

كتيب تعريفى بـ

الخطة الاستراتيجية

لهيئة الإمارات للهوية

2010-2013

هدفنا.. التميز في العمل للوصول إلى القمة
سر نجاحنا.. الثبات على الهدف





«إنّ الوطن يتطلّع إلى اليوم الذي يجني فيه ثمرة زرعه،
وإنّ الدولة في حاجة لجهود أبنائها في مسيرتها الكبرى
نحو الغد الأفضل والمستقبل المشرق، وذلك بعد أن حققت
إنجازات عظيمة على طريق التطوّر والتقدم».

المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ
زايد بن سلطان آل نهيان

تغمده الله بواسع رحمته
«مؤسس دولة الإمارات وباني نهضتها الحديثة»



«يعتبر نظام السجلّ السكاني وبطاقة الهوية من المشروعات الاستراتيجية للدولة، ويمثل إضافة نوعية، من شأنها تعزيز مسيرة التطور الاقتصادي والاجتماعي التي تشهدها الإمارات في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأمنية».

صاحب السموّ الشيخ
خليفة بن زايد آل نهيان
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



«يمثل المشروع مثلاً واضحاً على أهمية الاستفادة
من التقنيات المتقدمة في تحسين الأداء والعمل الحكومي،
كونه واحداً من أكبر المشاريع المتقدمة تكنولوجياً
على صعيد منطقة الشرق الأوسط.»

صاحب السمو الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة
رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي



«نحن على ثقة أن هيئة الإمارات للهوية
سوف يكون لها كبير الأثر في دعم الجهود المخلصة،
الرامية لتحقيق التنمية الشاملة لما فيه خير الوطن».

الفريق أول سمو الشيخ

محمد بن زايد آل نهيان

ولي عهد أبوظبي

نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة

رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية



«يُعدّ برنامج السجّل السكانيّ وبطاقة الهوية امتداداً حيويّاً
لمسيرة النهضة والتطوير التي تشهدها الدولة في ظلّ الرؤية
الحكيمة للقيادة الرشيدة، ويمكن القول إنّ هيئة الإمارات
للهوية باستراتيجيّتها الجديدة 2010-2013 تسير بخطى واثقة
نحو تحقيق الأهداف المرسومة.»

الفريق سموّ الشيخ

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية.

نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

المحتويات

14	تقديم (كلمة سمونائب رئيس مجلس الإدارة)
16	كلمة المدير العام
18	الهيئة في سطور
19	الاستراتيجية
20	المقدمة
21	لمحة عامة
24	1 - مراحل إعداد ونشر الاستراتيجية
26	2 - منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية
27	2.1 تحليل البيئة الخارجية والمحيط (PESTEL)
28	2.2 أداة التحليل الرباعي (SWOT)
30	3 - المدخلات الرئيسية للخطة
31	3.1 استراتيجية الحكومة الاتحادية
32	3.2 المحاور الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية
33	3.3 تحليل الشركاء (الأطراف المعنية)
34	3.4 المقارنة المعيارية الدولية
35	3.5 النموذج التشغيلي
36	4 - الخطة الاستراتيجية لهيئة الإمارات للهوية
36	4.1 الرؤية والرسالة
38	4.2 منظومة القيم والمبادئ المؤسسية
39	5 - تحديد المبادرات والمؤشرات الاستراتيجية
40	5.1 الهدف الاستراتيجي (1): التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث
42	5.2 الهدف الاستراتيجي (2): تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة
43	5.3 الهدف الاستراتيجي (3): جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية
44	5.4 الهدف الاستراتيجي (4): بناء مؤسسة خدمات تركز على تحقيق الأهداف
47	6 - المشاريع الرئيسية
48	7 - تنفيذ الخطة ومتابعتها
50	8 - مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية (بالصور)



تقديم

كلمة سمو نائب رئيس مجلس الإدارة

استراتيجية طموحة

آمال شاسعة نعقدتها على هذه الاستراتيجية المتكاملة برؤيتها ورسالتها وأهدافها ومشاريعها الاستراتيجية الوطنية، ومن خلال دورها في مساعدة جميع الحكومات الإلكترونية العاملة في الدولة، وتمكينهم من توظيف النتائج الإيجابية لمشاريع الهيئة ومبادراتها، في تطوير منظومة الخدمات المقدمة للجمهور، والارتقاء بها كما ونوعاً، وبما يدفع عملية النمو ويرسخ مظاهر الأمن والأمان والازدهار في ربوع دولتنا.

والله ولي التوفيق

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير الداخلية،
نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

تحرص القيادة العليا في دولة الإمارات العربية المتحدة على تبني مفاهيم التطوير الحديثة في كافة الوزارات والمؤسسات والجهات والهيئات الحكومية، كما تدعم كافة المشاريع والمبادرات الاستراتيجية الوطنية، والتي من بينها مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية الذي تنفذه هيئة الإمارات للهوية.

وفي هذا الإطار تستمد الهيئة من التوجيهات الحكيمة للفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، عزمها وإصرارها على مواصلة مسيرة التطوير والتحديث، بفكر استراتيجي متطور، من أجل تحقيق رؤية القيادة العليا بأمانة وإخلاص.

من هنا يمكنني القول إن استراتيجية هيئة الإمارات للهوية الجديدة 2010-2013، هي استراتيجية طموحة ومتناغمة مع استراتيجية الحكومة الاتحادية ورؤية دولة الإمارات العربية المتحدة 2021، كما أنها ثرية بالمبادرات والمشاريع الاستراتيجية التي تؤكد الدور الفاعل للهيئة، وتبرز مساهمتها الإيجابية في مستقبل التنمية والتطوير في دولة الإمارات.



وبهذه المناسبة، يُسعدني أن أتقدم بخالص الشكر وبالغ التقدير إلى كل من أسهم في هذا (الإنجاز) من مدراء تنفيذيين ومدراء إدارات وموظفين، الذين كان لجهودهم الطيبة وتعاونهم المثمر وعطائهم السخي دوراً بارزاً في الانتهاء من إعداد وصياغة الاستراتيجية الجديدة للهيئة، برؤيتها ورسالتها وأهدافها ومشاريعها والمبادرات المنبثقة عنها.

نأمل أن تكون هذه الاستراتيجية خارطة طريق لمسيرة هيئة الإمارات للهوية خلال الأعوام 2010 - 2013، ومصدراً لمعلوماتياً ثرياً يسهم في تمكين الهيئة من أداء أدوارها بكفاءة واقتدار، وتأدية رسالتها تجاه الوطن والمواطن على أفضل نحو ممكن في الوقت نفسه.

والله ولي التوفيق

الدكتور المهندس
علي محمد الخوري
المدير العام

كلمة المدير العام

خريطة طريق

إنه لمن دواعي سروري، أن أضع بين يدي القارئ العزيز، هذا الكتيب التعريفي، الذي يعرض الإطار العام للاستراتيجية العامة لهيئة الإمارات للهوية 2010-2013، والذي يأتي في إطار خطة الهيئة المتمثلة بإصدار سلسلة من المطبوعات التعريفية والتوعوية بهدف تعزيز قنوات الاتصال مع الموظفين العاملين فيها ومع شركائها الاستراتيجيين.

إنّ التوجيهات الحكيمة للقيادة الرشيدة، والدعم الموصول الذي تحظى به هيئة الإمارات للهوية من مجلس الإدارة، والمتابعة المستمرة من سيدي الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس الإدارة، أسهمت في إنجاز هذه الاستراتيجية الطموحة والثرية بالمشاريع والمبادرات التي تسعى الهيئة من خلالها إلى مواصلة دورها في إنجاز مشروعها الوطني الأبرز، المتمثل في تسجيل جميع المواطنين والمقيمين في السجل السكاني وإصدار بطاقات هوية لهم.

نُدرِك في هيئة الإمارات للهوية أن النجاح لا يعرف حدوداً، وأن الكوادر البشرية المؤهلة والواعية بأدوارها والواثقة بقدراتها على التميز والإبداع والعطاء، والقادرة على ممارسة مهامها ضمن منظومة من الأداء التي تسعى لترسيخ ثقافة التميز المؤسسي، هي التي يمكنها تجسيد الفكر الاستراتيجي واقعاً، وتحويل المشاريع والمبادرات الكامنة في استراتيجية الهيئة إلى واقع وإنجازات. وهذا ما نثق بإمكانية تحقيقه، تحت مظلة هذه الهيئة التي نعتز بالانتماء إليها.

هيئة الإمارات للهوية هي هيئة اتحادية مستقلة أُنشئت بموجب مرسوم اتحادي رقم (2) لسنة 2004، الذي حوّلها كافة الصلاحيات التي يتطلبها تنفيذ وتطوير مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية.

