

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/CL4.SIT/2020/WG.2/Report
12 October 2020
ORIGINAL: ARABIC

المجلس
الاقتصادي والاجتماعي



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

تقرير

الاجتماع الثامن لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب
بيروت، 23 أيلول/سبتمبر 2020

موجز

يستعرض هذا التقرير مجريات الاجتماع الثامن لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب الذي نظّمته اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) في 23 أيلول/سبتمبر 2020 عبر المنصة الإلكترونية Kudo، ويتوقف عند التوصيات المقترحة فيه.

وانقسم هذا الاجتماع إلى جزأين. في الجزء الأول اجتمع مديرو ومديرات 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، أطلقت النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية 2020 التي أعدتها شعبة الحكومة الرقمية في قسم المؤسسات العامة والحكومة الرقمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة والإسكوا.

المحتويات

| <u>الصفحة</u> | <u>الفقرات</u> | |
|---------------|----------------|---|
| 3 | 5-1 | مقممة |
| | | <u>الفصل</u> |
| 3 | 7-6 | التوصيات أولاً- |
| 3 | 7 | ألف- في مجال التحديات في المنطقة العربية |
| 4 | | باء- في مجال جائحة كوفيد-19 |
| 4 | | جيم- في مجال اللغة العربية |
| 4 | | دال- في مجال التعاون |
| 4 | 22-8 | مواضيع النقاش ثانياً- |
| 4 | 15-9 | ألف- الجزء الأول: اجتماع مديري الحكومة الإلكترونية العرب |
| 7 | 22-16 | باء- الجزء الثاني: إطلاق النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية 2020 |
| 9 | 24-23 | تنظيم الأعمال ثالثاً- |
| 9 | 23 | ألف- التاريخ والمكان |
| 9 | 24 | باء- المشاركون |
| 11 | | المرفق- قائمة المشاركين |

مقدمة

- 1- اقترحت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) في عام 2013 إنشاء منصة لتعزيز الحوار حول إدارة برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، ورفع مستوى التنسيق الإقليمي بشأن السياسات والتدابير المتصلة بالحكومة الإلكترونية.
- 2- وبشارك في هذه المنصة، وفق التصميم المقترح، مدير برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية أو ممثلون عنهم، وتتولى الإسكوا تنظيم الأنشطة واقتراح جداول أعمال الاجتماعات.
- 3- 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 ونقله إلى المحافل الإقليمية والدولية.
- 4- وتؤدي الأمانة التنفيذية للإسكوا دور الأمانة الفنية لهذه المنصة.
- 5- وقد عقدت الإسكوا سبعة اجتماعات في هذا الإطار، كان آخرها في 19 آذار/مارس 2019، في بيت الأمم المتحدة في بيروت. ونظراً للظروف الصحية العالمية السائدة بسبب جائحة كوفيد-19، ارتأت عقد الاجتماع الثامن إلكترونياً عبر منصة Kudo.

أولاً- التوصيات

- 6- خلص الاجتماع إلى عددٍ من التوصيات التي طُرحت خلال العروض والمداخلات والنقاشات التي تخللت الجلسات. ويمكن تصنيف هذه التوصيات وفق ما يلي:

ألف- في مجال التحديات في المنطقة العربية

- 7- حققت البلدان العربية تقدماً متفاوتاً في التحول إلى الحكومة الرقمية. وهي مدعوة في هذا الإطار إلى:
 - (أ) الاستفادة من تجارب بعضها البعض، وتعزيز التعاون الإقليمي والدولي في هذا المجال؛
 - (ب) استخدام التكنولوجيات الجديدة بفعالية لتعزيز مستوى الخدمات العامة؛
 - (ج) إيلاء الاهتمام الكافي بالبيانات في المنطقة العربية، فهي من الأصول المهمة التي تؤثر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيها؛
 - (د) تفعيل المشاركة الإلكترونية في المنطقة العربية لضمان تطوير خدمات محورها المواطن.

