التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية والوقاية من الفساد

م. غادة لبيب
نائب وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتطوير المؤسسي

أصبحت التطورات التكنولوجية والرقمية متسارعة ولم يعد بإمكان أية مؤسسة تتطلع إلى الإنجاز والتطوير وتحقيق مستهدفاتها دون مواكبة تلك التطورات، فالتقنيات الرقمية المتنوعة كالذكاء الاصطناعى والبلوك تشين والبيانات الضخمة..وغيرها قد تمارس دورا داعمًا ومعززًا لقوة المؤسسات وأدائها إذا ما أُحسن توظيفها. كذلك ساهمت جائحة كورونا فى ترسيخ توجه المؤسسات نحو التطوير المؤسسى الرقمى، فأصبح التحول الرقمى ضرورة حتمية لكافة المؤسسات، وليس موضة أو نوع من الترف، للانتقال لنموذج عمل جديد، كونه عملية مستمرة ذات جدوى كبيرة على الدولة والمواطنين سواء من ناحية تحسين كفاءة إدارة موارد الدولة أو تقديم خدمات متميزة للمواطنين، ومكافحة الفساد والوقاية منه.

وتكشف العديد من الدراسات والممارسات المصرية والعالمية أن التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية يمكن أن يكون عاملا حاسمًا فى الوقاية من الفساد ومكافحته، حيث يساهم التطوير المؤسسى الرقمي فى خلق بيئة عمل جديدة أو تحسين بيئة العمل القائمة Ecosystem، وتعزيز فكرة الفصل بين طالب الخدمة ومقدمها، وتسهيل الإجراءات الحكومية نتيجة التواصل الفعال والتبادل اللحظى للبيانات بين مختلف الجهات ذات الاختصاص.

وفى هذا الإطار، تبرز أهمية التطوير المؤسسى الرقمى كمسار استراتيجى لخلق نموذج عمل داخل المؤسسات الحكومية باستخدام التحول الرقمى بما يُدعم قدرتها على التكيف مع متطلبات المواطن وتحقيق رضاه والوقاية من الفساد ومكافحته، وذلك من خلال خلق جيل من الكوادر الحكومية القادرة على قيادة التغيير، وزيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الحكومية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن، وتعزيز المشاركة الرقمية للمواطنين.

وتستهدف هذه الورقة رصد وتحليل دور التطوير المؤسسى الرقمى فى خلق مؤسسات حكومية، رقمية تشاركية، قوية وقادرة على التكيف مع التغيرات المحلية والدولية، والوقاية من الفساد وتعزيز رضاء المواطن وثقته تجاه الدولة للوصول إلى جمهورية جديدة ذكية.

أولا: التطوير المؤسسى الرقمى (المفهوم والركائز)

تتعدد التعريفات المُقدمة من الباحثين والمؤسسات لمفهوم التطوير المؤسسى الرقمي، حيث يعرفه البعض بأنه: «التحول الرقمى للمؤسسات لتحسين بيئة العمل ومخرجاته والوقاية من الفساد». ويعرفه البعض الآخر بأنه: «استخدام التكنولوجيا لإحداث تغيّر جذرى فى الأعمال والخدمات، وذلك باستخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعى والواقع الافتراضى وغيرها من التقنيات المتقدمة لتطوير نماذج العمل والوقاية من الفساد». كما يُعرف التطوير المؤسسى الرقمى بأنه: «عملية انتقال المؤسسات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية فى ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التى تزيد من قيمة منتجاتها، والوقاية من الفساد».

تركز رؤية مصر ٢٠٣٠ على حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع من خلال الإصلاح الإدارى وترسيخ الشفافية، ودعم نظم المتابعة والتقييم وتمكين الإدارات الحكومية والمحلية، حيث ينص الهدف السادس من الرؤية على حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع

ويعرفه البعض الآخر بأنه: «عملية تطبيق التقنيات الرقمية لتجديد طريقة إنجاز الأعمال وإبداع قيمة جديدة وتقديمها والوقاية من الفساد». وتعرفه بعض الدراسات والمؤسسات بأنه: «الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات، لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل ابتكارى حوكمى يولد تجربة مميزة على جميع الأصعدة». فى حين يصفه البعض بأنه: «التغيير المرتبط بتطبيق تكنولوجيا الرقمية فى جميع الجوانب، فهو يستهدف أية مؤسسة وكل الأنشطة بتغيير نموذج العمل وإجراءات العمل، أيضًا على إعادة هيكلة المؤسسات والخدمات من أجل تبسيط إجراءات العمل، وتسهيل الخدمات وتشغيلها، واختصار الخطوات والتكلفة والوقت، والوقاية من الفساد، بحيث يصبح لدينا نموذجًا جديدًا للخدمة أو الأعمال».

