وزيرة الأشغال ووزيرة الدولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أكدت أن التطبيق سيمكن المستخدم من متابعة خطوات إنجاز معاملته حتى اكتمالها

د.رنا الفارس لـ «الأنباء»: «سهل» يجسّد الطموح للتحول الرقمي.. وهو كويتي الروح والإدارة والإنجاز

أجرى الحوار ـ مسعد حسني

شددت وزيرة الأشغال ووزيرة الدولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات د.رنا الفارس على مراعاة الأمن المعلوماتي في تطبيق «سهل» إلى أبعد حد لحماية المعلومات والخصوصية لجميع مستخدميه، مشيرة إلى أن الجمهور سيحصل على تجربة مختلفة ومميزة في إنجاز معاملاته الحكومية دون عناء، وسيتمكن كل شخص من متابعة خطوات معاملته حتى إنجازها بشكل نهائي.

وقالت د.الفارس في لقاء خاص مع «الأنباء»: إن قلوبنا مفتوحة قبل أبوابنا لتلقي أي ملاحظات أو اقتراحات حول التطبيق، لافتة إلى أن التطبيق سيمضي وفق مراحل حتى اكتماله بشكل كامل، وتتضمن المرحلة الأولى مشاركة 13 جهة حكومية وستواصل هذه الجهات تحديث خدمات وتوفير الخدمات الجديدة عبر التطبيق أولا بأول، وفي الوقت ذاته يتواصل الطموح بانضمام المزيد من الجهات إلى التطبيق خلال الفترة القادمة. وذكرت الوزيرة الفارس أن «سهل» منتج رقمي كويتي الروح والإدارة والجهود، وهو يمثل مبادرة تكنولوجية آمنت به الحكومة الكويتية ليكون بداية لتحول رقمي حقيقي، موضحة أنه تحقق نتيجة تضافر الجهود بين الجهات الحكومية، بموازاة تنفيذه وبرمجته من قبل الهيئة العامة للمعلومات المدنية. وتحدثت الفارس عن الخدمات التي يوفرها التطبيق والتي تتضمن كل ما يحتاج إليه من معاملات لدى الجهات الحكومية إضافة إلى حجز المواعيد بطريقة مرنة وسهلة، إذا تطلب الأمر مراجعة شخصية، فضلا عن توافر إعلانات الجهات الحكومية المشاركة وخانات للبيانات والإشعارات وكذلك الخدمات، ليحصل المستخدم على ما يريده من الجهات المشاركة. وتطرق اللقاء إلى كل ما يتعلق بالقلق حول خصوصية المستخدمين وكيفية تأمين ذلك، إضافة إلى سبب اختيار شعار التطبيق، كما تحدثت الوزيرة عن أهمية «سهل Business» المنتظر إطلاقه قريبا لخدمة رواد الأعمال وتعزيز التنافسية، فإلى التفاصيل:

■ حرصنا على مراعاة «الأمن المعلوماتي» إلى أبعد حد.. وقلوبنا قبل أبوابنا مفتوحة لتلقي أي ملاحظات أو اقتراحات حول التطبيق
■ التطبيق يمنح المستخدم تجربة مميزة في إنجاز معاملاته الحكومية دون عناء وسيمضي وفق مراحل متتالية حتى اكتماله

بداية وبفكرة مبسطة للقارئ، ما هو تطبيق «سهل»؟

● «سهل» هو تطبيق حكومي موحد للخدمات الإلكترونية التي تقدم من قبل الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، أتى كفكرة نابعة من ضرورة التوجه نحو التحول الرقمي بخطوات متسارعة لتحقيق نقلة نوعية في طبيعة تقديم الدولة من خلال وزاراتها ومؤسساتها الحكومية المختلفة لخدماتها التي يحتاج اليها المواطن والمقيم على حد سواء، فالحكومة تسعى من خلال تبني مشروع إطلاق تطبيق «سهل» أن تقدم تجربة «سهلة» أمام الفرد حتى يمكنه تنفيذ ومتابعة وإنجاز معاملاته في أي جهة حكومية دون عناء التوجه الى مقر الجهة أو فروعها المختلفة، بل من خلال تطبيق واحد يجمع الجهات الحكومية فيه، وهذا الأمر يجسد طموح الجميع.

