

Title: Digital Egypt Platform to Provide 300 Services by End of 2023: Deputy ICT Minister

Source: ElWatan News

Date: 01 December 2022

كشف المهندس خالد العطار، نائب وزير الاتصالات للتحويل الرقمي والميكنة والتطوير الإداري، عن الوصول بخدمات منصة مصر الرقمية من ١٥٦ إلى ٣٠٠ خدمة قبل نهاية العام الحالي، والوصول بهذه الخدمات إلى ملايين المواطنين على مستوى الجمهورية.

وأضاف «العطار» في حوار له «الوطن» أن هناك أكثر من ٥,٧ مليون مواطن لديهم حسابات على المنصة. وإلى نص الحوار:

في البداية ما رؤيتكم للخدمات الرقمية التي يتم تقديمها للمواطنين؟

نمضي في تقديم الخدمات للمواطنين على مسارين، المسار الأول يتلخص في استكمال الخدمات على منصة مصر الرقمية، وهي تعتبر بمثابة البوابة الموحدة لتقديم جميع الخدمات الحكومية الرقمية، ووصلنا الآن إلى نحو ١٥٦ خدمة، ومستهدف قبل نهاية ٢٠٢٣ الوصول بهذا العدد إلى أكثر من ٣٠٠ خدمة، وبذلك نكون قد وصلنا إلى تغطية أغلب الخدمات الحكومية على المنصة، كما يتم تقديم الخدمات نفسها الموجودة على البوابة من خلال مكاتب البريد، بالإضافة إلى مركز الاتصال والمعنى أيضاً بتلقي كل الشكاوى، وذلك للوصول إلى جميع شرائح المجتمع. ليس هذا فحسب وإنما ننظر دائماً إلى الصعوبات والمشكلات التي قد تواجه المواطنين في الحصول على الخدمة من خلال منظومة حوكمة رقمية داخل الجهات الحكومية لرؤية كل ما يدور داخل تلك المصالح حتى إذا تعطل المواطن في الحصول على الخدمة، تتم مساعدته فوراً وحل أي مشكلة قد تواجهه أثناء تلقي الخدمة، ومستمررون في هذا المسار حتى تكون جميع خدمات الحكومة على منصة مصر الرقمية، بالإضافة إلى العمل المستمر على جدارة المنصة.

الموظف مكلف بتنفيذ طلبه دون أن يراه.. ومستمررون في تكامل الجهات الحكومية

وما المسار الثاني؟

- المسار الثاني، نقوم حالياً بعمل تغيير كامل لشكل الخدمة، بمعنى أن تصبح الخدمة مرتبطة بالأحداث التي يعيشها المواطن، من خلال المنصة وأيضاً من خلال تطبيق مصر الرقمية على الهاتف المحمول، على سبيل المثال لو أن سيدة مات العائل لها ولأسرتها ستحتاج إلى مجلس حسيبي وتغيير بطاقة تموين وتغيير بطاقة شخصية واستخراج كم رهيب من الأوراق الحكومية، هنا سيأتي دور منصة مصر الرقمية، التي ستوفر لهذه السيدة كل المستندات والأوراق المطلوبة دون خروجها من المنزل. مواطن آخر يرغب في بيع سيارته وأيضاً يريد شراء سيارة أخرى ويجدد الرخصة ويرغب في الحصول على خدمات أخرى، أصبح بإمكانه أن يحصل على كل الخدمات من خلال منصة مصر الرقمية، المواطن فقط يطلب ما يريد، لكنه لا يعلم ماذا يحدث في طلبه داخل الحكومة أو خلف الشاشات، لأن هناك تعاوناً كبيراً وعملاً جاداً لخدمة المواطن وتسهيل مصالحه. وذلك بالإضافة إلى الخدمات الاستباقية والمعنية بتوجيه المواطن لتلقي خدمات مستحقة له، بناءً على بياناته المسجلة.

ما عدد المواطنين المسجلين على منصة مصر الرقمية؟

- وصل العدد إلى نحو ٥,٧ مليون مواطن قاموا بإنشاء حسابات على منصة مصر الرقمية، أغلب هؤلاء المواطنين حصلوا بالفعل على الخدمات الموجودة على المنصة، وخلال أسابيع قليلة سيتخطى العدد الـ ٦ ملايين مواطن، ونستهدف سنوياً جذب نحو ٣ ملايين مواطن جديد للمنصة.