باء- في مجال جائحة كوفيد-19

- (أ) الترحيب بالمبادرات والمشاريع المعتمدة على التكنولوجيا والابتكار التي أطلقتها الدول العربية لضمان استمرارية الأعمال والحدّ من الآثار السلبية للجائحة في ظل الظروف الصحية العالمية؛
- (ب) الاستفادة من الفرص التي تتيحها الجائحة للحكومات العربية لتعزيز التحوّل الرقمي وتسخير التطبيقات المبتكرة لتقديم الخدمات العامة.

جيم- في مجال اللغة العربية

- (أ) التركيز على أهمية اللغة العربية في مجال التحوّل الرقمي والتكنولوجيات الجديدة وتعزيزها من خلال إغناء المحتوى الرقمي العربي لمواكبة التطورات التكنولوجية الفائقة السرعة؛
- (ب) التركيز على أهمية مسح الحكومة الإلكترونية 2020 باللغة العربية، والاستفادة من مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية ومن الدروس المستفادة من المشاركة الإلكترونية.

دال- في مجال التعاون الإقليمي

- (أ) مواصلة التعاون الإقليمي في مجال التحوّل إلى الحكومة الرقمية، والبيانات المفتوحة، وتطوير السياسات الوطنية ذات الصلة، وتعزيز المؤشرات الرقمية؛
- (ب) الاستفادة من الدعم الذي تقدمه الإسكوا بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة للمنطقة العربية، لا سيما في مجال قياس التحوّل إلى الحكومة الرقمية.

ثانياً- مواضيع النقاش

- 8- انقسم الاجتماع إلى جزأين. في الجزء الأول، عُقد اجتماع مغلق لمديري الحكومة الإلكترونية العرب، وتخلّل الجزء الثاني الذي عُقد بشكل مفتوح إطلاق النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية 2020.

ألف- الجزء الأول: اجتماع مديري الحكومة الإلكترونية العرب

1- الجلسة الافتتاحية

- 9- افتتح الاجتماع السيد يوراي ريتشان، مدير مجموعة الإحصاء ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا. فرحب بالمشاركات والمشاركين مديري الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وركّز على أهمية الاجتماع باعتباره منصة لعرض تجارب المنطقة العربية وإنجازاتها في التحوّل الرقمي والخدمات الرقمية.

- 10- وتحدث السيد حيدر فريحات، المستشار الأول للتكنولوجيا والابتكار في مكتب الأمانة التنفيذية للإسكوا. فاستعرض الاجتماعات السبعة 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.

ورحب السيد فريجات بانضمام الصومال والجزائر، وبحضور ممثليهما الاجتماع للمرة الأولى، ثم استعرض برنامج العمل مع الحضور قبل الانتقال إلى الجلسة الأولى التي قام بإدارتها.

2- الجلسة الأولى

11- تخللت هذه الجلسة ثلاثة عروض وفق ما يلي:

(أ) قدّم السيد أيمن الشربيني، رئيس قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، عرضاً حول التعاون والتنمية الرقمية، شمل مراحل التعاون المختلفة، والأنشطة المقترحة على المستويين الإقليمي والوطني. وأشار إلى أن مسار التعاون الرقمي يجري بالتنسيق مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، في حين أن مسار التنمية الرقمية متوافق مع القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS). وتسعى الإسكوا إلى التقدم في المسارين معاً لخدمة الدول العربية لتمكينها من إجراء المراجعات الرقمية الطوعية ودعمها في إعداد أجهزتها الرقمية. وأشار أيضاً إلى التعاون القائم مع جامعة الدول العربية لوضع الأجندة الرقمية العربية؛

(ب) وقدّمت السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم الابتكار في الإسكوا، عرضاً حول الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية. فأشارت إلى أن الإسكوا تركّز حالياً على الآثار الاقتصادية والاجتماعية للحكومة المفتوحة لتعزيز الاستثمارات في المنطقة العربية. وتطرقت إلى المشروع الذي بدأت الإسكوا بتنفيذه في مجال الحكومة المفتوحة وإلى مراحلها المختلفة. وبينت أن اللجنة تخطط لتطوير منصة للحكومة المفتوحة لعرض كافة المبادرات وقصص النجاح في المنطقة العربية، بالإضافة إلى المواد التدريبية. ومن المتوقع أن ينتهي المشروع في شهر آذار/مارس 2021؛