وتأسست الهيئة بتاريخ 15 شعبان 1425هـ الموافق 29 سبتمبر 2004. وهي جهة حكومية اتحادية تتمتع بالشخصية الاعتبارية، ولها ميزانية مستقلة، وأهلية كاملة للتصرفات القانونية لتنفيذ أغراضها على أسس خدمية.

وتهدف الهيئة إلى إنشاء وتسجيل وتحديث نظام متطور للسجل السكاني لتعريف وتأكيد هوية كل فرد يسكن دولة الإمارات من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية من خلال منح رقم شخصي وبطاقة ذكية مرتبطة بخصائص الفرد البيولوجية.

وباعتماد التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة في إدارة هذا البرنامج الوطني الواعد، تحرص هيئة الإمارات للهوية على المساهمة بشكل فاعل وحيوي في دعم مشاريع التنمية الشاملة في البلاد، من خلال سجل سكاني شامل ودقيق يتميز بأعلى مستويات الأمان، ويساعد الدولة في تطوير وتسهيل الخدمات الحكومية وتوفير المعلومات اللازمة حول التركيبة السكانية "ديموغرافية السكان" لدعم صناعة القرار والتخطيط الاستراتيجي في مجالات تخصيص الموارد وفي مختلف المجالات والقطاعات الحيوية.



الاستراتيجية

إن من أهم المعايير التي يتم تحكيمها عند قياس نجاح المؤسسات، هو مدى تحقيقها للأهداف التي أنشئت من أجلها. كما وأن تقدم الأمم والشعوب وتطورها أصبح مرهوناً بمدى وعي المؤسسات بمسؤولياتها وتنفيذ المهام المنوطة بها ووفق مناهج علمية مدروسة ونتائج واقعية واضحة. ولا شك بأن ما تشهده دول العالم المتقدمة من تطور تقني ورفاهية اقتصادية، يأتي كنتيجة حتمية لاهتمام تلك الدول بتبني مفاهيم الإدارة الاستراتيجية لتحقيق أهدافها في إدارة وتوجيه مواردها بطريقة علمية كفؤة وفعالة.

ومن هذا المنطلق، فإن هيئة الإمارات للهوية تحرص على أن تقوم بدور فاعل و متميز في مسيرة التنمية والتطور الاقتصادي والحضاري الذي تشهده دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك باعتماد المفاهيم الإدارية الحديثة والتكنولوجيا المبتكرة في إدارة شؤونها. كما وتعمل الهيئة جاهدة، من أجل تحقيق هدف القيادة العليا في إتمام تسجيل جميع سكان الدولة في نظام السجل السكاني، وهو ما سيسهم بجعل الإمارات في مصاف الدول المتقدمة على المستويين الإقليمي والدولي، في مجال إدارة وتعريف الهوية الفردية بالأنظمة المتطورة، وتعزيز المنظومة الخدمائية بالدولة لتتكامل مع مشاريع البنى التحتية التي تعمل الهيئة على إنجازها.

ويهدف هذا الكتيب إلى توضيح مكونات الخطة الاستراتيجية الجديدة 2010-2013، التي قامت الهيئة بإعدادها لإحداث نقلة نوعية في مسيرتها، وللتعريف بالمبادئ والأهداف الرئيسية للهيئة، التي ترسم الخطوط العريضة للوصول إلى تلك الأهداف.

لمحة عامة

اشتملت مرحلة تطوير الاستراتيجية على إعداد دراسات تحليلية وفق مناهج علمية وعملية وضمن الإطار العام الذي حددته وزارة شؤون مجلس الوزراء في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن تطوير استراتيجيات المؤسسات الحكومية.

وأخذت هذه المرحلة بعين الاعتبار أبرز التحديات والدروس المستفادة خلال المرحلة الأولى من عمر الهيئة. كما اشتملت على إجراء المقارنات مع أفضل الممارسات العالمية في مجموعة من الدول الرائدة عالمياً بمشاريع بطاقة الهوية والسجل السكاني، وذلك بهدف الوصول إلى تحديد الأهداف العامة للاستراتيجية وطرح المشاريع والمبادرات التي تمكن الهيئة من تحقيق كافة أهدافها الاستراتيجية مع التركيز على النتائج لا المخرجات.

واستندت الخطة الاستراتيجية الجديدة للهيئة على أربعة محاور رئيسية هي:

- 1- تطوير خطة واقعية وفعالة لتسجيل سكان الدولة.
- 2- إنشاء بنية تحتية لإثبات الهوية الشخصية وتأكيد الهويات الرقمية ودعم مشاريع الحوكمة الإلكترونية.
- 3- الربط الإلكتروني مع الدوائر الحكومية ذات العلاقة بالواقعات المدنية وهي وزارات (الداخلية - الصحة - العدل - العمل - التعليم - التعليم العالي)، بالإضافة إلى الهيئات المحلية الأخرى المعنية بمثل هذه الواقعات.
- 4- تطوير مفاهيم التميز بخدمة العملاء في جميع الخدمات المقدمة للجمهور لكسب رضا المتعاملين ونيل ثقتهم، وهو الهدف الذي تتعامل معه الهيئة كأحد أهم أولوياتها خلال المرحلة المقبلة. (أنظر الشكل رقم 1)

وسترکز محاور وأهداف الخطة الاستراتيجية الجديدة، على تطوير وتحديث السياسات الإدارية والمالية والفنية للهيئة، ومراجعة واعتماد أنظمة وإجراءات العمل الداعمة للخطة الاستراتيجية.

كما تحرص الخطة على تطوير الموارد البشرية التي تمكّن الهيئة من الوصول إلى أهدافها، والحرص على بثّ روح الابتكار في نفوس الموظفين، وتعزيز ثقافة التطوير المؤسسي لتصبح جزءاً مكوّناً من إطارهم الفكري والوظيفي، والعمل على إيجاد بيئة ملائمة ومشجعة على الإبداع والمشاركة والتعليم المستمر تحت مظلة الهيئة، بوصفها وسيلة رئيسية من وسائل التطوير المؤسسي.



شكل رقم (1)

محطات في رحلة تطوير الاستراتيجية

- وضعت هيئة الإمارات للهوية خطتها الاستراتيجية 2010-2013، كأداة رئيسية لتحقيق ومتابعة أهدافها خلال هذه الفترة.
- طوّرت الهيئة (النموذج التشغيلي لعملياتها) الذي يوضح مراحل التطور في عملياتها الرئيسية خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية.
- حددت الهيئة موجّهات رئيسية عند تطوير استراتيجيتها الجديدة، بحيث تستهدف رفع كفاءة عمليات التسجيل، والتميز في خدمة المتعاملين، وتطوير بنية تحتية لتوفير خدمات تعريف وتأكيد الهويات الفردية.
- ركزت الخطة الاستراتيجية على تنفيذ مهمة الهيئة الرئيسية المتمثلة بتسجيل كافة سكان الدولة من مواطنين ومقيمين بصفة قانونية.
- حددت الهيئة خطط (تشغيلية) زمنية لتنفيذ المبادرات والمشاريع المنبثقة عن الاستراتيجية، ووضعت مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس.
- وضعت الهيئة آلية لقياس مدى التقدم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية عن طريق رصد مؤشرات الأداء الاستراتيجية للخطة، وقياس التقدم في تحقيق النتائج المرتبطة بكل مبادرة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية والتشغيلية لكل مبادرة.
- شكّلت الهيئة «مكتب الدعم الاستراتيجي» ليتبع مباشرة للفريق القيادي بالهيئة، وليتولى قياس ومتابعة الخطط التشغيلية ومؤشرات الأداء للمبادرات والمشاريع بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية المسؤولة عن تنفيذها، وتقديم الدعم اللازم بما يضمن تحقيقها على النحو المطلوب.
- طوّر فريق القيادة في الهيئة عدة مبادرات منفصلة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة والمخرجات المحددة في إطار زمني محدد.

1 - مراحل إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية

24

انطلقت رحلة إعداد الخطة الاستراتيجية للهيئة 2010-2013 بناءً على التوجيهات السامية للفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، بضرورة إعادة النظر في الخطط التي اعتمدها الهيئة لتحقيق مستهدفاتها، بما يلبى توقعات وطموحات القيادة، وفي ظل الزيادة المطردة في أعداد السكان بالدولة. (انظر الشكل رقم 2) الذي يوضح ملخص تاريخياً عن تطور العمل بالهيئة منذ إنشائها.

وقد ساهم الدور القيادي البارز لسمو نائب رئيس مجلس إدارة الهيئة ومشاركته الفعالة خلال مراحل إعداد الخطة، في تطوير الرؤية وموجهات الأهداف الاستراتيجية الرئيسية في الخطة ومتابعة مؤشرات الأداء الاستراتيجية.

