الغلاف

ميشال كرم
Michelkaram2@hotmail.com

الأمن العام يواكب العصر الرقمي بمنصّة إلكترونيّة رائدة العميد حرب: "معك" نقلة نوعيّة شفّافة وواعدة

في خطوة على طريق تحديث الادارة ومواكبة التحول الرقمي، يأتي اطلاق المنصة الالكترونية للأمن العام، في اطار التوجيهات التي ارساها المدير العام للأمن العام اللواء حسن شقير عام 2025، والرامية الى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، عبر الانتقال من طوابير الانتظار الى فضاء التكنولوجيا، لتبسيط المعاملات واختصار الجهد ومنع الرشوة

تندرج هذه الخطوة في سياق رؤية تطويرية للانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الرقمية، من الاجراءات الورقية الى ثقافة ادارية جديدة قوامها الوضوح والكفاءة والشفافية والمساءلة، بما يتيح للمواطنين الوصول الى الخدمات بمرونة اكبر، مع ما يفرضه ذلك من تحديات تتعلق بحماية البيانات الشخصية، وضمان سرية المعلومات وتعزيز الأمن السيبراني، بحيث لا تقتصر اهمية المشروع على بعده التقني، بل يتجاوزه الى تعزيز ثقة المواطن بمؤسسات الدولة وترسيخ شعوره بأن الادارة باتت اقرب اليه، واكثر احتراما لوقته وحقوقه، وأقدر على تلبية حاجاته، وتضع خدمته في صلب اولوياتها، وتسخر التكنولوجيا لخدمته، وتؤسس لعلاقة اكثر فاعلية وشفافية بينها وبينه، في ظل الحاجة المتزايدة الى اصلاح القطاع العام وتطوير خدماته.

"الأمن العام" سلطت الضوء على اهمية اطلاق هذه المنصة واهدافها والتحديات التي تواجهها، مع رئيس مكتب شؤون المكننة في الأمن العام العميد فادي حرب.

■ ما هي منصة "معك"؟ ولماذا قرر الأمن العام إطلاقها؟

□ "معك" هي المنصة الرقمية الرسمية للمديرية العامة للأمن العام اللبناني، والتي أطلقتها ضمن جهودها لتطوير الخدمات وتسهيل الاجراءات، بدعم واشراف ومتابعة شخصية من حضرة اللواء مدير عام الأمن العام. وتضم تطبيقا للهواتف الذكية باسم "معك" على iPhone وAndroid، وبوابة الكترونية على العنوان:
https://eservices.general-security.gov.lb

■ ما ابرز الخدمات التي ستوفرها المنصة؟ وكيف يستفيد منها المواطن؟

□ ستتيح المنصة للمواطن الاستفادة من مجموعة من الخدمات التي كانت تتطلب سابقا الحضور الشخصي ومراجعة مراكز الأمن العام بشكل مباشر. سيتمكن المواطن، بحسب نوع الخدمة، من تقديم الطلب الكترونيا، وارفاق الوثائق المطلوبة، ومتابعة مراحل انجاز معاملته، وتلقي الاشعارات المتعلقة بها. ان ابرز الخدمات التي ستكون متاحة عبر منصة "معك" هي:

الخدمات المرتبطة بجوازات السفر:
•حجز موعد تقديم طلب جواز سفر للمرة الأولى.
•طلب تجديد جواز سفر بيومتري.
•طلب تصديق صورة جواز سفر.
•الخدمات المرتبطة بتأشيرات الدخول:
•طلب تأشيرة عمل للعاملات في الخدمة المنزلية.
•طلب تجديد تأشيرة عمل للعاملات في الخدمة المنزلية.
•طلب تأشيرة سياحة.
•طلب تجديد تأشيرة سياحة.
•طلب الغاء تأشيرة.
•طلب تعديل رقم جواز سفر الاجنبي على التأشيرة

الخدمات المرتبطة بالاقامات:
•حجز موعد تقديم طلب اقامة عاملة في الخدمة المنزلية للمرة الأولى.
•طلب تجديد اقامة عاملة في الخدمة المنزلية.

الخدمات المرتبطة بالافادات:
•طلب افادة حركة تنقل (دخول/خروج).
•طلب افادة مغادرة.
•طلب افادة عدم دخول.