وتشير بعض الأدبيات إلى التطوير المؤسسى الرقمى باعتباره: «الاستثمار فى الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذرى فى طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقنى الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أوسع وأفضل والوقاية من الفساد. ويوفر التحول الرقمى إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذرى فى خدمات مختلف الأطراف، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، بالتوازى مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ للوقاية من الفساد».

والواقع أن التعريف الأدق للتطوير المؤسسى الرقمى أنه :«تكيف مستمر للمؤسسات مع بيئة متغيرة باستمرار». وتتعدد مزايا وفوائد التطوير المؤسسى الرقمى ومنها، أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين والوقاية من الفساد. كما يخلق التطوير المؤسسى الرقمى فرصًا لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدًا عن الطرق التقليدية فى تقديم الخدمات، ويساعد المؤسسات على التوسع والانتشار فى نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور، والوقاية من الفساد.

وهناك مجموعة من الركائز الاستراتيجية لتحقيق التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية، منها: بيئة رقمية مجهزة، وتقنيات تكنولوجية داعمة، وموظف حكومى مؤهل وكفء، تميز تشغيلى مستدام.

وتتنوع التقنيات الحديثة للتطوير المؤسسى الرقمى مثل، الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعى، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والبيانات الضخمة، وتقنيات الواقع الافتراضى والواقع المعزز، والتعلم الآلى، وتقنية الجيل الخامس، والأمن السيبرانى.

ثانيًا: مرجعيات التطوير المؤسسى الرقمى فى مصر

تتعدد المرجعيات والوثائق القانونية والسياساتية التى تقوم عليها ضرورات وحتمية تنفيذ التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية، منها:

❖ الدستور المصرى

تضمن الدستور المصرى عددًا من المواد التى تدعم تنفيذ التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية، حيث نصت المادة الأولى على قيام نظام الدولة على سيادة القانون. وأكدت المادة (١٤) على حق المواطنين فى تولى الوظائف العامة على أساس الكفاءة، ودون محاباة أو وساطة، وألزمت المادة (٢٥) الدولة بوضع خطة شاملة للقضاء على الأمية الرقمية بين المواطنين.

كما ألزمت المادة (٢٧) الدولة بأن يقوم نظامها الاقتصادى على الالتزام بمعايير الشفافية والحوكمة. وشددت المادة (٣١) على أمن الفضاء المعلوماتى كجزء أساسى من منظومة الاقتصاد والأمن القومى، والتزام الدولة باتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ عليه. وتناولت المادة (٦٨) قضية البيانات وحفظها وتداولها، حيث أشارت المادة إلى أن «المعلومات والبيانات والإحصاءات والوثائق الرسمية ملك للشعب، والإفصاح عنها من مصادرها المختلفة، حق تكفله الدولة لكل مواطن، وتلتزم الدولة بتوفيرها وإتاحتها للمواطنين بشفافية، وينظم القانون ضوابط الحصول عليها وإتاحتها وسريتها، وقواعد إيداعها وحفظها، والتظلم من رفض إعطائها، كما يحدد عقوبة حجب المعلومات أو إعطاء معلومات مغلوطة عمدًا. وتلتزم مؤسسات الدولة بإيداع الوثائق الرسمية بعد الانتهاء من فترة العمل بها بدار الوثائق القومية، وحمايتها وتأمينها من الضياع أو التلف، وترميمها ورقمنتها، بجميع الوسائل والأدوات الحديثة». وأكدت المادة (١٧٦) على كفالة الدولة دعم اللامركزية الإدارية والمالية والاقتصادية لوحدات الإدارة المحلية، وتوفير الدولة لها لما تحتاجه تلك الوحدات من معاونة علمية، وفنية، وإدارية، ومالية.

