



هيئة الإمارات للهوية (EIDA) هي هيئة فيدرالية مستقلة في الإمارات العربية المتحدة مسنولة عن إنشاء سجل حديث للسكان بغرض تسهيل الحصول على الخدمات الحكومية إلى جانب توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار والتخطيط الإستراتيجي وتخصيص المصادر في كافة القطاعات الحيوية في الإمارات العربية المتحدة.

وباعتبارها كياناً فيدرالياً، توجد هيئة الإمارات للهوية (EIDA) في معظم مناطق الإمارات العربية المتحدة. ففي ظل وجود أكثر من ٤٠٠ موظف، تأسست هيئة الإمارات للهوية (EIDA) بإقامة ٧ دوائر وأكثر من ٢٤ قسمًا.

هيئة الإمارات للهوية (EIDA) تستخدم QPR ProcessGuide و QPR ScoreCard للاستفادة من العمليات القائمة ومراقبة الأداء الحالي

حالة العميل:

"تم انتقاء برنامج QPR نظرًا لما يتمتع به من الجودة العالية للخدمة والاستفادة السريعة وسهولة الاستخدام. النتائج ملموسة بالفعل والمستقبل يبشر بالمزيد من الإنجازات والأداء الأفضل."

المهندس/ سامر راشد القاسمي،
مدير قسم التخطيط،
مدير PMO،
مكتب التخطيط والإحصاء -
مكتب المدير العام



تكمّن رؤية هيئة الإمارات للهوية (EIDA) في كونها نموذجًا وظيفيًا ونقطة مرجعية في إثبات هوية الشخص وبناء معلومات ثرية تضمن خدمات مبتكرة ومتطورة لصالح الإمارات العربية المتحدة.

٣٤ مشروعًا استراتيجيًا لإنجاز أهداف هيئة الإمارات للهوية (EIDA) بحلول ٢٠١٠

في يوليو ٢٠٠٧، أطلقت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) الإستراتيجية الخاصة بها للسنوات ٢٠٠٧-٢٠١٠. قامت خطة الإستراتيجية بوضع غايات وأهداف الهيئة من خلال مؤشرات أداء واضحة قد تم تحديدها وتلبيتها بعناية على أساس التقييم العميق والشامل لكافة أنشطة الهيئة عبر تشخيص موضوعي لنقاط القوة والضعف. بناءً على هذا العمل، تم وضع هدف جريء لهيئة الإمارات للهوية (EIDA) لإنشاء سجل دقيق وآمن للسكان لسبعة ملايين مواطن ومقيم بالإمارات العربية المتحدة بحلول نهاية عام ٢٠١٠.

من خلال إنشاء سجل السكان، تعتبر هيئة الإمارات للهوية (EIDA) مسنولة عن إصدار بطاقات الهوية الإلكترونية والتي تؤدي إلى زيادة جهود الدولة نحو تقديم بيئة آمنة للمواطنين والمقيمين المغتربين بالإمارات العربية المتحدة عبر رقم شخصي فريد وسمات بيولوجية مميزة لكل شخص على حدة يتم تخزينها في الشريحة الذكية.

وقد تم افتتاح موقع ويب جديد وانطلاق العديد من الخدمات الجديدة منذ يوليو ٢٠٠٧. وداخل الهيئة، توجد العديد من المشروعات (الموارد البشرية والتدريب والتمويل...) على المسار الصحيح لتحقيق أهدافها.

في محتوى الإستراتيجية الثلاثية (٢٠٠٧-٢٠١٠) لهيئة الإمارات للهوية (EIDA)، يقول كبير المهندسين درويش الزرواني "إن خطط وأهداف الإستراتيجية الجديدة للهيئة" تعطي هيئة الإمارات للهوية (EIDA) دورًا فعالاً وإيجابياً في عملية التنمية والتطوير داخل الإمارات العربية المتحدة للوصول إلى أعلى المستويات لخدمة المجتمع، الأمر الذي سيتم تحقيقه من خلال التخطيط المدروس جيداً وفريق العمل المتكامل والدعم غير المحدود للمشروع المرجو."

منذ تأسيس الهيئة، بذلت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) جهوداً مضمّنة لدعم البنية الأساسية لهذا المشروع عبر تبني أحدث التقنيات وأكثرها تطوراً في العالم بالإضافة إلى أفضل التطبيقات فيما يتعلق بالإدارة وخدمة العملاء والاتصالات في إطار الدعم المستمر من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، أمير أبوظبي ونائب القائد الأعلى للقوات المسلحة ورئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية (EIDA) والمتابعة المباشرة لصاحب السمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان وزير الداخلية ونائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية (EIDA).

