



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الملا مستحيل
وزارة افتراضية في حكومة الإمارات

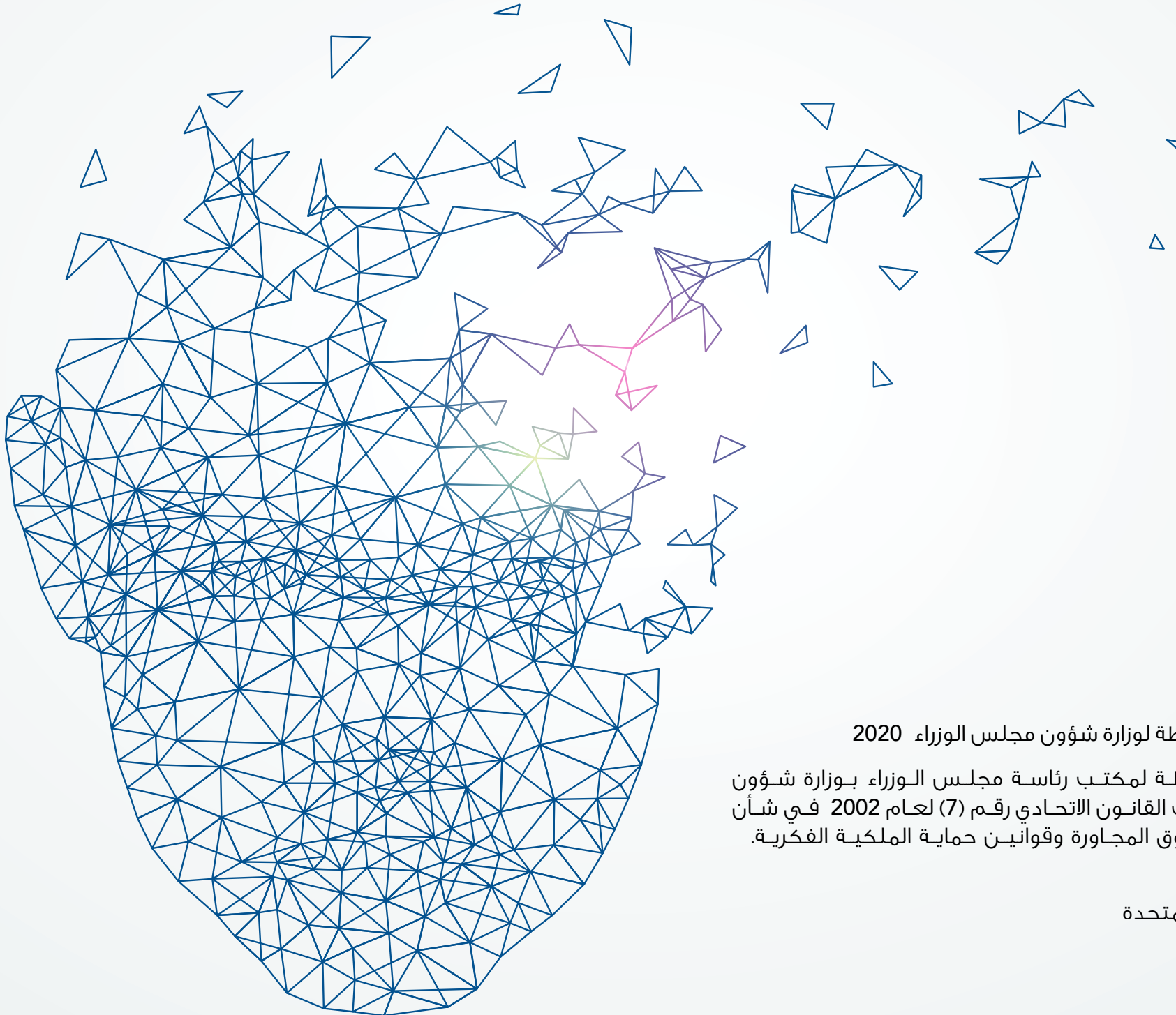
برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
Emirates Government Service Excellence Program



إدارة
الخدمات
الاستباقية

دليل الخدمات الاستباقية

الإصدار الأول - أكتوبر 2020



© جميع الحقوق محفوظة لوزارة شؤون مجلس الوزراء 2020

جميع الحقوق محفوظة لمكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء بموجب القانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة وقوانين حماية الملكية الفكرية.

الطبعة الأولى 2020
دبي، الإمارات العربية المتحدة

4	المقدمة
5	التعاريف
6	القسم الأول: الخدمات الاستباقية
7	• المبادئ الأساسية
8	• مراحل التحول إلى خدمات استباقية
9	• التصنيفات
10	• معايير الخدمات الاستباقية
11	• المتطلبات الرئيسية
12	القسم الثاني: الإدارة والحوكمة
13	• الأدوار والمسؤوليات
16	• آلية العمل
17	1. الخدمات الاستباقية المنفردة
20	2. باقات الخدمات الاستباقية
24	القسم الثالث: قصص نجاح
25	• منصة أسرتي
36	• منصة باشر

تعمل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على تحقيق رؤية الإمارات 2021 لتكون من أفضل دول العالم في عام 2021، وأن تكون الدولة الأفضل في تقديم الخدمات الحكومية.

وبهدف تحقيق هذه الرؤية فقد تم إطلاق مبادرة "إدارة الخدمات الاستباقية" لتكون إدارة افتراضية مؤقتة ضمن "وزارة اللامستحيل" التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي "رعاه الله"، لإحداث تغيير شامل في منظومة العمل الحكومي، وتطوير حلول للتحديات عبر تبني نماذج عمل مبتكرة، بما يحسن جودة حياة المجتمع، ويقدم للعالم نموذجاً للجيل المقبل من الممارسات الحكومية.

وخلال فترة عملها التي استمرت لمدة 6 أشهر، عملت إدارة الخدمات الاستباقية على بناء نماذج نجاح لكيفية توفير خدمات قبل الطلب تسهل حياة المتعاملين، وتمكنهم من إنجاز معاملاتهم ببسر، وذلك من خلال تصميم وتطوير باقات خدمات استباقية مترابطة تشمل عدة خدمات حكومية، وتقديمها قبل الطلب، بالاعتماد على البيانات الخاصة بالمتعاملين والسلوكيات والتفضيلات وأحداث الحياة، ومن خلال ربط الأنظمة والبيانات للجهات الحكومية المعنية.

ويأتي هذا الدليل ليكون خلاصة هذه التجربة والتي تم توثيقها لمساعدة الجهات الحكومية في عملها لتحقيق المستهدف الوطني المتمثل في تحويل جميع الخدمات الحكومية (القابلة للتحويل) إلى خدمات استباقية.

يشتمل هذا الدليل على تعاريف وتصنيفات وإجراءات تنفيذية، بالإضافة إلى الأدوار والمسؤوليات والالتزامات المناطة بجميع الأطراف المعنية. حيث يوضح القسم الأول المفاهيم والمبادئ العامة والتصنيفات والمعايير الأساسية المرتبطة بمفهوم الخدمات الاستباقية، فيما يفصل القسم الثاني نموذج الحوكمة وإدارة التحول إلى الخدمات الاستباقية، أما القسم الثالث فتم تخصيصه لإلقاء الضوء على قصص نجاح تم تنفيذها في إدارة الخدمات الاستباقية ضمن وزارة اللامستحيل.

التعاريف

لأغراض هذا الدليل يُقصد بالكلمات المبينة أدناه المعاني المبينة إزاء كل منها:

الدولة	دولة الإمارات العربية المتحدة
المكتب	مكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء
البرنامج	برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة في المكتب
الجهات	الجهات الحكومية في الدولة من وزارات وهيئات ومؤسسات وأجهزة ومكاتب حكومية
الخدمات	الخدمات الحكومية المقدمة من قبل الجهات الحكومية في الدولة حسب التعريف المعتمد من قبل برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
الخدمات الاستباقية	توقع وتنبؤ الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، واقتراحها عليه في الوقت المناسب

القسم الأول: الخدمات الاستباقية



التعريف

توقع وتنبؤ الخدمات التي يحتاجها المتعامل بناءً على احتياجاته وتفضيلاته وأحداث حياته، واستناداً إلى البيانات والمعلومات والوثائق المعرفة لدى الحكومة، واقتراحها عليه في الوقت المناسب.

إن تعريف الخدمات الاستباقية أعلاه يقوم على المكونات الخمس التالية:



استناداً إلى البيانات
والمعلومات
المعرفة لدى
الحكومة



في الوقت
المناسب
وبسهولة



بناءً على احتياجاته
وتفضيلاته
وأحداث حياته



تقديمها قبل أن
يطلبها



توقع وتنبؤ
الخدمات التي
يحتاجها المتعامل

مراحل التحول إلى الخدمات الاستباقية

تطور أسلوب تقديم الخدمات الحكومية خلال السنوات القليلة الماضية، حيث كانت الخدمات تقدم بالطريقة التقليدية والمتمثلة بتقديمها "عند طلبها" من قبل المتعامل وذلك عبر القنوات المختلفة.

إلا أن التطورات المتسارعة في التكنولوجيا وظهور العديد من التطبيقات التكنولوجية التي يمكن تسخيرها في مجال الخدمات الحكومية حفزت التحول من نموذج تقديم الخدمة عند الطلب ليصبح تقديم الخدمة الحكومية "قبل الطلب". هذا الأسلوب الجديد يعتمد بشكل رئيسي على بناء نماذج التنبؤ واستخدام البيانات بطريقة تمكن الجهات الحكومية من معرفة متعاملها والخدمات التي يحتاجونها والمبادرة باقتراحها على المتعامل قبل أن يقوم بطلبها.



الاستباقية في توفير الخدمة

من خلال التوقع والتنبؤ بالخدمات تبادر الجهة المعنية بالتواصل مع المتعامل لاقتراح الخدمة



التوقع والتنبؤ بالحاجة لطلب الخدمة

يتم التوقع والتنبؤ بحاجة المتعامل أو استحقاقه لخدمة ما عن طريق البيانات التي تم جمعها وتحليلها



تقديم الخدمة حسب الطلب

المتعامل يتواصل مع الجهة المعنية لطلب المعلومات والحصول على الخدمة باستخدام قنوات مختلفة

قبل الطلب

عند الطلب

التصنيفات الرئيسية للخدمات الاستباقية

وبهدف تسهيل تحديد الخدمات القابلة للتحويل إلى خدمات استباقية تم تحديد أهم تصنيفات الخدمات الاستباقية، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:



خدمة تذكيرية

إعلام المتعامل بقرب موعد الخدمة بطريقة استباقية

مثال 1: قرب موعد التطعيم، قرب موعد مراجعة الطبيب.

مثال 2: التذكير بشأن التجديد التلقائي للرخصة التجارية.