❖ رؤية مصر ٢٠٣٠

تركز رؤية مصر ٢٠٣٠ على حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع من خلال الإصلاح الإدارى وترسيخ الشفافية، ودعم نظم المتابعة والتقييم وتمكين الإدارات الحكومية والمحلية، حيث ينص الهدف السادس من الرؤية على حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع على تحقيق التنمية المستدامة من خلال نظام حكم رشيد يستند إلى سيادة القانون وإرساء دعائم الديمقراطية والحكم المحلى، وتعزيز اللامركزية، وتفعيل دور المجتمع المدنى، وتمكين المرأة والشباب، وتحقيق العدالة الاجتماعية، وتكافؤ الفرص، وتنمية المناطق الحدودية والريفية والنائية، وتحقيق التوازن بين التنمية الشاملة والحفاظ على البيئة، وتحقيق الأمن والاستقرار، وتعزيز الانتماء والمواطنة، وتنمية الموارد البشرية، وتحقيق الشراكة الفعالة بين الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدنى، وتحقيق التكامل بين الاقتصاد الوطنى والاقتصاد العالمى.

انتقال الحكومة إلى العاصمة الإدارية الجديدة سيكون نوعيًا وليس جغرافيًا من مبنى إلى آخر، فيشمل الانتقال تغييرًا فى طريقة عمل وأداء الحكومة، إذ تتعامل داخل العاصمة مع بعضها البعض من خلال نظم رقمية تُمكنها من تبادل البيانات والوثائق الخاصة بتقديم الخدمات للمواطنين بشكل رقمى يتسم بالكفاءة والحوكمة، لتكون الحكومة بمثابة الشباك الواحد،

كبير من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما، وكفالة اتخاذ القرارات على نحو مستجيب للاحتياجات وشامل للجميع وتشاركى وتمثيلى على جميع المستويات، وكفالة وصول الجمهور إلى المعلومات، وتعزيز القوانين والسياسات غير التمييزية وإنفاذها لتحقيق التنمية المستدامة.

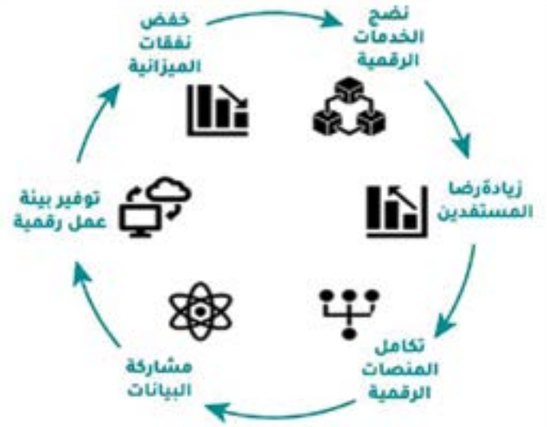
❖ أجندة إفريقيا ٢٠٦٣

أكدت أجندة إفريقيا ٢٠٦٣ للتنمية المستدامة على تعزيز المبادئ والقيم والممارسات لدعم حكم القانون وسيادته، وتعزيز المؤسسات القوية والتحول فى القيادة على كافة المستويات.

ثالثًا: جهود وتطبيقات التطوير المؤسسى الرقمى فى مصر

أطلقت القيادة السياسية استراتيجية مصر الرقمية، وهى رؤية وخطة شاملة لتحويل مصر إلى مجتمع رقمى تفاعلى آمن ومنتج. ويقوم بناء مصر الرقمية على ثلاثة محاور أساسية، وهى التحول الرقمى، بناء الإنسان المصرى رقميًا، ورعاية الإبداع التكنولوجى، وتعتمد هذه المحاور على ركائز هامة، وهى بنية تحتية ذات الكفاءة، وسياج تشريعى وحوكمى، وريادة دولية.

ويسير التحول الرقمى فى مصر وفق خطة متكاملة تشمل كافة المؤسسات والعاملين والمواطنين سواء فى العاصمة أو المحافظات، فالدولة عازمة على التغيير الشامل والتنمية المكانية المتكاملة، فلا تهميش ولا استبعاد، وإنما نمو احتوائى يشمل الجميع، وهو ما



يتجلى فى العديد من المشروعات منها، العاصمة الإدارية الجديدة، وبناء المحافظات الرقمية، والمشروع القومى لتطوير القرى المصرية «حياة كريمة»...وغيرها.