(ج) وقدّم السيد نّوار العوّا، المستشار الإقليمي في التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا، عرضاً حول التعاون الفني في مجال التحوّل الرقمي والمؤشرات. فركّز على محاور التعاون الفني الحالية والمقترحة في مجال التكنولوجيا، وهي: الحكومة الرقمية والتحوّل الرقمي، وسياسات التكنولوجيا الجديدة، والابتكار ونقل التكنولوجيا. وعرض أمثلة من الأنشطة التي نفذتها الإسكوا في عام 2020 في مجال التكنولوجيا. ثم تطرق إلى مجالات العمل التفصيلية في التحوّل الرقمي على مستويات السياسات والمؤشرات والبيانات المفتوحة. وأشار إلى أن العمل جارٍ حالياً على تحليل استثمارات مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS) على أن يصدر التقرير ذو الصلة في بداية عام 2021.

12- وتلا العروض نقاش مع الحضور في المجالات التالية:

(أ) تعريف الحكومة المفتوحة ومدى انسجامها مع متطلبات المنطقة العربية. وتسعى الإسكوا إلى الوصول إلى تعريف أولي لمناقشته مع الدول الأعضاء في نهاية عام 2020؛

(ب) خدمات الحكومة الإلكترونية من المنظورين الإقليمي والعالمي، ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتحسين حياة الأفراد؛

(ج) أهمية قياس التقدم المحرز في مجال الحكومة الإلكترونية، والتركيز على الاستخدام والتوافر والإتاحة؛

(د) ضرورة الاستفادة من التجارب الإقليمية وتبادل الخبرات في مجال الحكومة الإلكترونية لتجنب هدر الوقت وتكرار الجهود.

3- الجلسة الثانية

13- ألقى السيد فينشنزو أكارو، مدير شعبة الحكومة الرقمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية كلمة أشار فيها إلى أهمية التحول الرقمي على المستوى العالمي، ولا سيما في ظل جائحة كوفيد-19 التي أثبتت أهمية التكنولوجيا الرقمية في معالجة الأزمة والحد من آثارها المدمرة. وتطرق إلى بعض الإنجازات والابتكارات في بلدان عربية مثل الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وعمان، والكويت، والمغرب، والمملكة العربية السعودية. وأشار إلى الدور المطلوب من راسمي السياسات في العالم كما في المنطقة العربية، وهو اتخاذ إجراءات كفيلة بمواجهة الجائحة من خلال تعزيز التحول الرقمي. وأكد في ختام كلمته على ضرورة التوجه نحو مبدأ "التصميم الرقمي/digital by design"، وعلى التزام إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في مواصلة التعاون مع اللجان الإقليمية على تقديم الدعم الفني للدول الأعضاء.

14- وتلا العروض نقاش مع الحضور في المجالات التالية:

(أ) الفرق بين التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، فالتحول الرقمي أوسع ويشمل بالإضافة إلى القطاع العام، القطاعين الخاص وغير الحكومي؛

(ب) أثر الأزمات التي ألمت بالمنطقة العربية على التقدم المحرز في الحكومة الإلكترونية؛

(ج) أهمية استمرار التعاون الفني مع الإسكوا (ومن خلالها مع إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية) عند تطوير خطط التحول الرقمي، وتحسين ترتيب الدول في المؤشرات الدولية والإقليمية ذات الصلة.