يقوم بائع QPR المنتج من قبل شركة YCON Fz، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة، في المنطقة بتقديم حل أساسي متكامل لهيئة الإمارات للهوية (EIDA) بناءً على QPR ScoreCard وQPR ProcessGuide. وخلال المشروع بأكمله، أظهرت شركة YCON Fz، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة، التزاماً كبيراً وكانت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) متأثرة للغاية بوقت الاستجابة خلال عملية ما قبل البيع وإثبات المبدأ الشخصي تماماً.

مما يسمح لها بصناعة القرارات واتخاذ الإجراءات بشأنها بصورة أفضل إلى جانب الاقتراب من الأهداف الإجمالية لها.



تستخدم هيئة الإمارات للهوية (EIDA) حالياً QPR ScoreCard لمراقبة مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs) كحالة المشروع وعدد مرات دورة التسجيل، والتي تعتبر عوامل أساسية لضمان الخدمة عالية المعايير والجودة للمواطنين والمقيمين بالإمارات العربية المتحدة. من ضمن الأمثلة الأخرى، تم تخصيص واستخدام العمليات مثل إنتاج بطاقات الهوية وجمع بطاقات الهوية تماماً باستخدام QPR ProcessGuide.

جائزة تكنولوجيا المعلومات والتوافق مع معايير ISO 27001

لقد تم تحقيق نتائج ملموسة في فترة قصيرة جداً من الوقت. حيث إن هناك الكثير من المشروعات التي تعرض أفضل معدلات أداء وتحقق الأهداف الموضوعية في الموعد المحدد. فلقد تم افتتاح مراكز التسجيل الجديدة والتخطيط لافتتاح مراكز أخرى خلال عام ٢٠٠٨.

ولقد حصل برنامج PRIDC مؤخراً على جائزة تكنولوجيا المعلومات في مؤتمر التكنولوجيا الحكومي في باكينغتون، إنجلترا.

ولقد جاءت هذه الجائزة في إطار تقدير البنية الأساسية المتطورة والسمات والفوائد المتنوعة التي يتم تقديمها إلى سكان الإمارات العربية المتحدة. وفي نفس هذا السياق، حصلت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) على شهادة الأيزو (ISO 27001) لتأمين المعلومات باعتبارها الهيئة الحكومية الفيدرالية الأولى التي تمكنت من تحقيق هذا التصديق والسجل السكاني الوحيد وبرنامج بطاقات الهوية في العالم.

بالإضافة إلى ذلك، تم التوقيع على العديد من الاتفاقيات وتنفيذها مع الشركاء المحليين المهمين من أجل تحقيق خدمة عملاء أفضل.

لقد بدأ المشروع على المستوى الفيدرالي، ثم اتجه نحو مراكز الخدمة المنتشرة عبر الإمارات. لقد تمكنت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) خلال أسبوع واحد من مراقبة مؤشرات الأداء الأساسية (KPIs) للإستراتيجية من خلال QPR ScoreCard.

وفيما يتعلق بإدارة العمليات، تم تخصيص كافة العمليات واستخدامها من خلال QPR ProcessGuide خلال خمسة أيام. وتستخدم الهيئة الآن الحل المتكامل منذ أغسطس ٢٠٠٧ ويتم استخدامه عبر كافة الدوائر بهيئة الإمارات للهوية (EIDA).

فريق عمل أفضل وخدمة عملاء ناجحة

يتم استخدام QPR Process Guide من قبل هيئة الإمارات للهوية (EIDA) لتوثيق العمليات وتبليغ العمليات للموظفين، مما يؤدي إلى تقليل وقت الاستجابة للحد الأدنى وزيادة الشفافية ومعدل نقل المعلومات إلى الحد الأقصى.

بفضل برنامج QPR، صارت رؤية ومهمة هيئة الإمارات للهوية (EIDA) في غاية الوضوح داخلياً مما يقودها مباشرة نحو العملاء بأفضل معدلات أداء. لقد تم اغتنام قيم هيئة الإمارات للهوية (EIDA) تماماً.

بالإضافة إلى توفير الوقت والموارد وتقليل البيروقراطية، يعتبر برنامج QPR أداة تحفيز جيدة وأداة بناء فريق عمل ممتازة. فلقد ساعد هيئة الإمارات للهوية (EIDA) في بناء المسؤولية والالتزام بوجه عام نحو إستراتيجية هيئة الإمارات للهوية (EIDA) عبر الشفافية ومشاركة الأفكار.

من خلال استيعاب احتياجات ومتطلبات العمل على نحو أفضل، أصبحت الإستراتيجية بمثابة "غز" يشمل الجميع. وبفضل الدقة العالية والعناية بالتفاصيل في مراقبة الأداء لدى QPR ScoreCard، حظيت هيئة الإمارات للهوية (EIDA) بروية أكبر فيما يتعلق بالإجراءات والمشروعات التي لا يتم أدائها وفقاً للمعيار المحدد،