وسيتم اطلاق الخدمات تدريجيا بعد اختبارها والتأكد من انها تعمل بالشكل المطلوب.

تهدف المنصة في الدرجة الاولى الى توفير نقطة وصول واضحة الى الخدمات التي سيقوم الأمن العام باتاحتها الكترونيا. ومن خلالها، سيتمكن المواطن من معرفة ما يحتاج اليه، والخطوات التي يمكنه انجازها عن بعد، وما قد يتطلب مراجعة احد مراكز الأمن العام بحسب طبيعة الخدمة. ومن المفيد هنا توضيح ان كافة الخدمات الالكترونية تتيح للمواطن الاطلاع على الشروط والمستندات والرسوم المعتمدة، كما تسمح باختيار خدمة الانجاز السريع Fast Track، وتسمح بالتفاعل مع الادارة، مثل ارسال معلومات او مستندات اضافية او متابعة اجراء. ومتى استوفت المتطلبات اللازمة، سيتم انجازها بالكامل من دون حضور شخصي. الفائدة الاساسية التي يسعى الأمن العام اليها هي ان يجد المواطن معلومات موثوقة ومفهومة في مكان واضح، وان يتمكن من تقديم طلبات الخدمات المتاحة بأقل قدر ممكن من التعقيد من خلال منع الخطأ خلال تقديم الطلب، ومساعدة صاحب العلاقة على تجهيز ملفه بصورة صحيحة منذ البداية.

"معك" لتبسيط الإجراءات وتعزيز الثقة بالمؤسسات



رئيس مكتب شؤون المكننة في الأمن العام العميد فادي حرب.

■ ما الذي سيتغيّر في تجربة المواطن؟ وهل يمكن ان تساهم المنصة في تخفيف الازدحام والحدّ من الرشوة والفساد؟

□ التغيير الذي يطمح اليه الأمن العام يبدأ من امور بسيطة في ظاهرها، لكنها مهمة في حياة الناس: ان يعرف المواطن ما هو مطلوب منه قبل ان يتقدم بطلب معاملته، وان يتمكن من انجاز كل الخطوات الكترونيا، وان تقل حاجته الى التنقل والانتظار وتكرار الاستفسار. فكل زيارة يمكن الاستغناء عنها تعني توفير الوقت وكلفة الانتقال، وتخفيف الجهد والعناء على شخص مسن او على عائلة تقيم بعيدا عن المركز المعني. وفي داخل الادارة، ستساهم الخدمات الالكترونية في تحسين الكفاءة من خلال تنظيم العمل، وتبسيط الاجراءات، وتقليل الوقت الذي تستغرقه معالجة المعاملات، وتقل الحاجة إلى ادخال البيانات نفسها اكثر من مرة، وتخفيض الوقت والجهد والاخطاء المرتبطة بالنقل اليدوي للمعاملات، كما ستسهم في الحد من الازدحام داخل مراكز الأمن العام وتقليل الاحتكاك المباشر بين الموظف والمواطن. كذلك ستساعد هذه الخدمات المسؤولين على متابعة سير العمل استنادا إلى معلومات دقيقة، مثل عدد الطلبات، والوقت الذي تستغرقه كل مرحلة، واسباب التأخير، كما يعزز توثيق الاجراءات وتحديد المسؤوليات والقدرة على الرقابة والمساءلة، ومراجعة الاخطاء ومعالجتها بصورة اسرع. وعلى المدى الطويل، يمكن للخدمات الالكترونية ان تخفض تكاليف الطباعة والارشفة والتخزين، وتسهّل استرجاع الملفات وتبادل المعلومات بين الوحدات المعنية ضمن الصلاحيات المعتمدة. والنتيجة التي يطمح اليها الأمن العام هي ادارة اكثر تنظيما وسرعة وشفافية، وقدرة على استخدام مواردها بكفاءة وتقديم خدمة موثوقة للمواطن. اما في موضوع الرشوة والفساد، فان وضوح الاجراءات هو عنصر اساسي، فعندما يعرف المواطن المستندات المطلوبة منه والرسوم الرسمية والخطوات التي تمر بها معاملته، تقل مساحة الالتباس التي قد تُستغل لطلب مبالغ غير مستحقة او الايحاء بضرورة الاستعانة بوسيط. اضف الى ذلك، فان توثيق الاجراءات الكترونيا يمكن ان يساعد الجهات الرقابية على ◄

