

المشاركة عبر التعهيد الجماعي لتحسين محتوى البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة حملة إثراء المحتوى 2018

الحكاية

حكومة.امارات هي البوابة الإلكترونية الرسمية لحكومة دولة الإمارات، والنافذة الموحدة للمعلومات والخدمات التي تقدمها الجهات الاتحادية والمحلية في الدولة للأفراد والزوار وأصحاب الأعمال. تم إطلاق **البوابة** في الرابع والعشرين من مايو 2011، وتمثل واجهة الحضور الإلكتروني لدولة الإمارات على الإنترنت. تلعب البوابة دورًا هامًا في تقرير وضعية دولة الإمارات في تقرير الأمم المتحدة العالمي الذي يصدر كل عامين عن إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، والذي يقيم الحكومات الإلكترونية وجاهزيتها في جميع دول العالم. ومن الجدير بالذكر، فإن دولة الإمارات تبوّأت دائماً أفضل المراكز بين الدول المتقدمة في **مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)**، ليس فقط على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي، ولكن أيضاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

ميلاد فكرة إثراء محتوى بوابة

يقوم قسم إدارة بوابة حكومة.امارات التابع لإدارة التطوير في **الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات** بتحديث بيانات البوابة وصيانتها بشكل مستمر. في أبريل 2018، قرر قسم إدارة البوابة إثراء محتواها وتعزيز معلوماتها من خلال اعتماد نموذج التعهيد الجماعي الذي يعتمد على التعاون مع كافة شرائح المجتمع، ومؤسسات القطاع الخاص والجهات الحكومية لتطوير الخدمات وتقديم المعلومات المستحدثة التي تهتم الجمهور في إطار تفاعلي وتشاركي بناء. وهكذا، تم إطلاق حملة إثراء محتوى البوابة بالاستناد على التعهيد الجماعي، انسجاماً مع توجهات القيادة العليا نحو التحول الرقمي، وضرورة إشراك المتعاملين في تطوير السياسات والخدمات المقدمة للجمهور.

أهداف حملة إثراء محتوى بوابة حكومة.امارات

تهدف الحملة إلى:

- إبراز دور البوابة كمصدر أول للمعلومات عن حكومة دولة الإمارات
- إشراك عامة الجمهور، وكافة شرائح المجتمع ودعوتهم للمشاركة في بناء محتوى البوابة
- تشجيع ممارسة المشاركة الإلكترونية، و
- تشجيع الجهات الحكومية المعنية لمراجعة محتوى البوابة، كل فيما يدخل في نطاق اختصاصه.

الحملة

قامت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات – قسم إدارة المحتوى بعدة جلسات عصف ذهني للوصول إلى أفضل استراتيجية لإثراء محتوى البوابة، والتي أفضت إلى تصميم هذه الحملة التي تعتمد على التعهيد الجماعي، و/أو التعاون المجتمعي في إثراء البوابة.

أعد فريق محتوى البوابة استبياناً قصيراً يطلب به من الجمهور الإشارة إلى معلومات مفقودة، أو غير مكتملة على البوابة، وإبداء الملاحظات والتعليقات على المحتويات الحالية، وتصويب أي أخطاء في حال وجودها، سواء كانت أخطاء تتعلق بدقة المعلومات أو بسلامة اللغة أو غيرها، كما تم دعوة الجمهور إلى طرح موضوعات مهمة يمكن إضافتها على البوابة. تم الترويج للمشاركة بهذا الاستبيان بشكل كبير عن طريق [حسابات التواصل الاجتماعي لحكومة الإمارات الذكية](#). وتم إضافة الهاشتاغ #شارك_والجائزة_علينا لهذا الغرض.

خصصت الهيئة مكافآت شهرية لأصحاب المساهمات المتميزة التي تمثل قيمة حقيقية لمستخدمي البوابة، والتي تمثلت في جوائز آيفون وجالسي، وتمنح للمشاركين الفائزين من خلال السحب الآلي الشهري الذي يخضع للجنة خاصة مختصة من قبل الهيئة. وللأسف، كانت الاستجابة لدعوة المشاركة في إثراء البوابة محدودة في الشهر الأول، أي شهر مايو، مما استدعى إدارة البوابة النظر في خطط أخرى للفت نظر المشاركين، ودفعهم إلى المشاركة بشكل أوسع.

تغيير في الاستراتيجية

قام قسم إدارة البوابة بدراسة أسباب محدودية المشاركة، وعليه استحدث بعض التغييرات في المنهجية. شملت هذه التغييرات تقصير حجم محتوى الاستبيان لتفادي الإطالة على الجمهور وجذب اهتماماته. كما زُودت البوابة بنافذة منبثقة تشجع زوارها على المشاركة. وبالفعل أحدثت تلك الإضافة تغييراً هائلاً في عدد المشاركات التي تم استقبالها في كل من شهري يوليو وأغسطس.