خدمة فحص الاستحقاق

تنفيذ فحص الاستحقاق تلقائياً وبدون طلب من المتعامل، وإعلامه في حال استيفائه لاشتراطات الحصول على خدمة معينة

مثال: عند صدور خلاصة القيد يتم مراجعة اشتراطات الحصول على منحة (مسكن أو زواج) آلياً، وفي حال استيفاء الشروط يتم إعلام المتعامل باستحقاقه للحصول على المنحة بشكل استباقي ودون انتظار تقديمه لطلب الخدمة.



خدمة معلوماتية

اقتراح تقديم معلومات مرتبطة بالخدمة التي طلبها المتعامل

مثال 1: إرسال محتوى توعوي وإرشادات عن الأسرة للزوجين بعد صدور عقد القران، أو إرسال محتوى توعوي لأم الحامل أثناء فترة الحمل.

مثال 2: وجود أنظمة محاكاة أو خرائط حرارية توفر بيانات تساهم في خدمة المستثمر لاتخاذ أفضل قرار قبل البدء في تأسيس الأعمال والنشاط التجاري الذي يود أن يمارسه.



خدمة إجرائية

اقتراح أو تفعيل تقديم خدمات تتعلق بتنفيذ معاملات حكومية لها فُرجات واضحة مرتبطة بخدمة قام المتعامل بطلبها .

مثال 1: عند إصدار شهادة ميلاد المولود، يجب إصدار بطاقة هوية وإصدار جواز سفر له أيضاً.

مثال 2: عند إصدار الرخصة التجارية، يجب إصدار كافة الوثائق اللاحقة مثل عضوية غرفة التجارة، بطاقة المنشأة، تصاريح العمل وعقد التأسيس المصدق.

معايير تساعد على تحديد مدى إمكانية تحول الخدمة إلى خدمة استباقية

كما تم تحديد عدد من المعايير التي يمكن استخدامها أثناء عملية تقييم قابلية تحول الخدمة إلى خدمة استباقية



المعيار المكاني

أن يرتبط اقتراح/ تقديم الخدمة بتواجد أو دخول المتعامل إلى مكان معين

مثال: إرسال بعض الإرشادات عند دخول المتعامل إلى مكان معين مثل المطار أو المستشفى.



معايير التغييرات في القوانين واللوائح والقرارات

أن يرتبط اقتراح/تقديم الخدمة بحدوث تعديل في قانون أو لائحة أو صدور قرار

مثال: عند صدور قرار بتخفيض المخالفات يتم إعلام المتعامل وسؤاله عن رغبته في الاستفادة من التخفيض والدفع، أو عند صدور قرار بإعفاء أو بتعديل وضع.



معايير الترابط والتبعية

أن تكون الخدمة مرتبطة بخدمة تسبقها أو تلحقها

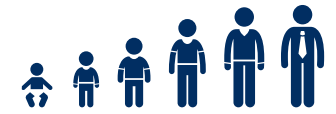
مثال: يتم إصدار بطاقة منشأة من وزارة الموارد البشرية والتوطين مباشرة بعد إصدار الرخصة التجارية من إحدى دوائر التنمية الاقتصادية.



معايير تغير الحالة

أن ترتبط الخدمة بتغير الوضع الصحي أو الاجتماعي أو التعليمي أو العملي للمتعامل

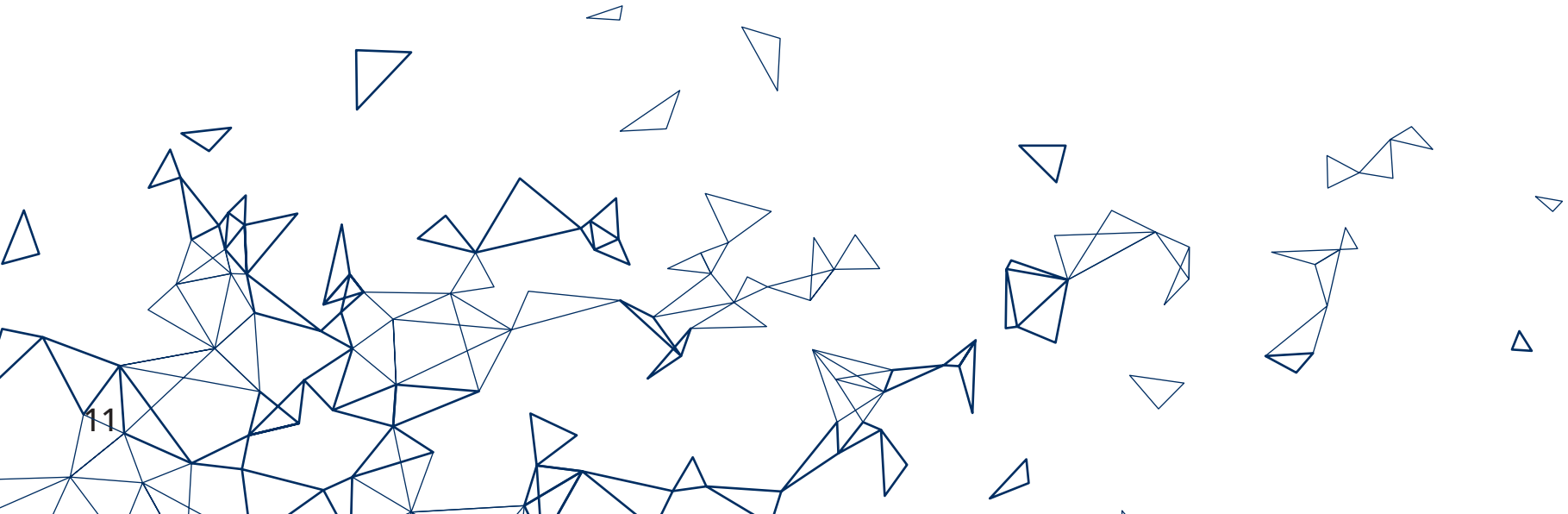
مثال: الحصول على وظيفة/ زواج / طلاق / حدوث إعاقة، فمثلاً يتم إصدار خلاصة القيد بعد عقد قران الزوجين مباشرة.



المعيار الزمني

أن يكون تقديم الخدمة مرتبطاً بعامل زمني معين

مثال: وصول المتعامل لعمر معين، أو تاريخ انتهاء وثيقة.



القسم الثاني: الإدارة والحوكمة

أولاً: الأدوار والمسؤوليات

تنفيذ التحول إلى الخدمات الاستباقية يتطلب تضافر الجهود من جميع الجهات الحكومية، كما يتطلب وجود جهة مسؤولة عن إدارة برنامج الخدمات الاستباقية لضمان تحقيق مستهدفات التحول، وعليه فقد تم تحديد وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بناءً على المتطلبات والتخصصات والخبرات الموجودة في كل جهة لتكون كما يلي:

- تحديد التوجهات الاستراتيجية بما يضمن تحقيق المستهدف الوطني المتمثل في تحويل جميع الخدمات الحكومية القابلة للتحول إلى خدمات استباقية
- رفع المقترحات إلى مجلس الوزراء بشأن أي قوانين أو سياسات وطنية مطلوبة لضمان نجاح مشاريع ومبادرات التحول إلى خدمات استباقية

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

- تسخير وتطوير إمكانات الحكومة الرقمية:
- دعم الجهات في تنفيذ عمليات الربط التقني فيما يتعلق باستخدام الأمثل للممكنات الحكومية الرقمية
- دعم الجهات في تذليل العقبات والتحديات التي تواجهها أثناء التنفيذ فيما يتعلق باستخدام الممكنات الرقمية
- متابعة تنفيذ المشاريع التي تدعم بناء ممكنات التحول إلى خدمات استباقية (مثال: الربط بين الجهات وغيرها من المشاريع ذات العلاقة)
- البحث والاستقصاء عن أحدث التقنيات التي يمكن تسخيرها لتحويل الخدمات إلى خدمات استباقية

الحكومة الرقمية

أولاً: الأدوار والمسؤوليات

- الامتثال للمعايير والمبادئ الخاصة بالخدمات
 - الامتثال لمعايير التقنية المعتمدة لتطوير الخدمات ومؤشرات الأداء لمستوى الخدمات الحكومية
 - تحديد الخدمات الاستباقية "المنفردة" لديها واقتراح باقات الخدمات الاستباقية
 - إعداد وتنفيذ خطط تحول الخدمات إلى خدمات استباقية حسب آلية العمل الموضحة في هذا الدليل
 - العمل مع الحكومة الرقمية و الجهات المشاركة في الباقات بخصوص خدمات الجهة التي تقع ضمن الباقات وتنفيذ المطلوب منها
 - توفير الموارد الفنية والمالية والتقنية والبشرية اللازمة لمبادرات تحويل الخدمات إلى خدمات استباقية
 - الربط مع الجهات المسؤولة قواعد البيانات، والجهات الأخرى المشاركة ضمن الباقات المشتركة
 - رفع تقارير إنجاز دورية إلى إدارة الخدمات الاستباقية بخصوص التحول إلى خدمات استباقية
- الجهات التي تقدم خدمات حكومية**

- أخذ الإجراءات والاحتياطات اللازمة لحماية البيانات وضمان سريتها
 - توفير البيانات للجهات وفق السياسات والقوانين التي تساهم في تبادل ومشاركة البيانات
 - ضمان تحديث قواعد البيانات بما يضمن دقتها واكتمالها وصحتها، ووضع آليات مناسبة للتحديث مع مراعاة أن يتم التحديث بأبسط وأسهل الطرق وأكثرها فاعلية للمتعامل
- الجهات المسؤولة عن قواعد البيانات**

- تصميم وتطوير الباقات الاستباقية حسب الآلية الموضحة في هذا الدليل
 - تصميم الهوية المرئية للباقات
- فرق عمل باقات الخدمات الاستباقية**