نقدم الخدمة للمواطن دون النظر إلى محافظته أو محل ميلاده أو سكنه

ما التحديات التي تواجه الحكومة في تقديم خدمات رقمية للمواطنين؟

- هناك تحديات تتعلق بالبنية التحتية، وتعمل الدولة على تطويرها بشكل سريع وقوى، وربط جميع الجهات الحكومية ببعضها، مثلاً لو أن مواطناً لديه حساب في أحد البنوك ويرغب في الحصول على خدمة من فرع آخر، فلن يسأله الموظف أين فتحت حسابك، سيحصل المواطن على خدماته بصرف النظر عن مكان فتح الحساب، وهذا ما نسعى إليه بالفعل في الحكومة، وهو تقديم الخدمات للمواطنين من خلال منصة مصر الرقمية، دون النظر إلى محافظته أو محل ميلاده أو سكنه.

نواجه تحدي زيادة أسعار الأجهزة والمعدات بسبب الأزمة العالمية

هناك تحدٍ آخر هو الزيادة في أسعار الأجهزة والمعدات التي تقدم الخدمة، بسبب مشكلة الشحن العالمية، التي أثرت بشكل كبير على توفير الأجهزة، مما يعطل سرعة تقديم الخدمات للمواطنين، لذلك لدينا فريق تشغيل على أعلى مستوى، جميعهم شباب مصريون قادرين على مواجهة أي مشكلة وحلها فور حدوثها.

أن تكون لدينا خدمات رقمية يتطلب أن يكون هناك تعاون وتكامل مع جميع جهات الحكومة، فكيف يتم ذلك؟

بالفعل الخدمات الرقمية تحتاج لأن تصبح جميع الجهات الحكومية متصلة ببعضها، لأن المواطن يطلب خدمته من أكثر من جهة، لذلك التكامل مهم، وهذا ما يحدث بالفعل، لكن ما زلنا نحتاج إلى وعي وتعاون أكثر بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز هذه المهمة.

وكيف يستخدم المواطن البسيط خدمات مصر الرقمية عبر الإنترنت؟

مصر الرقمية تراعى جميع أطراف الشعب المصري، ولدينا أولوية قصوى للوصول إلى كل مواطن، حتى إن كان لا يجيد القراءة والكتابة، وذلك من خلال منافذ تقديم خدمات مصر الرقمية المتاحة حالياً في البريد المصري، بمعنى أن أي مواطن يحتاج إلى خدمة ولا يستطيع التعامل مع منصة مصر الرقمية أصبح بإمكانه الذهاب إلى مكتب بريد يقدم له كل الخدمات التي يحتاج إليها، بالإضافة إلى أن الشعب المصري يتميز بكونه يساعد بعضه بعضاً، وهذا حدث بالفعل، عندما نجد أن ٧٠% من خدمات التموين تتم عبر منصة مصر الرقمية.

هل سيتم إتاحة خدمات مصر الرقمية من خلال منافذ خاصة لتقديم الخدمة؟

في الحقيقة نحن نعمل على إتاحة الخدمات عبر منافذ خاصة، لكننا ما زلنا نضع ضوابط عمل تلك المنافذ، حتى لا يكون هناك باب آخر للفساد.

خدمة رقمية بشكل كامل

لا يوجد موعد محدد لهذا، نظراً لأن التحول الرقمي وتقديم الخدمات رقمياً عملية مستمرة، باستمرار الحياة، لذلك لا يمكن أن يكون لها وقت محدد، خصوصاً أن العمل على تطوير الخدمة وإتاحتها دائم، بالإضافة إلى التطوير الدائم للخدمات الموجودة حالياً واستنباط خدمات جديدة، وسنعمل دائماً على تسهيل حياة المواطن المصري من خلال تقديم خدمات رقمية سهلة تُلبى جميع احتياجاته، وهناك إشادة عالمية بمنصة مصر الرقمية، وهناك من يرى أنه باكتمال تلك المنصة ستصبح مصر ضمن أهم الدول التي تقدم خدمات رقمية لمواطنيها.