لماذا تم اختيار اسم «سهل»؟ وما أبرز ما يميز هذا التطبيق؟

● اسم «سهل» أتى من السهولة.. وتسهيل إنجاز المعاملات الحكومية الرسمية على المستخدمين، وهو بالفعل تطبيق سهل الاستخدام للهواتف الذكية، يتميز بأنه «ذكي وشامل وجامع» لعدد من الجهات الحكومية التي تتشارك في تقديم خدماتها الإلكترونية للجمهور بشكل سريع و«سهل» لكي يسهم في تعزيز التحول الرقمي للخدمات الحكومية.

ولا يخفى على أحد أن واقع عملية إنجاز المعاملات الحكومية دائما ما تتصف بصورة مرتبطة بالإجراءات الروتينية وانتظار الدورة المستندية، علاوة على أمور أخرى كالمواعيد وانتظار الدور لإنجاز معاملة، أو صعوبة الوصول إلى موقع الجهة أو فروعها من ناحية الازدحام المروري والتزامات الأعمال التي قد يصعب معها الخروج من مقر عمل المواطن لإنجاز معاملة في جهة ما، بالتالي بات يمكن للجميع من خلال «سهل» إنجاز معاملاتهم الإلكترونية المتاحة وهم في مواقعهم في أي وقت، ويمكنه متابعة سير المعاملة حتى إنجازها وتسلم أي شهادة أو مستند رسمي على شاشة هاتفه.

مكونات «سهل»

ما أبرز مكونات التطبيق؟

● في المرحلة الأولى لتطبيق «سهل» ستقدم الجهات الحكومية المشاركة أغلب خدماتها إلكترونيا عبر التطبيق وتدريجيا سيتم إدراج باقي الخدمات الحكومية في التطبيق، ولمن يقوم بتحميل التطبيق من المتاجر الرقمية المتوافقة مع نوع هاتفه الذكي وللحفاظ على سرية معلومات وخصوصية الأفراد سيتطلب من مستخدم تطبيق «سهل» القيام بإجراء عملية المصادقة مع تطبيق «هويتي» ومن ثم يمكنه الدخول إلى التطبيق، حيث لا يحتاج التطبيق إلى رقم سري واسم للمستخدم، بل من خلال الرقم المدني والهوية الرقمية، وسيرى أنه يحتوي على عدة خيارات سيراها المستخدم أسفل الشاشة، «البيانات» وهي الصفحة التي ستبين لأي مستخدم للتطبيق بياناته الشخصية الرسمية في الجهات الحكومية والتي تم جمعها وترتيبها بطريقة سلسة وسهلة، ثم سيرى خانة «الخدمات» وهي صفحة طلب الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يود المستخدم إنجازها وتنفيذها من الجهات الحكومية المختلفة، كما سيشاهد خانة «الإشعارات» في المنتصف وهي الصفحة الخاصة بالإشعارات والتنبيهات التي يقوم تطبيق «سهل» بتتبعها ويوضح للمستخدم صلاحية أوراقه الثبوتية أو يقوم بتنبيهه إلى قرب انتهاء بعض أوراقه وثبوتياته الرسمية كرخصة القيادة أو جواز السفر أو حتى بيانات العمالة التي تخضع لكفالة مستخدم التطبيق، كما أن هناك خانة «المواعيد» وهي الصفحة الخاصة بحجز المواعيد لمراجعة الجهات الرسمية إن استدعى الأمر بالنسبة لبعض المعاملات الحكومية التي تحتاج إلى مراجعة وحضور وتواجد شخصي، كما توجد خانة «الإعلانات» وتلك الصفحة تتم من خلالها متابعة الإعلانات الحكومية من قبل الجهات الحكومية المختلفة المشاركة في التطبيق، وكذلك يمكن من خلالها الإطلاع على كل ما هو جديد ومرتبط بالتطبيق، علاوة على الأخبار التي تهم الأفراد في المجتمع الكويتي ككل.

