

الخطة الرئيسية للتحويل الرقمي لحكومة عجمان ٢٠٢٢ - ٢٠١٧



الرؤية

”نحو حكومة أكثر كفاءة وفعالية، خدماتها موثوقة، متكاملة، ورقمية متوفرة على مدار الساعة، وإجراءاتها سهلة وقليلة، وتقنياتها حديثة ومبتكرة، ومتعاملوها شركاء“

سمو الشيخ عمار بن حميد النعيمي



المقدمة

تم تطوير هذه الخطة لتوفير خارطة طريق للتحويل الرقمي للخدمات الحكومية في عجمان خلال السنوات الخمس القادمة. وقد تم إعداد هذه الخطة استناداً إلى المعلومات المتوفرة حول الخدمات الحكومية في عجمان وبعد مقابلة العديد من القيادات والمسؤولين في الجهات الحكومية، وكذلك مجموعة كبيرة من المتعاملين. وتشتمل هذه الخطة على الأهداف الاستراتيجية للتحويل الرقمي في حكومة عجمان للسنوات الخمس القادمة، وتبين كيفية تحديد أولويات التحويل الرقمي للجهاز الحكومي بشكل منهجي.

وتشتمل هذه الخطة على المبادئ الرئيسية التي يجب اتباعها من قبل الجهات الحكومية عند تحديد أولويات التحويل الرقمي وكذلك عند اختيار مبادراتها. ويندرج تحت هذه الخطة المنهجية المتبعة لتحديد أولويات التحويل الرقمي، وكذلك مجموعة من المبادرات الاستراتيجية التي تنتمي لأربعة محاور هامة هي تجربة متعامل استثنائية وحكومة مترابطة ولا ورقية وسياسات تمكينية والتعلم المستمر والإبداع.

مبادئ التحويل الرقمي

من أجل المتعامل

يرغب المتعامل اليوم بالحصول على الخدمة الحكومية بدون بذل أي جهد يذكر وفي أقصر وقت ممكن، كما يرغب أن يكون على علم بمعلومات الخدمة الواضحة والدقيقة تمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة. إن الفهم الحقيقي لاحتياجات وتوقعات المتعاملين ووضع ذلك في قلب عملية التحويل الرقمي من شأنه أن يعود على الجهاز الحكومي في إمارة عجمان بالقيمة العظيمة ويضمن أن يتم الإنفاق الحكومي في مكانه الصحيح. لذا فإن نقطة البداية للتحويل الرقمي تبدأ عندما يتمكن الموظف الحكومي من وضع نفسه مكان المتعامل بفرض رؤية الخدمة من منظوره.

الحل الرقمي أولاً

على الجهات الحكومية التفكير بجدية لإيجاد الحلول المختلفة لتحويل خدماتها رقمياً وتوفيرها على مدار الساعة للمتعاملين متحدياً بذلك الصعوبات التقليدية والمعروفة، وهذا يتطلب منها أن تنظر إلى الأمور بشكل جديد وخارج السياق المألوف، ويستدعي ذلك تشجيع الأفكار الجديدة والمبدعة والحلول المتقدمة الخلاقة.

جودة عالية وتكاليف أقل

إن أحد أهم أسباب توجه الحكومات للتحويل الرقمي لخدماتها هو إمكانية تحسين الكفاءة المالية وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة، ولذا فإنه من الضروري أن يتم تحديد كيفية التحويل الرقمي للخدمات بما يلبي التفضيلات في المجالات التي لا تضيف قيمة للمتعاملين ولا للجهاز الحكومي وبما يخفض دائماً من تكلفة الوحدة من الخدمة بما لا يؤثر على جودة ادائها.

أولويات التحويل

إن التحويل الرقمي للخدمات في حكومة عجمان سيتبع منهجاً منظماً للتخطيط والتنفيذ كل مئة يوم عمل، بحيث يتم تحويل الخدمات الحكومية ذات الأولوية أولاً، في كل مرحلة زمنية معينة، مما يحافظ على مرونة الخطة واستجابتها للمتغيرات الداخلية والخارجية بشكل مستمر.

