وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

Ministry of Information and Communications Technology

تقرير قياس استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية لعام 2018

إعداد قسم الدراسات الاقتصادية

مديرية السياسات والاستراتيجيات

حكومتي بخدمتي

الفهرس

أولاً: مقدمة 4

ثانياً: الخدمات الحكومية الالكترونية 5

عدد الخدمات الحكومية الالكترونية للعام 2018 5

نسب الاقبال لمستخدمي خدمات الحكومة الالكترونية للعام 2018 6

ثالثاً: استخدام الخدمات الالكترونية للربع الثالث للعام 2018 7

رابعاً: استخدام الخدمات الالكترونية للربع الرابع للعام 2018 8

خامساً: مقارنة استخدام الخدمات الالكترونية الربع الثالث - الرابع 2018 9

ملحق (1): تفاصيل احصائيات استخدام الخدمات الالكترونية 10

قائمة الرسوم التوضيحية

رسم توضيحي 1: عدد الخدمات حسب الجهة المقدمة للخدمة 5
رسم توضيحي 2: عدد الخدمات الالكترونية حسب موعد اطلاقها خلال عام 2018 5
رسم توضيحي 3: إجمالي الإقبال على الخدمات حسب الجهة خلال العام 2018..... 6
رسم توضيحي 4: أعلى نسب استخدام للخدمات الالكترونية خلال الربع الثالث من عام 2018 7
رسم توضيحي 5: أعلى نسب استخدام للخدمات الالكترونية خلال الربع الرابع من عام 2018 8
رسم توضيحي6 : مقارنة استخدام الخدمات الالكترونية خلال الربعين الثالث والرابع 9

أولاً: مقدمة

من منطلق تتبع الاداء والحصول على التغذية الراجعة ومعرفة مدى إقبال المستفيدين على الخدمات الحكومية، قام برنامج الحكومة الالكترونية في منتصف عام 2018 باستحداث اداة تقنية لقياس نسبة استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية، الامر الذي سيمكن الحكومة من ادارة عملية تقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الامثل. ويعرض هذا التقرير نتائج استخدام خدمات الحكومة الالكترونية للربعين الثالث والرابع من عام 2018.

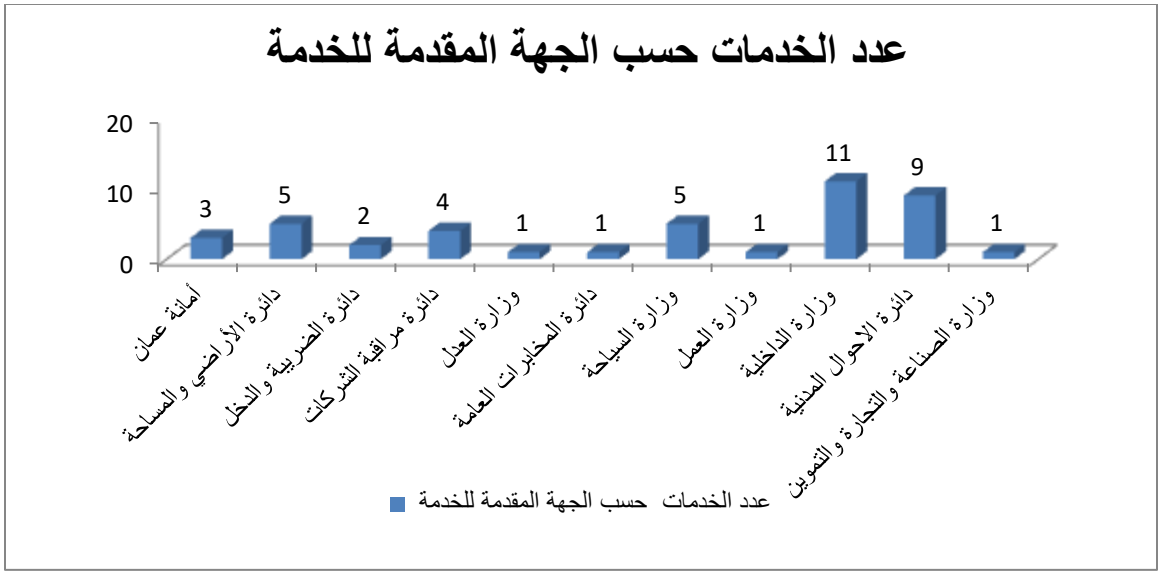
يبين هذا التقرير نسب استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لمجموعة من الخدمات الالكترونية والتي بلغ عددها 43 خدمة الكترونية، حيث ان هذه الخدمات تم تقديمها من قبل 11 جهة حكومية وذلك بالتعاون مع برنامج الحكومة الالكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ومن منطلق دراسة مدى استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية وتقييم الوضع الراهن وتماشياً مع دور مديرية السياسات والاستراتيجيات باعداد التقارير والدراسات قام قسم الدراسات الاقتصادية بإعداد هذا التقرير.