◄ مراجعة ما حصل في المعاملة، ومعرفة مواضع التأخير او التدخل غير المبرر، ضمن الصلاحيات المعتمدة. مع ذلك، تبقى مكافحة الفساد في حاجة الى رقابة فعلية ومحاسبة وآليات واضحة لتلقي الشكاوى ومعالجتها، وان التحول الرقمي يدعم هذه الجهود عندما تكون جزءا من ادارة ملتزمة بتطبيق القواعد على الجميع. اما النتائج، فيجب تقييمها بعد التشغيل من خلال تجربة المواطنين ومؤشرات الاداء الفعلية.

■ كيف يدخل المواطن إلى منصة "معك"؟ وما الذي يحتاج إلى معرفته قبل البدء؟

□ ينشئ المواطن حسابه في تطبيق "معك" من خلال عملية تسجيل الكترونية تجمع بين ادخال معلوماته، والتحقق من وسائل التواصل الخاصة به (رقم هاتف وبريد الكتروني)، واستخدام جواز سفره البيومتري، ومطابقة صورة وجهه. والهدف هو ربط الحساب بصاحب العلاقة، وتمكينه من الوصول الى الخدمات الالكترونية وفق الضوابط المعتمدة. تندرج هذه الخطوات ضمن ما يعرف بـ "التسجيل الرقمي عن بُعد - Digital Online Onboarding"، اي استكمال اجراءات انشاء الحساب والتحقق من المستخدم الكترونيا. ويشكل التحقق الالكتروني من الهوية e-KYC جزءا من هذه العملية، اذ يهدف الى التأكد من ان الشخص الذي ينشئ الحساب هو صاحب الوثيقة المقدمة. لتسهيل التسجيل، يجب على المواطن تجهيز جواز سفره البيومتري، واستخدام هاتف مزود بكاميرا واتصال مستقر بالانترنت. كما يحتاج إلى رقم هاتف شخصي وبريد الكتروني يستطيع الوصول اليه لاستكمال خطوات التحقق المطلوبة. ومن الأفضل اجراء التسجيل في مكان تتوافر فيه إضاءة جيدة، مع إبقاء الجواز قريبا منه. ويساعد تجهيز هذه المتطلبات مسبقا على اتمام الخطوات بنجاح:

1. تحميل التطبيق والبدء بانشاء الحساب: يحمل المواطن تطبيق "معك" من Apple Store أو Google Play. بعد ذلك، يتبع المواطن التعليمات الخاصة بالتسجيل او تسجيل الدخول.

2. استخدام جواز السفر البيومتري: في المرحلة الخاصة باثبات الهوية، يستخدم المواطن جواز سفره البيومتري ويتبع التعليمات التي يعرضها التطبيق لمسح جواز السفر بكاميرا الهاتف او قراءة شريحته الالكترونية. ويتم تحديد طريقة التعامل مع الجواز بحسب الآلية التقنية المعتمدة في التطبيق.

3. ادخال رقم الهاتف والبريد الالكتروني والتحقق منهما:
يدخل المواطن رقم هاتفه وبريده الالكتروني، ومن المهم استخدام وسائل تواصل يستطيع الوصول اليها بنفسه، لأن عملية التسجيل تتضمن التحقق من امكانية استلام الرسائل او الرموز المطلوبة OTP، ومن بعدها يتم ادخال العنوان.

4. التقاط صورة الوجه والتحقق من مطابقتها:
يستكمل المواطن خطوة التحقق من الوجه باتباع تعليمات التطبيق والتقاط الصورة المطلوبة "سيلفي" مباشرة بكاميرا الهاتف. وتستخدم صورة الوجه للمقارنة مع الصورة المرجعية المرتبطة بالجواز، للمساعدة على التأكد من ان مقدم طلب التسجيل هو صاحب الوثيقة.