إن وضع أولويات حكومة إمارة عجمان للتحويل الرقمي في خطة المئة يوم ستركز على مجموعة من المعايير الهامة والتي ستستخدم لإعداد قائمة الأولويات حسب المعايير التالية:

- عدد المعاملات
 - عدد المتعاملين
 - عدد الجهات الحكومية التي تشترك في تقديم الخدمة
 - ملاحظات المتعاملين لتحسين الخدمة (من خلال نظام الشكاوي والاقتراحات)
 - التأثير في أحداث مهمة في حياة المتعامل مثل الولادة والزواج والحصول على عمل، والترخيص لمزاولة عمل جديد، والوفاة، الخ
 - التأثير في الأداء التنافسي للإمارة
 - الخدمات ذات التكلفة العالية والمتوسطة
- كما سيتم تحديد أولويات خطة المئة يوم بما يضمن التنوع فيها من حيث:
- التنوع في الخدمات من حيث السهولة والتعقيد
 - التنوع في دعم القطاعات الاستراتيجية
 - تنوع في فئات المتعاملين المستهدفة للخدمة

وقد أظهرت الدراسة الأولية لخدمات حكومة عجمان أولويات التحويل الرقمي أدناه والتي سيتم الاسترشاد بها في المراحل الأولى من التطبيق، إلا أن تطبيق معايير تحديد أولويات

الأهداف الاستراتيجية



التحول الرقمي لـ ١٠٠٪ من الخدمات الحكومية بنهاية عام ٢٠١٨



التحول الرقمي لجميع الخدمات الحكومية المشتركة بنهاية عام ٢٠١٨



التبني الكلي لـ ٨٠٪ من الخدمات الرقمية بنهاية عام ٢٠٢١



التحول الرقمي الكلي لـ ٣٠ خدمة حكومية ذات أولوية كل ١٠٠ يوم



رفع الكفاءة المالية للخدمات الحكومية بما لا يقل عن ٢٠٪ بنهاية عام ٢٠٢١

التحول سيتم على جميع خدمات حكومة عجمان عند إعداد خطة المئة يوم لضمان الأخذ بعين الاعتبار جميع المستجبات الضرورية لكل مرحلة زمنية.

- الترخيص التجاري
- الدفع الإلكتروني للجهات الحكومية والقطاع الخاص
- البيع والشراء العقاري
- معلومات إحصائية عن الإمارة (حجم السوق العقاري، حالة المرور، الخ)
- باقة (مجموعة) الخدمات المقدمة للساكن الجديد
- باقة (مجموعة) الخدمات المقدمة للسائح
- المواصلات العامة
- ترخيص المنشآت السياحية
- التسجيل والرهن العقاري والعقود الإيجارية
- تجديد الرخص الصحية
- تصاريح البناء
- أذونات الإقامة
- المواعيد الصحية

محاور ومبادرات التحول

سنقوم بتنفيذ رؤية قيادتنا العليا وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية من خلال الالتزام التام بمبادئنا الرئيسية بالتركيز على المتعاملين واللجوء للحل الرقمي أولاً، وذلك من خلال تطبيق خطة المئة يوم بانتظام وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وكذلك من خلال تنفيذ المبادرات التالية التي تندرج تحت أربعة محاور مختلفة:



١. تجربة متعامل استثنائية

ستقوم حكومة عجمان بتوفير تجربة متعامل استثنائية، وذات مستويات غير مسبوقة من التميز، وستقوم بتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة حول هذه الخدمات من خلال نافذة واحدة تتوفر عبر عدة قنوات، وتمكن المتعامل من الحصول على تجربة شخصية خاصة به، بناءً على الخدمات التي يستخدمها.

١. موقع Ajman.ae

ستقوم جميع الجهات الحكومية في عجمان بتوفير خدماتها على الموقع الإلكتروني Ajman.ae والذي سيصبح الموقع الأهم للخدمات الحكومية ومعلوماتها في إمارة عجمان، والمرجعية الموحدة لجميع المتعاملين. وسيوفر الموقع بيئة موحدة للمتعاملين تساهم في الارتقاء بتجربتهم لمستويات استثنائية، وترفع من الكفاءة الحكومية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتفاذي الإزدواجية في الاستثمار في المواقع المختلفة. وسيتم تطوير الموقع بشكل جذري لتحقيق الغرض المنشود منه، وسيتميز الموقع بسهولة الاستخدام وجمالية المظهر، وبالمحتوى التفاعلي والروابط المفيدة. وبوجود هيكلية واضحة ومنظمة له تركز على المتعاملين بفئاتهم المختلفة.