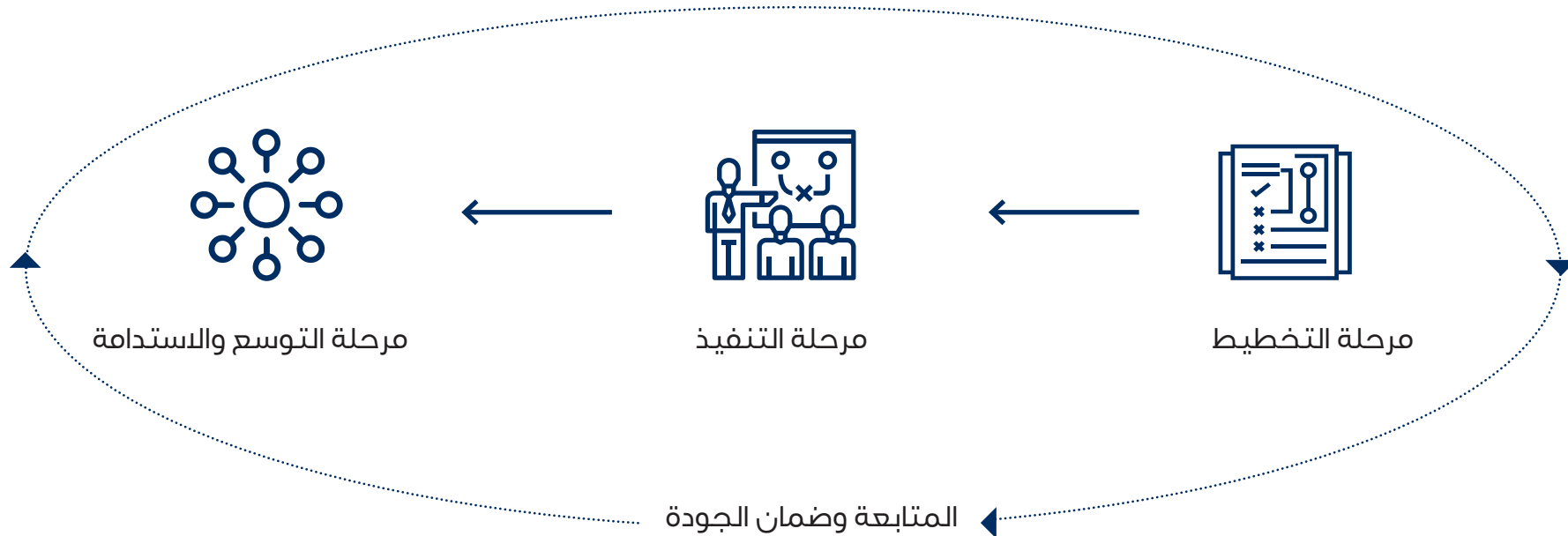
ثانياً: آلية العمل

لتنفيذ عملية التحول إلى الخدمات الاستباقية لا بد من العمل في أكثر من مسار متواز، حيث سيتم العمل على قواعد البيانات وعلى البنية التحتية التقنية مع الجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى ذلك يجب العمل على تطوير كل من:

1. الخدمات الاستباقية المنفردة

2. باقات الخدمات الاستباقية

بشكل عام تعتبر آلية العمل على الخدمات الاستباقية المنفردة وعلى باقات الخدمات الاستباقية متشابهة حيث تشتمل على المراحل الأساسية التالية:



ثانياً: آلية العمل - الخدمات الاستباقية المنفردة

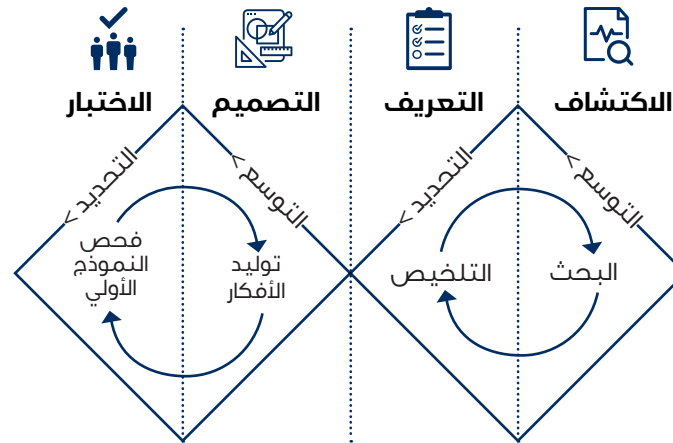
مرحلة التخطيط 

1. بناء على المعايير والمتطلبات الموضحة في القسم الأول يقوم الفريق المسؤول عن تطوير الخدمات الاستباقية في كل جهة حكومية بتحديد الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات استباقية في جهاتهم، كما يقوم بتحديد المتطلبات اللازمة لتحويل كل خدمة إلى خدمة استباقية. هذه المرحلة تعتبر أهم مرحلة من مراحل تحويل الخدمات إلى خدمات استباقية ويجب تنفيذها بدقة وعناية. تتميز هذه المرحلة باختلاف الأفكار، حيث يحقق الفريق في مجموعة من الأفكار، وتطرح الأسئلة، وتصاغ البيانات المتعلقة بالمشاكل ويتم الاستناد إلى البحث والتحليل المتعلقين باحتياجات المتعاملين، وبيانات السوق والتوجهات الحالية للمتعاملين وغيرها من مصادر المعلومات.
2. بناء على لائحة الخدمات التي تم تحديدها، يقوم كل رئيس فريق بإعداد خطة تطوير الخدمات الاستباقية وعرضها على الإدارة العليا للاعتماد (بما في ذلك توفير المخصصات المالية والمتطلبات التقنية).
3. ينبغي من رئيس الفريق التواصل مع الحكومة الرقمية لمراجعة خطة تطوير الخدمات الاستباقية وضمان موافقتها مع توجهات ومبادرات الحكومة الذكية وضمان الاستفادة من الممكنات الرقمية

ثانياً: آلية العمل - الخدمات الاستباقية المنفردة

مرحلة التنفيذ 

في هذه المرحلة يمكن الاستعانة بنموذج التصميم ثنائي الماسات Double Diamond Design Model والاستفادة منه في رحلة تحويل الخدمات الحكومية إلى خدمات استباقية، حيث تنقسم هذه المرحلة إلى عدة مراحل فرعية هي:



1. **الاكتشاف وتحديد الوضع الحالي:** تتميز هذه المرحلة بعقد ورش التصميم المشترك مع فئات مختلفة من المجتمع، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية لمناقشة الخدمة التي يحتاجونها والمعوقات التي يواجهونها بالإضافة إلى تحديد الأمور التي يقترحونها لتحويل الخدمات إلى خدمات استباقية. في هذه المرحلة يتم رسم رحلة المتعامل الحالية وتوثيق الوضع الحالي للخدمات ومتطلباتها من وثائق وبيانات واشتراطات.
2. **التعريف والتحديد:** تنطوي هذه المرحلة على تقييم الأفكار ونتائج مرحلة الاكتشاف السابقة واختيارها، حيث يتم تحليل مجموعة من الأفكار أو الاتجاهات التي تم تحديدها خلال مرحلة الاكتشاف وتلخيصها في موجز مكتوب. كما يتم دراسة إمكانية توفير الوثائق وبيانات المتعامل من قواعد البيانات في الجهات الحكومية المعنية ليتم توفيرها استباقياً للمتعامل وتجنب إعادة طلبها.
3. **التطوير وتصميم النموذج التجريبي:** خلال هذه المرحلة، تتم مناقشة الفكرة بشكل موسع للمزيد من التطوير لمفهوم أو أكثر من المفاهيم، ومن ثم يتم تحديد رحلة المتعامل الجديدة والعمل على تطوير النموذج التجريبي للخدمة في نطاق محدد وباستهداف فئة معينة من المتعاملين في مركز معين أو في إمارة معينة. من الضروري في هذه المرحلة أن يتم إشراك أعضاء من الفريق التقني في تصميم الرحلة الجديدة للخدمة للاستشارة ولضمان أن يكون الحل المقترح ممكناً من الناحية التقنية. وبعد الاتفاق يتم البدء بالتنفيذ التقني.
4. **الفحص والاختبار:** خلال هذه المرحلة يتم تنفيذ عمليات اختبار النموذج التجريبي على عينة من الفئة المستهدفة للتأكد من فعالية الخدمة، ثم يتم الإطلاق الأولي لها.



ثانياً: آلية العمل - الخدمات الاستباقية المنفردة

❁ مرحلة التوسع والاستدامة:

بعد نجاح الإطلاق التجريبي يعمل الفريق على إعداد وتنفيذ خطة التوسع والاستدامة لضمان تقديم الخدمة الاستباقية إلى جميع فئات المتعاملين المعنيين بالخدمة في جميع إمارات الدولة.

📊 المتابعة وضمان الجودة:

يتم متابعة تطبيق خطة تطوير الخدمات الاستباقية، ورفع تقارير دورية عن وضع المبادرات.

ثانياً: آلية العمل - باقات الخدمات الاستباقية

باقات الخدمات هي مجموعة من الخدمات المرتبطة ببعضها البعض والتي تغطي مرحلة معينة من أحداث حياة الشخص أو المؤسسة. من المهم والضروري عند تصميم باقة الخدمات أن يتم تحديد علاقة الخدمات ببعضها وكيفية تفعيل كل خدمة (أي ما هو المسبب لبدء الخدمة) وكيف يمكن أن يتم البدء بتقديم الخدمة التالية عند الانتهاء من الخدمة السابقة.

مرحلة التخطيط

يقوم فريق برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة بالتعاون مع مختلف الجهات الحكومية المعنية بإعداد خارطة شاملة لباقات أحداث الحياة ومصفوفة تحديد الأولويات، وبناء عليها يتم وضع البرنامج الزمني للتنفيذ.

ثانياً: آلية العمل - باقات الخدمات الاستباقية

مرحلة التنفيذ 

1. يتم تحديد فرق العمل من الجهات ذات العلاقة
 2. خلال الاجتماع الأول لفريق عمل الباقة يتم تحديد نطاق العمل، والفئة المستهدفة من المتعاملين، وتحديد رئيس وأعضاء الفريق والأدوار والمسؤوليات، ومدة العمل على الباقة، والمرحلة التجريبية، والمخرجات والمستهدفات، والتحديات والمخاطر.
 3. يعمل فريق عمل الباقة على إعداد خطة عمل المشروع والتي يجب أن تشمل على المراحل التالية على الأقل:
 - الدراسة والتحليل (دراسة ورسم وتوثيق الوضع الحالي)
 - التصميم المشترك (الاجتماع مع المتعاملين)
 - رسم وتوثيق الوضع المنشود
 - خطة التنفيذ التقني
 - * دراسة وتحليل المتطلبات التقنية (مصادر البيانات، قواعد البيانات، متطلبات الربط بين الجهات) (Detailed Business and Technical Requirements)
 - * تجهيز البيئة والبنية التحتية التقنية (ضرورة التنسيق المبكر مع الفرق المختصة في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات)
 - * تطوير الـ APIs وتنفيذ عمليات الربط
 - * الفحص التقني والاختبار (Performance Testing QA Testing)
 - * نشر الخدمة على البيئة الحية (Production Environment)
 - ورشة مع عينة من المتعاملين لتجريب الباقة وإبداء الملاحظات
 - تنفيذ مرحلة التطبيق التجريبي على نطاق ضيق لتجربتها
 - تصحيح ما قد يظهر من أخطاء
 - خطة التوسع والاستدامة
4. يقوم رئيس فريق العمل بتقديم دراسة عن أهم المخاطر أو التحديات وتحديد أية متطلبات خاصة يتطلبها المشروع (سواءً مالية أو تقنية).
 5. يقوم الفريق بتنفيذ الخطة أعلاه باستخدام منهجية التصميم ثنائي الماسات Double Diamond Design Model الموضحة سابقاً.
 6. يقوم الفريق بالإعداد للإعلان عن إطلاق الباقة (الترويج والإعلان، التغطية الإعلامية).