4- الجلسة الثالثة

15- تخلل هذه الجلسة أربعة عروض من الدول العربية، كما يلي:

(أ) قدّمت السيدة غادة لبيب، نائبة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مصر، عرضاً حول التطوير المؤسسي في إطار استراتيجية مصر الرقمية، الذي يسمح للمؤسسات الحكومية وللأفراد باعتماد التحول الرقمي، وبتبني عددٍ من المشاريع والمبادرات للانتقال إلى الخدمات الذكية. فشرحت الإطار العام للتطوير المؤسسي، ومنهجيته، وتطوّرت إلى عددٍ من المشروعات والمبادرات الوطنية ذات الصلة، مثل دعم واستحداث وحدات نُظّم المعلومات والتحوّل الرقمي في الوزارات والمحافظات والهيئات. وتناولت بالوصف منهجية تنمية وبناء القدرات الرقمية والبرامج الوطنية ذات الصلة، مع الإشارة إلى الإجراءات التي قامت بها الوزارة لتعزيز التحول الرقمي والاستفادة منه في تحسين الخدمات العامة. وأشارت إلى مبادرات اتخذتها الوزارة لتعزيز التميز الرقمي المؤسسي مثل الأولمبياد المصري للمعلوماتية، وجائزة مصر الرقمية؛

(ب) وقدّمت السيدة مشاعل الحمادي، الوكيلّة المساعدة لشؤون الحكومة الإلكترونية في وزارة المواصلات والاتصالات في قطر، عرضاً عن التحول الرقمي في بلدها منذ عام 2000. فقد حدّثت قطر استراتيجية التحول الرقمي في عام 2020، بهدف تكثيف الاستفادة من الحكومة الإلكترونية وتقديم خدمات أكثر شفافية وفعالية. فطوّرت ما يزيد على 1,000 خدمة إلكترونية، و42 تطبيقاً نقلاً و10 سياسات وأطر عمل. واهتمت الوزارة بالتدريب وبناء القدرات، وأشركت في فعاليات التدريب أكثر من 4,400 شخص. وركّزت على الإنجازات المحقّقة في تنفيذ برنامج قطر الذكية (تسمو)، وعلى التوجهات الرئيسية لاستراتيجية حكومة قطر الرقمية الجديدة 2026؛

(ج) واستعرض السيد فادي مرجانة، مدير الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، الأطر الناظمة للحكومة الإلكترونية في بلده، والاستراتيجيات والسياسات الوطنية، مثل أجندة السياسات الوطنية (المواطن أولاً) والخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية، واستراتيجية التحول الرقمي قيد الاعتماد في رئاسة الوزراء. ثم تطرّق إلى الإطار القانوني، مثل قانون المعاملات الإلكترونية، وتسوية المدفوعات، والجرائم الإلكترونية، وإلى مشاريع القوانين مثل حق الحصول على المعلومات وحماية البيانات الشخصية. وتوقّف عند عدد من المبادرات المتعلقة بالبنية التحتية، ومنها الحوسبة السحابية ومركز البيانات الوطني، ونظام التشغيل البيئي (زناز) وناقل البيانات الذي أنجز بالتعاون مع الحكومة الإستونية، ونظام تسجيل الدخول الموحد إلى بوابة (حكومتي) التي توفر 9 خدمات للأفراد؛

(د) واستعرض السيد زكريا إسماعيل، منسق الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات والبريد والتكنولوجيا في الصومال، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلده. فأشار إلى انخفاض نسبة انتشار الهواتف النقالة واستخدام الانترنت (10 في المائة)، وإلى ضرورة تعزيز البنية التحتية ولا سيما في المناطق الريفية. وتطرّق إلى حركة الوب عبر الأجهزة النقالة والحواسيب، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومنصّات الإدماج المالي. وبيّن أنّ الوزارة تعمل حالياً على إعداد استراتيجية للحكومة الإلكترونية، وقد تطلب المساعدة الفنية من الإسكوا في ذلك.

باء- الجزء الثاني: إطلاق النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية 2020

1- الجلسة الافتتاحية

16- افتتح الجلسة السيد يوراي ريتشان، مدير مجموعة الإحصاء ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا في الإسكوا. فأكد على أهمية الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأهمية إطلاق النسخة العربية منها لتكون متاحة لكافة القراء في المنطقة العربية. وقد قام السيد ريتشان بإدارة جلسات الجزء الثاني من الاجتماع.