ثانياً: الخدمات الحكومية الالكترونية

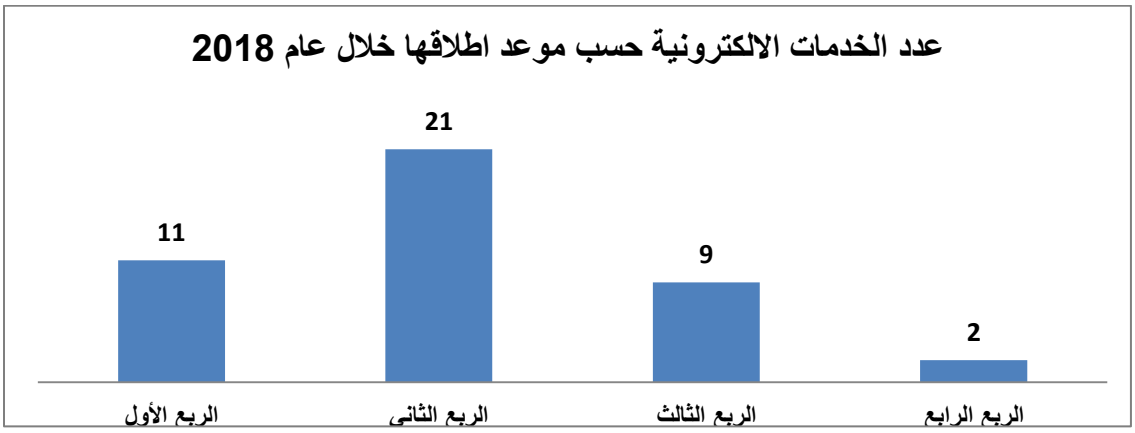
عدد الخدمات الحكومية الالكترونية للعام 2018

يبلغ اجمالي عدد الخدمات الحكومية الالكترونية المدرجة في هذا التقرير ما مجموعه (43 خدمة) موزعة على (11) مؤسسة حكومية تقدم خدمات متنوعة. وقد كانت وزارة الداخلية هي المؤسسة التي قدمت اكبر عدد من الخدمات الالكترونية والبالغة 11 خدمة ، تلتها دائرة الاحوال المدنية التي قدمت ما مجموعه 9 خدمات الكترونية. وقدمت كل من وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة العمل، وزارة العدل ودائرة المخابرات العامة خدمة واحدة فقط خلال العام 2018.



رسم توضيحي 1: عدد الخدمات حسب الجهة المقدمة للخدمة

وتجدر الاشارة هنا الى ان اطلاق الخدمات الحكومية الالكترونية خلال عام 2018 كان موزعاً على عدة مراحل خلال العام 2018 حيث تضمنت كل مرحلة اطلاق مجموعة من الخدمات وكما هو مبين في الرسم ادناه.