5. تفعيل الحساب والدخول إلى الخدمات:
بعد استكمال المعلومات واجتياز اجراءات التحقق المطلوبة، يتابع المواطن التعليمات الخاصة باتمام انشاء الحساب واعداد وسيلة الدخول المعتمدة، وحماية الحساب برمز سري او ببصمة الوجه. ويصبح في امكانه بعد ذلك الاطلاع على الخدمات المتاحة واختيار الخدمة المطلوبة ومراجعة شروطها. يبقى انشاء الحساب خطوة مستقلة عن انجاز المعاملة، فقد تحتاج كل خدمة الى مستندات اضافية او تدقيق او حضور شخصي بحسب طبيعتها. في الخلاصة، تتكامل هذه الاجراءات لحماية المستخدم: فالجواز البيومتري يقدم مرجعا للهوية، والتحقق من الوجه يساعد على ربط الوثيقة بصاحبها، ورموز التحقق تؤكد الوصول الى وسائل التواصل المسجلة. ومن خلال هذا التكامل، تهدف عملية التسجيل الى تسهيل الوصول الى الخدمات مع الحد من انتحال الهوية او انشاء حساب باسم شخص آخر.

■ كيف يتم التأكد من ان المستخدم شخص حقيقي؟ وكيف تُحمى الحسابات من انتحال الهوية او الاستخدام الآلي؟

□ ان منصة "معك" تأخذ في الاعتبار ثلاثة أمور مترابطة: التأكد من ان التفاعل مع المنصة ليس استخداما آليا مسيئا، والتحقق من صلاحية الدخول الى الحساب، والتثبت من الهوية الفعلية لصاحب المعاملة. وهذه المنصة لا تكتفي حتما بكلمات المرور فقط، بل تتحقق من الانسان نفسه:

• الجواز الحقيقي: تقرأ المنصة الشريحة الالكترونية في الجواز البيومتري وتتأكد من توقيعها الرقمي الصادر عن الأمن العام، فلا تقبل صورة او نسخة مزوّرة.

• الوجه الحيّ: تخضع صورة "السيلفي" لفحص يتأكد من انها لشخص حقيقي امام الكاميرا Liveness Detection، ثم يتم مطابقة هذه الصورة مع صورة الجواز ومع الصورة المخزنة في قواعد بيانات الأمن العام.

• الهاتف والبريد: يتم تأكيدها برمز مؤقت OTP يرسل اليها، ويساعد هذا الرمز على التأكد من ان مَن يحاول الدخول يستطيع الوصول اليها.

• التطبيق والجهاز: لا تتعامل المنصة الا مع تطبيق "معك" الاصلي على هاتف سليم غير معدل، وترفض البرامج الآلية والاجهزة المخترقة.

• على البوابة الالكترونية: جدار حماية متخصص يصد الروبوتات التي قد تحاول ارسال اعداد كبيرة من الطلبات خلال وقت قصير، بما يضغط على الخدمة او يعرقل استخدامها، مع حد صارم لعدد المحاولات ورصد لهذا السلوك غير الطبيعي والحد منه.

■ ما المستندات المطلوبة للتسجيل؟ وكيف يمكن مساعدة المواطنين الذين لا يمتلكون خبرة كافية باستخدام التكنولوجيا؟

□ لإتمام التسجيل في تطبيق "معك"، يحتاج المواطن إلى جواز سفر لبناني بيومتري (حتى لو كان منتهي الصلاحية)، وهاتف ذكي، ورقم هاتف وبريد الكتروني يمكنه الوصول اليهما. ويفضل ان يدعم الهاتف خاصية NFC، التي تتيح قراءة الشريحة الالكترونية في جواز السفر وتسهّل ادخال بياناته. اما بالنسبة الى من يجد صعوبة في استخدام التكنولوجيا، ولتسهيل الاستخدام على مختلف الفئات، يوفر التطبيق واجهة مبسطة باللغتين العربية والانكليزية، ترشد المواطن خطوة بخطوة. كما يتضمن مركزا للمساعدة وقسما للاسئلة الشائعة، ويتيح ارسال طلبات دعم يتولى الرد عليها فريق مختص. ويمكن للمواطن ايضا التواصل عبر الخط الساخن 1717 للحصول على المساعدة والارشاد. ولاحقا في المستقبل القريب، ستتوافر المساعدة الحضورية في جميع مراكز الأمن العام، حيث يستطيع العنصر المختص مساعدة المواطن عبر شباك الخدمة في انشاء حسابه وتفعيله، او اعادة

من الورق الى الرقمنة نقلة في الخدمة والحوكمة



تعيين كلمة المرور، او ربط الحساب بهاتف جديد. وتتم هذه الاجراءات وفق آلية تحقق آمنة، يمسح خلالها المواطن بهاتفه رمزا يظهر على شاشة العنصر المختص، بما يتيح استكمال المساعدة ضمن اجراءات الحماية المعتمدة.