وتساهم استراتيجية مصر الرقمية فى تحقيق الأهداف الأممية الـ١٧ للتنمية المستدامة SDGs وأهداف رؤية مصر ٢٠٣٠ لتطوير الجهاز الإدارى للدولة وتحسين الخدمات العامة وتعزيز التواصل مع المواطنين، حيث تستهدف الاستراتيجية تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعزيز الشمول الرقمى، وتحقيق الشمول المالى، وتعزيز بناء القدرات وتشجيع الابتكار ورعاية الإبداع التكنولوجى، ومحاربة الفساد، وضمان الأمن المعلوماتى، وتعزيز مكانة مصر على المستويين الإقليمى والدولى.

وانطلاقًا من أن تعزيز الحوكمة الإدارية والإصلاح الإدارى يتطلب التحول الرقمى للجهاز الإدارى، لذا سعت الدولة المصرية إلى التطوير المؤسسى الرقمى المستدام لمؤسساتها المختلفة، وتبرز فى هذا الإطار عدد من النماذج، أهمها:

التطوير المؤسسى الرقمى للوزارات والجهات الحكومية المنتقلة للعاصمة الإدارية:

تأتى العاصمة الإدارية الجديدة كأهم مدينة ذكية فى مصر، كما توجت بلقب العاصمة الرقمية الأولى عربيًا لسنة ٢٠٢١، من قبل مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات، فى دورته العادية (٢٤) (ديسمبر ٢٠٢٠). والواقع أن انتقال الحكومة إلى العاصمة الإدارية الجديدة سيكون نوعيًا وليس جغرافيًا من مبنى إلى آخر، حيث يشمل الانتقال تغييرًا فى طريقة عمل وأداء الحكومة وتعاملاتها مع المواطنين وتقديم الخدمات، فالحكومة ستكون تشاركية، إذ تتعامل داخل العاصمة مع بعضها البعض من خلال نظم رقمية تمكّنها من تبادل البيانات والوثائق الخاصة بتقديم الخدمات للمواطنين بشكل رقمى يتسم بالكفاءة والحوكمة، لتكون الحكومة بمثابة الشباك الواحد، وهو ما ينعكس على المواطن الذى لن يتم تكليفه باستخراج البيانات أو مستندات من جهة حكومية أخرى.

وتعمل الدولة على تهيئة وخلق البيئة الرقمية Ecosystem للعاصمة الإدارية الجديدة بدءًا من البنية التحتية مرورًا بالأنظمة والتطبيقات التى سوف يستخدمها الموظف عند انتقاله للعاصمة، وصولًا لتأهيل العاملين لاستخدامها، فضلًا عن تنمية وبناء القدرات الرقمية للعاملين بالوزارات والجهات المنتقلة للعاصمة الإدارية الجديدة، وضمان استدامة منظومة العمل من خلال دعم استحداث وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بها، وذلك لتحقيق نقلة نوعية فى الأداء الحكومى لتصبح حكومة ذكية تشاركيه لا ورقية، يتم خلالها التراسل وتبادل المعلومات من خلال آليات رقمية. ويرتكز مشروع الانتقال للعاصمة الإدارية الجديدة كمشروع قومى ضخم يرتكز على ستة محاور رئيسية، وهى:

إقامة البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لانتقال الحكومة إلى العاصمة الإدارية الجديدة، والتى سيتم من خلالها تطوير أساليب العمل ارتكازًا على التكنولوجيات الحديثة.

تساهم استراتيجية مصر الرقمية فى تحقيق الأهداف الأممية الـ١٧ للتنمية المستدامة وأهداف رؤية مصر ٢٠٣٠ لتطوير الجهاز الإدارى للدولة وتحسين الخدمات العامة وتعزيز التواصل مع المواطنين، وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحقيق الشمول المالى، وتعزيز بناء القدرات وتشجيع الابتكار ورعاية الإبداع التكنولوجى، ومحاربة الفساد

بناء تطبيقات متخصصة التى تقيمها كل وزارة أو جهة لرقمنة الأنشطة والخدمات المقدمة للمواطنين.