ثانياً: آلية العمل

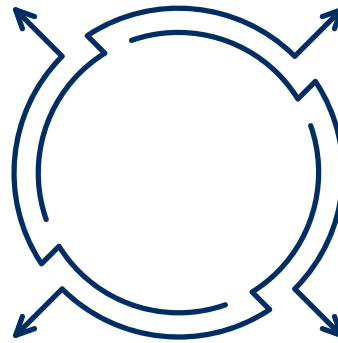
❁ مرحلة التوسع والاستدامة

بعد نجاح تطبيق النموذج التجريبي، يتوجب على فريق العمل إعداد خطة زمنية مفصلة للتوسع والاستدامة بهدف أن تصبح الباقية شاملة لجميع خدمات الجهات الاتحادية والمحلية ذات العلاقة وفي جميع إمارات الدولة، وذلك حسب المحاور التالية:

محور النطاق، وذلك يشمل التوسع التدريجي

في نطاق الباقية وإضافة:

- جهات جديدة
- مناطق جديدة

**محور الخدمات،** وذلك يشمل:

- التوسع وإضافة خدمات جديدة إلى الباقية
- تحسين مستوى الاستباقية في الخدمات المقدمة في الباقية إلى أن تصبح استباقية %100

محور المحتوى، وذلك يشمل:

- التحديث المستمر على المحتوى المعلوماتي للباقية (إذا كانت الباقية تتضمن تقديم خدمات معلوماتية / محتوى معلوماتي)
- إضافة محتوى جديد يعنى بالباقية وخدماتها

محور المتعامل، وذلك يشمل:

- التوسع التدريجي في فئات المتعاملين المستهدفين إلى أن يشمل جميع المتعاملين الذين قد يستفيدون من خدمات الباقية

ثانياً: آلية العمل

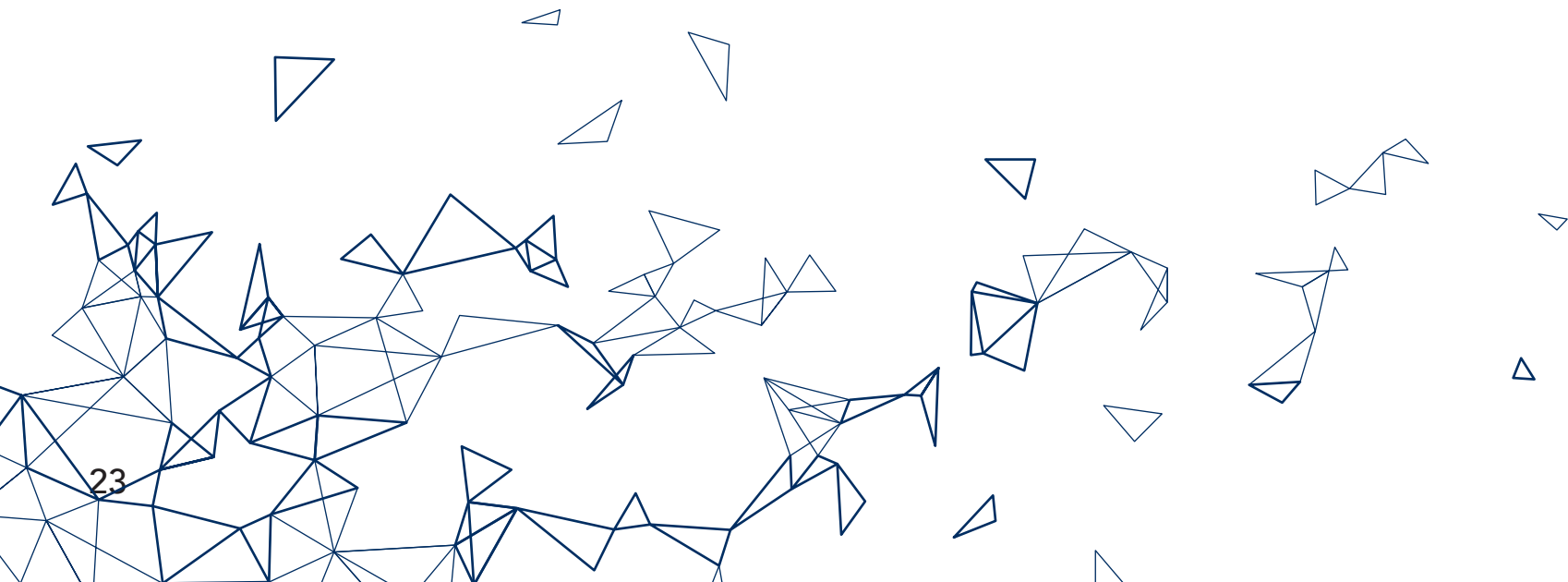
مرحلة إدارة الباقية وضمان استمراريته (المتابعة وضمان الجودة)

تقوم الجهة المسؤولة عن الباقية بإدارة الباقية وضمان استمراريته من خلال تنفيذ خطط التوسع والاستدامة وإعداد تقارير الانجاز الدورية ومشاركتها مع الجهات المعنية في الباقية ومع برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة

كما تقوم بتنفيذ آلية استقبال الشكاوى والملاحظات من المتعاملين، والتنسيق المستمر مع الجهات المشاركة في الباقية لحل الشكاوى والملاحظات.

هذا بالإضافة إلى إدارة كل ما يتعلق بالأنظمة التقنية التي تم تطويرها، والصيانة والبنية التحتية الرقمية المرتبطة بها، المتابعة مع الفرق التقنية في الجهات المشاركة في الباقية لحل أي مشكلة تقنية في الخدمات المقدمة عبر الباقات.

في هذه المرحلة أيضاً يتم التنسيق مع الجهات المشاركة في الباقية لتحديث المحتوى بشكل مستمر، كما يتم تسويق الباقية وترويجها إعلامياً بشكل مستمر.



القسم الثالث: نماذج نجام

منصة أسرتي

منصة باقة أسرتي هي منصة حكومية تُعنى بتقديم خدمات متعلقة بالأسرة الإماراتية تم تطويرها كإحدى مبادرات إدارة الخدمات الاستباقية في وزارة الالمستحيل في دولة الإمارات العربية المتحدة.

منصة أسرتي بالأرقام:



7 ورش تصميم مشترك

10 جهات مشاركة

12 خدمة استباقية

أكثر من 40 عملية ربط بين أنظمة الجهات المختلفة

أكثر من 100 متعامل ومتعاملة ساهمو في التصميم

منصة أسرتي

تقدم المنصة الخدمات التالية:

الخدمة	الجهة المقدمة
1 إصدار / تحديث خلاصة القيد الاللكترونية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
2 التقديم على منحة زواج	وزارة تنمية المجتمع
3 التقديم على الدعم السكني	برنامج الشيخ زايد للإسكان
4 عرض مواعيد المراجعات الطبية	عيادات وزارة الصحة ووقاية المجتمع مدينة الشيخ خليفة الطبية / عجمان (مستشفى الشيخ خليفة للنساء والأطفال)
5 عرض مواعيد التطعيمات	عيادات وزارة الصحة ووقاية المجتمع مدينة الشيخ خليفة الطبية / عجمان (مستشفى الشيخ خليفة للنساء والأطفال)
6 التقديم على مبروك ما ياك	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
7 تفعيل إجازة الأمومة	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
8 تفعيل إجازة الأبوة	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
9 إضافة علاوة الطفل	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
10 عرض استبيانات النمو	وزارة تنمية المجتمع
11 التسجيل في الحضانات	حضانات خاصة في إمارة عجمان
12 المحتوى التوعوي	وزارة تنمية المجتمع وزارة الصحة ووقاية المجتمع البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة

منصة أسرتي

مرحلة تطوير الباقية:

تم تطوير منصة أسرتي على مدى 6 أشهر ومن خلال عدد من المراحل أهمها:

1. مرحلة البحث والتحضير

تم البدء بتطوير باقة أسرتي من خلال عملية بحث واستقصاء من قبل فريق إدارة الخدمات الاستباقية لوضع التصور الأولي للباقة. تم خلال هذه المرحلة البحث عن أفضل الممارسات في العالم، كما تم وضع تصور أولي للباقة والخدمات التي يمكن تقديمها من خلال الباقية.

2. مرحلة تشكيل فرق العمل

بناء على الخدمات التي تم تحديدها بشكل مبدئي، تم تحديد الجهات المشاركة، كما تم تشكيل الفريق التخصصي (من أصحاب الخبرة والتخصص في الخدمات المقدمة) والذي سيعملون على تصميم وتنفيذ الباقية، كما تم تشكيل الفريق الإشرافي (بعضوية وكلاء الوزراء المساعدين / المدراء التنفيذيين) وذلك بهدف توفير الدعم التنفيذي وحل أي مشكلات و تحديات قد تواجه الفريق التخصصي.

3. مرحلة دراسة الوضع الحالي

قام الفريق التخصصي برسم رحلة المتعامل الحالية ودراسة الوضع الحالي للخدمات ومتطلباتها من الوثائق والبيانات، ودراسة إمكانية توفير الوثائق وبيانات المتعامل من قواعد البيانات في الجهات الحكومية المعنية ليتم توفيرها استباقياً للمتعامل وتجنب إعادة طلبها.

4. مرحلة التصميم المشترك مع المتعاملين

في هذه المرحلة تم عقد عدد من ورش العمل مع فئات مختلفة من المجتمع بالإضافة إلى المقابلات الشخصية لمناقشة الخدمات التي يحتاجونها والمعوقات التي يواجهونها، بالإضافة إلى تحديد الأمور التي يقترحونها لتحسين مستوى الخدمات. ومن ثم تم تصنيف الخدمات في مجموعات وفقاً للمعايير الزمنية، المكانية، تغيير الحالة والترابط والتبعية. ومن ضمن هذه الخدمات كان هناك عدد كبير من المقترحات حول الخدمات الحكومية المتعلقة بالمراحل الأولى من تأسيس الأسرة والحياة الزوجية.

منصة أسرتي

5. مرحلة التعريف والتحديد

في هذه المرحلة تم تحليل مجموعة من الأفكار أو الاتجاهات التي تم تحديدها خلال مرحلة الاكتشاف وتلخيصها في موجز مكتوب. كما تم دراسة إمكانية توفير الوثائق وبيانات المتعامل من قواعد البيانات في الجهات الحكومية المعنية ليتم توفيرها استباقياً للمتعامل وتجنب إعادة طلبها.

6. مرحلة التطوير وتصميم النموذج التجريبي

في هذه المرحلة تم تحديد رحلة المتعامل النهائية والتي تشمل تسلسل الخدمات ضمن الباقية، كما تم إعداد دراسة تفصيلية لهذه الخدمات لتحديد البيانات والوثائق المطلوبة بالإضافة إلى تتابع الخدمات وترابطها. ومن ثم تم تحديد البيانات المتوفرة ضمن قواعد البيانات في الجهات الحكومية ليتم سحبها بصورة تلقائية واستباقية وبالتالي لم يعد من اللازم طلبها من المتعامل، ومن ثم وكمرحلة أولية بدأ العمل على تطوير النموذج التجريبي للمنصة (MVP Minimum Viable Product) والذي استهدف فئة المواطنين المقبلين على الزواج أو حديثي الزواج من إمارة عجمان والعاملين في جهة اتحادية لاختبار كل الخدمات المقدمة في المنصة.