■ هل تسمح المنصة بانجاز جميع المعاملات الكترونيا، ام ان بعض الاجراءات تبقى في حاجة الى حضور شخصي؟

□ نعم، تنجز معظم الخدمات المتاحة على المنصة الكترونيا بالكامل مثل التأشيرات والافادات، من تقديم الطلب وارفاق المستندات ودفع الرسوم، الى دراسة الملف ومعالجته لدى الأمن العام، وصولا الى استلام التأشيرة الالكترونية في المحفظة الرقمية بعد الموافقة عليها، من دون الحاجة الى زيارة اي مركز اقليمي. واذا تبيّن خلال دراسة الطلب ان الملف يحتاج الى مستند اضافي، يوجه الموظف المختص طلب الاستكمال عبر التطبيق، ويتمكن صاحب العلاقة من تصوير المستند وارساله مباشرة من هاتفه. وبذلك، تبقى متابعة الطلب واستكمال متطلباته ضمن المسار الالكتروني نفسه. وتصدر التأشيرات او الافادات موقعة رقميا ومزودة برمز QR Code يتيح لشركات الطيران وعناصر الأمن العام في المعابر الحدودية والدوائر الحكومية المعنية التحقق من صحتها خلال ثوان، بما يسهل اجراءات التدقيق ويساعد على الحد من استخدام الوثائق المزورة. اما بعض الخدمات التي ستتاح لاحقا، ومنها تجديد جواز السفر او تجديد الاقامة، فستتطلب زيارة واحدة فقط لاستلام الجواز او الاقامة، فيما تستكمل بقية الاجراءات الكترونيا. ويوضح للمستخدم، ضمن متطلبات كل خدمة، ما يمكن انجازه عبر التطبيق وما يستدعي الحضور الشخصي.

■ في ظل تزايد المخاطر السيبرانية، كيف تحمي منصة "معك" بيانات المواطنين وتحافظ على خصوصيتهم وسرية معلوماتهم؟ ◄

□ شكلت حماية البيانات احد الاسس التي انطلق منها تصميم منصة "معك"، وشملت الاجراءات المعتمدة: مكان استضافة المعلومات، وكيفية انتقالها، وصلاحيات الوصول اليها، وحماية الحسابات والوثائق الصادرة عبر المنصة. يتم استضافة البيانات في مركز البيانات الخاص بالأمن العام داخل لبنان، ضمن بيئة محمية بجزئيات تشبيك وجدران حماية متعددة تهدف الى منع الوصول غير المصرح به. كما يتم تشفير المعلومات اثناء انتقالها، بحيث لا تكون قابلة للقراءة من الجهات غير المخولة. ويجري التواصل بين مكونات المنصة عبر قنوات مشفرة، مع تحقق كل طرف من هوية الطرف الآخر قبل تبادل المعلومات. اما الوثائق الرسمية، فتوقع رقميا باستخدام مفتاح خاص بالأمن العام، محفوظ داخل جهاز امني متخصص يعرف باسم HSM، ومصمم لحماية مفاتيح التوقيع الالكتروني والتحكم باستخدامها. ويتيح التوقيع الرقمي التحقق من مصدر الوثيقة وسلامتها Authenticity، وكشف اي تعديل يطرأ عليها بعد اصدارها Integrity، بما يعزز موثوقيتها ويساعد على مواجهة محاولات التزوير. على المستوى الاداري، تحدد صلاحيات