كما حرصت الهيئة على مشاركة قادة ومدراء ومسؤولي الهيئة على مختلف مستوياتهم التنظيمية في إعداد الخطة الاستراتيجية من خلال مناقشة الخطة في مختلف مراحلها:

- مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية: عرض ومراجعة مكونات الخطة ومستهدفاتها الاستراتيجية.
- اللجنة التنفيذية في مجلس الإدارة: المشاركة في كافة مراحل إعداد الخطة.
- موظفو الصف الأول والثاني: ورش عمل لاستعراض ومناقشة الأهداف الاستراتيجية وتحديد المبادرات والمشاريع.
- موظفو مراكز التسجيل: زيارات ميدانية من فريق القيادة للمراكز لشرح الخطة الاستراتيجية.

تم إعداد ورقة عمل تستعرض خطوات تطوير الخطة الاستراتيجية الجديدة بعنوان «عندما تحتاج المؤسسة إلى التركيز عند تطوير استراتيجيتها»، وعرضها في فعاليات المؤتمر الدولي الأول عن تغيير المنظور الإداري: إعادة النظر في قوائم الإدارة الحالية واستكشاف الأفكار الجديدة، الأكاديمية النيبالية للإدارة، نيبال، ومتوفرة على موقعنا الإلكتروني (www.emiratesid.ae/iar/research-and-studies.aspx)

25

وقامت الهيئة بعرض الخطة الاستراتيجية في عدد من المؤتمرات الدولية والمحلية وبعض المؤسسات العاملة في الدولة بغرض تبادل المعرفة والآراء وتبادل وجهات النظر. كما قامت الهيئة بتوفير الخطة الاستراتيجية على موقعها الإلكتروني لتمكين الجمهور وكافة المتعاملين من الإطلاع عليها وإبداء الرأي. وتعمل الهيئة على تطوير خطة لنشر الاستراتيجية وتبادل الأفكار والمقترحات مع الفئات المعنية المختلفة ضمن (حملات إعلامية، توزيع منشورات، وتبادل الزيارات). (انظر ص 50)

ملخص تاريخي

سبتمبر 2004	قرار إنشاء هيئة الإمارات للهوية
يونيو 2005	التشغيل التجريبي لنظام التسجيل (أبوظبي)
يونيو 2007	إطلاق استراتيجية الهيئة 2007-2010
يوليو 2007	تشغيل مراكز التسجيل في كل إمارات الدولة
يوليو 2009	تسجيل 1.2 مليون فرد فقط في السجل السكاني مع وصول عدد سكان الدولة إلى 8.2 مليون نسمة، وإنجاز نحو 20% من مؤشرات الأداء
أغسطس 2009	إعادة تشكيل اللجنة التنفيذية وتشكيل فريق جديد للقيادة بالهيئة البدء بمراجعة الخطة الاستراتيجية والعمليات الرئيسية
مارس 2010	اعتماد الخطة الاستراتيجية 2010-2013 ومشروع إعادة هندسة الإجراءات
يوليو 2010	بدء تطبيق إجراءات التسجيل الجديدة بمراكز الهيئة (مشروع إعادة هندسة إجراءات التسجيل)

شكل رقم (2) مراحل تطور العمل بالهيئة منذ إنشائها

2 - منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية

2.1 تحليل البيئة الخارجية والمحيطية (PESTLE)

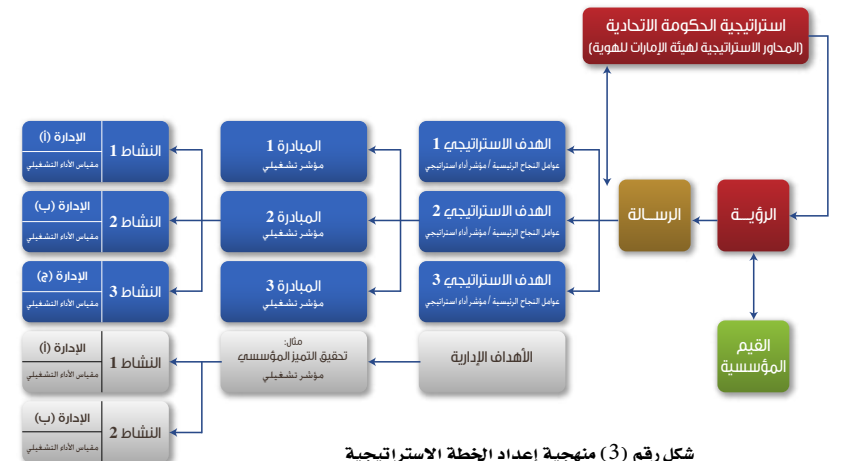
قامت الهيئة باستخدام تحليل البيئة الخارجية والمحيطية بعمل الهيئة، للتعرف على مجموعة المؤثرات والعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفنية والقانونية والبيئية. وتم دمج هذه العوامل في الجزء الثاني من التحليل الرباعي (SWOT) في قسم الفرص والتهديدات (أنظر ص 28).

عناصر PESTLE	أهم العوامل المؤثرة
السياسية	<ul style="list-style-type: none"> تركيز الحكومة الاتحادية على تفعيل الخدمات الإلكترونية تنافس العديد من الشركاء لتفعيل الخدمات الإلكترونية على الصعيد المحلي ربط بطاقة الهوية مع البطاقات الأخرى يتطلب تنسيق مع عدد من الجهات الحكومية الأخرى
الاقتصادية	<ul style="list-style-type: none"> ارتفاع رسوم بطاقة الهوية بما يفوق إمكانيات شريحة كبيرة من السكان زيادة الرقابة المالية من قبل وزارة المالية من خلال تطبيق الميزانية المالية الحاجة إلى إدارة مالية متطورة في ضوء زيادة حجم المتطلبات التنظيمية
الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> ارتفاع عدد السكان في الدولة ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي لأصحاب الكفاءات نسبة كبيرة من حاملي البطاقة غير مستفيدين من الخدمات الإلكترونية المرتبطة بالبطاقة
الفنية (التكنولوجية)	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق بنية تحتية للهوية الرقمية تحتاج إلى توفير مصادقة وتخويل آمن الحاجة إلى المزيد من التطبيقات التقنية ذات القيمة التجارية الحاجة إلى بطاقة ذات سعة أكبر للسماح بتطبيق وتفعيل الخدمات الإلكترونية في البطاقة
القانونية	<ul style="list-style-type: none"> الحاجة إلى آلية موثوقة وقانونية لتعريف الهوية لكل من القطاع الحكومي والخاص الحاجة إلى تفعيل قانون السجل السكاني لزيادة إقبال السكان إلى مراكز التسجيل الحاجة إلى كوادرات وطنية لتولي بعض المهام الرئيسية قانونياً
البيئية	<ul style="list-style-type: none"> تفعيل نظام البيئة الخضراء في مرافق الهيئة

جدول رقم (1) تحليل البيئة المحيطة (PESTLE)

اعتمدت الهيئة خلال وضع خطتها الاستراتيجية على منهجية تطوير الاستراتيجيات (الموضحة في الشكل 3)، وفقاً لعدد من المعايير والضوابط التي تضمن تكاملية وتوافق أنشطتها ومشروعاتها، كما تضمن تحقيق أهدافها. وقد تضمنت مراحل وخطوات تطوير الخطة الاستراتيجية مجموعة من الضوابط الأساسية:

- وضع رؤية الهيئة وفق رؤية القيادة واستراتيجية الحكومة الاتحادية.
- تحديد رسالة الهيئة بناء على رؤيتها.
- تحديد القيم المؤسسية التي تضمن تحقيق أهداف الهيئة.
- تحديد الأهداف الاستراتيجية.
- تحديد عدد من المبادرات والبرامج لتحقيق الأهداف المنشودة.
- تحديد مؤشرات أداء تشغيلية للمبادرات والبرامج.
- تحديد المشاريع لتنفيذ المبادرات والبرامج التي تم اعتمادها.
- توزيع المشاريع على الوحدات التنظيمية بالهيئة.
- تحديد مؤشرات الأداء الفرعية للمشاريع.