7. مرحلة التنفيذ التقني

بناء عليه قام أعضاء الفريق التخصصي بالتواصل مع الفريق التقني في جهاتهم لشرح الرحلة المستقبلية والمقترحة وتحديد المتطلبات التقنية اللازمة لبناء وتطوير المنصة، كما تم الاتفاق على تشكيل الفريق التقني ومن ثم تم البدء بالتنفيذ

8. مرحلة تصميم الهوية المرئية للباقة

خلال هذه المرحلة، تم العمل على اختيار اسم الباقية والشعار والألوان وجميع المكونات الأخرى للتصميم

9. مرحلة إعداد دليل تشغيل الباقية

كما قام الفريق بإعداد دليل تشغيل الباقية والذي يوضح نموذج الحوكمة، توزيع المهام والمسؤوليات على الجهات المعنية، اتفاقيات مستوى الخدمة، آلية إدارة الشكاوى والأعطال، آلية التوسع والاستدامة الدعم الفني وغيرها من الأمور الضرورية لتشغيل الباقية.

منصة أسرتي

10. مرحلة الفحص والاختبار

بعد بناء المنصة تم اختبارها على عينة من الفئة المستهدفة في إمارة عجمان للتأكد من فعالية المنصة ودقة الترابط بين الخدمات والجهات المختلفة

11. مرحلة الإطلاق الأولي

بعد الانتهاء من عمليات الفحص والاختبار تم إطلاق الباقة في عجمان من خلال مرحلة تجريبية أولية.

12. مرحلة التوسع والاستدامة

بعد الانتهاء من الإطلاق وضع الفريق خطة التوسع والاستدامة بناء على المحاور التالية:

منصة أسرتي

معايير التوسع والاستدامة في باقة أسرتي



1. محور الخدمات

وذلك يشمل التوسع وإضافة خدمات جديدة إلى الباقة وتحسين مستوى الاستباقية في الخدمات المقدمة في الباقة إلى أن تصبح استباقية 100%

الخدمات الجديدة التي من الممكن إضافتها:

- توفير خدمة حجز المواعيد الطبية عبر المنصة
- توفير خدمة التسجيل في المدارس الحكومية عبر المنصة

رفع مستوى الخدمات الاستباقية على المنصة على سبيل المثال:

- تنفيذ دراسة الاستحقاق لمنح الزواج بصورة آنية وإعطاء النتيجة مباشرة
- تنفيذ دراسة الاستحقاق للدعم السكني بصورة آنية وإعطاء النتيجة مباشرة



2. محور المتعامل

التوسع التدريجي في الفئة المستهدفة لتشمل جميع المستفيدين من خدمات الباقة من الأسر في الدولة

أمثلة:

- أسر قانمة ولديها أبناء
- أطفال من أصحاب الهمم
- حالات الطلاق
- حالات الوفاة
- العاملون في غير الجهات الاتحادية



3. محور النطاق

وذلك يشمل التوسع التدريجي في نطاق الباقة، وإضافة جهات جديدة ومناطق جديدة، إلى أن تصبح الباقة شاملة لجميع خدمات الجهات الاتحادية والمحلية ذات العلاقة وفي جميع إمارات الدولة

القطاعات المحتملة:

- توسع نطاق الباقة ليشمل الجهات الحكومية المحلية
- توسع نطاق الباقة ليشمل القطاع الخاص (مثل المستشفيات الخاصة، المدارس الخاصة، وشركات التأمين الصحي)



4. محور المحتوى

التحديث المستمر للمحتوى المعلوماتي للباقة وإضافة محتوى جديد

أمثلة:

- إثراء وتحديث المحتوى المتعلق بالأسرة
- إثراء وتحديث المحتوى المتعلق بالصحة
- إثراء وتحديث المحتوى المتعلق بنمو الطفل وتطوره
- تعزيز تخصيص المحتوى بناءً على استخدام وتفضيلات المتعامل

منصة أسرتي

الاستباقية في خدمات باقة "أسرتي"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 إصدار وثيقة عقد زواج إلكترونية	إرسال العقد عبر البريد الإلكتروني بمجرد الانتهاء من التوقيع (دون الحاجة للذهاب إلى المحكمة لاستلامه)	<ul style="list-style-type: none"> • قارئ الهوية • اعتماد التوقيع الإلكتروني
	إرسال رابط المنصة تلقائياً عبر رسالة نصية بمجرد إتمام عقد القران	<ul style="list-style-type: none"> • الربط بين نظام وزارة العدل ومنصة أسرتي • ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة • استخدام الهوية الرقمية UAEPASS للدخول في المنصة
 إصدار / تحديث خلاصة القيد الإلكترونية	بمجرد الدخول إلى المنصة يتم سؤال المتعامل عن رغبته بإصدار خلاصة القيد، باعتبارها خدمة تتبع عقد القران ومتطلب للخدمات الأخرى	—
	يتم إعلام المتعامل بقيمة رسوم الخدمة قبل البدء بالتقديم	—
	لا يتم تعبئة أي نموذج أو تحميل أي وثيقة للتقديم على الخدمة	تتم تعبئة النموذج آلياً عن طريق الربط وسحب البيانات المطلوبة من قاعدة بيانات الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة العدل
	بمجرد صدور خلاصة القيد يتم إعلام الزوج عن طريق رسالة نصية، كما يتم توفير صورة الكترونية عنها على المنصة.	ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة

منصة أسرتي

الاستباقية في خدمات باقة "أسرتي"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 التقديم على منحة الزواج	يتم عرض الأحكام والشروط بشكل استباقي وقبل التقديم على الخدمة	_____
	بمجرد صدور خلاصة القيد يتم إرسال رسالة نصية للزوج وإعلامه عن توفر خدمة التقديم على الدعم السكني من برنامج الشيخ زايد للإسكان في منصة أسرتي	الربط بين المنصة ونظام برنامج الشيخ زايد للإسكان
	لا يتم تعبئة أي نموذج أو تحميل أي وثيقة للتقديم على الخدمة	يتم سحب البيانات اللازمة تلقائياً من الهوية الرقمية والجهات المعنية التي تم الربط بينها وبين وزارة تنمية المجتمع (على سبيل المثال تم الربط مع الدوائر الاقتصادية ووزارة الموارد البشرية والتوطين للتحقق من امتلاك المتعامل لرخص تجارية بدلاً من الطلب من المتعامل إحضار شهادة لمن يهمله الأمر)
بمجرد صدور قرار المنحة يتم إرسال رسالة نصية إلى المتعامل	_____	_____
 التقديم على الدعم السكني	بمجرد صدور خلاصة القيد يتم إرسال رسالة نصية للزوج وإعلامه عن توفر خدمة التقديم على الدعم السكني من برنامج الشيخ زايد للإسكان في منصة أسرتي	الربط بين المنصة ونظام برنامج الشيخ زايد للإسكان
	يتم عرض الأحكام والشروط بشكل استباقي وقبل التقديم على الخدمة	_____
	لا يتم تعبئة أي نموذج أو تحميل أي وثيقة للتقديم على الخدمة، فقط يقوم المتعامل بتحديد نوع الدعم السكني الذي يريده	يتم سحب البيانات اللازمة تلقائياً من الهوية الرقمية والجهات المعنية التي تم الربط بينها وبين برنامج الشيخ زايد للإسكان (على سبيل المثال تم الربط مع بلدية عجمان ودائرة الأراضي والتنظيم العقاري في عجمان للتحقق من عدم امتلاكه للمسكن بدلاً من الطلب من المتعامل إحضار شهادة لمن يهمله الأمر)
بمجرد صدور قرار الدعم يتم إرسال رسالة نصية إلى المتعامل	_____	_____

منصة أسرتي

الاستباقية في خدمات باقة "أسرتي"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 خطة متابعة الحمل	عند المراجعة الطبية وتأكيد الحمل يتم إرسال رسالة إلى الزوجة بتهنئتها بالحمل وتعريفها بخطة متابعة الحمل والتي ستساعد على تذكر ومتابعة مواعيد المراجعة الطبية في المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع ومستشفى خليفة في إمارة عجمان	الربط مع نظام المواعيد في وزارة الصحة ووقاية المجتمع وفي مستشفى خليفة في إمارة عجمان
	كما يتم تزويدها بالمعلومات والنصائح للحفاظ على صحتها خلال فترة الحمل، بالإضافة إلى نصائح للاستعداد لاستقبال المولود.	—
 مبروك ما ياك	بمجرد صدور بلاغ الولادة للمولود يتم إرسال رسالة نصية للأب لتهنئته بالمولود الجديد وإعلامه عن خدمة مبروك ما ياك	الربط مع نظام بلاغ الولادة في وزارة الصحة ووقاية المجتمع
	في حال رغبته بالاستفادة من هذه الخدمة يُطلب من الأب تحديد اسم المولود وإرفاق صورة له ودفع الرسوم، ومن ثم يتم إصدار شهادة الميلاد، بطاقة الهوية وجواز السفر وإضافة البطاقة الصحية إلى بطاقة الهوية	الربط مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية (المسؤولة عن باقة مبروك ما ياك)

منصة أسرتي

الاستباقية في خدمات باقة "أسرتي"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 إجازة الأبوة والأمومة وعلوة الطفل (لموظفي الحكومة الاتحادية)	بمجرد صدور شهادة الميلاد يتم إضافة علوة الطفل إلى راتب الوالد تلقائياً (في حال استيفاء الاشتراطات) ودون تقديم أي وثائق لجهة العمل	الربط مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
	كما يتم تسجيل إجازة الأمومة تلقائياً في نظام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية دون الحاجة لأن تقوم الأم بتقديم أي طلب	—
	كما يتم سؤال الأب لتحديد الأيام التي يود أخذها لإجازة الأبوة من خلال المنصة	—
 حجز مقعد للمولود في المدارس الحكومية	كما يتم إرسال رسالة نصية للأب يتم فيها إعلامه بحجز مقعد لمولوده الجديد في المدارس الحكومية	ربط المنصة بنظام وزارة التربية والتعليم
 التسجيل في الحضانات	تقوم المنصة بعرض قائمة مقترحة بالحضانات القريبة، حيث تقوم الأم باختيار الأنسب، وعليه تقوم المنصة بإرسال بيانات التواصل الخاصة بالأم إلى الحضانة	توفير معلومات عن الحضانات القريبة على المنصة
 التسجيل في مدرسة حكومية	عند اقتراب موعد التسجيل الفعلي للطفل في المدرسة، يتم إرسال رسالة نصية للوالد وسؤاله عن رغبته في استكمال إجراءات التسجيل في إحدى المدارس الحكومية القريبة منه.	ربط المنصة بنظام وزارة التربية والتعليم