استجابة عالية

في شهر يوليو، استقبلت البوابة أكثر من 3000 مشاركة في اللغتين الإنجليزية والعربية. وتمحورت أغلب المشاركات حول موضوعات الوظائف، والتأشيرات، وضريبة القيمة المضافة.

الخطوات التي تلي استلام مشاركات الجمهور

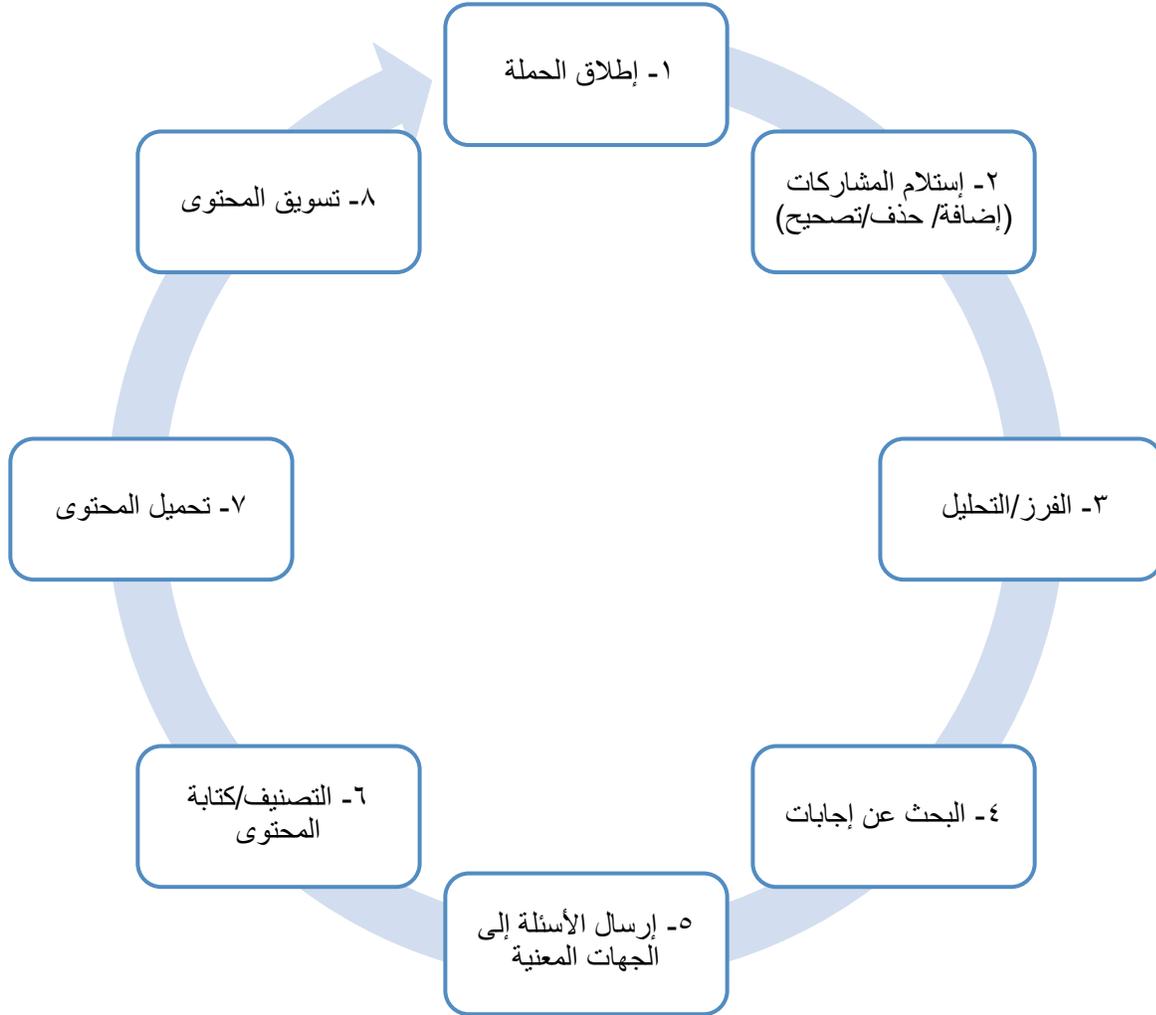
بعد استلام فريق محتوى البوابة لمشاركات الجمهور عبر رابط الاستبيان، يقوم الفريق بفرز المشاركات على أساس فائدتها وأهميتها لجمهور المتعاملين. يجري بعد ذلك تصنيف المشاركات وفقاً لموضوعاتها والبحث عن إجابات لها عبر المواقع الرسمية للجهات المعنية. وإن تعذر ذلك يتم تجميع الأسئلة وإرسالها إلى الجهات الحكومية المعنية، كل وفق نطاق اختصاصاته ومعارفه لموافاتها بإجابات وافية عنها.