شكل رقم (3) منهجية إعداد الخطة الاستراتيجية

2.2 أداة التحليل الرباعي (SWOT)

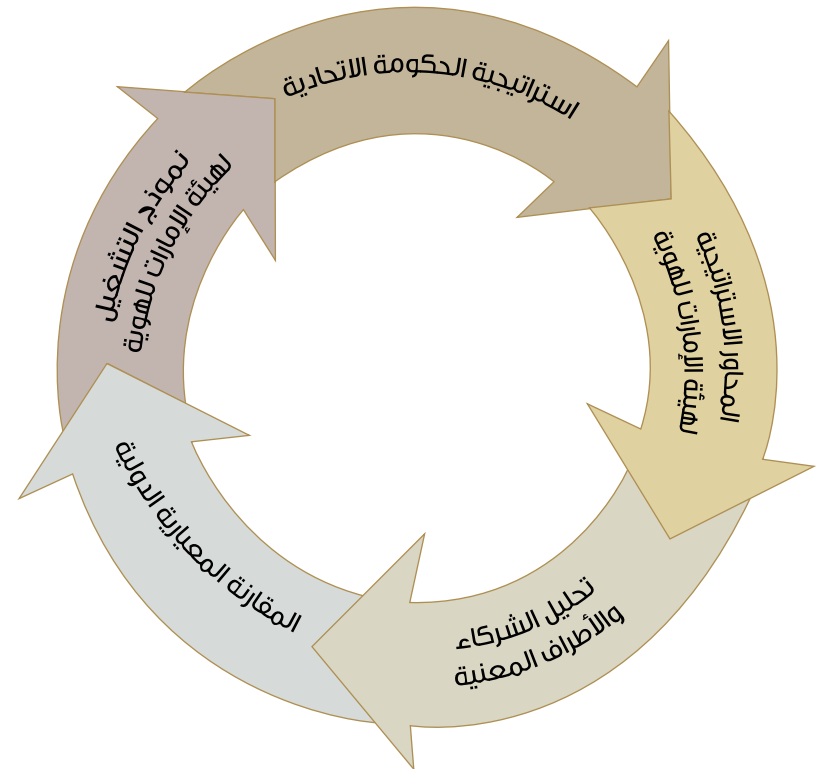
تقدم استراتيجية الحكومة (2011-2013) رؤية واضحة للبيئة الخارجية وكيفية تأثيرها على التنمية والمبادرات المستقبلية. وبصفتها هيئة تابعة للحكومة الاتحادية، تستفيد هيئة الإمارات للهوية من هذه الرؤية وما يندرج تحتها من فرص وتحديات مستقبلية. كما اعتمدت الهيئة على تحليل البيئة الداخلية وفقاً لأفضل الممارسات التنظيمية وباستخدام أساليب التحليل البيئي و«العصف الذهني» و«مجموعات العمل» لتحديد نقاط القوة والضعف.

نقاط الضعف	نقاط القوة	البيئة الداخلية
<ul style="list-style-type: none"> • الاخفاق في تسجيل الأعداد وفقاً للخطة المعدة (تم تسجيل 1.2 مليون نسمة فقط في 4 سنوات). • محدودية قدرة المراكز على استيعاب أعداد كبيرة من المراجعين للتسجيل. • محدودية امكانيات الأجهزة والأنظمة الإلكترونية. • ضعف الخطة الترويجية للتسجيل. • ضعف التواصل الداخلي. • عدم كفاية أعداد الموظفين وهجرة الكوادر الوطنية المؤهلة للحكومات المحلية. • ضعف آليات الربط مع الجهات الخارجية مما يمنع التحديث التلقائي للبيانات (تم الربط مع وزارة الداخلية فقط). 	<ul style="list-style-type: none"> • بطاقة ذات قيمة فريدة (بطاقة هوية متكاملة الخدمات). • الدعم المتميز من مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية والحكومة الاتحادية (اعتماد بطاقة الهوية في بعض الجهات الحكومية لاجراء المعاملات). • صلاحيات واضحة تستند إلى القوانين الاتحادية. • توافر قيادة داعمة لعمليات التغيير للوصول للنتائج والمستهدفات. • توافر قنوات الاتصال والتواصل مع الجهات الاتحادية والمحلية. • بدء انتشار مراكز ومكاتب التسجيل السكاني في كافة إمارات الدولة. • البدء في تطوير أنظمة وأساليب العمل وتعزيز علاقات العمل الداخلية. 	
التحديات	الفرص	البيئة الخارجية
<ul style="list-style-type: none"> • ضعف الترابط بين الأنظمة الداخلية. • عدم توافر الكوادر الفنية والإدارية الوطنية المتخصصة في مجالات عمل الهيئة (خبراء البصمة والتزوير...). • قلة الوعي والفهم الجيد لاحتياجات وتوقعات المتعاملين. • ضعف التنسيق التشريعي والقانوني لاستصدار القوانين والتشريعات الضرورية لتنظيم الاختصاصات والأدوار المتكاملة بين الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية ذات الصلة بعمل الهيئة. • زيادة تكلفة وتعميد الاستثمارات لاستخدام التقنيات الحديثة الداعمة لعمل الهيئة. 	<ul style="list-style-type: none"> • توجه الحكومة الاتحادية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية. • التزام الدولة باقتصاد المعرفة والتخطيط له. • الحاجة لتوفير إحصائيات سكانية شاملة ودقيقه نظراً للنمو والتغيير المستمر في البيانات الخاصة بالسكان وأعدادهم. • الحاجة إلى تعريف الهوية الفردية بطريقة موثوق بها. • توافر النية على سن تشريعات تساهم في زيادة أعداد طالبي التسجيل. • توافر دعم القيادة العليا للاطلاع المستمر على أفضل الممارسات في ظل إتاحة المعلومات والبيئة التنافسية العالمية. 	

جدول رقم (2) التحليل الرباعي (SWOT)

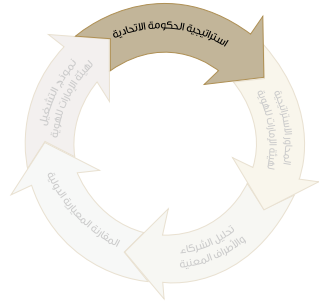
3 - المدخلات الرئيسية للخطة

وقد اعتمد فريق تطوير الاستراتيجية على خمس مدخلات رئيسية في إعداد استراتيجية هيئة الإمارات للهوية 2010-2013، (انظر الشكل رقم 4).



شكل رقم (4): المدخلات الرئيسية في إعداد الخطة الاستراتيجية

وفيما يلي توضيحاً ملخصاً لهذه المدخلات:



3.1 استراتيجية الحكومة الاتحادية:

قامت هيئة الإمارات للهوية بدراسة ومراجعة عناصر استراتيجية الحكومة الاتحادية المنبثقة من رؤية الإمارات 2021 باعتبارها عنصراً أساسياً ترتكز عليه الأهداف الاستراتيجية للهيئة، ثم حددت العناصر والأهداف المتعلقة بعمل الهيئة (كما هو موضح بالجدول رقم 3).

الاستراتيجية الاتحادية		
المكّنات الاستراتيجية	التوجهات الاستراتيجية	التوجهات الفرعية
تشريعات فعالة وسياسات متكاملة	تحسين جودة البيانات والاحصائيات ودعم آليات صنع القرار	تطوير نظام وطني للاحصاء وقاعدة بيانات إحصائية شاملة
حكومة مؤسسية رشيدة	تعزيز أنظمة الحوكمة	تيسير تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية
خدمات تتمحور حول المتعاملين	تقديم خدمات حكومية متميزة وسلسة	تعزيز ثقافة المساءلة والمحاسبة
موارد بشرية مؤهلة	المحافظة على الكفاءات البشرية المؤهلة وتحفيزها	تمكين المتعاملين من الحصول على الخدمات الحكومية عبر قنوات مبتكرة وفاعلة وملائمة
إدارة مالية كفؤة	ضمان استدامة الموارد المالية للحكومة وزيادة إيراداتها	تسريع عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية
		تحقيق التكامل في تقديم الخدمات الحكومية
		تحسين وتبسيط الإجراءات والعمليات بهدف توفير خدمات حكومية متميزة وسريعة
		إيجاد بيئة مؤسسية قائمة على التحفيز والابتكار
		ضمان توزيع الموارد المالية مع الأولويات الاستراتيجية

جدول رقم (3): عناصر من رؤية الإمارات 2021 مرتبطة بعمل الهيئة

3.4 المقارنة المعيارية الدولية:

أدركت الهيئة أهمية الاستفادة من تجارب الدول الرائدة عالمياً في مجال أنظمة الهوية المتقدمة والاسترشاد بممارساتها في تحسين أداء العمليات بالهيئة وإيجاد مداخل وأساليب حديثة كأسس لبناء وصياغة المستهدفات في الخطة الاستراتيجية الجديدة. الجدول التالي يوضح أفضل الممارسات الدولية للتطبيقات المتعلقة بأنظمة الهوية في بعض الدول التي تمت مقارنتها.