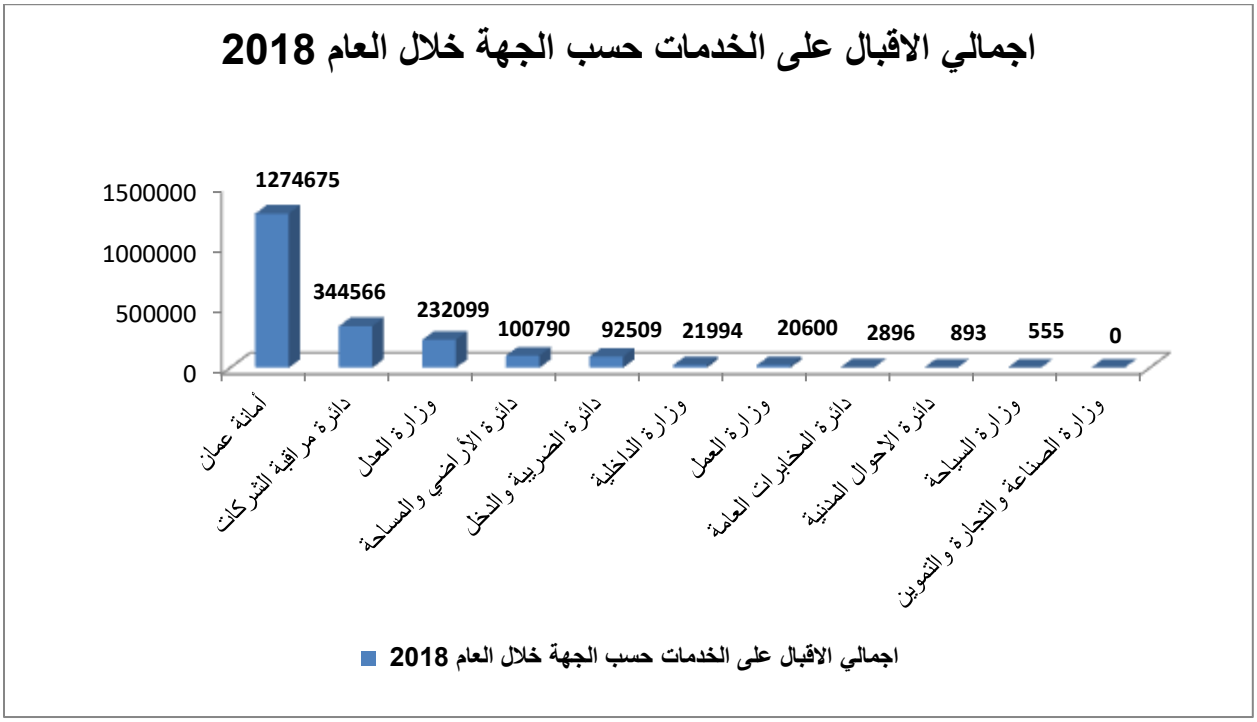


رسم توضيحي 2: عدد الخدمات الالكترونية حسب موعد اطلاقها خلال عام 2018

نسب الاقبال لمستخدمي خدمات الحكومة الالكترونية للعام 2018

اما من حيث نسبة الاقبال للمستخدمين لهذه الخدمات، فقد سجلت أمانة عمان أعلى نسب اقبال من بين الخدمات الحكومية الالكترونية خلال عام 2018، ويعزى السبب بذلك الى تاريخ اطلاق خدماتها التي تزامنت مع بداية العام 2018/1/1 والذي اعتمدت فيه الحكومة بأن يتم تقديم الخدمات بشكل الكتروني فقط ، حيث تقترن استخدام المواطنين لخدمات الامانة من تراخيص وضرائب المسقفات ببداية العام من كل سنة، تلتها دائرة مراقبة الشركات ومن ثم وزارة العدل، في حين كانت الخدمات المقدمة من وزارة السياحة الاقل اقبالًا بين المواطنين.