كما ذكرت.. هناك مجموعة من المراحل لتطبيق «سهل».. حدثينا عنها؟

● نعم، تطبيق «سهل» هو مشروع دولة تتجه نحو تطبيق مفاهيم الحكومة الرقمية، وهذا المشروع لابد أن يمضي وفق مراحل حتى يتم تنفيذه بالكفاءة المطلوبة فعملية تحويل معاملاتها من الشكل التقليدي إلى ما هي عليه اليوم من خدمات إلكترونية، أمر يتطلب جهودا حثيثة، اجتهدت اللجنة العليا المعنية بتنفيذ هذا التطبيق والتي تشرفت برئاستها وقيادتها، بتوجيهات مباشرة من سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح الخالد، عملت على أكثر من صعيد فيما يتعلق بالجوانب التنسيقية والتنظيمية والفنية والبرمجية والإعلامية حتى جاءت المرحلة الأولى من تطبيق «سهل» ليجمع خدمات الجهات الحكومية الـ13 المشاركة في المرحلة الأولى في موقع واحد سهل الوصول مع وضوح للبيانات وحالة المعاملات، وأتت توجيهات سمو الشيخ صباح الخالد للقيادات الحكومية خلال لقاء سموه بهم والذي حمل عنوان «الكويت ما بعد الجائحة» ليؤكد ضرورة التوجه نحو التحول الرقمي بخطى متعاقبة، وإن تطبيق «سهل» هو الاختبار لهذا التوجه، وبالتالي فإن المراحل المقبلة ستشهد مشاركة جهات حكومية أكثر حتى تقدم المزيد من الخدمات الإلكترونية للأفراد من مواطنين ومقيمين، إلى جانب أن الجهات الحالية المشاركة في التطبيق تقوم بشكل مستمر بإضافة خدمات وخصائص جديدة لتقدم تجربة أفضل لمستخدمي تطبيق «سهل».

الوزيرة الفارس خلال أحد الاجتماعات مع مديرة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات هيا الودعاني بحضور م. طارق الدرباس

■ «واصل» وحدة خدمة اتصال موحد للجهات الحكومية وستخدم المرحلة الأولى مستخدمي «سهل»
■ خانة «المواعيد» تتضمن الحجز لمراجعة الجهات الرسمية إذا استدعى الأمر الحضور الشخصي
■ من خلال التطبيق سيتم تنبيه المستخدم إلى صلاحية أوراقه الثبوتية أو قرب انتهائها
■ صفحة خاصة في التطبيق لمتابعة جميع الإعلانات الخاصة بالجهات الحكومية المشاركة فيه

الأمن والخصوصية

كيف ترون متانة وقوة الحماية والخصوصية في تطبيق «سهل»؟

● الأمن المعلوماتي بات أمرا مهما للغاية على مستوى العالم، وهذا حق للأفراد بحماية معلوماتهم الشخصية وبياناتهم الخاصة، واليوم من خلال تطبيق «سهل»، يتم إثبات هوية المستخدم من خلال تطبيق هويتي وهو البطاقة المدنية الرقمية المعتمدة في تعريف الهوية الإلكترونية والتصديق والتوقيع الإلكتروني، ويتم تخزين البيانات وفق الإجراءات المتبعة في الهيئة العامة للمعلومات المدنية وفق شهادة (ISO 27001/2013) والمتعلقة بأمن البيانات، ويتم وضع البرامج والبيانات في بيئة تشغيل يتبع فيها أعلى معايير الأمن والمراقبة باستخدام أجهزة حماية الشبكات وتشفير البيانات، بالإضافة إلى أنه تم إجراء فحص اختراق الشبكة بالتعاقد مع احد الشركات العالمية المتخصصة في هذا المجال لتقييم التطبيق والتأكد من متانته وقوته.