17- وأشار السيد فينشنزو أكارو، مدير شعبة الحكومة الرقمية في إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية إلى أن هذا التقرير هو واحدٌ من المنشورات الرئيسية للإدارة، وأن مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية أصبح أداة قياس على مستوى العالم للحكومة الإلكترونية. وأوضح أن هذا التقرير يأتي نتيجة لجهود جماعية يبذلها عددٌ كبير من الباحثين والخبراء الذين يسهمون في المسح. وقد قامت هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة بترجمة التقرير إلى اللغة العربية، وساهمت الإسكوا في مراجعته. وأكد على أن الجائحة ساهمت في تطوير الحكومة الإلكترونية بسبب استخدام الخدمات الرقمية خلال مراحل الحظر والإقفال في عددٍ من دول العالم.

18- وأشار السيد سالم الحوسني، نائب الرئيس التنفيذي لهيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة، إلى أهمية توفر هذه الدراسة المرجعية المهمة باللغة العربية التي ينبغي أن يدعمها الجميع ويغنيها لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي. وأشار إلى أن العديد من الدول العربية ترى في الدراسة مرجعاً مهماً للاطلاع على تجارب الدول الأخرى والاستفادة منها في وضع سياسات وطنية في التحول الرقمي والحكومة الرقمية.

2- الجلسة الأولى

19- تخلّل هذه الجلسة عرضان:

(أ) توقّف السيد فينشنزو أكارو عند محتوى الدراسة، والرسائل الأساسية التي تتضمنها والتي تتمثل في رفع عدد الدول التي تسجل قيماً مرتفعة في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية وتخفيض عدد الدول التي تسجل قيماً منخفضة فيه. وأشار إلى ترتيب الدول العربية في هذا المؤشر، وتطرّق إلى مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) ومؤشر الخدمة المحلية عبر الإنترنت (LOSI)، مع التركيز على أهمية بناء القدرات التي يحتاج إليها التحوّل الرقمي؛

(ب) واستعرضت السيدة نبال إدلبي التحديات والفرص والمبادرات في المنطقة العربية. وقسمت الدول العربية إلى ثلاث مجموعات: الدول المرتفعة الدخل، والدول المتوسطة الدخل، والدول الواقعة تحت نزاعات. وعددت بعض التحديات التي تعيق التقدم في الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية مثل عدم توفر الحزمة العريضة، والفجوات بين الجنسين، والفجوات بين الريف والمدينة، وعدم شمول الأشخاص ذوي الإعاقة. وختمت العرض بالإشارة إلى بعض مبادرات الإسكوا مثل مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، وتقرير التنمية الرقمية، ومشروع الحكومة المفتوحة، وأكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لقادة القطاع الحكومي في المنطقة العربية.

20- وتلا العرضين نقاشٌ سريع مع الحضور حول كيفية الاستفادة من التقييم في إعداد السياسات، وآليات قياس مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية.

3- الجلسة الثانية

21- تخلّل هذه الجلسة عددٌ من المداخلات والعروض:

(أ) ركّز السيد عبد القادر البطاينة، مدير السياسات والاستراتيجيات في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة في الأردن، على بعض الإنجازات على المستوى الوطني مثل تطبيق "سند" الذي يضم 200 خدمة، وسياسة التحوّل الرقمي وهي قيد الاعتماد، ومراجعة قوانين الاتصالات؛

(ب) وأشار السيد هشام آل الشيخ، نائب الرئيس التنفيذي لبرنامج يسّر في المملكة العربية السعودية إلى مجالات عمل برنامج يسّر للحكومة الذكية، وهي: (1) المستفيدون – الناس، ويتضمن ذلك إتاحة البيانات، وتعزيز المشاركة الإلكترونية، وزيادة الوعي بالخدمات الإلكترونية للجميع، وتوفير منصة مشتركة للجميع؛ (2) الإدارة العامة الذكية، أو الحكومة الذكية، التي تغطي المجالات الفرعية المتعلقة بإعادة هندسة الأعمال (إعادة هندسة الإجراءات) وتوحيد الخدمات الإلكترونية؛ (3) المنظومة الرقمية الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، مع ضمان المراجعة الدورية والمستمرة؛ (4) استدامة الاستثمار والعمليات، لتوفير التمويل اللازم لمشروعات الحكومة الذكية؛