٢. تطبيق ذكي موحد

ستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بضمان وجود العدد الأمثل من التطبيقات الذكية المتوفرة للمتعاملين بما يتوافق مع أفضل الممارسات وبما يوازن بين المتطلبات التقنية للتطبيقات الذكية وبين عدم التسبب بإرباك المتعاملين بكثرة التطبيقات. وستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بطرح وصيانة تطبيق ذكي موحد ليصبح التطبيق الأهم للخدمات الحكومية ومعلوماتها في إمارة عجمان، والمرجعية الموحدة لجميع المتعاملين. وسيوفر التطبيق بيئة موحدة للمتعاملين تساهم في الارتقاء بتجربتهم لمستويات استثنائية، وستقوم الجهات الحكومية بالتنسيق

٤. رقم تواصل موحد (٨٠٠٧٠)

ستقوم جميع الجهات الحكومية في عجمان بتوفير خدماتها المعلوماتية من خلال رقم التواصل الموحد ٨٠٠٧٠ والذي سيصبح الرقم الأهم للخدمات المعلوماتية في إمارة عجمان عبر الهاتف، والمرجعية الموحدة لجميع المتعاملين. كما سيقوم مركز الاتصال لاحقاً بتوفير خدمات إجرائية للمتعاملين عبر الهاتف تماشياً مع التحول الرقمي للخدمات الحكومية. وسيتميز مركز الاتصال باحترافية موظفيه وكفاءتهم وإنتاجيتهم العالية وأسلوبهم المميز في الرد على استفسارات المتعاملين وتسهيل حصولهم على الخدمات.

٥. نموذج الحكومة المصغرة (Mini Government Models)

إن تعدد الأنظمة الموروثة في حكومة عجمان قد يدعو لاختيار الحلول المتقدمة التي لا تعتمد على هذه الأنظمة ومنها على سبيل المثال المراكز الإلكترونية المصغرة التي تقدم فيها كل الخدمات التي تدعم التحول الإلكتروني بشكل كبير وبسرعة عالية نسبياً.

مع حكومة عجمان الإلكترونية عند التخطيط لطرح تطبيق جديد للمتعاملين، لضمان رفع الكفاءة الحكومية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد وتفاذي الإزدواجية في الاستثمار في التطبيقات المختلفة.

٣. هوية إلكترونية موحدة للمتعامل

إن أفضل الممارسات العالمية اليوم تسعى لاستخدام البطاقات الذكية وتقنيات الأجهزة المحمولة لخلق نظام متكامل لإدارة هوية موحدة وأمنة للمتعامل، بحيث يمكن استخدامها من قبل المتعاملين في الحياة اليومية والشركات والجهاز الحكومي. وذلك لكونها تمثل أفضل الطرق لإدارة بيانات المتعاملين وتسهيل حصوله على الخدمة، بل وتمكينه من خدمة نفسه ذاتياً إن أمكن. وذلك لإن عدم وجود رقم موحد للمتعامل وهوية إلكترونية موحدة يمكن ان يصعب من الحصول على الخدمة من قبل المتعامل لحاجته لتكرار بياناته عند كل نقطة تواصل مع الجهات الحكومية، ويقلل من فرص الترابط بين الجهات الحكومية لضعف القاعدة المعرفية حول المتعامل ومعاملاته.

لذا ستعمل حكومة عجمان الإلكترونية بالتعاون مع الجهات الحكومية المختلفة والشركاء الاستراتيجيين من القطاع الخاص من توفير حلاً إبداعياً و متميزاً للهوية الإلكترونية الموحدة للمتعامل.



٢. حكومة مترابطة ولا ورقية

إن تحقيق خطة التحول الرقمي لحكومة عجمان يتطلب العمل الجماعي من قبل جميع الجهات الحكومية بحيث يصبح الجهاز الحكومي جسماً واحداً مترابطاً ويتجاوز جميع المعوقات التنظيمية والتقليدية. وبما أن التقنيات على مدى العشر سنوات الماضية قد تطورت بشكل سريع، أصبح من الممكن أن تحل الحلول الرقمية محل المعاملات الورقية بشكل كلي موفرةً بذلك الوقت والموارد المختلفة التي يمكن استخدامها فيما يضيف قيمة حقيقية للمتعاملين وللجهاز الحكومي. إن تبني تطبيق الحكومة المترابطة واللاورقية وما تستلزمه من أتمتة الإجراءات لا يوفر وقتاً وجهداً على الموظفين فقط، وإنما يخفف من التكاليف بشكل كبير على الجهاز الحكومي، ويجعل مشاركة المعلومات ممكنة وسهلة، وأكثر أمناً وشفافيةً ويمكن أن يوفر خدمات آنية للمتعاملين.