بعد التواصل مع الجهات المعنية واستلام الإجابات منها، يتم صياغة المحتوى وترجمته إلى اللغة الإنجليزية. ووفقاً لهذه الدورة، أضاف فريق المحتوى عدة موضوعات إلى البوابة في شهر يوليو، منها:

- ختم حظر العمل
- تأشيرة السياحة
- العلامات التجارية وبراءات الاختراع
- صلاحية تأشيرة المقيم المسافر للخارج

- برنامج العفو لتعديل أوضاع مخالفي قوانين الإقامة والتأشيرات
- تعديل البيانات الشخصية في بطاقة الهوية الإماراتية
- موضوعات أخرى

بعد إضافة المحتوى على البوابة، يتم الإعلان عنه عبر وسائل التواصل الاجتماعي لحكومة الإمارات الذكية.



تقرير آراء زوار البوابة عام 2018

الشهر	آراء زوار البوابة	الموضوعات إضافة/تحديث	الفائزون
يونيو	138	12	1
يوليو	3279	24	2
أغسطس	4430	19	2
سبتمبر	3860	22	1
أكتوبر	1945	21	2
نوفمبر	1454	11	1
ديسمبر	1544	8	2
الإجمالي	16650	117	11

يونيو 2018

الموضوعات التي تم إضافتها/تحديثها وفقاً لمشاركات شهر يونيو 2018	
مشاريع الأعمال الشبابية والدعم الحكومي	ترخيص تناول الكحول
تأشيرة السياحة	المرافق النفعية والدفع
تأشيرة العبور (الترانزيت)	شهادة بحث الحالة الجنائية
صلاحية تأشيرة المقيم المسافرين للخارج	معادلة الشهادات التعليمية
ختم حظر العمل	الدخول الذكي
الإبلاغ عن الجرائم الإلكترونية	

يوليو 2018

الموضوعات التي تم إضافتها/تحديثها وفقاً لمشاركات شهر يوليو	
برنامج العفو لمخالفى قوانين الإقامة والتأشيرات	تأشيرة الإقامة لمرافق المريض
الملكية الفكرية وتسجيلها	الاستيراد والتصدير
تصاريح العمل لأصحاب القضايا العمالية	قرار/قانون العمل الجزئي
جواز السفر الإماراتي	أنواع التأشيرات المؤهلة لتغيير في الوضعية
طلب الحصول على جنسية	التحقق من التأشيرة/العقد
مراكز تعليم الكبار	العلامات التجارية وبراءات الاختراع
وظائف الالتحاق بالقوات المسلحة	فيديو توضيحي لتسجيل قيمة الضريبة المضافة
أحكام توظيف مواطني دول مجلس التعاون الخليجي	مؤهلات الحصول على إقامة

تجديد تأشيرة الإقامة قبل الانتهاء	دخول دولة الإمارات من خلال الموانئ البرية
قانون الطلاق لغير المسلمين	رخصة القيادة، تسجيل السيارات ومتابعة الحوادث
الحد الأقصى للحصول على تصاريح عمل	إنهاء العمل بموجب سوء الأداء
القانون رقم 3 لعام 2018	قواعد اللباس لموظفي الجهات الحكومية
الدول التي يستطيع المقيمين في دولة الإمارات دخولها دون تأشيرة	تقييم المدارس الخاصة
السيرة الذاتية لحكام دولة الإمارات	أحكام الأنشطة التجارية على مواقع التواصل الاجتماعي
كفالة المواطن للمقيم دون عمل	قنوات التلفزيون الرسمية
الصور الرسمية لحكام دولة الإمارات في القطاعين العام والخاص	فرص الاستثمار، القطاعات الواعدة، وإحصائيات الاستثمار
فيديو توضيحي عن التسجيل في ضريبة القيمة المضافة	التأشيرات الخاصة للدول التي تعاني من حروب وكوارث

أغسطس 2018

الموضوعات التي تم إضافتها/تحديثها وفقاً لمشاركات شهر أغسطس	
النقل واللوجستيات	1. تأشيرة البحار
مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية	تسجيل قوارب الصيد وتصاريح الصيد
ماذا تفعل لتجنب الغش والاحتيال عند طلب الفيزا	كفالة المواطنة لأولادها الأجانب
أسباب لوضعك في القائمة السوداء	كفالة المرأة الغير متزوجة لعائلتها
الأنظمة التأديبية للموظف	تحديث تفاصيل بطاقة الهوية
استبدال بطاقة هوية تالفة أو مفقودة	فقدان جواز السفر وتأشيرة الإقامة عليه
الموارد الطبيعية والمناجم	تراخيص الصيد (جديد)
أنظمة القروض والسلف	الخدمة الوطنية (تحديث)
التأجير العقاري	الإبعاد (جديد)
	تراخيص المؤسسات التعليمية (جديد)