ما أبرز التحديات التي تواجه التطبيق والخدمات الموجودة به؟

● أبرز التحديات قد تكمن في الحاجة للإسراع في تنفيذ رؤية القيادة السياسية فيما يتعلق بالتحول الرقمي الحكومي الكامل، من خلال إنهاء عصر المعاملات الورقية التي لم يعد لها داع في ظل إمكانية ميكنة ومن ثم رقمنة هذه المعاملات، وهذا يستدعي رغبة جادة لدى القيادات الحكومية لوضع خطط في هذا الشأن والعمل على تنفيذها بشكل متسق مع الهدف الأكبر في أن يتم جمع المعاملات الحكومية الإلكترونية ومن مكان واحد هو «سهل» علاوة على أهمية العمل على أن يكون التطبيق بديل متاح للجميع. كما أن هناك بعض التحديات القانونية والتشريعية التي يجب العمل على إصدار تشريعات بشأنها ولذلك قمنا بتشكيل فريق قانوني يقوم بدراسة الخدمات الموجودة لدى الجهات الحكومية ولا يمكن ميكنتها لأسباب قانونية وتشريعية وإعداد التشريعات اللازمة لذلك، بالإضافة إلى بعض التحديات الفنية التي تتعلق برقمنة الخدمات الحكومية.

من الذي قام ببرمجة وتنفيذ التطبيق؟

● التطبيق الحكومي الموحد للخدمات الإلكترونية «سهل» منتج رقمي كويتي الروح والإدارة والجهود، وهو يمثل مبادرة تكنولوجية آمنت به الحكومة الكويتية ليكون بداية لتحول رقمي حقيقي، واليوم نرى الفرق العاملة من مختلف الجهات الحكومية التي قامت برصد وجمع وحصر الخدمات الإلكترونية الحكومية والقيام بعمليات ربطها بتطبيق «سهل» وكانت وراء كل التحضيرات والجهود الإدارية والفنية والبرمجية والتقنية وحتى الإعلامية كانت كوادر كويتية شبابية تسعى لخلق مساحه للإبداع يتم من خلاله تقديم هذا المنتج الرقمي الجديد.

هذا المنتج الرقمي جاء نتيجة لتضافر الجهود بين الجهات الحكومية، فالتطبيق تم تنفيذه وبرمجته من قبل الهيئة العامة للمعلومات المدنية، والخدمات الإلكترونية في التطبيق تمت ميكنتها ورقمنتها ومشاركتها بالتطبيق من قبل الجهات الحكومية المشاركة في المرحلة الأولى، ونحن هنا نؤكد على أن قلوبنا مفتوحة قبل أبوابنا لتلقي أي ملاحظات أو اقتراحات حول التطبيق.

بالنسبة لحجز المواعيد، هل ستشمل جميع الجهات، وهل ستكون بطريقة سهلة؟

● نعم، فقد قدم الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات خلال فترة جائحة «كورونا» منصة مميزة تمثلت في منصة المواعيد الحكومية «متى» والتي اليوم باتت أحد أجزاء تطبيق «سهل» من خلال خانة «المواعيد» مع تطويرها لتصبح أكثر مرونة ووضوحا وقدرة على حجز أي موعد لمراجعة الجهات الحكومية مع خاصية التعرف على الأوراق والمستندات المطلوبة من المراجع بشكل سهل.

ماذا عن وحدة الاتصال الحكومي «واصل»؟

● مشروع وحدة الاتصال الحكومي الموحد «واصل» فكرة طموحة وافق مجلس الوزراء على إقرارها واعتمادها بما يسهم في توحيد وتنسيق جهود مراكز خدمات الاتصالات الحكومية والارتقاء بالخدمات المقدمة لجميع المواطنين والمقيمين مع تكليفنا بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة لاتخاذ كل الإجراءات المناسبة لضمان سرعة تحقيق المقترح، حيث تعتبر فكرة وحدة الاتصال الحكومي الموحد «واصل» بمنزلة وحدة المساعدة والدعم الهاتفي التي ستخدم في المرحلة الأولى مستخدمي التطبيق الحكومي الموحد للخدمات الإلكترونية «سهل» بحيث يمكن لأي متصل أن يحظى بالمساعدة الممكنة عبر الهاتف على مدار 24 ساعة من حيث الإجابة عن استفسارات المواطنين والمقيمين حول التطبيق ومحاولة مساعدتهم في استخدام التطبيق إن صادف المستخدم أي تحديات أو عقبات، كما أننا نعمل على أن تتحول هذه الوحدة لاحقا لمركز اتصال موحد لجميع الجهات الحكومية لتلقي الاستفسارات والمقترحات والشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها بإيصال صوت المواطن والمقيم طالب الخدمة الحكومية للجهة المعنية.