الجهة	1	2	3	4	5	6
الدولة	الإمارات	ماليزيا	بلجيكا	البحرين	أستراليا	سنغافورة
الحكومة الإلكترونية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
التقيد الإلكتروني	الاستخدام المستقبلي	✓	✗	✗	✗	✗
الصرافة الإلكترونية	الاستخدام المستقبلي	✓	✓	✗	✗	✗
الصحة الإلكترونية	الاستخدام المستقبلي	✓	✓	✓	✓	✗
السفر	✓	✓	✓	✓	✓	✗
النقل العام	الاستخدام المستقبلي	✓	✓	✗	✗	✗
رخصة القيادة	الاستخدام المستقبلي	✓	✗	✗	✗	✗
التحقق من الهوية	✓	✓	✓	✓	✓	✓
تسجيل الملكية	✓	✓	✓	✓	✓	✓

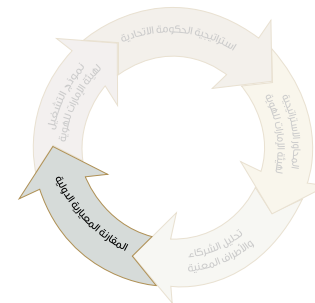
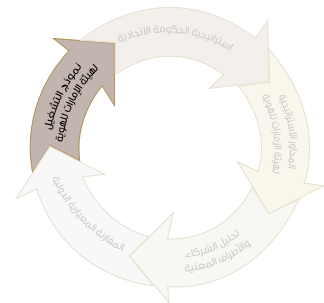
1- هيئة الإمارات للهوية
2- إدارة السجل الوطني

3- المديرية العامة للمؤسسات والسكان
4- الجهاز المركزي للمعلومات

5- مجلس المواطنين والهجرة
6- هيئة الهجرة وتقاط النقتيش

* فقط بعد طلب «تصريح SignPass»

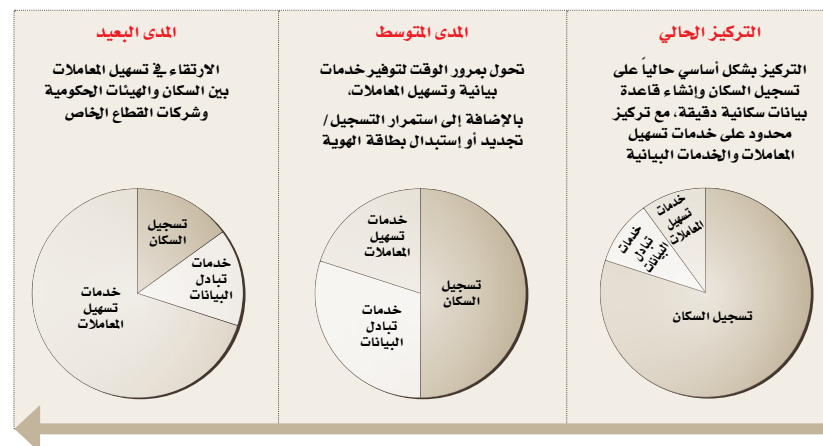
جدول رقم (4)، مقارنة معيارية في المجال التطبيقي



3.5 النموذج التشغيلي:

حرصت الهيئة أثناء إعداد خطتها الاستراتيجية على إعداد النموذج التشغيلي للعمليات الرئيسية ودراسة التحولات المستقبلية في عملها. وتركز المرحلة الأولى في النموذج التشغيلي على وضع الآليات المناسبة لتسجيل جميع سكان دولة الإمارات العربية المتحدة، وتتحول تدريجياً نحو جعل بطاقة الهوية محوراً رئيسياً في المعاملات والخدمات التي تقدمها المؤسسات العاملة في القطاع الحكومي والخاص كوسيلة تعريف وتأكيد هوية الأفراد وكشرط للاستفادة من تلك الخدمات.

• التحول المتوقع في خدمات الهيئة



شكل رقم (6) النموذج التشغيلي للهيئة

4.1 الرؤية والرسالة :

بدأت الهيئة بتحديد الرؤية والرسالة وفق أساليب علمية، لتعبر عن طموحها ومهمتها الرئيسية ودورها في المجتمع، إضافة إلى توجيهها المستقبلي بصورة مختصرة وواضحة. وقد حرصت الهيئة على مشاركة الأطراف المعنية في صياغة رؤيتها ورسالتها، واختارت كلماتها بعناية ووزنت الدلالات الخاصة بكل عبارة، وذلك ضماناً لشموليتها ووضوحها وسهولة فهمها من كافة المعنيين. وتحقيقاً لرؤية الهيئة ورسالتها بصورة رئيسية، بلورت الهيئة محوراً وهدفاً استراتيجياً رئيسياً ومجموعة من المحاور والأهداف الاستراتيجية المرحلية، بحيث ينصب تركيزها الرئيسي على تسجيل السكان والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث (أنظر الشكل رقم 7).



شكل رقم (7)، الخطة الاستراتيجية لهيئة 2010-2013

4.2 منظومة القيم والمبادئ المؤسسية :

حددت هيئة الإمارات للهوية 5 قيم مؤسسية تركز عليها أسس العمل فيها وتمثل الميثاق الأخلاقي الموجب للأداء والسلوك والعلاقات الوظيفية والإنسانية بالهيئة، وذلك إنطلاقاً من إدراك الهيئة لأهمية القيم والمبادئ المؤسسية في بناء بيئة عمل مثالية وفعالة، وكأداة إدارية تربط المؤسسة والعاملين بها، وكقوة دافعة لإيجاد ثقافة تنظيمية موحدة لتوجيه الطاقات البشرية إلى تحقيق مستهدفات الخطة الاستراتيجية.

وإنطلاقاً من هذه المفاهيم، ستعمل الهيئة على وضع برامج عملية واقعية لترسيخ هذه القيم في الواقع العملي، كأحد الأنماط الإدارية المساندة (أي الإدارة بالقيم والمبادئ) التي سوف تنتهجها لتعزيز قدرات العاملين فيها على فهم وتطبيق وتوظيف وتفصيل هذ القيم في منظومة العمل المؤسسي بالهيئة.

التركيز على العملاء

الحرص الشديد على تحقيق رضى العملاء، من خلال الشفافية في التعامل والحصول على ثقتهم، و تقدير آرائهم من أجل تطوير خدمات الهيئة.

العمل بروح الفريق

ترسيخ روح الفريق الواحد في العمل من خلال تبادل المعرفة لتحقيق أهداف الهيئة.

الثقة

تبني ثقافة مؤسسية تركز على توفير بيئة عمل قائمة على الثقة المتبادلة.

المسؤولية

تحمل المسؤولية في العمل، والالتزام بالعهود والاتفاقات والنتائج الناجمة عن القرارات المتخذة.

الابتكار

القدرة على توفير وتطوير حلول جديدة، متنوعة ومبتكرة من أجل التميز.

5 تحديد المبادرات والمؤشرات الاستراتيجية:

بناءً على عوامل النجاح ونقاط الضعف التي تم تحديدها من خلال التحليل والدراسات السابقة، قامت الهيئة بتحديد مبادرات استراتيجية تساهم في تحقيق غاياتها الاستراتيجية من خلال عقد ورش عمل داخلية، بمشاركة موظفي الفئات القيادية والإشرافية وعدد من موظفي الصف الثاني.

وقد تم مناقشة هذه المبادرات وتحديد أولوياتها وفق أسس علمية، ليتم استخلاص أهم المبادرات التي تحقق الأهداف الاستراتيجية خلال الأعوام 2010-2013.

كما حددت المؤشرات الاستراتيجية التي تعكس الأهداف المحددة ليتم قياسها دورياً لضمان فاعلية الأهداف وتحقيقها لضمان نجاح الخطة الاستراتيجية.

وفيما يلي يتم استعراض الأهداف الاستراتيجية:

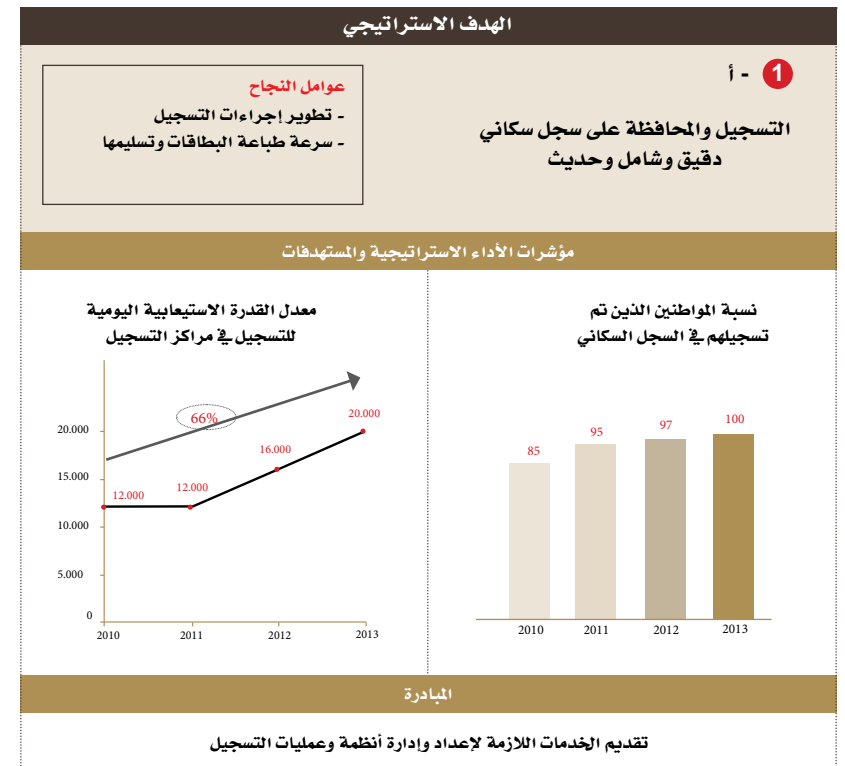


هدف استراتيجي (1):

