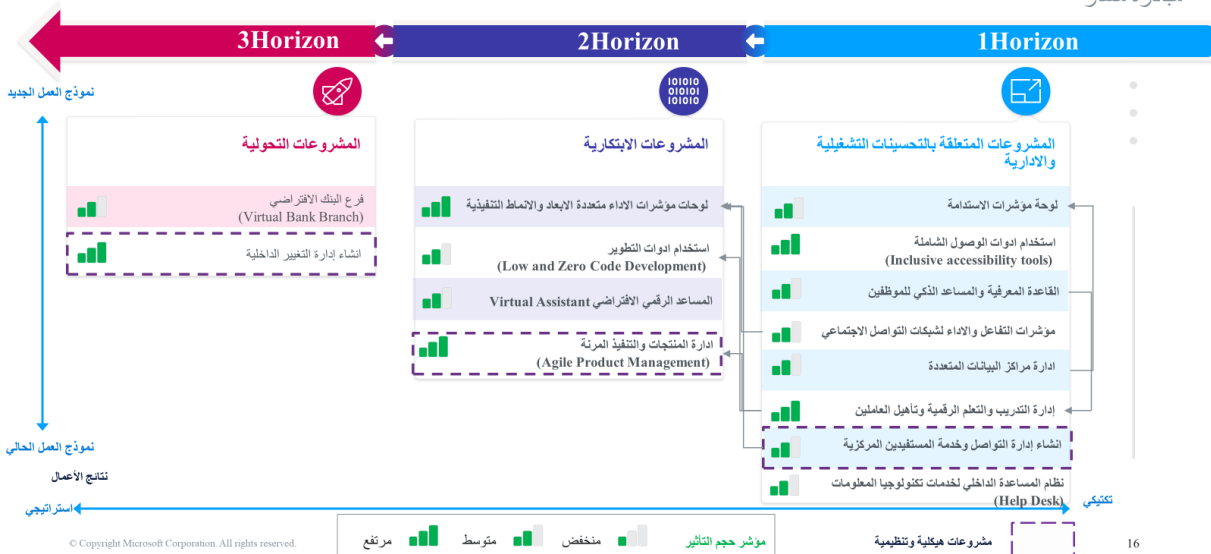
محتويات التقرير النهائي

التقرير النهائي لمسار يحتوي على المحاور التالية:

المشروعات التفصيلية لمحاور التحول الرقمي



خارطة الطريق لاهم مشروعات التحول الرقمي



التحديات والدروس المستفادة من المبادرة

✓ التحديات

- صعوبة تحديد المسؤولين من القطاعات والإدارات المختلفة وجمعهم لحضور الورش
- العلاقة بين إدارة نظم المعلومات والإدارات الأخرى
- عدم التزام الإدارة العليا بحضور الورش وإعطاء الأولوية لبناء خارطة التحول الرقمي
- المفهوم الخاطئ ان التحول الرقمي هو مسؤولية إدارة نظم المعلومات

✓ الدروس المستفادة

- أهمية التخطيط الصحيح للمشاريع وتحديد الأولويات من أجل دفع عجلة التحول الرقمي.
- ورش مسار كانت فرصة للإدارات المختلفة للاجتماع و المناقشة و سمع الآراء
- مسؤولية كبيرة على القياديين لدفع عجلة التحول الرقمي حيث أن اذا المسؤول الأعلى بالجهة كان متبني لمسار و مشارك في الورشة، لن يكون التطبيق فعلياً للخارطة
- تم تحديد بعض المشاريع التي يمكن تطبيقها

الجهات المستفيدة من المبادرة

1. المؤسسة العامة للرعاية السكنية.
2. الإدارة العامة للطيران المدني.
3. بنك الائتمان.
4. وزارة الشؤون الاجتماعية.
5. وزارة الأشغال.
6. الهيئة العامة للرياضة.
7. وزارة الصحة.
8. الهيئة العامة للغذاء والتغذية.
9. الهيئة العامة للقوى العاملة.
10. الهيئة العامة للصناعة.
11. مؤسسة الموانئ الكويتية.