"معك" من الورق الى التطوير ومن التعقيد الى التيسير

الموظفين بحسب طبيعة مهامهم، بحيث يطلع كل موظف على المعلومات اللازمة لانجاز العمل المكلف به فقط. كما يُوثق كل اطلاع او اجراء في سجل تدقيق محمي من التعديل، بما يتيح مراجعة العمليات وتحديد المسؤوليات عند الحاجة. على هاتف المستخدم، تتم حماية الدخول الى التطبيق برمز سري او بالبصمة، مع تطبيق ضوابط لمنع تصوير الشاشات الحساسة. اما بيانات البطاقات المصرفية، فلا تحفظ لدى الأمن العام، اذ يدخلها المستخدم مباشرة عبر صفحة المصرف الآمنة عند الدفع. وقد خضعت المنصة لاختبارات اختراق متخصصة لتقييم اجراءات الحماية والكشف عن الثغر المحتملة. وتتكامل هذه الاجراءات لحماية المعلومات التي يأتمننا عليها المواطن، وضبط استخدامها ضمن الصلاحيات والاغراض المعتمدة.

■ هل يتولى الأمن العام وحده ادارة قاعدة البيانات وحفظ المعلومات؟

□ نعم، تخضع قاعدة بيانات منصة "معك" لادارة الأمن العام واشرافه المباشر، وتبقى مسؤولية حفظ المعلومات وتنظيم استخدامها وضبط الوصول اليها ضمن صلاحياته الحصرية. ويشمل ذلك تحديد من يستطيع الاطلاع على البيانات، ولأي غرض، وفي حدود أي مهمة، مع توثيق العمليات بما يتيح الرقابة والمساءلة. تُستضاف قاعدة البيانات على خوادم الأمن العام، داخل مركز بياناته في لبنان، من دون الاعتماد على اية خوادم سحابية خارجية. وتقترن هذه الاستضافة بضوابط ادارية وتقنية تنظم الوصول الى المعلومات، بحيث تكون السيطرة عليها فعلية، وتشمل حفظها واستخدامها ومتابعة العمليات التي تجرى عليها. في هذا الاطار، يمنح الموظف المخوّل صلاحية الاطلاع على المعلومات التي يحتاج إليها لاداء مهمته فقط، ويتم تسجيل عمليات الوصول والاجراءات المنفذة في سجل تدقيق يتيح



مراجعتها وتحديد المسؤوليات المرتبطة بها. وهذا يعني ان التعامل مع البيانات يتم وفق صلاحيات محددة وقابلة للتتبع، بما يحمي خصوصية اصحاب العلاقة ويدعم الرقابة الداخلية. اما في ما خص مزوّدي خدمات الدفع، فيقتصر تبادل المعلومات معها على الحد الادنى الضروري لاتمام الخدمة. فتنفيذ عملية دفع يستلزم معلومات مرتبطة بتلك العملية، ولا يمنح الجهة المنفذة حق الوصول العام الى قاعدة البيانات او الاطلاع على اية سجلات. وتبقى حدود مشاركة المعلومات مرتبطة بالغرض المحدد للخدمة، تحت مسؤولية الأمن العام واشرافه.

■ هل استعان الأمن العام بشركات متخصصة لتطوير المنصة؟ وما حدود دور هذه الشركات في الوصول الى بيانات المواطنين؟

□ نعم، تم تصميم منصة "معك" وتطويرها بالتعاون مع شركتي Pro IT اللبنانية وIntelligencia الفرنسية المتخصصتين في حلول التحول الرقمي، وتحت اشراف مباشر من مكتب شؤون المكننة في الأمن العام في جميع مراحل المشروع. وقد جرى تحديد دور الشركة ومسؤولياتها بما يتيح الاستفادة من خبراتها التقنية، مع ابقاء ادارة البيانات وضبط استخدامها والوصول اليها ضمن مسؤولية الأمن العام وصلاحياته. يشمل دور الشركتين بناء الحلول التقنية وتطويرها وتقديم الدعم اللازم لتشغيلها. اما قواعد البيانات، فتبقى محفوظة داخل مركز بيانات الأمن العام وتحت سيطرته. كما ان المشاركة في تطوير المنصة لا تمنح الشركتين صلاحية مفتوحة للاطلاع على المعلومات الشخصية او استخدامها بصورة مستقلة عن المهام المكلفة بها. إن أي تدخل تقني في البيئة التي تعمل عليها المنصة فعليا يجري في اشراف ومشاركة الفريق المختص في مكتب شؤون المكننة في الأمن العام، وضمن صلاحيات محددة تتناسب مع طبيعة المهمة. ويتم توثيق الاجراءات المنفذة في سجل التدقيق، بما يتيح مراجعتها ومتابعة الاعمال التقنية وتحديد المسؤوليات المرتبطة بها. كذلك، ينص العقد على التزامات السرية وحماية البيانات، بما يحدد مسؤوليات الشركة في التعامل مع المعلومات اثناء تنفيذ مهامها. ويقوم هذا التعاون على توزيع