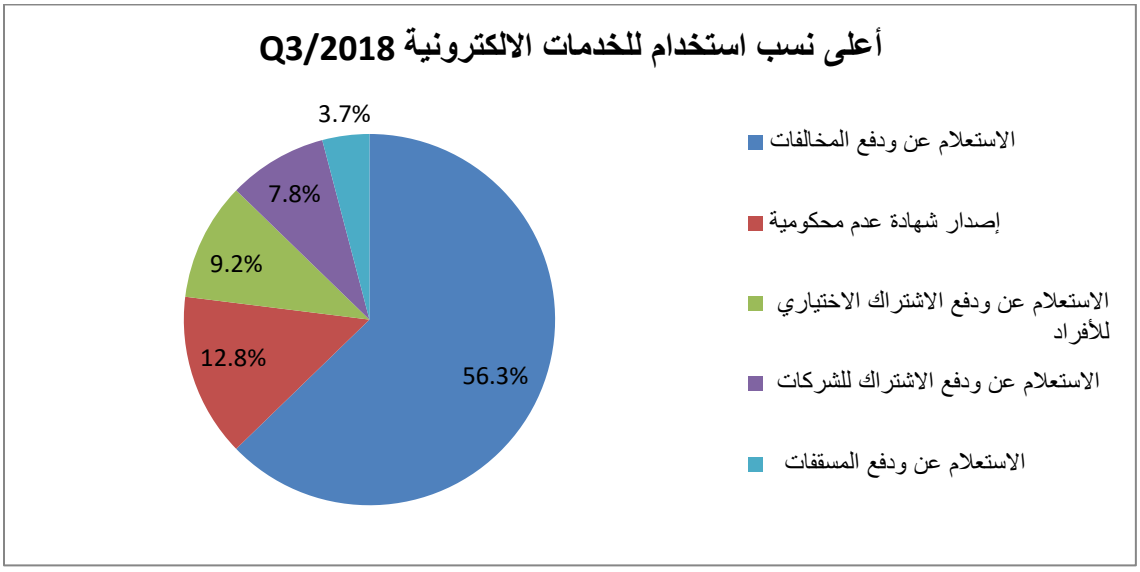
ويجد الاشارة هنا الى ان وزارة الصناعة والتجارة والتموين لم تسجل اية نسبة للاقبال على خدمتها الالكترونية، الامر الذي يعزى إلى تاريخ اطلاق خدماتها الالكترونية. حيث أطلقت بتاريخ 2018/12/23 على انه من المتوقع ان تسجل خدمات وزارة الصناعة والتجارة والتموين نسب عالية للاقبال في الربع الأول للعام 2019.