بناء التطبيقات التشاركية لتحويل الحكومة إلى حكومة ذكية لا ورقية (منظومة التراسل، منظومة التوقيع الإلكتروني).

رقمنة الوثائق الحكومية (تم الإنتهاء من رقمنة كل الملفات الورقية فى جميع الوزارات والجهات الحكومية والتى بلغت حوالى ١٥٠ مليون وثيقة).

تقديم الدعم الفنى لوحدات التحول الرقمى فى الوزارات والجهات المنتقلة باعتبارها الصف الأول للدعم الفنى فى الحكومة لضمان استدامة أعمال التحول الرقمى (تم الانتهاء من التشكيل النهائى لوحدات التحول الرقمى فى نحو ٤٥ جهة رئيسية، وجارٍ استكمال التشكيل لباقى الجهات، وتم إطلاق أكاديمية دعم وحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى فى مايو ٢٠٢١، وتم تدريب القيادات والعاملين بالوحدات نظم المعلومات والتحول الرقمى بواقع ٧٢١١ شهادة).

تنمية وبناء قدرات العاملين على المهارات الرقمية المطلوبة لمواكبة بيئة العمل الجديدة (تم التدريب نحو ٥٢٦٧٧ شهادة).

التطوير المؤسسى الرقمى للخدمات الحكومية

فى إطار سعى الحكومة إلى تحسين البنية التحتية التكنولوجية للقطاع الحكومى أو ما يعرف بخدمات الحكومة الرقمية، تعمل الدولة على إنشاء شبكة جديدة من كابلات الألياف الضوئية بتكلفة تصل إلى ٦ مليارات جنيه لربط ٣٢٥٠٠ مبنى حكومى فى جميع أنحاء البلاد، ضمن شبكة الألياف الضوئية لتعزيز سرعة الإنترنت وتقديم خدمات أكثر مرونة. وقد تم ربط عدد ٨٠٠ مبنى حكوميًا فى محافظة بورسعيد بشبكة الألياف الضوئية.

وبدأت مصر فى إدراج توصيل الكابلات الضوئية للمنازل والمبانى الجديدة ضمن مواصفات البناء على مستوى الجمهورية، من خلال تحديث الكود المصرى للبناء ليتضمن كود شبكات الاتصالات، والذى يتضمن جزءً يخص البنية التحتية الخاصة بتقديم الاتصالات.

وبلغ حجم الاستثمارات فى البنية التحتية المعلوماتية ٦٠ مليار جنيه لتطوير شبكات الاتصالات والاعتماد على الألياف الضوئية وتحسين جودة خدمات الإنترنت، مما ترتب عليه مضاعفة متوسط سرعة الإنترنت الثابت نحو ٧ أضعاف وتقدم ترتيب مصر فى متوسط سرعة الإنترنت الثابت، لتحتل المرتبة الأولى إفريقيا حسب تقرير شركة أوكلا العالمية Ookla Speedtest، مقارنةً بالمركز الرابع فى أكتوبر ٢٠٢١ والمركز الأربعين فى يناير ٢٠١٩. كما تعمل الدولة على تحسين جودة خدمات الاتصالات، وتمت مضاعفة عدد الأبراج المنشأة من ٦٠٠ برج إلى ١٢٠٠ برج فى النصف الأول من عام ٢٠٢١، مع العمل بالتوازى على حوكمة خدمات الاتصالات.

وتم الانتهاء من ربط أكثر من ٧٥ قاعدة بيانات حكومية ببعضها فى إطار تنفيذ المشروع القومى للبنية المعلوماتية للدولة المصرية، والذى يهدف إلى تعزيز الرؤية الشاملة للتخطيط ومعالجة الازدواجية فى قواعد البيانات، حيث يعد هذا المشروع الركيزة الأساسية التى قامت عليها تطبيقات مصر الرقمية.

وبالتوازى مع ذلك، يتم تطوير البنية التحتية للسلطة الجذرية للتوقيع الالكترونى وتعديل اللائحة التنفيذية لقانون التوقيع الإلكترونى المصرى، والتى تضمنت إضافة خدمة الختم الإلكترونى، وإضفاء الحجية القانونية للتوقيت الزمنى للمحررات الإلكترونية (أو ما يعرف بالبصمة الزمنية)، وذلك بهدف الاستفادة من تكنولوجيا التوقيع الإلكترونى فى المعاملات الإلكترونية الحكومية والتجارية والإدارية.