منصة أسرتي

الاستباقية في خدمات باقة "أسرتي"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 <p>استبيانات النمو</p>	<p>يتم إرسال استبيانات "نمو" للأم بحسب عمر الطفل لتقوم بفحص طفلها من حيث التطور النمائي والتصرفات المتوقعة للفئة العمرية المحددة للاستبيان، ومن ثم يتم إرسال النتائج إلى وزارة تنمية المجتمع لتقييمها، وبناءً على النتائج يتم توجيه الأم للتواصل مع مراكز التدخل المبكر إن لزم الأمر.</p>	<p>ربط المنصة بنظام وزارة تنمية المجتمع</p>
 <p>المحتوى التثقيفي</p>	<p>تقوم المنصة بإرسال التذكيرات خلال مراحل مختلفة من حياة الأسرة عن المحتوى التثقيفي الذي توفره، (مثل التخطيط لزواج ناجح، التخطيط المالي، الحقوق الزوجية وغيرها من المواضيع المدرجة ضمن برنامج إعداد الذي يتم توفيره من قبل وزارة تنمية المجتمع). كما أن هناك محتوى تثقيفي حول الصحة، التغذية، الحمل ونمو الطفل والذي تم توفيره من وزارة الصحة ووقاية المجتمع، بالإضافة إلى المحتوى التثقيفي حول السعادة وجودة الحياة.</p>	<p>التنسيق مع وزارة تنمية المجتمع ووزارة الصحة ووقاية المجتمع لتوفير المحتوى التثقيفي وتحديد الوقت المناسب لإرساله للزوج أو الزوجة</p>

رحلة المتعامل

عقد القران

وثيقة عقد القران

- التوقيع الرقمي على عقد الزواج الإلكتروني
- إرسال نسخة إلكترونية لعقد الزواج

يتم إرسال رابط المنصة الإلكتروني

التقديم إلكترونيًا على إصدار / تحديث
خلاصة القيد الإلكترونية

يتم إرسال رسائل نصية للزوج

بعد صدور خلاصة القيد يتم التقديم
استباقيا على منحة زواج

بعد صدور خلاصة القيد يتم التقديم
استباقيا على الدعم السكني

تأكيد الحمل

رحلة الأمومة

- متابعة الأم خلال فترة الحمل
- إرسال مستوى استباقي حسب مرحلة الحمل

جدولة المواعيد وإشعارات التذكير

الاستباقية في جدولة المواعيد وإرسال التذكيرات اللازمة

بلغ الولادة

خدمة مبروك ما ياك

- تعبئة اسم الطفل وإرفاق صورة للطفل ودفن الرسوم
- استخراج شهادة الميلاد، الهوية، جواز السفر،
- إضافة الطفل في خلاصة القيد

البطاقة الصحية

تفعيل البطاقة الصحية تلقائياً ضمن بطاقة الهوية

إجازة الأمومة والأبوة

تفعيل إجازة الأمومة والأبوة تلقائياً لموظفي الجهات الحكومية الاتحادية

علاوة الطفل

إضافة علاوة الأطفال تلقائياً لموظفي الجهات الحكومية الاتحادية

حجز مقعد في مدرسة حكومية

الحجز التلقائي لمقعد مدرسي حكومي

نمو الطفل

مواعيد التطعيم وإشعارات التذكير

الاستباقية في جدولة مواعيد التطعيمات وإرسال التذكيرات

متابعة نمو الطفل

إرسال الاستبيانات في العمر المناسب

وصول الطفل إلى سن الحضانة

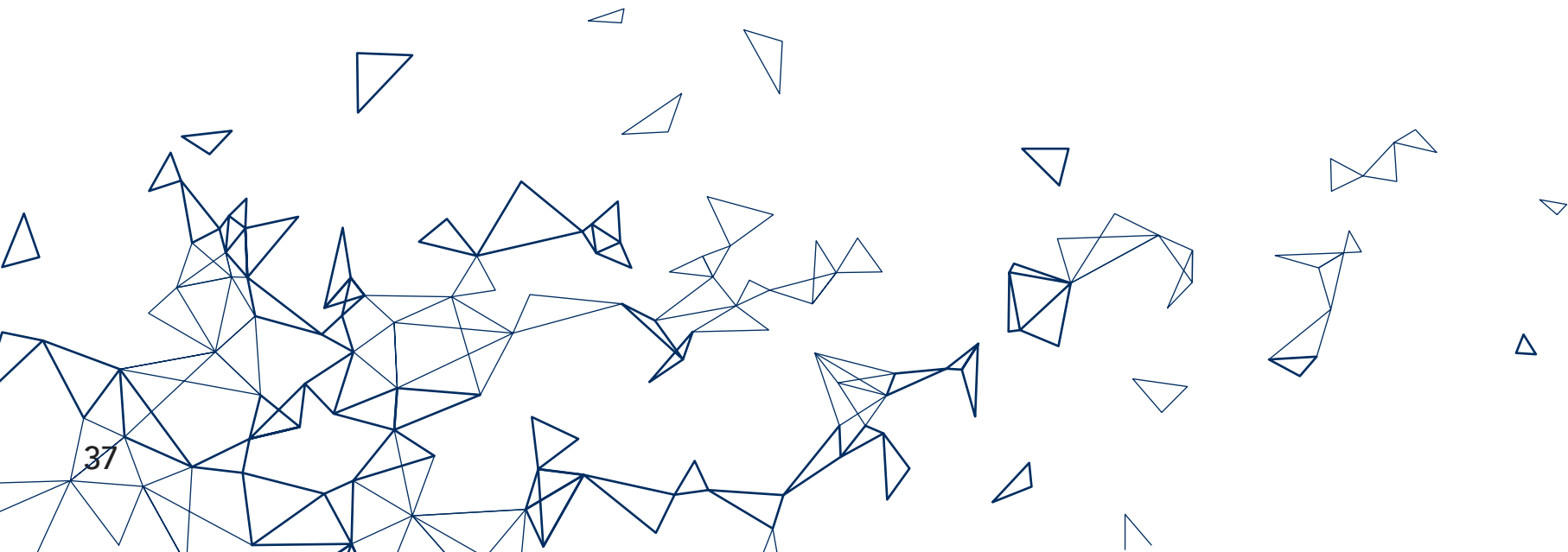
الحجز في حضانة

إخطار استباقي بشأن الحضانات المتاحة وخيار الحجز

وصول الطفل إلى سن المدرسة

استكمال التسجيل في مدرسة حكومية

يتم إرسال محتوى مرئي مناسب للمرحلة التي يمر بها كلا الزوجين



منصة باشر

منصة باشر هي منصة حكومية تعنى بتقديم خدمات تأسيس ومزاولة الأعمال عبر توفير باقة متكاملة تم تطويرها كإحدى مبادرات إدارة الخدمات الاستباقية/ وزارة اللامستحيل في دولة الامارات العربية المتحدة.

منصة باشر بالأرقام:



استثمر في الإمارات UAE INVEST IN UAE

www.basher.gov.ae

60 جهة مشاركة

17 خدمة غير استباقية

14 خدمة استباقية

182 عملية ربط بين أنظمة الجهات المختلفة

29 ورشة عمل واجتماعات لتصميم واعتماد المتطلبات

منصة باشر

تقدم المنصة خدمات ضمن ثلاثة محاور رئيسية (مرحلة ما قبل تسجيل الشركات ومرحلة تسجيل الشركات ومرحلة ما بعد التسجيل)، وأهمها الخدمات التالية:

الخدمة	الجهة المعنية / مصدر البيانات	الخدمة	الجهة المعنية / مصدر البيانات
حجز الاسم الاقتصادي	الدوائر الاقتصادية في الدولة	التحقق من بطاقة المنشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين
عقد التأسيس الإلكتروني	الكاتب العدل	التحقق من عقد التأسيس للشركات	الكاتب العدل
الموافقة المبدئية الإلكترونية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية	البحث عن الاسم الاقتصادي	الدوائر الاقتصادية في الدولة
إصدار الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة	التحقق من توفر اسم النطاق الإلكتروني	الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
إصدار عضوية الغرفة	غرف التجارة والصناعة في الدولة	التحقق من توفر اسم في قنوات التواصل الاجتماعي	قنوات التواصل الاجتماعي
إصدار رقم منشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية	البحث في الأنشطة الاقتصادية	وزارة الاقتصاد
إصدار رقم منشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين	المؤشرات الاقتصادية الوطنية	وزارة الاقتصاد
إصدار حصص عمالة	وزارة الموارد البشرية والتوطين	ترتيب الدولة في المؤشرات العالمية (البنك الدولي، التنافسية العالمية، الابتكار العالمي، الريادة العالمية)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء
إشعارات تذكير بالتجديد	الدوائر الاقتصادية في الدولة	الإحصاءات الديموغرافية (التعداد، الكثافة، النمو)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء
تجديد الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة	إحصاءات وتقارير بيئة الأعمال (خريطة الأعمال، مؤشر الايجار السنوي، أعلى الأنشطة الاقتصادية طلبا بحسب النشاط أو الشكل القانون)	الهيئة الاتحادية للتنافسية والاحصاء ووزارة الاقتصاد
تجديد بطاقة المنشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية		
تجديد بطاقة المنشأة من الموارد البشرية	وزارة الموارد البشرية والتوطين		
تجديد الباقة (جميع الوثائق)	الدوائر وغرف التجارة والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة الموارد البشرية والتوطين		
فتح حساب مصرفي	مصرف أبو ظبي الأول - في المرحلة التجريبية	نظام محاكاة تأسيس الأعمال	الدوائر وغرف التجارة والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ووزارة الموارد البشرية والتوطين
طلب باقة من شركات الاتصالات	شركتي اتصالات ودو		
التحقق من الرخصة التجارية	الدوائر الاقتصادية في الدولة		
التحقق من بطاقة المنشأة من الهوية والجنسية	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية		
		احتساب التكلفة	

منصة باشر

مرحلة تطوير الباقة:

تم تطوير باقة الأعمال من خلال تطوير منصة باشر على مدى 7 أشهر في مرحلتها الأولى، و4 أشهر في التصميم الجديد الشامل وذلك من خلال عدد من المراحل أهمها:

1. مرحلة البحث والتحضير

تم البدء بتطوير منصة باشر بناءً على أفضل الممارسات العالمية حيث تم الاطلاع ودراسة الإجراءات والتحديات والوضع الحالي في جميع امارات الدولة لفهم تباينات خدمات ومبادرات وإجراءات تأسيس الأعمال، والنظر في احتياجات وتوقعات المتعاملين ومجالات التحسين والتطوير، والبدء بتشكيل تصور جديد بالتعاون مع الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية، بحيث يكون موجهاً نحو تقديم خدمات مشتركة ذكية تختصر الوقت والجهد وذات طابع مستقبلي واستباقي وتنافس عالمياً بهدف خلق بيئة استثمارية سهلة تحقق التنمية المستدامة.