رسم توضيحي 3: إجمالي الإقبال على الخدمات حسب الجهة خلال العام 2018

ثالثاً: استخدام الخدمات الالكترونية للربع الثالث للعام 2018

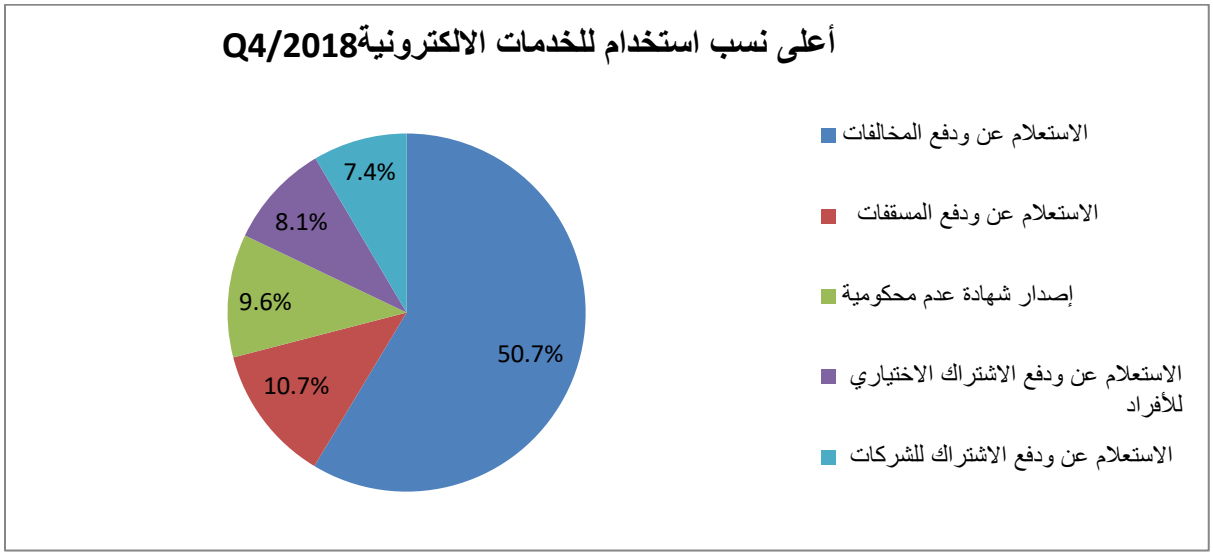
بحسب احصاءات الربع الثالث للعام 2018، فقد كانت خدمة الاستعلام ودفع المخالفات اكثر الخدمات الحكومية الإلكترونية اقبالاً ، بنسبة تجاوزت النصف من اجمالي نسب الاقبال على الخدمات الحكومية الالكترونية، وبعدد مستخدمين بلغ 555382 مستخدم، تلتها خدمة اصدار شهادة عدم المحكومية بنسبة اقبال 12.8% ، ومن ثم خدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي المتمثلة بالاستعلام عن ودفع الاشتراك الاختياري للأفراد والاستعلام عن ودفع الاشتراك للشركات بنسب 9.2%، 7.8% على التوالي وحلّت خدمة الاستعلام عن ودفع ضريبة المسقفات في المرتبة الخامسة بنسبة 3.7%.



رسم توضيحي 4: أعلى نسب استخدام للخدمات الالكترونية خلال الربع الثالث من عام 2018

رابعاً: استخدام الخدمات الالكترونية للربع الرابع للعام 2018

بحسب البيانات التجميعية الصادرة عن برنامج الحكومة الالكترونية لأعداد المستخدمين لخدمات الحكومة الالكترونية للربع الرابع من العام 2018، يتضح أن خدمة الاستعلام عن ودفع مخالفات السير لا زالت تسجل أعلى نسبة اقبال من بين الخدمات الحكومية الالكترونية بنسبة بلغت 50.7% ، تلتها خدمة الاستعلام عن ودفع ضريبة المسقفات بنسبة اقبال بلغت 10.7%، فيما سجلت خدمة اصدار شهادة عدم محكومية تراجعاً عن الربع الثالث للعام 2018، لتحل ثالثًا بنسبة 9.6% ومن ثم الاستعلام عن ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي للأفراد وللشركات بنسب 8.1%، 7.4% على التوالي.