١. فريق تنفيذي

سيقود تطبيق خطة التحول الرقمي في حكومة عجمان فريق عمل تنفيذي مشترك بين جميع الجهات الحكومية لضمان تحقق الأهداف المنشودة للخطة. وسيتم تشكيل الفريق من قبل اللجنة العليا للتحول الرقمي في حكومة عجمان. وسيشتمل الفريق على موظفين ممثلين للخدمات ذات الأولوية وممن لديهم اطلاعاً واسعاً عليها بتفاصيلها المختلفة، وكذلك ممثلين من إدارة تطوير الخدمات الذكية وأتقنية المعلومات وممثلين من إدارة التسويق والاتصال المؤسسي، وممثل من دائرة المالية، وممن يتمتعون بالاستعداد الذاتي والتمكين المؤسسي للحصول على ما يلزم من معلومات تفصيلية حول أي جانب من جوانب تقديم الخدمات والإيجابية والقدرة على التأثير في صنع القرار وقيادة التغيير وإحداثه والتخلي بدرجة عالية من الديناميكية والقدرة على طرح الأفكار الخلاقة.

٢. سحابة حكومية

سيتمكن نموذج الحوسبة السحابية في حكومة عجمان من الاستفادة من مواردها بشكل أكبر ومن إدارة مواردها التقنية بكفاءة أكبر وستخفض التكاليف على الجهاز الحكومي حيث تستطيع الجهات الحكومية الكبرى استخدام الطاقة الاستيعابية غير المستخدمة في الجهات الأخرى. كما ستسهل السحابة من جهود الالتزام بالمعايير التقنية. وستضمن وصول المستخدمين إلى جميع التطبيقات والخدمات التقنية بسهولة أكبر ومن أي مكان وفي أي زمان مما يزيد من إنتاجية الموظفين وتخفض من كلفة بناء وصيانة مراكز

للتعميم وتوفيرها للاستخدام الموحد بين الجهات الحكومية التي يمكن أن تستفيد منها وذلك بعد تطويرها (إن لزم)، الأمر الذي سيزيد من كفاءة الإنفاق الحكومي.

المعلومات. وسيتم تطبيق نموذج الحوسبة السحابية في حكومة عجمان بشكل تدريجي وآمن يضمن سلامة التطبيق واختيار أفضل الحلول المتوفرة.

٣. خدمات مشتركة للموظفين

إن الارتقاء بيئة عمل الموظفين وتوفير خدمات ذات جودة عالية لهم، من شأنه أن يسعد الموظفين ويمكنهم من تقديم خدمات ذات جودة عالية للمتعاملين. ستسعى الحكومة الإلكترونية وذلك بالتعاون مع دائرة المالية والإدارة المركزية للموارد البشرية خلال المرحلة القادمة على تحديث أنظمة الدعم الداخلي للخدمات المقدمة للموظفين مثل خدمات إدارة الموارد البشرية والمشتريات كما ستطور نظاماً موحداً للأرشفة الإلكترونية لتسهيل مشاركة المعلومات والوثائق بين المعنيين في الجهة الحكومية وعبر الجهات الحكومية المختلفة.

٤. أنظمة حكومية موحدة

تتمتع حكومة عجمان بحجم متوسط نسبياً يجعلها بيئة مثالية لتوحيد العديد من الأنظمة الهامة والاستخدام الأمثل لها وبسهل عليها تعميمها بين جميع المستفيدين. ومن هذه الأنظمة على سبيل المثال لا الحصر، توحيد نظام إدارة علاقات المتعاملين CRM، ونظام لإدارة الأزمات وضمان استمرارية تقديم الخدمة الرقمية.

كما ستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بمساعدة الفريق التنفيذي بتحديد التقنيات المتوفرة في الجهاز الحكومي والتي تم استثمارها أو تطويرها بشكل منفرد والقابلة



٣. التعلم المستمر والإبداع

إن تطبيق ممارسات التعلم والتطوير المستمر وأساسيات التفكير الإبداعي هو أحد أهم متطلبات تطبيق هذه الخطة بنجاح. إن فهم منظور المتعامل بشكل جدي وتحليل أداء الخدمات بشكل علمي ودوري، والتفكير بالنجاحات والأخطاء وأسبابها، والتعلم منها على حد سواء، وخلق بيئة مناسبة للتفكير الإبداعي من شأنه أن يثري القدرات الحكومية في مجال التحول الرقمي ويضمن ديمومة التطوير المستمر فيها، ولذا كان من الضروري أن تشتمل هذه الخطة على مبادرات منظمة ومدروسة لتمكين مشاركة المتعاملين، والتبادل المعرفي في حكومة عجمان، ودعم التفكير الإبداعي الجماعي.