2. مرحلة الحوكمة

بناء على تقييم ومخرجات الدراسة للأدوار الرئيسية للجهات من وزارات اتحادية ودوائر اقتصادية والنظر في رحلة المتعامل، وفي قائمة الإجراءات والبيانات المطلوبة في كل مرحلة، تم تحديد الجهات الاتحادية والمحلية الرئيسية المعنية بتشكيل 3 فرق رئيسية، فريق إعادة هندسة الإجراءات، والفريق التشريعي، والفريق الفني، يقود هذه الفرق فريق عضوية أصحاب القرار من هذه الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية ويشار إليه بفريق القادة.

3. مرحلة دراسة الوضع الحالي

بالاستناد إلى المعلومات الأولية ومخرجات دراسة الوضع الحالي، جاءت مرحلة التعمق في فهم ودراسة الوضع الحالي بالتعاون والتنسيق الوثيق مع أعضاء الفرق، لفهم توجهات وفرص وتحديات كل جهة. وكذلك تم البدء برسم رحلة المتعامل وعكس توقعات المتعاملين ورؤية الجهات، والتعمق في تحديات الربط الإلكتروني وتبادل البيانات وجودة البيانات، وإعادة النظر في كل إجراء وكل مطلب وكل وثيقة وكل زيارة.

4. مرحلة التصميم المشترك

في هذه المرحلة تم عقد عدد من ورش العمل مع فئات مختلفة من المجتمع وأصحاب الاعمال بما في ذلك رواد الأعمال وسيدات الأعمال بالإضافة إلى الاجتماعات الثنائية لفهم ومناقشة أهم التحديات التي يواجهها المستثمرون والتي ركزت على عدة محاور منها الخدمات المعلوماتية تحديداً بخصوص تفاوت البيانات وعدم وضوح الإجراءات والمتطلبات وتفاوت الرسوم وغيرها قبل البدء بتأسيس الأعمال. أما المحور الثاني فركز على الإجراءات وتسهيل إجراءات التأسيس والموافقات المطلوبة، فيما ركز المحور الثالث على الخدمات التكاملية والتي تعنى بمرحلة ما بعد تأسيس الاعمال مثل فتح حساب بنكي وخدمات الاتصالات وغيرها.

منصة باشر

كما وتم الاستناد كذلك إلى تقارير الجهات وتقرير سهولة تأسيس الأعمال الصادر من البنك الدولي لكل إمارة، وما يتم إصداره في الإعلام المحلي والعالمى حول دولة الإمارات، للاطلاع على التوقعات والإجراءات والتحديات وفرص التحسين.

5. مرحلة التعريف والتحديد

تم تحليل العديد من الأفكار التي انبثقت من ورش العمل والاجتماعات الثنائية لفهم تجربة المستثمرين وإمكانية توفير البيانات والوثائق المطلوبة بطريقة استباقية من خلال دراسة قواعد البيانات الممكن الاستفادة منها في الدولة، وربط الأنظمة بحيث لا يتم طلب الوثائق أو البيانات من المستثمر لإنجاز الخدمة والتأكد من تقليص عدد الزيارات أو الغائها وتقليص الوقت المطلوب لإنجازها، وتحديد القوانين والتشريعات التي ينبغي العمل على تعديلها والتي من شأنها أن تساهم في تقديم الخدمة بشكل استباقي.

6. مرحلة التطوير وتصميم النموذج التجريبي

في هذه المرحلة تم تصميم رحلة المستثمر النهائية والتي تشمل تسلسل الخدمات ضمن الباقية، كما تم إعداد دراسة تفصيلية لهذه الخدمات لتحديد البيانات والوثائق المطلوبة بالإضافة إلى تتابع الخدمات وترابطها.

7. مرحلة التنفيذ التقني

بعد وضع التصميم والنموذج من قبل فريق إعادة هندسة الإجراءات واعتماده من فريق القادة، قام الفريق الفني بوضع الخطط لتطوير الخدمات الرقمية لتبادل البيانات والاستفادة من أية خدمات متوفرة ومطورة مع الجهات. تم النظر بتفعيل السجل الاقتصادي الوطني لرفع جودة بيانات السجل والمواءمة مع التصنيفات الدولية للأنشطة الاقتصادية، كما تم الربط مع جميع الحكومات الإلكترونية للوصول إلى خدمات الجهات المحلية (الدوائر الاقتصادية والغرف التجارية) من أجل البدء الفعلي لتطوير الخدمات. تم تطوير منصة لمتابعة حالة العمليات والرخص والوثائق الصادرة من المنصة للاطلاع والمتابعة.

وفي هذه المرحلة تحديدا تمت الاستفادة من الممكنات الحكومية مثل الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني والرابط الحكومي المشترك بشكل مكثف وربط كافة الخدمات من خلالهما، الأمر الذي ساهم بشكل كبير بتقليص عدد زيارات المتعامل لمراكز الخدمة الى صفر وفتح حساب بنكي خلال 24 ساعة دون تعبئة بيانات وتحميل الوثائق الثبوتية أو حتى زيارة مركز خدمة.

منصة باشر

8. مرحلة تصميم الهوية المرئية للباقة

خلال هذه المرحلة، تم العمل على اختيار اسم الباقة والشعار وجميع المكونات الأخرى لتصميم المنصة وآلية توحيدها.

9. مرحلة إعداد دليل تشغيل الباقة

كما قام الفريق بإعداد وثيقة تشغيلية للباقة والتي توضح نموذج الحوكمة، توزيع المهام والمسؤوليات على الجهات المعنية، اتفاقيات مستوى الخدمة، آلية إدارة الشكاوى والأعطال، آلية التوسع والاستدامة، الدعم الفني وغيرها من الأمور الضرورية لتشغيل الباقة.

10. مرحلة الفحص والاختبار

بعد بناء المنصة وتطوير الخدمات، تم اختبارها من قبل فريق مختص بتجربة المتعامل للتأكد من أن المنصة تلبي الطموح، وكذلك تم تفعيل عدد كبير من الاختبارات لإصدار وثائق الأعمال والتأكد من الربط الإلكتروني والبيانات في الجهات المعنية والمرتبطة بالمنصة.

11. مرحلة التوسع والاستدامة

تم تحديد فرص مستقبلية للتوسع والاستدامة في أكثر من محور منها:

- اختيار موقع الشركة من خلال المنصة وتوثيق عقد الإيجار مباشرة من خلال منصة باشر للسنوات القادمة
- توفير صندوق بريد فوري عند إصدار الرخصة بشكل استباقي
- توفير خدمات العلامات التجارية بشكل استباقي
- توفير خدمات التوظيف و/أو استقدام العمالة من خارج الدولة بشكل استباقي
- توفير خدمات إدارة حالة الرخص التجارية الخاصة بالمستثمر حيث بإمكان المستثمر أيضًا نشر الإعلانات العامة للتغييرات الحاصلة في رأس المال التجاري والبيانات الخاصة بسجله التجاري
- التسجيل في الهيئة الاتحادية للضرائب
- توفير خدمات إلغاء الرخصة

منصة باشر

محور النطاق:

- التوسع والاستدامة لتشمل كافة الخدمات الاستباقية في كافة الإمارات ضمن الباقة
- تمكين المستثمرين في كافة الإمارات في الدولة، ومن الخارج أيضاً (أي الأجانب غير المقيمين)

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 ذكاء الاعمال Business Market (Intelligence)	توفر أداة تحليلية لبيانات اقتصادية حيوية على شكل خرائط ورسم بياني تمثل واقع بيئة وإتجاه الأعمال من حيث أهم الأنشطة الاقتصادية على مستوى الدولة، وتوزيع الأعمال بحسب الأشكال القانونية، وبحسب الإمارة والموقع الجغرافي، وتوفر بيانات حول مؤشر متوسط التكلفة الإيجارية للوحدات السكنية والتجارية والبيانات الإحصائية للسكان وذلك من أجل توفير معلومات للمستثمر وبيانات إحصائية تساهم في دعم اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وآنية بشأن مزاولة الأعمال.	الربط مع السجل الاقتصادي الوطني لتوفير بيانات الاعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة. استخدام مرجع رئيسي موحد ودولي لوصف وترقيم الأنشطة الاقتصادية من وزارة الاقتصاد. - ربط السجل الاقتصادي الوطني مع كافة سجلات الدوائر الاقتصادية للحصول على جميع بيانات السجلات التجارية بشكل لحظي ودقيق عن بيانات المنشآت الاقتصادية في الدولة.. - استخدام نظام حيوي لتحليل البيانات وإعداد التقارير الذكية التفاعلية على شكل رسومات بيانية وخرائط . - استخدام البيانات المفتوحة لقطاع العقارات لحصر معلومات وتكلفة الإيجارات التجارية والسكنية في الدولة.
	عرض التقارير الدولية المتعلقة بتأسيس الأعمال في الدولة وترتيبها وأدائها عالمياً.	- التنسيق مع الهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء والحصول على التقارير الدولية

منصة باشر

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 <p>مستكشف بيئة الأعمال (مرشد الأعمال)</p>	<p>تقوم المنصة بطرح أسئلة بطريقة تفاعلية متسلسلة، وتقديم معلومات وتوفير النصائح بناء على كل إجابة واقتراح الشكل القانوني المناسب للشركة، وتقدير التكلفة بشكل استباقي، وبنهاية الأسئلة يتم استعراض التكلفة الاجمالية لتأسيس وإدارة الشركة للسنة الأولى ومعلومات بشأن الخدمات المرتبطة والمهمة للشركة بعد الإنشاء بشكل استباقي وسلسل وسهل.</p> <p>كما يمكن للمستثمر البحث عن توفر الاسم التجاري، وبناء على النتائج يتم كذلك عرض نتائج توفر أسم نطاق الانترنت (.ae) و قنوات التواصل الاجتماعي (تويتر، فيسبوك، انستغرام ويوتيوب) بشكل استباقي.</p> <p>يمكن للمستثمر طباعة التقرير أو ارسال نسخة عنه للبريد الالكتروني في خطة لدراسة جدوى المشروع قبل اتخاذ القرار أو البدء بعملية تأسيس الأعمال.</p>	<p>-الربط بين نظام الرخص التجارية في الدائرة الاقتصادية بأبوظبي ومنصة باشر (للمرحلة التجريبية) لتقدير تكلفة الترخيص.</p> <p>- الربط مع السجل الاقتصادي الوطني من وزارة الاقتصاد للاستعلام عن الأسم التجاري.</p> <p>- الربط بين نظام نطاق الأسماء (.ae) و منصة باشر للتأكد من توفر اسم النطاق.</p> <p>- الربط بين خدمة البحث عن توفر اسم مستخدم في قنوات التواصل الاجتماعي ومنصة باشر.</p>
 <p>خدمة التحقق من الوثائق</p>	<p>توفر المنصة أداة للتحقق بشكل فوري من صلاحية الرخص القائمة وبطاقات المنشأة وعقود التأسيس قبل اتخاذ أي قرار بناء على هذه الوثائق. تضيف هذه الخدمة شفافية وترفع من ثقة المستثمرين حول بيئة الأعمال والسياسات والإجراءات المنظمة في الدولة، وتوفر لهم أداة حيوية تحمي حقوقهم قبل الدخول في شراكات أو تعاقدات مع شركات قد تكون وهمية أو بياناتها غير صحيحة.</p>	<p>الربط مع الأنظمة التالية للرد بالإيجاب أو النفي حول صلاحية الوثيقة باستخدام الرقم المرجعي:</p> <p>-نظام الرخص التجارية في الدائرة الاقتصادية بأبوظبي ومنصة باشر</p> <p>- نظام كاتب العدل لدائرة القضاء في أبوظبي.</p> <p>- نظام المنشآت في وزارة الموارد البشرية والتوطين</p> <p>الربط مع نظام المنشآت في الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية.</p>