5.1 التسجيل والمحافظة علمه سجل سكاني دقيق وشامل وحديث

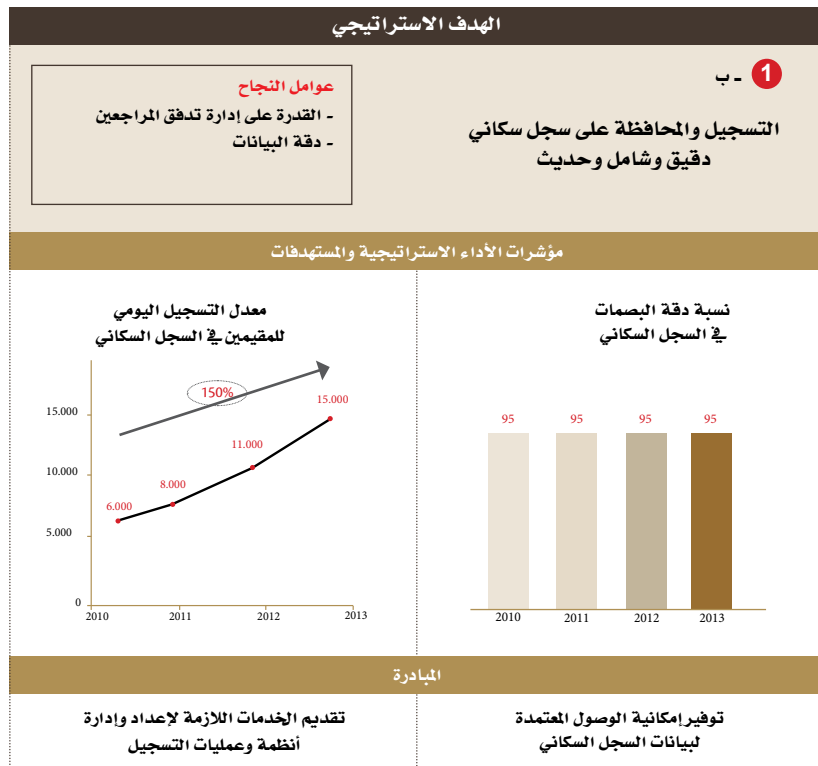
يتطلب تحقيق هدف هيئة الإمارات للهوية المتعلق بالتسجيل والمحافظة على بيانات سكانية دقيقة وشاملة وحديثة تحقيق عناصر أساسية، وهي: تطوير العمليات المرتبطة بتسجيل السكان، والقدرة على إدارة تدفق المراجعين على مراكز التسجيل، والحفاظ على دقة البيانات المسجلة.

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الأول)



شكل رقم (8)

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الأول)



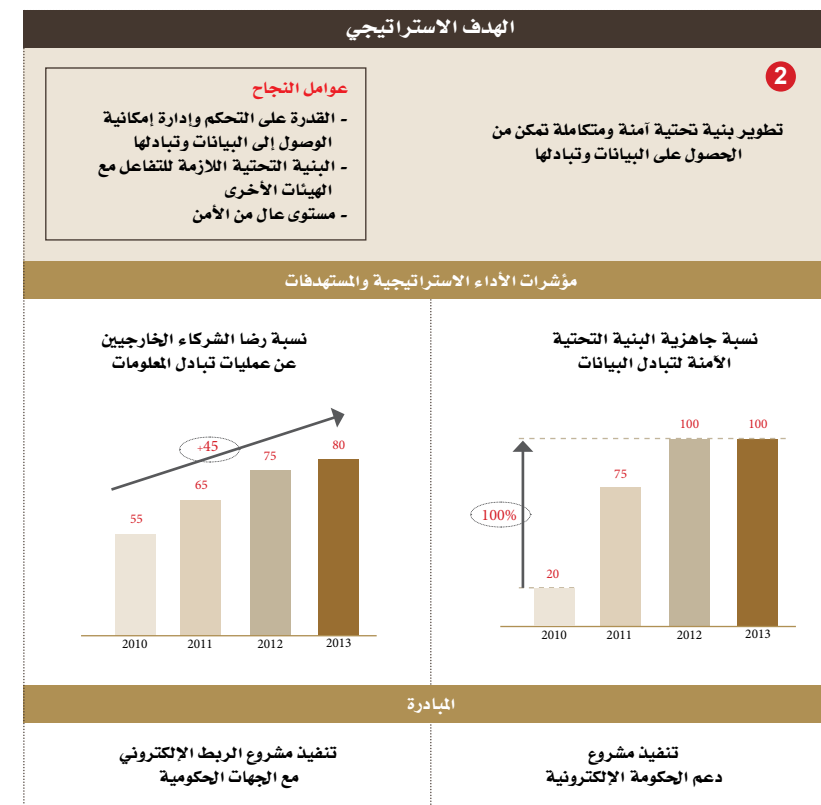
شكل رقم (9)

هدف استراتيجي (2):

5.2 تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة تمكن من الحصول على البيانات وتبادلها

من أجل تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة، تحتاج هيئة الإمارات للهوية للحصول على تكنولوجيا تسمح لها بالتفاعل مع غيرها من الهيئات، وتطوير القدرة على إدارة تدفق البيانات، وتطبيق بروتوكولات أمنية مشددة لحماية سلامة البيانات وإمكانية الوصول إليها.

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الثاني)

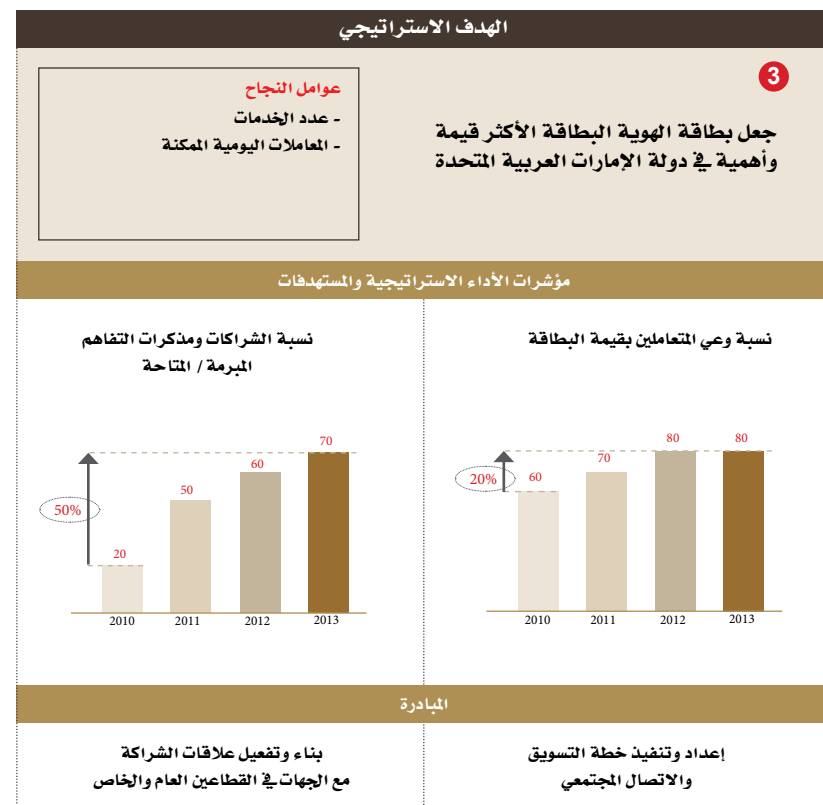


هدف استراتيجي (3):

5.3 جعل بطاقة الهوية البطاقة الأكثر قيمة وأهمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

لمعرفة ما إذا كانت بطاقة الهوية هي بالفعل البطاقة الأكثر قيمة، فإن هيئة الإمارات للهوية تخطط، ليس فقط لدمج خدمات ذات قيمة مضافة في البطاقة، ولكن لوضع تقديرات لقيمة البطاقة في ضوء عدد المعاملات اليومية التي يمكن أن يجريها مستخدمو البطاقات مستقبلاً.