١. شبكة سفراء متعاملي حكومة عجمان

إن إشراك المتعاملين بشكل جاد ومنظم في المرحلة القادمة يعتبر من أهم عوامل نجاح تطبيق خطة التحول الرقمي لحكومة عجمان. ولذا فإن تشكيل شبكة من المتعاملين الممثلين لجميع شرائح المجتمع بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، والطلاب وكبار السن، يعتبر من أهم أولويات هذه الخطة. وستساهم شبكة سفراء متعاملي حكومة عجمان في فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم الكمية والنوعية، والتعرف على آرائهم حول الخدمات الحالية والمستقبلية ولاختبار الحلول الرقمية التي يتم تطويرها في حكومة عجمان. كما ستنظم هذه الشبكة الجهود في فهم منظور المتعامل وستوجه الحملات التسويقية بشكل أفضل، وتؤدي إلى استهدافهم بإاقات معينة من الخدمات بما يرتقي بتجربتهم.

تجمع العديد من الجهات الحكومية آراء المتعاملين ولكن هذه الجهود مبعثرة وغير متكاملة أو متراصة ولا يقودها توجه استراتيجي.

٢. نظام موحد لملاحظات المتعاملين

ستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بطرح نظاماً إلكترونياً موحداً لتشجيع المتعاملين على توفير ملاحظاتهم وشكاويهم واقتراحاتهم بشأن الخدمات الحكومية، ليمثل نافذة موحدة لمنظور المتعاملين يساهم في التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم. ويعتبر محتوى هذا النظام على درجة عالية من الأهمية لدعمه

الأولوية بما يعزز تجربة المتعامل من البداية للنهاية بغض النظر عن الجهة الحكومية المقدمة للخدمة، هو من أهم محاور خطة التحول الرقمي لحكومة عجمان. وهو أمر يتطلب فكراً جديداً بين الموظفين العاملين على تحسين الخدمات يتجاوز الحدود التنظيمية التقليدية ويضع مصلحة المتعامل فوق كل اعتبار، ويستلزم التنسيق بين الجهات الحكومية المعنية والتنسيق فيما بينها للتخلص من العمل المزدوج الذي تؤديه الجهات الحكومية أو يضطر المتعامل إلى القيام به.

ولذا ستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بتنظيم مختبرات إبداع للخدمات المتكاملة يتم من خلالها تحديد تحديات الخدمات المتكاملة، ورسم تجربة المتعامل من البداية للنهاية وتنسيق العمل الإبداعي بين جميع الأعضاء للخروج بحلول مبتكرة وجديدة للتغلب على التحديات وتوفير تجربة متعامل استثنائية باستخدام أفضل التقنيات.

٥. ملتقى أفضل ممارسات التحول الرقمي

ستشهد المرحلة القادمة جهوداً منظمة ودورية لمشاركة ونشر أفضل ممارسات التحول الرقمي في حكومة عجمان من خلال ملتقى أفضل الممارسات، والذي سيركز على استعراض ونشر أفضل الحلول التي توصلت إليها فرق العمل في مجال التحول الرقمي، وأهم الخدمات التي تم تحويلها، وأهم الأنظمة والتقنيات الحديثة المستخدمة. وسيهدف الملتقى على عرض عوامل نجاح أفضل الممارسات وكذلك التحديات وكيف تم تجاوزها.

لعملية اتخاذ القرار في تحديد أولويات التحول الرقمي والتكامل مع القنوات الأخرى كما سيسهل من تصنيف المتعاملين إلى فئات دقيقة بهدف الوصول لفهم أكبر لاحتياجاتهم وتوقعاتهم. كما سيمثل هذا النظام منبراً للمتعاملين يمكنهم من خلاله المساهمة الحقيقية في الارتقاء بأداء الخدمات الحكومية. وستشتمل المراحل المتقدمة من هذا النظام على تكامل مع محتوى مواقع التواصل الاجتماعي وأية مدخلات أخرى يمكن الاستفادة منها بهذا الصدد.

٣. نظام أداء الخدمات

ستطور حكومة عجمان الإلكترونية نظاماً شاملاً لتوثيق أداء التحول الرقمي للخدمات الحكومية وستعد الأدلة الإرشادية المناسبة لدعم الجهات الحكومية من قياس أداء خدماتها بشكل علمي ومدروس، ومن ذلك أداة لحساب تكاليف الخدمات، كما سيساهم النظام في تحليل أداء هذه الخدمات بشكل استراتيجي، وسيدعم عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بأولويات التحول الرقمي. كما سيفيد النظام الجهات الحكومية في تنظيم المعلومات فيما بينها، لتفادي حالات التضارب بين البيانات ذات العلاقة بين الجهات المختلفة من أجل تسهيل عملية التحول الرقمي للخدمات المستقلة أو المشتركة والمعتمدة على الربط بين قواعد البيانات.

٤. مختبرات إبداع للخدمات المتكاملة

إن العمل الجماعي بين الجهات الحكومية المختلفة على تطوير الخدمات المتكاملة ذات



٤. سياسات تمكينية

إن وجود سياسات داعمة لتطبيق خطة التحول الرقمي هو أمر على درجة عالية من الأهمية، وذلك لضبط عملية التحول الرقمي بشكل منظم وبما يتماشى مع الأنظمة والمتطلبات الحكومية، ولزيادة الثقة في الإجراءات المتخذة ولتمكين الموظفين المعنيين من أخذ القرارات بشكل سريع ودون إبطاء.

١. سياسة التنسيق والترويج للخدمات الرقمية

تتصف المرحلة القادمة بالسعي الجاد لاستخدام المتعاملين للقنوات الإلكترونية والذكية وتبنيهم الكامل له، ولذا ستقوم الجهات الحكومية بالترويج بشكل مستمر ومنظم للخدمات الرقمية المقدمة عبر القنوات الذكية لزيادة تبني المتعاملين لها. كما ستقوم حكومة عجمان الإلكترونية بوضع السياسات والإرشادات اللازمة التي تساعد الجهات الحكومية في هذا الصدد ومنها على سبيل المثال لا الحصر، سياسات التحفيز المالي للاستخدام والتبني، وسياسات أنظمة الولاء.

٢. إطار العمل القانوني للتحول الرقمي

ستعمل حكومة عجمان الإلكترونية بالتعاون مع الشركاء من الجهاز الحكومي خلال المرحلة القادمة على تطوير إطار عمل قانوني لدعم تطبيق خطة التحول الرقمي، وسيتناول إطار العمل آلية اقتراح واعتماد التعديلات القانونية وإطارها الزمني والمسؤوليات المباشرة لها. كما سيتم إعداد الإطار بالأخذ بعين الاعتبار ضرورة التنسيق مع جميع الجهات المعنية في الحكومة المحلية والاتحادية، بما يدعم تحقيق رؤية التحول الرقمي في عجمان ويسهل عمل فرق العمل.

٦. التدريب والتأهيل

تتمتع حكومة عجمان بوجود كوادر تشتمل على أهم الكفاءات المطلوبة للتحول الرقمي ومنها على سبيل المثال: كفاءات إدارة المشاريع، أمن المعلومات، الشبكات والبنية التحتية، تحليل المعلومات، التصميم الإنفوجرافي، كما يتوفر فيها الشفط الحقيقي والاستعداد التام للمساعدة في عملية التحول الرقمي عند معظم قيادات الصف الثاني، إلا أن التعلم المستمر واكتساب خبرات جديدة هو ضرورة حتمية للتحول الرقمي. وستشتمل هذه المبادرة على تحليل لمتطلبات التدريب مع الإدارة المركزية للموارد البشرية وتنسيق التدريب المطلوب مع الجهات المعنية لضمان رفع أداء موظفي حكومة عجمان لدعم تطبيق هذه الخطة، ويتوقع أن تشتمل برامج التدريب على برنامج متكامل لأسلوب Scaled Agile وكذلك على برنامج متكامل لرسم خرائط تجربة المتعامل عبر القنوات المختلفة لتوفير الدعم لعملية التحول الرقمي للخدمات ذات الأولوية.

الحكومة الإلكترونية, ص.ب: 7006, عجمان, الإمارات العربية المتحدة.

Fax - +971 7 4744427 Tel - +971 7 0 16666

egov@ajman.ae