«واصل» لخدمة «سهل»

ما الجهات التي تخدمها هذه الوحدة؟

● حاليا، سيكون التركيز على الجهات المشاركة في المرحلة الأولى من تطبيق «سهل» وجميع الجهات المشاركة فيه، كما أن العاملين في هذه الوحدة هم من الشباب الكويتي من الجنسين من الجامعيين ممن تم إدخالهم في برنامج تدريبي نظري وعملي مكثف بهدف ضمان قدرتهم على تقديم مفهوم عالي الجودة من خدمة العملاء الهاتفية بشكل يحقق طموحات المستخدمين والمتصلين.

في ختام ملتقى التحول الرقمي الأول، أعلنتم عن تشكيل اللجنة التنسيقية للتطبيق الحكومي للخدمات الإلكترونية للمشاريع التجارية «سهل Business»، ماذا عن تفاصيل هذا المشروع؟

● تتمثل هذه الفكرة في إطلاق تطبيق حكومي موحد للخدمات الإلكترونية للمشاريع التجارية والذي يكون فيه المستفيد هم رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وهذا يمثل نقلة تخصصية في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية لهذه القطاعات المهمة من باب تعزيز دعم الاقتصاد المحلي والنشاطات التجارية، وهذا التطبيق سيحوي أهم الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يحتاجها أصحاب الأعمال والشركات بحيث يمكنهم من الوصول للخدمات التي تخصهم ككيانات تجارية بشكل مختلف عن خدمات الأفراد في المجتمع، والتي تقدمها الجهات الحكومية بالدولة.

فعندما أطلقت وزارة الدولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التطبيق الحكومي للخدمات الإلكترونية «سهل»، كان الهدف الأساسي والمستفيد الأول منه هم الأفراد من مواطنين ومقيمين، والذي يقدم خدماته بشكل خاص لهذه الشريحة، لذلك جاءت فكرة العمل على إطلاق تطبيق «سهل Business» لخدمة رواد الأعمال.

فإن أكبر التحديات التي تواجه المبادرين وأصحاب الأعمال هي إنجاز معاملاتهم الروتينية مع مختلف الجهات الحكومية وبشكل مستمر ومتواصل مما يتسبب في هدر الوقت في معاملات يمكن إنجازها بكل بساطة من خلال استثمار التكنولوجيا عبر رقمنة الخدمات الإلكترونية للمبادرين وأصحاب الأعمال التجارية والتي ستمكن أصحاب الأعمال من إنجاز المعاملات الحكومية وبضغطة زر.

تعزيز التنافسية

ما الفوائد المرجوة من تطبيق «سهل Business»؟

● كما ذكرت هو تطبيق يتعلق برواد الأعمال والشركات التجارية، وبالتالي فإنه سيساهم في التسهيل على المبادرين وأصحاب الأعمال وتخفيف الضغط على موظفي الجهاز الحكومي وتحسين بيئة الأعمال وتعزيز التنافسية، وتعزيز المركز التنافسي للدولة إقليميا وعالميا، والتغلب على البيروقراطية وطول الدورة المستندية، إضافة إلى تعزيز النزاهة والشفافية وزيادة إنتاجية القطاع الخاص وتحفيز الإبداع، وأخيرا المساهمة في تشجيع استقطاب رؤوس الأموال ونمو الناتج المحلي.