منصة باشر

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 خدمة تأسيس الأعمال	<p>بمجرد تسجيل الدخول الى المنصة واختيار الامارة والنشاط الاقتصادي الذي يرغب المستثمر بمزاولته يتم عرض بيانات المستثمر بشكل استباقي وطلب تأكيد صحة البيانات أو إضافة مستثمر.</p>	<p>- استخدام الهوية الرقمية UAEPASS للدخول في المنصة - الربط مع نظام الرخص التجارية في كافة الدوائر الاقتصادية في الدولة.</p>
	<p>تتم تعبئة النموذج آليا عن طريق الربط وسحب البيانات المطلوبة من سجل الأفراد في الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية للمستثمر والشريك (الشركاء) ارسال رسالة نصية وبريد الكتروني للمستثمر المضاف وإخطاره بأنه تم إضافته للخدمة</p>	<p>الربط مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة</p>
	<p>كما تتيح الخدمة للمستثمر حجز الاسم التجاري مؤقتا بمجرد التأكد من توفره لحين إتمام عملية الدفع الإلكتروني، هذه الخطوة استباقية لضمان توفر الاسم عن الإصدار الفعلي للخدمة التجارية.</p>	<p>ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد الكتروني.</p>

منصة باشر

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 <p>خدمة تأسيس الأعمال</p>	<p>كما يتم تعبئة نموذج معتمد مسبقاً من قبل كتبة العدل والدوائر الاقتصادية في الدولة لعقد التأسيس بشكل استباقي بالكامل ومن غير الحاجة لزيارة أي مكتب او طلب استشارة قانونية تمكنه الخدمة من التوقيع إلكترونياً على عقد التأسيس في أي مكان من العالم وذلك قبل الإصدار الفعلي للرخصة التجارية.</p> <p>يتم إخطار جميع المستثمرين من خلال رسالة نصية قصيرة أو البريد الإلكتروني بتوقيع التأسيس إلكترونياً عن طريق الهوية الرقمية والتأكيد بإتمام العملية بنجاح</p>	<p>الربط مع أنظمة الجهات المعنية (وزارة الموارد البشرية والتوطين والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والدائرة الاقتصادية بأبوظبي والكاتب العدل \ دائرة القضاء بأبوظبي). وذلك لـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تبادل البيانات إلكترونياً (مثال بيانات الرخصة التجارية) - استخدام الهوية الرقمية الموحدة لتسجيل الدخول للباقة - استخدام التوقيع الرقمي لإجراء توثيق عقد التأسيس - الحصول على جميع بيانات المتعاملين من المصدر (source of truth) باستخدام رقم بطاقة الهوية - أتمته ضوابط الأهلية والتي تساعد في أتمته الإجراءات وتقليل أسباب الرفض
	<p>بعد الانتهاء من توقيع كافة الأطراف إلكترونياً على عقد التأسيس إلكترونياً يتم إخطار المستثمر بإتمام عملية الدفع للحصول على الموافقة المبدئية</p>	<ul style="list-style-type: none"> - الربط مع منظومة الدرهم الإلكتروني في وزارة المالية - الربط مع بوابة الدفع الإلكتروني في إمارتي أبوظبي والشارقة. - ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني
	<p>عند الحصول على الموافقة المبدئية يتم إخطار المستثمر للتوجه وإتمام عملية الدفع النهائية</p>	<p>ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني</p>

منصة باشر

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 <p>خدمة تأسيس الأعمال</p>	<p>عند إتمام عملية الدفع النهائية يتم إخطار المستثمر بأنه قد تمت عملية الدفع بنجاح وإصدار كافة الوثائق المطلوبة لبدء مزاولة الأعمال إلكترونياً وإرسالها عبر البريد الإلكتروني لكافة المستثمرين في الرخصة. الوثائق التي يتم إصدارها رقمياً هي:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الرخصة التجارية 2. عضوية الغرفة التجارية 3. بطاقة منشأة مفعلة من الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية 4. وبطاقة منشأة مفعلة من وزارة الموارد البشرية والتوطين، 5. وتخصيص حصص عمالة 3 بشكل استباقي ومباشر من وزارة الموارد البشرية والتوطين. 6. عقد تأسيس موقع ومختوم رقمياً 	<p>ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني</p>
 <p>فتح حساب مصرفي</p>	<p>بعد الانتهاء من إجراء تأسيس الأعمال واستلام الوثائق الرقمية، يتم إخطار المستثمر بإمكانية فتح حساب مصرفي من خلال منصة باشر دون الحاجة إلى تعبئة أية بيانات أو إرفاق أية وثائق ثبوتية من خلال طلب معبئ بشكل استباقي للمستثمر والتوقيع عليه إلكترونياً والحصول على حساب مفعّل في غضون 24 ساعة وفي حال يوجد شريك أو أكثر يتم تفعيل الحساب في خلال 72 ساعة.</p>	<p>ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد إلكتروني</p> <p>تعميم صادر من مصرف الإمارات المركزي باعتماد استخدام الهوية الرقمية في كافة التعاملات الرقمية المصرفية. توفير وتعبئة جميع بيانات الأفراد المطلوبة من خلال الهوية الرقمية الموحدة، وتوفير الوثائق الإلكترونية الصادرة من منصة باشر أعمالك.</p>

منصة باشر

الاستباقية في خدمات باقة "باشر"

الخدمة	الاستباقية في الخدمة	كيفية التنفيذ
 خدمات شركات الاتصالات	بمجرد الدخول إلى منصة باشر، أو الانتهاء من عملية إصدار باقة الترخيص، تقوم المنصة باستعراض خدمات شركات الاتصالات في الدولة وتقديم طلب خدمات احدي شركات للمتعامل.	ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية وبريد الكتروني توفير وتعبئة بيانات الأفراد المطلوبة من خلال الهوية الرقمية الموحدة، وتوفير الوثائق الالكترونية الصادرة من منصة باشر أعمالك.
 خدمات المؤسسات الداعمة لريادة الأعمال	تقديم خدمات المؤسسات الداعمة لريادة الأعمال، بحيث يمكن للمتعامل الدخول للمنصة والتقديم لطلب خدمات المؤسسات الداعمة لريادة الأعمال بشكل مباشر عن طريق ارسال معلومات أولوية عن رغبته، تسهل المنصة للمتعامل للحصول على المعلومات الأولوية والاطلاع على متطلبات التقدم وشروط القبول بشكل استباقي.	توفير وتعبئة بيانات الأفراد المطلوبة من خلال الهوية الرقمية الموحدة.
 خدمة التجديد	يصل للمستثمر اشعار نصي للتجديد ويخطر عن قرب موعد انتهاء الترخيص ويتم توجيه المستثمر للدخول على منصة باشر للتجديد، بحيث يدخل بشكل معرف على باقة الأعمال لإتمام عملية التجديد والدفع في خطوة واحدة. يمكن للمستثمر تجديد الباقة ككل أو تجديد احدي وثائق الباقة (الرخصة التجارية، بطاقة المنشأة من الهوية الاتحادية للهوية والجنسية، بطاقة المنشأة من وزارة الموارد البشرية والتوطين)	ربط قناة الرسائل النصية بالمنصة حيث يتم إخطار المستثمر من خلال رسالة نصية أتمته ضوابط الأهلية والتي تساعد في أتمته الإجراءات بشكل فعال.

رحلة المتعامل

محرك البحث - الاستثمار في الدولة

مرحلة ما قبل التسجيل

الارشاد والتخطيط

المعلومات الاقتصادية ومعلومات السوق
معلومات اقتصادية معتمدة على توجهات
السوق وتقديم مقترحات لفرص متوائمة مع
اهتمامات المستثمر

نموذج محاكاة تفاعلي لرحلة
تأسيس الأعمال

نموذج لتسهيل إيجاد المتطلبات اللازمة
لتأسيس الأعمال بالإضافة الى الإجراءات،
الوقت الزمني والتكلفة المترتبة

خدمات التحقق

خدمات التحقق من أسماء الشركات وفي
حال كانت قائمة ومفعلة

مرحلة التسجيل

التسجيل

اصدار التراخيص

اصدار الرخصة التجارية

عضوية في غرفة التجارة

فتح بطاقة منشأة
(الهيئة الاتحادية للجنسية
والهوية)

فتح بطاقة منشأة
(وزارة الموارد البشرية
والتوظيف)

تخصيص مباشر لحصص
تصاريح العمال
العدد 3

عقد التأسيس مصدق
الالكترونيا

مرحلة ما بعد التسجيل

التشغيل

فتح فوري لحساب البنك
فتح حساب بنك وبشكل فوري بعد مرحلة تسجيل
المؤسسة دون الحاجة لأي وثائق أو زيارة للبنك

خدمات الاتصالات

توفير خدمات اتصالات (شركة اتصالات و شركة دو) من
خلال توفير عروض اشترائك في باقات خدمات من
المزودين وكذلك توفير عروض خصم بنسبة 20%

التوجيه والارشاد

تقديم الارشاد من خلال توفير قائمة بأسماء الجهات
والشركات التي تقدم الخدمات اللازمة لتشغيل
المؤسسة (مثل تون)

رحلة باقة "العمل في دولة الامارات العربية
المتحدة"

رحلة العامل/الموظف بعد وصوله إلى أرض الدولة
لأول مرة لغرض العمل

خدمات المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تقديم التوجيه والارشاد من خلال توفير قائمة بأسماء
الجهات والشركات في مجال المشاريع الصغيرة
والمتوسطة وحاضنات الأعمال

بشكل دوري

التجديدات

التنبيهات بمقاربة الرخصة على الانتهاء قبل أسبوعين
والتجديد التلقائي من خلال إرسال رابط للدفع



@egsep
www.egsep.ae