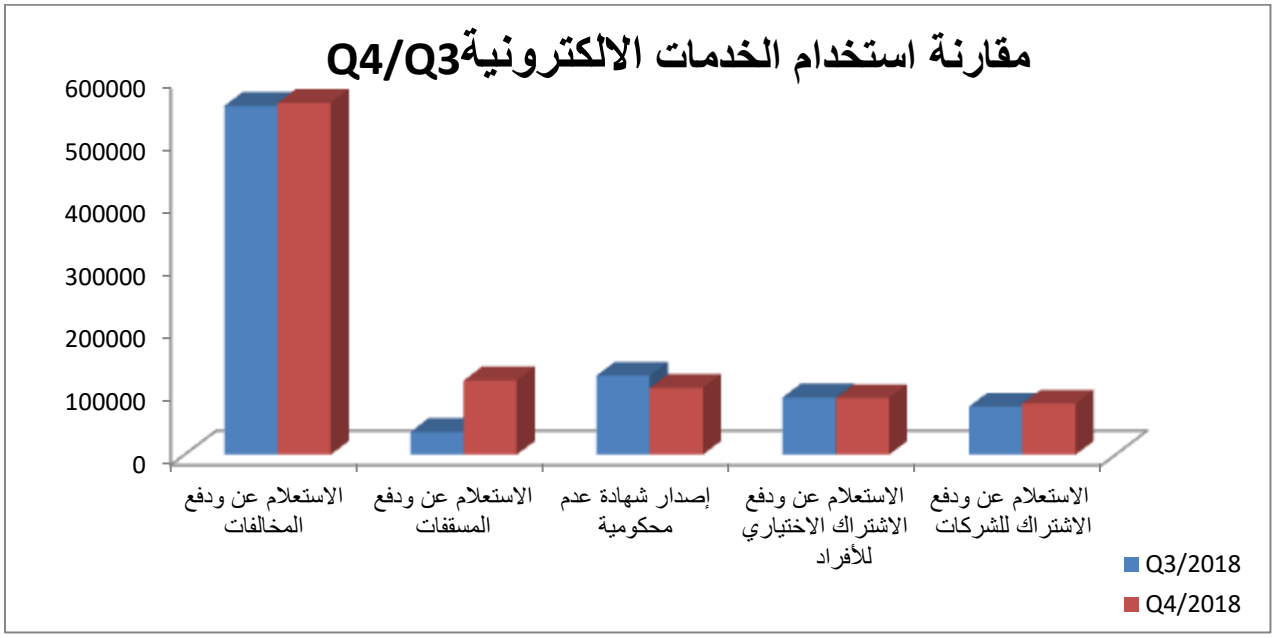


رسم توضيحي 5: أعلى نسب استخدام للخدمات الالكترونية خلال الربع الرابع من عام 2018

خامساً: مقارنة استخدام الخدمات الالكترونية الربع الثالث - الرابع 2018

وبمقارنة الاقبال على الخدمات الحكومية الالكترونية للربع الرابع من العام 2018 مع مثيلتها للربع الثالث من نفس العام، نلاحظ ان هناك زيادة طفيفة على الاقبال على خدمة الاستعلام عن ودفع مخالفات السير . في الوقت الذي سجلت فيه خدمة الاستعلام عن ودفع ضريبة المسقفات ارتفاعًا كبيرًا في الاقبال والسبب في هذا الارتفاع هو ان موعد استحقاق دفع هذه المستحقات يكون في العادة بنهاية العام.

وفي المقابل تراجع الاقبال على خدمة اصدار شهادة عدم المحكومية بنسبة بلغت (0.15%)، اما فيما يتعلق بخدمات الاستعلام عن ودفع الاشتراك الاختياري للأفراد في الضمان الاجتماعي فقد تراجع بنسب ضئيلة في حين تزايدت نسب الاقبال لنفس الخدمة للشركات.