ونتيجة لذلك، تم تطبيق منظومة التحول الرقمى بمحافظة بورسعيد كمرحلة أولى من خلال إطلاق أكثر من ١٥٠ خدمة رقمية بالمحافظة، وشملت أعمال المشروع ميكنة القطاعات الحكومية والخدمية بالمحافظة، وربطها بقواعد البيانات الموحدة للدولة بالتعاون مع القطاعات مقدمة الخدمة.

كما تم إطلاق ١٢٥ خدمة حكومية مرقمنة على منصة مصر الرقمية، وذلك فى إطار مشروع يتم تنفيذه باستثمارات تتجاوز ٣ مليارات جنيه لرقمنة الخدمات الحكومية وإتاحتها من خلال منافذ متعددة تلائم كافة أفراد المجتمع وهى منصة مصر الرقمية، ومكاتب البريد، ومراكز الخدمات الحكومية، ومركز الاتصال (١٥٩٩٩).

وتم تنفيذ مشروع ميكنة منظومة التأمين الصحى الشامل بالتعاون مع وزارتى الصحة والإنتاج الحربى من خلال إطلاق المنظومة فى ٥٠ موقعًا فى بورسعيد والإطلاق الجزئى فى ٣٣ موقعًا بمحافظة الأقصر، وجارى التعميم للوصول إلى ٦٦ موقعًا، وكذلك تم الإطلاق الجزئى فى ١٤ موقعًا فى الإسماعيلية، وجارى التجهيز للإطلاق فى محافظات جنوب سيناء وأسوان والسويس خلال العام الجارى.

كما نفذت الدولة المصرية، بالتعاون بين قطاعاتها ومؤسساتها المختلفة، عددًا كبيرًا من مشروعات الخدمات الرقمية، ومن أبرزها، مشروعات عدالة مصر الرقمية، وتطوير منظومة الحيازة الزراعية وإصدار الكارت الذكى للفلاح، والتحول الرقمى فى منظومة التعليم العالى، والتحول الرقمى فى منظومة إدارة أملاك الدولة، والرقم القومى للعقارات.

رابعًا: التطوير المؤسسى الرقمى وتعزيز التواصل مع المواطن لمكافحة الفساد:

استثمارًا لعوائد التطوير المؤسسى الرقمى للمؤسسات الحكومية، حرصت الدولة على تفعيل قنوات التواصل المباشر مع المواطن لتعزيز مشاركته فى تنفيذ مستهدفات رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة وتفعيل دوره فى مكافحة الفساد، وفى هذا الإطار تم إطلاق وتدشين عدد من المنصات التفاعلية، منها:

إطلاق تطبيق «شارك ٢٠٣٠»، وهو تطبيق إلكترونى تفاعلى، يستهدف توعية المواطنين بالمشروعات التنموية التى تنفذها الدولة، وهو بمثابة منصة تفاعلية بين المواطن والحكومة المصرية، للتوعية بالبرامج والمشروعات التنموية ومؤشرات الأداء، ويتيح هذا التطبيق إمكانية المتابعة الدورية لتنفيذ المشروعات، بما يعزز آليات التواصل والمشاركة المجتمعية.