سبتمبر 2018

الموضوعات التي تم إضافتها وفقاً لمشاركات شهر سبتمبر	
استرداد الضريبة للسياح	أسباب رفض الفيزا (للمراجعة من قبل ICA)
التأمين بدل الضمان البنكي الحكومي	موظفو القطاع شبه الحكومي
مخالفة قيادة مركبة غير مسجلة	كود أخلاقيات المعلمين
توظيف الأقارب في الجهات الحكومية	أيام ذات أهمية وطنية
النص القانوني الذي يمنع صاحب العمل حجز بطاقة الهوية للموظف	متطلبات السكن للتأشيرة
التعليم المنزلي	قانون التحكيم الجديد
الضجيج المهني وأحكامه	تغيير ميناء الدخول
الاشتراك بنظام حماية الأجور	كيفية احتساب الإجازة السنوية

مدة الإجازة السنوية	سكن العمل
الفصل التعسفي	التحقق من عروض العمل
نظام ترخيص المعلمين	مستوى المهارات الوظيفية في دولة الإمارات

أكتوبر 2018

الموضوعات التي تم إضافتها وفقاً لمشاركات شهر أكتوبر	
الهوية الرقمية - UAEPASS	احتساب مزايا نهاية الخدمة
تأشيرة الخدمات المساعدة-الخادمة	تصحيح خطأ في صفحة الأجنحة الوطنية
الوظائف التي لا تتيح الكفالة	كفالة الأطفال بكفالة أم متوفية
مشروع تأسيس مدرسة	سوق الماشية والجمال
تأشيرات المواليد الجدد الوافدين	قائمة بوكالات التوظيف المعتمدة
تأشيرة الإقامة وشرط العقد السكني من نفس الإمارة أو إمارة أخرى	
تسجيل الرهن	استرداد الضمان المالي بعد إلغاء التأشيرة
السياحة البيئية	المهلة الممنوحة لتجديد الإقامة بعد انتهاء مدتها
تأشيرة المتقاعدين عن العمل	فيزا المستثمر -صاحب العقار
دليل المعلمين	نظام التأمين الجديد
	تمديد التأشيرات للأرامل والمطلقات

نوفمبر 2018

الموضوعات التي تم إضافتها وفقاً لمشاركات شهر نوفمبر	
إجازة العمرة	حماية المنافسة التجارية/الاقتصادية
الوظائف المحصورة على المواطنين	مراكز الخدمة-وزارة الموارد البشرية والتوطين
الإجازة المرضية	القوانين المنظمة لعمل المعلمين ومخصصاتهم/إجازاتهم
خطوات تسجيل المنازعات العمالية	إجازة الحج
دفع الأجور -الراتب الأساسي والمخصصات	تمديد التأشيرات
	الإجازة السنوية

ديسمبر 2018

الموضوعات التي تم إضافتها وفقاً لمشاركات شهر ديسمبر	
الأعمال والشركات الأكثر رواجاً في الدولة	تمويل الشركات
إنجازات دولة الإمارات 2018	شروط دخول السيارات والمركبات عبر الحدود
أجور ساعات العمل الإضافية-تحديث	الغرامات المترتبة على الشركات التي تشغل الافراد على

تأشيرات زيارة-قوانين وتشريعات	الدورات التعليمية والتدريبية التي تزودها الجهات الحكومية للموظفين
جهود الدولة في التطوع-جوائز للمتطوعين؛ جائزة الشارقة للتطوع	

جوائز الحملة

بعد فرز وتصنيف مشاركات الجمهور، يعمل فريق المحتوى على إدخال المشاركات المفيدة في السحب الآلي تحت إشراف لجنة مختصة في هيئة تنظيم الاتصالات. وفي شهر يونيو، منحت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات جائزة لمشارك اقترح إضافة محتوى يتعلق بمشاريع الأعمال الخاصة بالشباب، والدعم الحكومي لهذه المشاريع. في شهر يوليو، منحت جوائز لمشاركين اثنين، اقترح أحدهما إضافة محتوى يتعلق بالتعليم المنزلي، واقترح آخر إضافة معلومات تتعلق بالقيمة المضافة بالنسبة للشركات الشقيقة.

لقطة فوتوغرافية للسيدة/ سعدية محمود وهي تستلم الجائزة من السيد/ سالم الحوسني، نائب المدير العام بالإدارة لقطاع المعلومات للحكومة الذكية -الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