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الثالث)



شكل رقم (11)

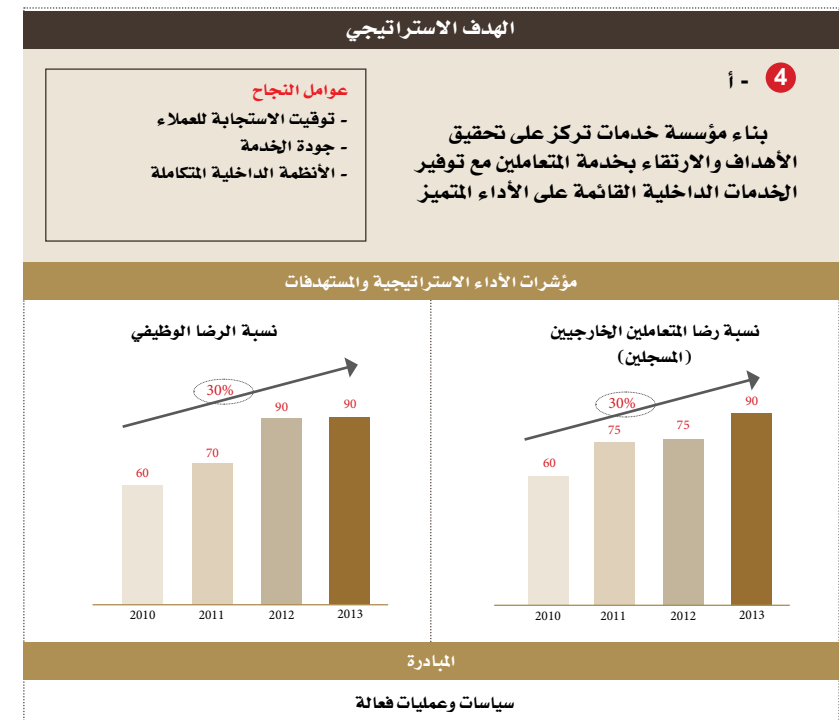
شكل رقم (10)

هدف استراتيجي (4):

5.4 بناء مؤسسة خدمات تركز علمه تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمات المتعاملين مع توفير الخدمات الداخلية القائمة علمه الأداء المتميز

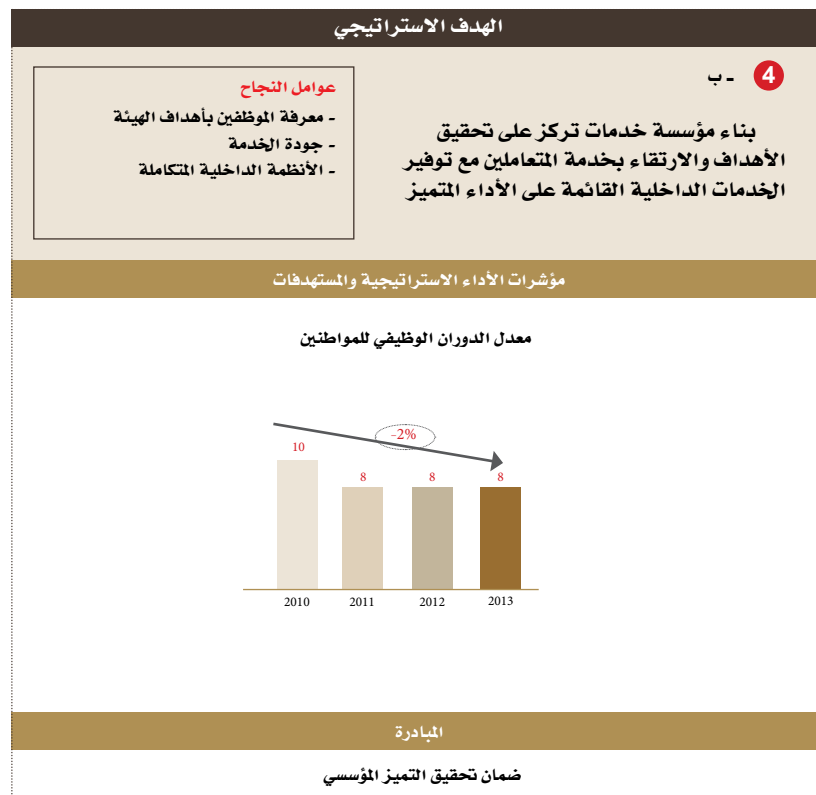
تركز هيئة الإمارات للهوية على الارتقاء بفهم الموظفين لتوجهاتها الاستراتيجية، مع تعزيز الاستجابة للمتعاملين، والارتقاء بجودة الخدمات لكي تتجح في بناء مؤسسة خدمات تركز علمه تحقيق الأهداف والارتقاء بخدمات المتعاملين، بالإضافة إلى إنشاء خدمات داخلية قائمة على التخطيط والأداء الجيد عبر إخضاع الأنظمة الداخلية لتحليلات التكاليف والفوائد، إلى جانب زيادة التركيز على رصد الأداء وتطوير الكوادر وتوفير أفضل الخدمات.

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الرابع)



شكل رقم (12)

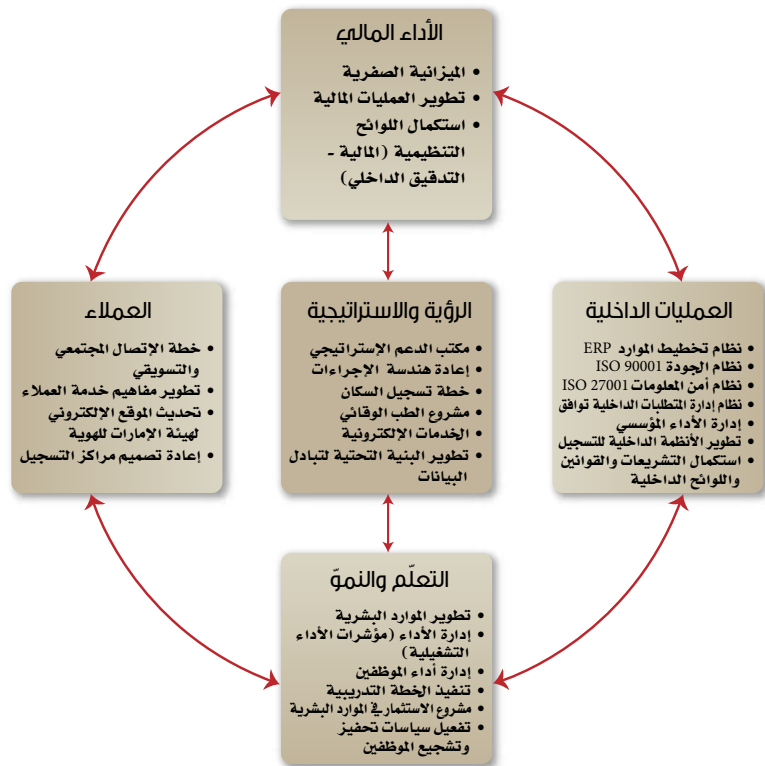
المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الرابع)



شكل رقم (13)

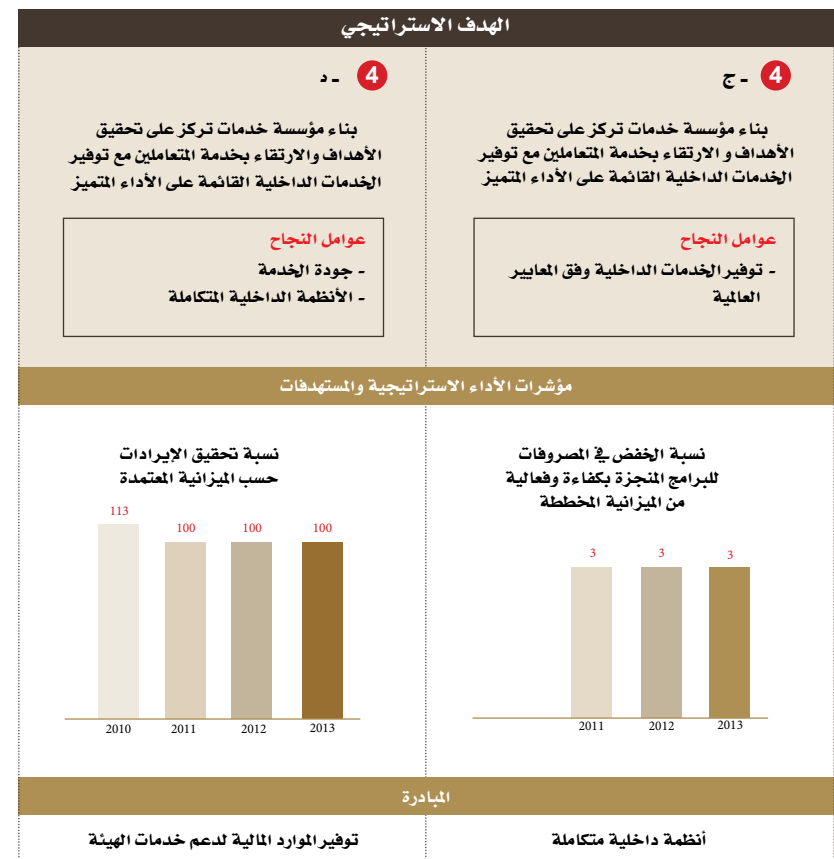
6 المشاريع الرئيسية

بعد تحديد المبادرات الاستراتيجية وأولوياتها، قامت الهيئة بإعداد خطط تشغيلية للإدارات بمشاركة موظفيها من خلال ورش عمل لتحديد المشاريع التشغيلية المنبثقة من هذه المبادرات. كما أعدت خطط عمل زمنية لتنفيذ هذه المشاريع، حيث يقوم مكتب الدعم الاستراتيجي بمتابعة وقياس إنجازاتها بشكل دوري. ويوضح الشكل التالي أهم المشاريع وفقاً لمحاور بطاقة الأداء المتوازن المعدة من قبل الهيئة.