ما الجهات التي ستشارك في تقديم خدماتها عبر «سهل Business»؟

● هناك العديد من الجهات الحكومية المشاركة في التطبيق القادم، منها وزارة الأشغال ووزارة الداخلية ووزارة الكهرباء والماء والطاقة المتجددة ووزارة العدل ووزارة التجارة والصناعة والصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والجهاز المركزي للمناقصات العامة، والهيئة العامة للصناعة، والهيئة العامة للقوى العاملة، ووزارة المالية، وكذلك بلدية الكويت ووزارة الصحة وقوة الإطفاء العام ووزارة الإعلام، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية والهيئة المعلومات المدنية، والإدارة العامة للجمارك ووزارة الخارجية.

جهود مشكورة بذلها فريق العمل

توجهت وزيرة الأشغال ووزيرة الدولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات د.رنا الفارس بالشكر والتقدير إلى فرق العمل التي بذلت جهودا كبيرة في إنجاز التطبيق ليخرج بصورة ترضي الطموح.

وقالت إن «سهل» يمثل مبادرة تكنولوجية آمنت به الحكومة الكويتية ليكون بداية لتحول رقمي حقيقي، موضحة أنه تحقق نتيجة تضافر الجهود بين الجهات الحكومية، إضافة إلى الجهود الكبيرة التي بذلتها الهيئة العامة للمعلومات المدنية في عملية التنفيذ والبرمجة الخاصة بالتطبيق.

شعار التطبيق يحمل رؤية عصرية واضحة

قالت د.رنا الفارس إن الهوية البصرية للتطبيق الحكومي الموحد للخدمات الإلكترونية «سهل» عصرية وواضحة، إذ يمكن أن يرى من خلالها الجميع كيف يجسد شعار التطبيق تدرج في الألوان ليوحي بفكرة تعدد الوظائف والمعاملات الحكومية والتي يوفرها تطبيق «سهل» لجميع المستخدمين من مواطنين ومقيمين، وتشكل انحناءة الشعار فكرة الملفات أو الأوراق الحكومية لتأخذ شكل حرف «السين» بخطوط اللغة العربية، وبالتالي يجسد الشعار أول حرف من اسم التطبيق «سهل» حيث تنجز جميع المعاملات بسهولة ومن مكان واحد، علما بأن مصمم الشعار هو من أحد الكوادر الوطنية التي نفخر بالعمل معها وهو المصمم سعد الجاسم.

أسماء الجهات المشاركة في المرحلة الأولى

ذكرت د.رنا الفارس أن التطبيق يسعى لضم مختلف الجهات الحكومية على عدة مراحل، وتتضمن المرحلة الأولى من إطلاقه تجربة تتشارك فيها عدد من الوزارات والجهات الحكومية والتي يبلغ عددها (13) في المرحلة الأولى وهي: وزارات الداخلية، العدل، الكهرباء والماء والطاقة المتجددة، التجارة والصناعة، إضافة إلى الهيئة العامة للمعلومات المدنية، والهيئة العامة للقوى العاملة، وديوان الخدمة المدنية، والمؤسسة العامة للرعاية السكنية، والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، والهيئة العامة لشؤون القصر، والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة، وبنك الائتمان الكويتي علاوة على الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات.

إعلان تذكيري

لحضور اجتماع الجمعية العمومية العادية لشركة مرافئ الإمداد للمشاريع الدولية

يسر مجلس إدارة

شركة مرافئ الإمداد للمشاريع الدولية (ش.م.ك)

دعوة المساهمين الكرام

لحضور اجتماع الجمعية العمومية العادية

للسنه المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 والذي تقرر عقدها في قبلة - شارع فهد السالم -مركز الصفاة التجاري - الدور 9 ، وذلك يوم الخميس الموافق 2021/9/23 الساعة 11:00 صباحاً لمناقشة البنود المدرجة على جدول الأعمال.

لذا يرجى من السادة المساهمين الكرام الراغبين في الحضور مراجعة برج مركز الصفاة - الدور التاسع - خلال مواعيد العمل الرسمية من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الثالثة ظهراً وذلك لإستلام بطاقة الدعوة وجدول الأعمال.

رئيس مجلس الإدارة

هاتف.. 22958283