رسم توضيحي6 : مقارنة استخدام الخدمات الالكترونية خلال الربعين الثالث والرابع

ملحق (1): تفاصيل احصائيات استخدام الخدمات الالكترونية

اسم الدائرة	اسم الخدمة	تاريخ تقديم الخدمة	الربع الثالث 2018	الربع الرابع 2018	اجمالي الاستخدام لكل خدمة 2018
أمانة عمان	الاستعلام عن ودفع المخالفات	1-Jan-18	555382	560069	**1115451**
أمانة عمان	الاستعلام عن ودفع المسقفات	1-Jan-18	36228	118010	**154238**
أمانة عمان	تجديد رخص المهن	1-Jan-18	3150	1836	**4986**
دائرة الأراضي والمساحة	اخراج قيد (سند تسجيل)	1-Jan-18	33775	34930	**68705**
دائرة الأراضي والمساحة	اصدار مخطط أرض	1-Jan-18	16265	15776	**32041**
دائرة الأراضي والمساحة	الرصد الميداني	4-Apr-18	8	16	**24**
دائرة الأراضي والمساحة	موافقات البيع لغير الأردنيين	4-Apr-18	0	11	**11**
دائرة الأراضي والمساحة	الإعفاء من الرسوم	4-Apr-18	0	9	**9**
دائرة الضريبة والدخل	تقديم اقرارات ضريبة المبيعات	1-Jan-18	22186	35795	**57981**
دائرة الضريبة والدخل	تقديم اقرارات ضريبة الدخل	1-Jan-18	6401	28127	**34528**
دائرة مراقبة الشركات	الاستعلام عن ودفع الاشتراك الاختياري للأفراد	1-Jan-18	91108	89986	**181094**
دائرة مراقبة الشركات	الاستعلام عن ودفع الاشتراك للشركات	1-Jan-18	76542	81185	**157727**
دائرة مراقبة الشركات	الاشتراك بالضمان الاجتماعي	1-Jan-18	2150	3595	**5745**
دائرة مراقبة الشركات	بوابة تسجيل الشركات	23-Dec-18	0	0	**0**
وزارة العدل	إصدار شهادة عدم محكومية	1-Jan-18	125869	106230	**232099**
دائرة المخابرات العامة	إصدار شهادة حسن السير والسلوك	4-Apr-18	1245	1651	**2896**
وزارة السياحة	تجديد وتعديل وإلغاء واصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص مطاعم سياحية	4-Apr-18	100	83	**183**
وزارة السياحة	تجديد وتعديل وإلغاء واصدار بدل فاقد/ تالف لترخيص فنادق	4-Apr-18	66	67	**133**
وزارة السياحة	تجديد وتعديل وإلغاء واصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص مكاتب سياحة وسفر	4-Apr-18	51	61	**112**
وزارة السياحة	تجديد وتعديل وإلغاء واصدار بدل فاقد/ تالف ترخيص متاجر تحف شرقية	4-Apr-18	37	49	**86**
وزارة السياحة	تجديد وتعديل وإلغاء واصدار بدل فاقد/ تالف لرخصة للأدلاء السياحيين	4-Apr-18	26	15	**41**
وزارة العمل	تجديد تصاريح العمل	4-Apr-18	9772	10828	**20600**
وزارة الداخلية	اقامة سنوية بقصد الدراسة	6-Jun-18	1062	5969	**7031**
وزارة الداخلية	تاشيرة بقصد الزيارة	6-Jun-18	2303	3341	**5644**
وزارة الداخلية	اقامة سنوية (افراد عائلة ، التحاق بعائل)	6-Jun-18	719	1763	**2482**
وزارة الداخلية	اقامة سنوية بمهنة بلا، بموجب وديعة بنكية	6-Jun-18	714	1263	**1977**
وزارة الداخلية	اقامة سنوية بقصد العمل	6-Jun-18	631	968	**1599**
وزارة الداخلية	تاشيرة بقصد الخروج والعودة	6-Jun-18	864	824	**1688**
وزارة الداخلية	تاشيرة بقصد الدراسة	6-Jun-18	458	614	**1072**
وزارة الداخلية	طلب نقل اقامة	6-Jun-18	31	352	**383**
وزارة الداخلية	تاشيرة بقصد العمل	6-Jun-18	34	40	**74**
وزارة الداخلية	تاشيرة بقصد المرور	6-Jun-18	2	19	**21**
وزارة الداخلية	اصدار وثيقة سفر اضطرارية	6-Jun-18	11	12	**23**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة ميلاد مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	531	**531**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة زواج مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	148	**148**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة قيد عائلي مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	76	**76**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة قيد فردي مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	73	**73**
دائرة الأحوال المدنية	العنوان المصرح به	22-Sep-18	0	35	**35**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة وفاه مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	16	**16**
دائرة الأحوال المدنية	خدمة اصدار شهادة طلاق مسجلة مسبقا	22-Sep-18	0	14	**14**
دائرة الأحوال المدنية	إصدار جواز سفر لأول مره	22-Sep-18	0	0	**0**
دائرة الأحوال المدنية	تجديد جواز السفر الدائم	22-Sep-18	0	0	**0**
وزارة الصناعة والتجارة والتموين	نظام الإيداع الإلكتروني للعلامات التجارية وبراءات الاختراع	23-Dec-18	0	0	**0**
	اجمالي الاستخدام لكل ربع		**987190**	**1104387**	