(ج) وتناولت السيدة فادية سليمان، معاونة وزير الاتصالات والتقانة في الجمهورية العربية السورية، أثر الحرب في بلدها على التقدم في الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتطرقت إلى استراتيجية الحكومة الإلكترونية لعام 2009، والمنصة المركزية التي تتضمن الخدمات الإلكترونية المطوّرة ومعلومات عن أكثر من 3,900 خدمة. وأشارت إلى بدء استخدام منظومة الدفع الإلكتروني خلال عام 2020، والتوسع في مراكز خدمة المواطن، والبدء بمشروع الحوسبة السحابية الحكومية والبيانات المفتوحة، وإعداد مسودة استراتيجية التحول الرقمي بالتعاون مع الإسكوا؛

(د) واستعرض السيد خالد السلامي، مدير وحدة الحكومة الإلكترونية في رئاسة الوزراء في تونس، الجهود المبذولة في بلده في مجال الحكومة الإلكترونية رغم ظروف الجائحة. وأشار إلى التوسع في عدد الخدمات الإلكترونية، وإلى خطة العمل في برنامج الحكومة الذكية التي تتضمن عدداً كبيراً من المشاريع، وإلى بوابة الخدمات الإلكترونية التي تتيح للأشخاص الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية، واستخدام السحابة الوطنية، وتطبيقات العدالة الإلكترونية. وخلال الجائحة، زاد الاستخدام الرقمي من خلال زيادة الطلب على الخدمات عبر الإنترنت ومنصات التجارة الإلكترونية، مع زيادة استخدام المدفوعات عبر الهاتف النقال. وترافق ذلك مع إصدار الحكومة لقوانين جديدة لتسريع تطوير الخدمات الإلكترونية، والهوية الإلكترونية الوطنية؛

(هـ) وتطرّق السيد طارق الحاوي، مدير تمكين التحول الرقمي في هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة، إلى الجهود الكبيرة المبذولة في تطوير مبادرات وتطبيقات مناسبة في سياق التصدي للجائحة. وتضمنت مبادرات هيئة تنظيم الاتصالات (1) تلقي قطاع التعليم حزم بيانات مجانية للأسر للوصول إلى التعليم من المنزل؛ (2) استخدام الهاتف النقال لإرسال رسائل توعية حول الوباء؛ (3) تطوير تطبيقات لدعم التعلم عن بُعد؛ (4) تطوير تطبيقات الشراء الإلكتروني؛ (5) تحسين الاختبارات الصحية باستخدام التقنيات اللاسلكية. وتم توسيع سعة النطاق الترددي وتغيير الروابط الدولية لتسهيل احتياجات الناس. وقُدّمت دورات تدريبية عبر الإنترنت لجميع الفئات السكانية في الإمارات العربية المتحدة من خلال أكاديمية الهيئة. كذلك أنشئت منصة المصادقة والتوقيع للتعريف الرقمي، وهي تطبق على جميع الخدمات الرقمية.

4- الجلسة الختامية

22- قدّم السيد نور العوّا، المستشار الإقليمي في الإسكوا، عرضاً أوجز فيه أهم المواضيع والمقترحات التي طُرحت في الاجتماع، على الشكل التالي:

- (أ) تحديات المنطقة العربية؛
- (ب) جائحة كوفيد-19؛
- (ج) تعزيز اللغة العربية؛
- (د) التعاون الإقليمي والدولي.