تدشين «بوابة الشكاوى الحكومية الموحدة» https://www.shakwa.eg، والتى تعد واجهة عصرية للحكومة المصرية، ونموذجًا لحرص الحكومة على التواصل المباشر والفعال مع المواطن بجميع الوسائل المتاحة، بالاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وترتكز البوابة على تعزيز مفهوم «المواطنة النشطة». وتمثل تلك المنظومة إحدى الابتكارات المؤسسية التكنولوجية التى ترتكن إليها الحكومة المصرية لتلقى شكاوى المواطنين، ومراجعتها، وتوجيهها إلى الجهة الحكومية المختصة، مع توافر آلية لمتابعة الاستجابات وصولًا إلى حل شكاوى المواطنين بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، بما يغذى الثقة فى الحكومات، بتحسين الخدمات العامة، وخلق المواطن الإيجابى. ويظهر أثر استحداث تلك المنظومة فى تلقى ١,٢٦ مليون شكوى منذ أغسطس ٢٠١٩، حيث تم التعامل مع ٨٩٪ منها، لتكون المنظومة بذلك قد نجحت فى تلقى وفحص ٣,٨٢ مليون شكوى إلكترونيًا منذ إنشائها فى يوليو ٢٠١٧، كما أدت المنظومة إلى تعاظم شبكة الجهات الحكومية المرتبطة بالمنظومة، والتى تقوم على حل شكاوى المواطنين، لتبلغ نحو ١٨٩ جهة رئيسة يتبعها جهات فرعية بلغ عددها نحو ٢٩٢٥ جهة.

إطلاق التطبيق الإلكترونى على الهواتف المحمولة "فى خدمتك"، والذى يُتيح للمواطنين تسجيل الشكاوى ومتابعتها، وغيرها من الخدمات المُتاحة على بوابة الشكاوى الحكومية الموحدة بشكل سلس وسريع، تيسيرًا على المواطنين. ويتيح تطبيق «فى خدمتك» إمكانية البحث فى دليل الخدمات الحكومية، والذى يحتوى على معلومات عن الخدمات التى تقدمها الحكومة المصرية والأوراق المطلوبة لهذه الخدمات وتكلفتها المتوقعة

إطلاق التطبيق الإلكترونى على الهواتف المحمولة "فى خدمتك"، والذى يُتيح للمواطنين تسجيل الشكاوى ومتابعتها، وغيرها من الخدمات المُتاحة على بوابة الشكاوى الحكومية الموحدة بشكل سلس وسريع، تيسيرًا على المواطنين. ويتيح تطبيق «فى خدمتك» إمكانية البحث فى دليل الخدمات الحكومية، والذى يحتوى على معلومات عن الخدمات التى تقدمها الحكومة المصرية والأوراق المطلوبة لهذه الخدمات وتكلفتها المتوقعة.

خامسًا: مردود التطوير المؤسسى الرقمى على مركز مصر فى المؤشرات الدولية:

كل هذه الجهود فى مجال التطوير المؤسسى الرقمى، بالتعاون بين كافة مؤسسات الدولة المصرية، تركت أثرها الواضح فى تحسين مركز مصر فى المؤشرات الإقليمية والدولية، ومنها:

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية: جاءت مصر ضمن الدول ذات مستوى خدمات حكومة إلكترونية مرتفع فى مؤشر تطوير الخدمات الإلكترونية الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة، حيث تقدم ترتيب مصر فى المؤشر ليصبح فى المركز ١١١ بين ١٩٣ دولة لعام ٢٠٢٠، مقارنةً بالمركز ١١٤ عام ٢٠١٨.

مؤشر جاهزية الحكومة للذكاء الاصطناعي: تقدم ترتيب مصر فى مؤشر «جاهزية الحكومة للذكاء الاصطناعي» لعام ٢٠٢٠ نحو ٥٥ مركزًا لتصبح فى المركز الـ٥٦ عالميًا بين ١٧٢ دولة، مقارنة بالمركز الـ١١١ بين ١٩٤ دولة فى عام ٢٠١٩.

مؤشر جاهزية الشبكة العالمى لدى الحكومات: تقدمت مصر ٨ مراكز بمؤشر جاهزية الشبكة العالمى، لتحتل المركز ٨٤ عام ٢٠٢٠، مقارنةً بالمركز ٩٢ عام ٢٠١٩.

مؤشر الأمن السيبراني: حصلت مصر على المركز الـ٢٣ عالميًا من بين ١٩٣ دولة فى مؤشر الأمن السيبرانى (GCI) الصادر عن الاتحاد الدولى للاتصالات عام ٢٠٢١.

مؤشر الشمول الرقمي: تقدمت مصر مركزين فى تحسن الأداء فى الشمول الرقمى، لتحتل المركز الـ٥٠ عام ٢٠٢٠، مقارنة بالمركز الـ٥٢ عام ٢٠١٧، وتصبح ضمن أسرع ١٠ دول نموًا فى الشمول الرقمى خلال عام ٢٠٢٠.