ادارة اقرب الى المواطن وخدمات عنوانها الأمان

واضح للادوار: خبرة تقنية تدعم تطوير الخدمة واستمراريتها، واشراف مؤسسي يحتفظ به الأمن العام على المنصة وبياناتها وصلاحيات الوصول إليها.

■ كيف تقيّمون اهمية منصة "معك" في تحديث الادارة وتطوير خدماتها؟ وهل تمهد لتوسع رقمي اشمل داخل المديرية العامة للأمن العام؟

□ يمثل اطلاق منصة "معك" خطوة أساسية في تطوير العلاقة بين الأمن العام والمواطن، من خلال تسهيل الوصول الى الخدمات، وتخفيف المراجعات الحضورية، وجعل الإجراءات اكثر وضوحا وقابلية للمتابعة. وتظهر اهمية المشروع في اثره على الحياة اليومية: وقت أقل يُهدر في التنقل والانتظار، ومعلومات اوضح عن متطلبات المعاملة، وقدرة افضل على انجازها ومتابعتها. على مستوى الادارة، يتيح المشروع تنظيم العمل بصورة اكثر كفاءة، وتقليل الاجراءات المتكررة، وتسهيل متابعة الطلبات وتحديد مواضع التأخير. وهذا يساعد على توجيه جهود الموظفين نحو التدقيق ومعالجة الحالات التي تحتاج الى متابعة متخصصة، ويدعم الرقابة وتحسين جودة الخدمة. وقد تم تصميم المنصة منذ البداية على اساس قابل للتوسع، يتيح تصميم خدمات اضافية واطلاقها من داخل الأمن العام، من دون الحاجة إلى اعادة بناء النظام عند كل مرحلة. وتمنح هذه الامكانية، المديرية، قدرة اكبر على تطوير خدماتها وفق اولوياتها وحاجات المستخدمين. وتشمل المراحل المقبلة تجديد خدمات جواز السفر والاقامات، والافادات، وتصديق المستندات، واضافة انواع جديدة من التأشيرات. وسيتم توسيع هذه الخدمات تدريجيا، مع مراعاة المتطلبات القانونية والأمنية وطبيعة الاجراءات الخاصة بكل منها. يحمل المشروع ايضا بعدا هاما في تسهيل عملية التحقق من الوثائق التي تصدر عن المنصة، فالتأشيرة الالكترونية تتضمن ختما رقميا وفق معايير منظمة الطيران المدني الدولي ICAO، يتيح التحقق من اصالتها وسلامة بياناتها حتى من دون اتصال بالانترنت، وتشكل هذه الخاصية خطوة نحو تكامل اوسع مع انظمة التحقق في المطارات والمعابر. كما ان الافادات ايضا ستتضمن ختما رقميا يتيح التحقق من اصالتها وسلامة بياناتها من قبل المؤسسات الحكومية والخاصة حتى دون الاتصال بالانترنت، بما يدعم ايضا سرعة التدقيق وموثوقيته. اضف الى ذلك، ان المشروع سيفتح مجالا لتحسين التعاون بين الجهات الرسمية وتبادل المعلومات الضرورية بأمان وفق القوانين والصلاحيات. وقد يساعد هذا التوجه مستقبلا في تقليل مطالبة المواطن بتقديم معلومات يمكن الحصول عليها رسميا، ضمن الضوابط المناسبة. لكن التوسع يحتاج الى خطة واضحة، وتمويل قابل للاستمرار، وتدريب، ودعم تقني، وتقييم للمخاطر.