ثالثاً- تنظيم الأعمال

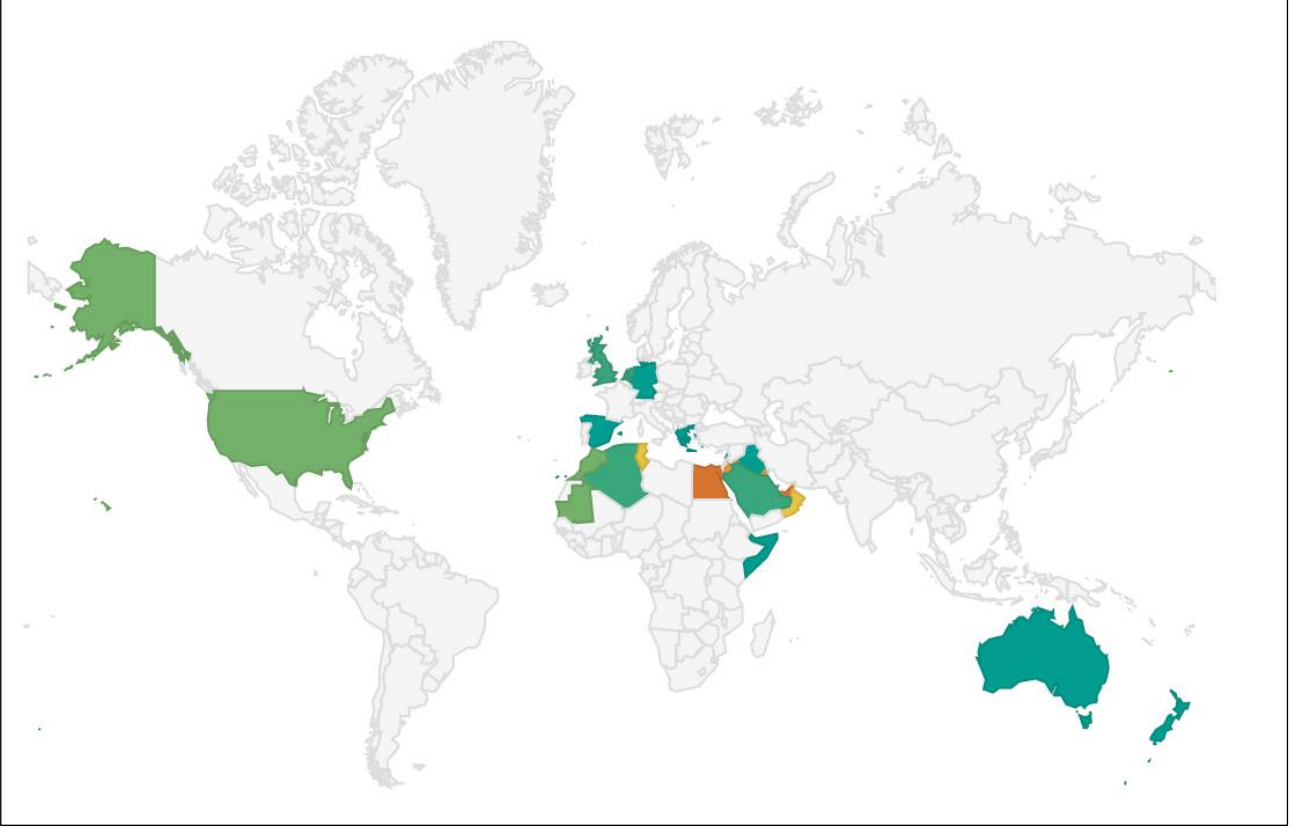
ألف- التاريخ والمكان

23- عُقد الاجتماع الثامن لمديري الحكومة الإلكترونية العرب في 23 أيلول/سبتمبر 2020، عبر المنصة الإلكترونية Kudo نظراً للظروف الصحية العالمية المرتبطة بجائحة كوفيد-19.

باء- المشاركون

24- حضر الاجتماع 63 مشاركاً ومشاركة من مختلف أنحاء العالم، ترد أسماؤهم في المرفق من هذا التقرير.

توزُّع المشاركين الجغرافي



المصدر: تقرير منصة Kudo.

المرفق(*)