شكل رقم (15) أهم مشاريع الخطة الاستراتيجية الجديدة

المؤشرات الاستراتيجية والمبادرات (مرتبط بالهدف الاستراتيجي الرابع)



شكل رقم (14)

يتولى المدير العام وفريق القيادة بالهيئة ومدراء الوحدات التنظيمية كل حسب اختصاصه متابعة تنفيذ المبادرات والمشاريع الواردة في الخطة الاستراتيجية للهيئة من جهتين، الأولى من حيث التنفيذ ومدى فاعلية وكفاءة العمليات (Process Evaluation)، والثانية من حيث تقييم مخرجات ونتائج الخطة (Result Evaluation) وضمان تحقق أهدافها.

وسيتم عرض نتائج الخطة ومؤشرات الأداء الرئيسية على مجلس الإدارة بشكل دوري، وكذلك متابعة المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية في اجتماعات لجنة الإدارة العليا بالهيئة التي تعقد كل أسبوعين.

كما وستعقد المراجعات الدورية للتقييم المرحلي كل ستة أشهر، وختاماً بعد انقضاء المدة الزمنية للخطة، وسيتم الاستفادة من مراجعات التقييم المرحلية بما يُعني ويغذي تعديل الخطة بشكل مستمر وديناميكي، كما سيتم البناء على التقييم الختامي في خطط استراتيجية مستقبلية.

وآخيراً وليس آخراً ...

إن إعداد الخطة الاستراتيجية لم يكن هدفاً في حد ذاته، بل وسيلة تساهم في إدارة جهود الهيئة لتحقيق طموحات القيادة وجملة الأهداف المؤسسية.

وانطلاقاً من إدراك هيئة الإمارات للهوية بأن تحويل الخطط الاستراتيجية الواعدة إلى واقع ملموس، هو في غالب الأمر النقطة الأضعف. وتحاشياً للفشل في مرحلة التنفيذ، الذي يحدث عادة نتيجة ضعف الاتصال بين المخططين والمنفذين، أو بسبب قلة المرونة أو ضعف المتابعة أو لواقعية الخطة.

صبّت الهيئة اهتمامها على النتائج بالدرجة الأولى لا على المخرجات، ووضعت منهجية عمل وفق فكر استراتيجي ذو طابع ديناميكي، ووفق نموذج تشغيلي يُوازن بين ما هو مستهدف وبين المتغيرات، ويجمع بين الأساليب الاستراتيجية للعمل المباشر وغير المباشر، ويخرج عن النمط التقليدي في الإدارة، وحسبما تقتضي متطلبات العمل وتنفيذ الاستراتيجية.

وبالإضافة إلى إدراك الهيئة التام لأهمية القيادة كونها المحرك الرئيسي في إنجاح الخطط الاستراتيجية، فإنها تحرص على المتابعة المستمرة لخططها التنفيذية، والتأكد من ترابطها مع خططها الاستراتيجية، وتعزيز قنوات الاتصال، وخلق بيئة عمل مشجعة تدفع العاملين لبناء وتقوية التحفيز الذاتي والجماعي للتطوير. كما ستعمل الهيئة على غرس قيمها المؤسسية في ممارساتها، بما يُسهم في توجيه عملها، من أجل تحقيق رسالتها ورؤيتها المستقبلية.

وانطلاقاً من مبدأ دعم مفاهيم الشفافية، ستقوم الهيئة بنشر نتائج الاستراتيجية بشكل منظم على موقعها الإلكتروني www.emiratesid.ae/ar/strategy، وستعرض كذلك موقف المشاريع الاستراتيجية والتغييرات التي قد تطرأ على الخطة الاستراتيجية.

ويسرّ الهيئة أن تشارككم بأرائكم حول خططها الاستراتيجية عبر البريد الإلكتروني strategy-feedback@emiratesid.ae



مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية (بالصور)
Strategy Development Process (In Pictures)

8 مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية (بالصور)

حرصت الهيئة في كافة مراحل إعداد خطتها الاستراتيجية، على مناقشة الأهداف الاستراتيجية وتحديد المبادرات والمشاريع المرتبطة بالسجل السكاني وبطاقة الهوية مع جميع شركائها والجهات المعنية، بغرض تبادل المعرفة والآراء ووجهات النظر، وبما يحقق رسالة الهيئة المتمثلة بالمساهمة في الأمن الوطني والفردى من خلال تعزيز الهوية الشخصية في الدولة، والمحافظة على سجل سكاني دقيق، وتقديم خدمات إلكترونية مبتكرة.





مناقشة الخطة الاستراتيجية والتشغيلية مع رئيس اللجنة التنفيذية عضو مجلس الإدارة بحضور المدراء التنفيذيين



عرض ومناقشة استراتيجية الهيئة 2010-2013 مع مجلس الإدارة



مناقشة الخطة الاستراتيجية مع ممثلي وزارة الداخلية ووزارة العمل



مناقشة الخطة في إحدى جلسات المجلس الوطني



عرض مكونات الخطة في المؤتمر الدولي للوثائق الأمنية - لندن



عرض الخطة على الإدارة العامة للجنسية والإقامة بدبي



مناقشة الخطة في ورشة عمل مع مبتكري منهجية رقابة الاستراتيجية بنظام بطاقة قياس الأداء المتوازن



عرض خطة التطوير في ورشة عمل لتطوير الحكومات في آسيا



اجتماعات دورية مع مدراء المراكز لاستعراض الخطة ومكوناتها ومدى تأثيرها على عملهم



مراجعة القيم المؤسسية مع الموظفين



عرض الاستراتيجية في المؤتمر الرابع لتطوير استراتيجيات التنافسية العالمية للمؤسسات والقيادات الحكومية - دبي



عرض خطة التسجيل في المؤتمر الدولي لتطوير الخدمات في القطاع العام، ميلان - إيطاليا



مراجعة الخطة التنفيذية مع الإدارات



المدير العام في ورشة عمل الخطة الاستراتيجية مع موظفي الهيئة، فندق شاطئ الراحة - أبوظبي



مراجعة وتوجيه خطط مراكز التسجيل



مراجعة مؤشرات فعالية وكفاءة العمليات مع مدراء المراكز



الإلتقاء بمرافق خدمات الهيئة وفقاً لأعلى المعايير العالمية



تطوير الكوادر البشرية وتوفير أفضل الخدمات للموظفين



عقد ندوات إعلامية ولقاءات صحفية لتوضيح استراتيجية الهيئة للمتعاملين



عقد ورش عمل متخصصة لتوضيح تطبيقات الهوية الرقمية



تبسيط تقديم الخدمات الحكومية وتسهيل المعاملات



تقديم خدمات متميزة وعادلة



تقليص عدد الإجراءات لتوفير خدمات سريعة وسلسلة



تقديم أرقى الخدمات من خلال فريق عمل مهني ومتعاون



تطوير بنية تحتية آمنة ومتكاملة للسجل السكاني وبطاقة الهوية



توفير معلومات دقيقة لتوضيح الإجراءات للمتعاملين



تحقيق رضا المتعاملين بما يفوق توقعاتهم



التسجيل والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل وحديث



تم تصميم هذا الكتيب في هيئة الإمارات للهوية - الشؤون الإدارية والعلاقات - العلاقات العامة والتسويق
جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتيب هي ملك لهيئة الإمارات للهوية
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطي مسبق من هيئة الإمارات للهوية
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهوية © 2011

للاستفسار يرجى الاتصال على الرقم **600 5 30003**
أو زيارة موقعنا الإلكتروني
www.emiratesid.ae

/ هيئة-الإمارات-للهوية:إمارات//http

/ الهوية:إمارات//http

/ بطاقة-الهوية:إمارات//http