قائمة المشاركين

| | |
|---|---|
| دينا قره نوح الإسكوا | يوراي ريتشان مدير مجموعة الإحصاء، ومجتمع المعلومات والتكنولوجيا الإسكوا |
| خافيير سولا قسم خدمات المؤتمرات الإسكوا | حيدر فريجات مستشار أول للابتكار والتكنولوجيا الإسكوا |
| سامي داعوق قسم تكنولوجيا المعلومات الإسكوا | فينشنزو أكوارو UNDESA/DPIDG |
| أولانا دوميسي قسم تكنولوجيا المعلومات الإسكوا | نبال إدلبي رئيسة قسم الابتكار الإسكوا |
| مايا فرانسيس مترجمة الإسكوا | أيمن الشرييني رئيس قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإسكوا |
| نتاشا أنوف مترجمة الإسكوا | نوار العوا مستشار إقليمي الإسكوا |
| فاطمة قاسم مترجمة الإسكوا | ميرنا الحاج مسؤول برامج الإسكوا |
| <u>المملكة الأردنية الهاشمية</u> | ليز دنر مسؤول مساعد للبرامج الإسكوا |
| عبد القادر البطاينة مدير إدارة السياسات والاستراتيجيات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | زهر بوغانم مساعد باحث الإسكوا |
| ندى خاطر رئيسة قسم سياسات الحكومة الإلكترونية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | ريتا وهيبي الإسكوا |
| <u>الإمارات العربية المتحدة</u> | الهادي رضوان الإسكوا |
| سالم الحوسني الرئيس التنفيذي بالإنابة الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات | مايا حمود مساعد باحث الإسكوا |

الإمارات العربية المتحدة (تابع)

حميد البسطي
مسؤول أول العلاقات الحكومية والتعاون الدولي
الهيئة العامة لتنظيم الاتصالات

طارق الحاوي
مدير تمكين التحول الرقمي
هيئة تنظيم الاتصالات

البحرين

زكريا الخاجة
نائب الرئيس التنفيذي
هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية

تونس

خالد السلامي
مدير وحدة الحكومة الإلكترونية
رئاسة الوزراء

فيصل بيولي
خبير

الجزائر

سارة يحيوي
المدير العام، مؤسسة دعم تطوير الرقمنة

سلطنة عُمان

عبد العزيز الخروصي
مدير عام قطاع التحول الرقمي
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

سالمة السلماني
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

سلمى البرطماني
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

يعقوب الريامي
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

السودان

علوية حمداني
المركز القومي للمعلومات

الجمهورية العربية السورية

فادية سليمان
معاون وزير الاتصالات والتقانة

محمد محمد
مدير السياسات والاستراتيجيات
وزارة الاتصالات والتقانة

الصومال

زكريا إسماعيل
مسؤول الحكومة الإلكترونية
وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا

العراق

عباس عبد الكاظم
لجنة الحكومة الإلكترونية

دولة فلسطين

فادي مرجانة
المدير العام للحكومة الإلكترونية
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

قطر

مشاعل الحمادي
وكيل مساعد وزارة المواصلات والاتصالات

محمد عرفة
وزارة المواصلات والاتصالات

عبد الله العامدي
وزارة المواصلات والاتصالات

رفعت دازان
وزارة المواصلات والاتصالات

الكويت

عبد القادر الجبالي
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

سلمى محفوظ
الجامعة الأميركية في القاهرة

أحمد عبد المنعم
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المغرب

أنس بن وحوذ
رئيس قسم مواكبة المؤسسات العمومية
وكالة التنمية الرقمية

المملكة العربية السعودية

هشام آل الشيخ
نائب الرئيس التنفيذي
برنامج يسر

محمد المبارك
برنامج يسر

موريتانيا

محمد الأمين صالح
مدير تقنيات الاعلام والاتصال
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام
والاتصال

محمد بوبا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام
والاتصال

محمد السالك
مدير الخدمات الإلكترونية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتقنيات الإعلام
والاتصال

اليمن

حسن العمراني
رئيس المركز المعلومات الوطني

دينا الغربالي
نائب المدير العام
الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

مسعود الدوسري
مدير تنسيق المشروعات
الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

عبد الكريم الفوزان
الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

سندس النقي
الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

فاطمة الزبيدي
الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

منال المزيد
مدير إدارة الحوكمة للقطاع العام
هيئة تنظيم الاتصالات

ليلى الصراف
هيئة تنظيم الاتصالات

هبة الأحمد
هيئة تنظيم الاتصالات

لبنان

إبراهيم عثمان
أستاذ، الجامعة الأميركية في بيروت

مصر

غادة لبيب
نائب وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

لبنى الانصاري
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

أحمد الخطيب
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات