



حكومتني



بخدمتي

استراتيجية أردن رقمي 2017-2020



وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

Ministry of Information and
Communications Technology

تعرض هذه الوثيقة خطة حكومة المملكة الأردنية الهاشمية لزيادة استخدام الخدمات الالكترونية وأتمتة الإجراءات الحكومية ضمن منهجية التحول الإلكتروني من خلال تنفيذ استراتيجية «أردن رقمي 2020» والتي تستهدف خدمة المواطن الأردني، وقطاع الأعمال، وخدمة المقيمين في الأردن، والدوائر والمؤسسات الحكومية وتحديد جدول زمني للدوائر الحكومية المشاركة في خطة التحول الإلكتروني للفترة 2017-2020.

تتضمن هذه الإستراتيجية إعادة هندسة إجراءات وأتمتة خدمات عدد من الوزارات والدوائر الحكومية والتقليل من استخدام الورق باتباع الحلول التكنولوجية للوصول إلى حكومة لا ورقية في العام 2020، ووقف تقديم 10 خدمات في 7 مؤسسات حكومية بالطرق التقليدية الورقية وحصر تقديمها إلكترونياً فقط اعتباراً من بداية العام القادم 2018.

كما تتضمن الإستراتيجية إعادة النظر بقانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص لسنة 2014 من حيث الإجراءات الخاصة بالتعميد للقطاع الخاص.



إن الوزارات والمؤسسات التي تشملها هذه الإستراتيجية تشمل وزارة المالية - دائرة الأراضي والمساحة، دائرة الجمارك، وزارة العدل، وزارة الداخلية - دائرة الأحوال المدنية والجوازات ودائرة ترخيص السواقين والمركبات، وزارة الصحة - دائرة التأمين الصحي، وزارة الصناعة والتجارة - دائرة مراقبة الشركات، هيئة الاستثمار وأمانة عمان الكبرى.

ترتكز خطة التحول الإلكتروني للأعوام 2017 - 2020 على إعادة هندسة اجراءات وأتمتة خدمات الوزارات والدوائر المذكورة أعلاه، بالإضافة إلى إلزامها بإعداد وتنفيذ خطط إعادة هندسة الإجراءات وتطبيق مخرجات إعادة هندسة الإجراءات على أرض الواقع ومن ثم أتمتة الخدمات ورفع تقرير شهري عن تقدم سير العمل لتحقيق التحول الإلكتروني.

كما تشمل الخطة على وقف تقديم 10 خدمات حكومية بالطرق التقليدية وحصر تقديمها الكترونياً اعتباراً من 1/1/2018 وهي إصدار مخطط أراضي، إصدار سند تسجيل، إصدار شهادة عدم محكومية، تجديد رخص المهن، دفع مخالفات السير، دفع المسقفات، الإشتراك بالضمان الإجتماعي ودفع الإشتراك الإختياري للأفراد والشركات، تجدي رخصة السيارة بدون فحص، وتحقيق نسبة إقبال تبلغ 100% .



أطلقت مبادرة الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية في العام 2001 برعاية ملكية سامية، وقد حملت هذه الاستراتيجية أهدافاً وتوجهات متعلقة بالتحول نحو مجتمع المعرفة المتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تشجع على التنافسية، وقد سعى الأردن إلى تحقيق وإنفاذ الرؤى الاستراتيجية من خلال استحداث منهجيات واقعية تشجع التحول لكل من المجتمع والاقتصاد والحكومة.

تابع برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم الخدمات الحكومية بدرجة عالية من رضى المتعاملين بها، ويسعى إلى تدعيم ونشر استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال التحسين على جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمة إلى المستفيدين، كما عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية اللازمة لمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية

ترتكز الحكومة الإلكترونية في المملكة على مقومات "الحكومة الذكية"، والمتمثلة بالحاكمة المؤسسية والقوانين والتشريعات والبنية التحتية والخدمات الإلكترونية والموارد البشرية والمالية، بحيث تعمل هذه المقومات معاً على النهوض ببيئة الأعمال ورفع الأداء الحكومي وتحسين حياة المواطن.



تتضمن الحاكمة المؤسسية منهجية المتابعة والمسائلة حسب مؤشرات الأداء الرئيسية واللجنة التوجيهية لبرنامج الحكومة الإلكترونية E-Government Steering Committee ومجلس المدراء التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات Chief Information Officers Council (CIO) والمجلس الإستشاري لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ICT Advisory Council (ICTAC).

يتكون الإطار التنظيمي لاستراتيجية برنامج الحكومة الإلكترونية من مجموعة من القوانين والتشريعات تتمثل بما يلي:

- قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015
- قانون الجرائم الإلكترونية رقم 27 لسنة 2015
- نظام جهات التوثيق الإلكتروني رقم 86 لسنة 2016
- نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم 156 لسنة 2016
- سياسة البيانات الحكومية المفتوحة 2017
- قانون حماية البيانات الشخصية (عند صدوره)



البنية التحتية: تمثل البنية التحتية أحد أهم مميزات الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية، وتتكون من سبعة عناصر أساسية تشتمل على: الشبكة الحكومية الآمنة المبنية على شبكة الألياف الضوئية، ونظام الربط البيئي ومنصة الحوسبة السحابية وبرامج أمن وحماية المعلومات والبطاقة الذكية والبوابة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

1. الشبكة الحكومية الآمنة: تم البدء بالعمل عام 2003 على المرحلة الأولى من الشبكة الحكومية الآمنة، حيث تم ربط 109 مؤسسات حكومية لغاية اليوم على خمسة مراحل، المرحلة الأولى تم فيها ربط 6 مؤسسات حكومية، المرحلة الثانية تم ربط 12 مؤسسة حكومية، المرحلة الثالثة تم ربط 47 مؤسسة حكومية، المرحلة الرابعة تم ربط 33 مؤسسة حكومية والمرحلة الخامسة تم ربط 11 مؤسسة حكومية، ويجري العمل على ربط 46 مؤسسة خلال الفترة القادمة.



2. نظام الربط البيني الحكومي: هو عبارة عن نظام مركزي لربط المؤسسات الحكومية مع بعضها بهدف تسهيل وتحفيز تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً بطريقة آمنة وسريعة. لقد تم الانتهاء من ربط وتفعيل 29 خدمة لدى 16 مؤسسة وتوفير بياناتها على النظام، بالإضافة الى تفعيل 17 مؤسسة مستفيدة من هذه الخدمات بما مجموعه 46، ومن المخطط أن يتم ربط 8 خدمات جديدة على النظام خلال النصف الثاني من العام 2017، حيث يتم العمل على تلبية طلبات الربط المستمرة من المؤسسات، بما مجموعه (33) عملية ربط لدى (10) مؤسسات حكومية.

3. منصة الحوسبة السحابية: في عام 2013 قررت الحكومة بناء مركز بيانات موحد مدعوم بتقنية الحوسبة السحابية، ويرتبط بأكثر من 100 جهة حكومية عبر الشبكة الحكومية الآمنة، وقد تم إطلاق المرحلة الأولى من منصة الحوسبة السحابية الحكومية في سنة 2014 لتشمل المؤسسات الحكومية المربوطة على الشبكة الحكومية الآمنة. و يجري حالياً العمل على إطلاق المرحلة الثانية من المشروع لضمان زيادة عدد الخدمات. تتضمن الخطة المستقبلية (المرحلة الثالثة) من مشروع الحوسبة السحابية الحكومية التوسعة على مستوى البنية التحتية وتحديث البرمجيات المستخدمة بالإضافة الى زيادة عدد الخدمات المقدمة.



4. برامج أمن وحماية المعلومات : في عام 2012 قامت وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات باعداد استراتيجية خاصة للامن السيبراني تحت مسمى «الاستراتيجية الوطنية لضمان المعلومات والأمن السيبراني» ، وتعمل الوزارة حاليا جنبا الى جنب مع القوات المسلحة الاردنية على رفع مستوى أمن الشبكة الحكومية الأمانة والبنية التحتية وحماية المعلومات، بالاضافة الى تقييم الشبكة الحكومية الأمانة و تجهيز موقع الاسترداد من الحوادث وتقديم خدمة موازنة الأحمال و تفعيل نظام ادارة الهوية الالكتروني و نظام إدارة البيانات الالكترونية .

5. البطاقة الذكية: تم اصدار مايقارب ثلاثة ملايين بطاقة ذكية حتى منتصف شهر أيلول 2017، حيث تحتوي البطاقة على المعلومات الأساسية للمواطن مخزنة على شريحة إلكترونية موجودة في البطاقة بالاضافة الى صورة الإبهامين و التوقيع الإلكتروني و تطبيق حضور الإقتراع في الانتخابات.



6. بوابة الحكومة الإلكترونية: تم إطلاق النسخة المحدثة من بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية www.jordan.gov.jo في العام 2017 حيث تشمل البوابة الجديدة على صفحة المواطن Citizen Profile ومنصة البيانات المفتوحة Open Data platform و الاقرب اليك around me والجهات الحكومية والخدمات و النافذة التفاعلية Collaboration

7. التوقيع الإلكتروني يتطلب توفير بنية تحتية آمنة وداعمة لتطبيق التوقيع الإلكتروني على المستوى الوطني: حكومة لحكومة Government to Government وحكومة لمواطن Government to Citizen وحكومة لقطاع الاعمال .Government to Business



الخدمات الإلكترونية: إن الخدمات الإلكترونية المتوفرة إلكترونياً على بوابة الحكومة الإلكترونية تشمل 125 خدمة منها 14 خدمة على صفحة المواطن تتضمن 4 خدمات لأمانة عمان الكبرى ووزارة العدل ووزارة المالية ووزارة الصناعة والتجارة والتموين وديوان الخدمة المدنية ودائرة الاحوال المدنية والجوازات وادارة ترخيص السواقين والمركبات ودائرة مراقبة الشركات وغيرها.

الموارد البشرية والمالية: تكليف الوزارات السبعة والمؤسسات التابعة لها بتسريع إجراءات شراء خدمات كوادر بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات من القطاع الخاص حسب حاجة كل مؤسسة لرفد مشاريع التحول الإلكتروني لديها بالخبرات اللازمة.

أقرت الحكومة موازنة التحول الإلكتروني والمبالغ المالية المرصودة في المؤسسات الحكومية لتنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني والبالغة 76 مليون دينار أردني.



الأهداف الإستراتيجية للأعوام 2017-2020

1. رفع استخدام الخدمات الإلكترونية: من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات التي تتضمن ما يلي:

- زيادة وعي المواطن بالخدمات الإلكترونية باتخاذ الإجراءات اللازمة مثل إعطاء عملية الترويج الأولوية أثناء وضع خطة المشروع ورصد الموازنات اللازمة، وتجهيز كرفانات الحكومة الإلكترونية، والتوعية عن طريق المناهج المدرسية.
- زيادة الثقة بالخدمات الإلكترونية ويتضمن هذا المتطلب إجراء فحوص دورية لجودة الخدمات المقدمة وتعميم معايير رحلة المستخدم وإلزام المؤسسات بها.
- زيادة وعي موظفي الحكومة بالخدمات الإلكترونية من خلال عقد ورشات عمل توعوية، وضع أكشاك للحكومة الإلكترونية في المؤسسات لتساعد المواطن في تقديم الخدمة، تهيئة 11 مكتب بريدي ومحطات المعرفة لتقديم الخدمات، وتدريب 330 خريج لتقديم الخدمات من خلال مكاتب البريد.
- التحفيز والالزام: تقديم حوافز تشجيعية لمستخدمي الخدمات الإلكترونية و الإعلان عنها، إلزامية استخدام بعض الخدمات الإلكترونية، إلزامية الدفع الإلكتروني.



الأهداف الإستراتيجية للأعوام 2020-2017

2. حكومة بلا ورق: لكي نصل إلى حكومة بلا ورق بحلول عام 2020، يتوجب العمل على مجموعة من المحاور التي تتضمن ما يلي:

- البنية التحتية
- التوقيع الإلكتروني
- أمن المعلومات
- الأرشفة الإلكترونية
- السياسات والتعليمات.
- الإرشادات

تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة تطوير القطاع العام بإعداد سياسة حكومة بلا ورق وتعميمها على الجهات الحكومية المختلفة لتنفيذها وفق جدول زمني معد لهذه الغاية وصولاً للعام 2020.

3. وقف تقديم بعض الخدمات الحكومية بالطرق التقليدية تدريجياً وحصر تقديمها إلكترونياً: بحيث تصبح نسبة الإقبال عليها 100% وفقاً لجدول زمني محدد مسبقاً.



منهجية التحول للتعاملات الإلكترونية – (ReDO)

تدرك الحكومة أن أتمتة الوضع القائم ليس حلاً ويعتبر إقراراً للتعقيدات الموجودة أصلاً في إجراءات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والمستفيدين الآخرين، بالإضافة إلى أنه من الصعب أن يتم أتمتة إجراءات بنيت أصلاً على فرضية عدم وجود تكنولوجيا حديثة.

قررت الحكومة ممثلة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة تطوير القطاع العام تبني نهجاً جديداً في عملية التحول الإلكتروني باستخدام منهجية «Re-DO» والتي تعني:

Re-engineering	إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتقديم الخدمات
Digitization	أتمتة الخدمات الحكومية باستخدام التكنولوجيا
Outsourcing	التعميد للقطاع الخاص



منهجية التحول للتعاملات الإلكترونية – (ReDO)

ترتكز منهجية Re-DO للتحول الرقمي في الحكومية الإلكترونية على ثلاثة محاور رئيسية تتمثل بما يلي:

1. إعادة هندسة الاجراءات (Re-engineering): هي عبارة عن إعادة تصميم الإجراءات اللازمة (مثل إعادة ترتيب إجراءات، إلغاء إجراءات، دمج إجراءات) للحصول على الخدمة بما يضمن التخلص من التكرارات والتعقيد والأعباء الإدارية على متلقي الخدمة خصوصاً تلك التي ليس لها قيمة مضافة أو لا تستند إلى تشريع.

تتضمن أهداف هذا المحور تقليل الزمن اللازم لتنفيذ الإجراء والاستغلال الأمثل للموارد وتحسين الجودة ورفع الكفاءة والفعالية وزيادة رضا متلقي الخدمة وتحسين الجودة وتقليص عدد شركاء تقديم الخدمة وتخفيض التكلفة

يُعنى هذا المحور بتحسين وتبسيط الإجراءات للخدمات الحكومية وإعادة هندستها حيثما يلزم، وتحليل سلاسل القيمة Value Chain لكل فئة من خلال قياس جاهزية جميع الخدمات التي تتضمنها بدءاً بفئة الأعمال علماً بأنه سيكون هناك تقاطعات بين سلاسل العمليات ضمن نفس الفئة وبين الفئات أثناء التنفيذ.



منهجية التحول للتعاملات الإلكترونية – (ReDO)

2. «الأتمتة»: تحويل الخدمات إلكترونياً (Digitization) وتشمل أتمتة العمليات وربط المؤسسات وإدارة التغيير
2. «التعهيد»: توظيف القطاع الخاص (Outsourcing) لتنفيذ مشاريع التحول الإلكتروني وإدارة العمليات غير الرئيسية حيثما يلزم.

تسعى الحكومة من خلال تبني هذه المنهجية إلى تبسيط وتحسين الخدمات وأتمتها على الوضع الجديد المحسن و المعالج من البداية للنهاية وتعهيد تنفيذ بعض مشاريع التحول الإلكتروني وإدارة العمليات للقطاع الخاص حيثما يلزم.

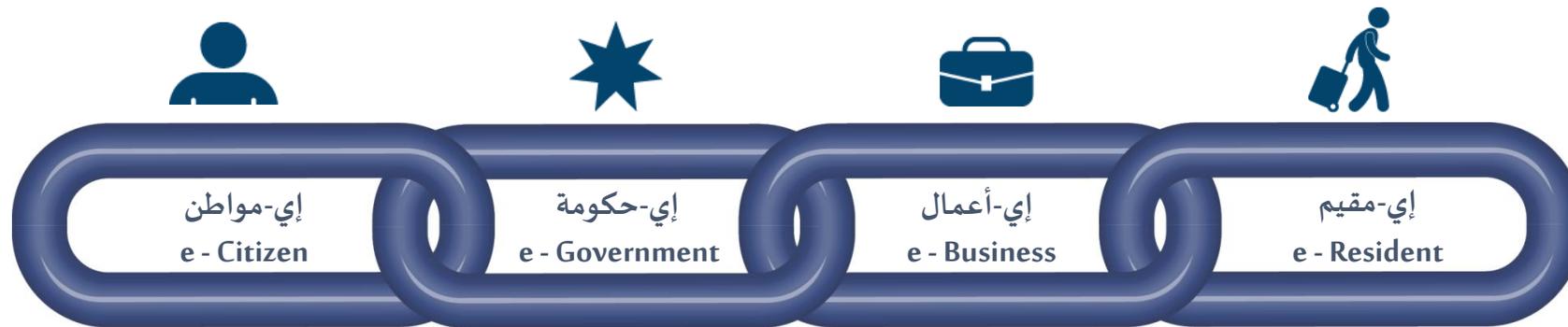
لتحقيق ذلك، تم تحديد الفئات المستفيدة وهي المواطن والأعمال والمقيم والحكومة وسلاسل القيمة Value Chains للخدمات الرئيسية ذات الأولوية التي تخدم هذه الفئات والتي سينتج عنها خدمات ذات قيمة عالية للمستفيدين وذلك لارتباط هذه السلاسل مع بعضها البعض لتقديم خدمات متكاملة.



Value Chains سلاسل القيم

يهدف تقديم خدمات حكومية ذات قيمة عالية، تمت دراسة وتحديد سلسلة الإجراءات التي تساهم في تقديم الخدمات بشكل متكامل لمتلقي الخدمة قبل أتمتة الخدمات وذلك لأن أتمتة أي خدمة استناداً إلى الإجراءات غير المعالجة لن يؤدي إلى تحقيق الهدف وهو خدمة سهلة وميسرة باستخدام إجراءات بسيطة ومفيدة، ومن هنا جاءت منهجية سلاسل القيم والتي تمثل حصراً لجميع الشركاء الذين يساهمون في إنجاز الإجراءات المطلوبة لإنهاء الخدمة الحكومية بصورة كاملة.

استناداً إلى الأولويات المتضمنة في وثيقة الرؤية والاستراتيجية الوطنية 2025، تم تحديد أربعة سلاسل قيم وهي المواطن Citizen والأعمال Business والمقيم Resident والحكومة Government



Value Chains سلاسل القيم

أجريت عملية مراجعة للخدمات التي تتضمنها سلاسل قيم المواطن والأعمال وتبين وجود 500 خدمة حكومية تقريباً تقدم لهاتين الفئتين من خلال 7 وزارات و 6 دوائر تابعة لها وهي وزارة المالية - دائرة الأراضي والمساحة، دائرة الجمارك، وزارة العدل، وزارة الداخلية - دائرة الأحوال المدنية والجوازات ودائرة ترخيص السواقين والمركبات، وزارة الصحة - دائرة التأمين الصحي، وزارة الصناعة والتجارة - دائرة مراقبة الشركات، هيئة الاستثمار وأمانة عمان الكبرى

تم تحديد 7 مُمكنات و 7 توصيات لتمكين 7 وزارات (والدوائر التابعة لها) من تقديم 500 خدمة حكومية إلكترونياً خلال مدة زمنية من 2017 ولغاية 2020 - إستراتيجية أردن رقمي 2020 - وجرى توفير الإمكانيات البشرية والتنظيمية والمالية اللازمة لهذه الاستراتيجية.



Value Chains سلاسل القيم

وبموازاة العمل على سلاسل قيم المواطن والأعمال، تستمر الحكومة بالعمل على سلسلة قيم الحكومة e-government من خلال تنفيذ عدد من المشاريع الوطنية وفق جدول زمني محدد يتضمن المشاريع التالية:

1. نظام الشراء الإلكتروني (JONEPS) Jordan National E-Procurement System يهدف إلى حوسبة أعمال الشراء الحكومي وما يتعلق بها من إجراءات.
2. نظام تتبع المركبات الحكومي E-Tracking System يهدف المشروع لضبط حركة المركبات والآليات الحكومية إلكترونياً لتنفيذ المهام المناطة بها فقط
3. نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية Government Financial Management Information System (GFMIS)
4. نظام معلومات إدارة الموارد البشرية الموحد HR Management Information System (HRMIS)
5. نظام تراسل وهو نظام يهدف لأتمتة المراسلات والمخاطبات بين الجهات الحكومية (120 مؤسسة)
6. نظام إدارة وتنظيم المخزون الحكومي والرقابة عليه Government Inventory Management & Control System يهدف لبناء قاعدة بيانات تتضمن قيود موحدة لكافة المواد التزويدية الحكومية





أردن رقمي 2020



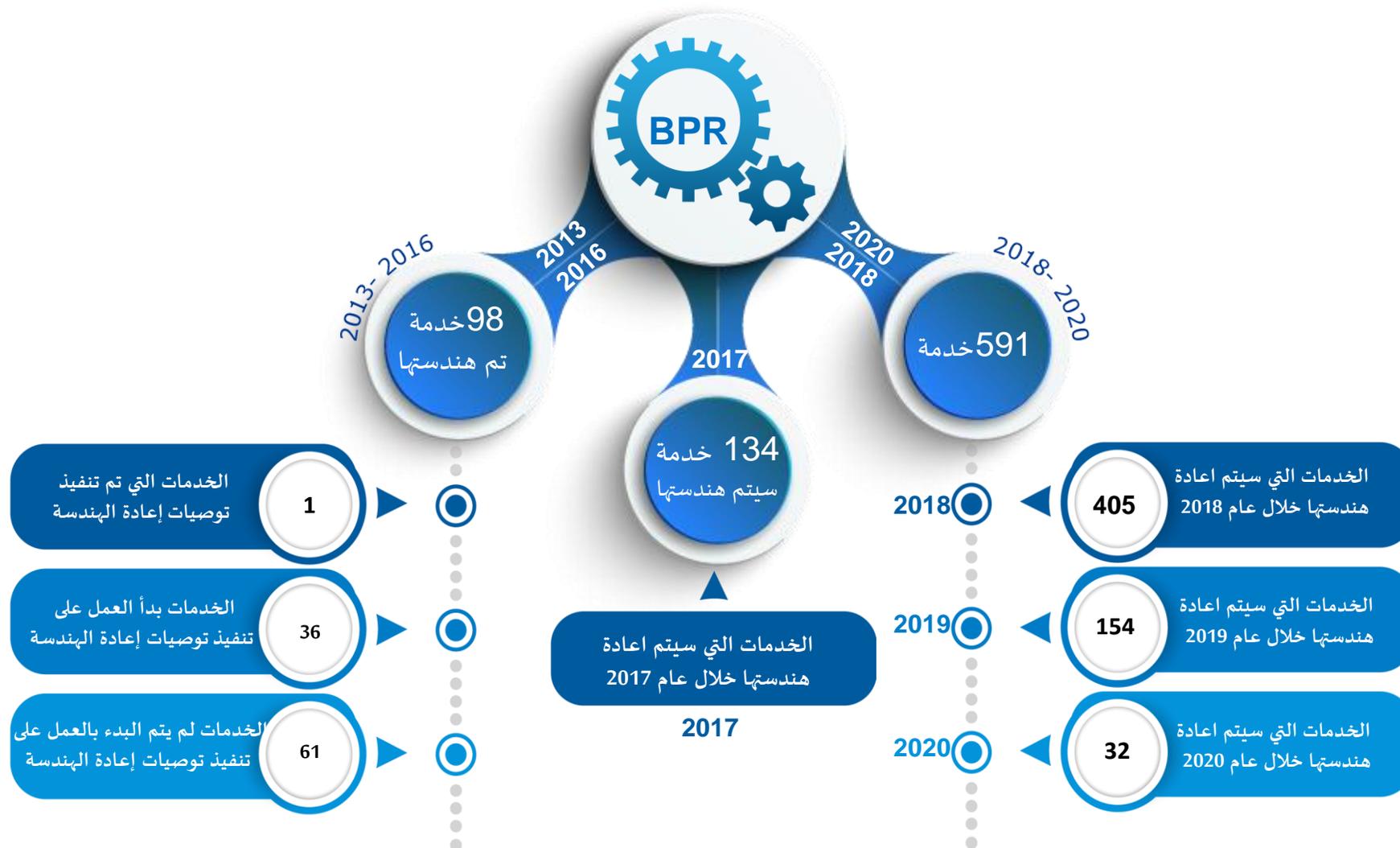
حكومتي
بخدمتي

أردن رقمي 2017-2020

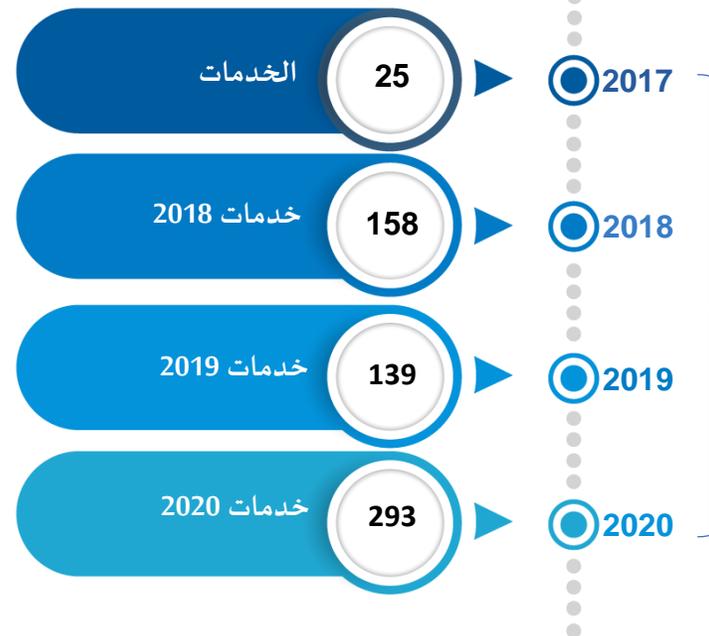


حكومتي
بخدمتي

أردن رقمي 2020 - إعادة هندسة الإجراءات



أردن رقمي 2020 - أتمتة الخدمات



* عدد الخدمات النهائي يعتمد على مخرجات إعادة هندسة الإجراءات



حكومتي
بخدمتي

ملخص خطة تنفيذ

أردن رقمي 2020

(7x7x7)

2020

2017

(7) مؤسسات حكومية

أمانة عمان الكبرى
(127)

وزارة المالية - الأراضي والمساحة
(62)

وزارة الداخلية - الجوازات
دائرة الأحوال المدنية والجوازات
(48)

وزارة العدل
(57)

وزارة الصحة
(150)

هيئة الاستثمار
(39)

وزارة الصناعة والتجارة -
دائرة مراقبة الشركات
(71)

(7) توصيات

تقليل استخدام الورق من خلال الحلول التكنولوجية

إعادة هندسة الإجراءات الحكومية

إصدار تعليمات لتسريع التنفيذ-وحدة الشراكة مع القطاع الخاص

إلزام المواطنين باستخدام الخدمات المطلقه

البطاقة الذكية (2018/1/1)

خطط التحول الإلكتروني ورصد المخصصات المالية (2020-2018)

رصد مشروع التحول بكوادر بشرية مؤهلة

(7) ممكنات

(وزارة الإتصالات)

الشبكة الحكومية الامنة/ شبكة الألياف الضوئية

نظام الربط البيئي

التوقيع الإلكتروني

الحوسبة السحابية

برامج أمن وحماية المعلومات

البوابات

البطاقة الذكية

التبسيط

الاستعانة بالمصادر الخارجية

سياسات

خبرات المستخدم

التكنولوجيا

(مركز الملك عبد الله الثاني للتميز)

(وزارة تطوير القطاع العام)

(وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات)

إعادة هندسة الإجراءات

العطاءات

سياسات

جودة الخدمات

أتمته والرقمنه

التشريعات

تحضير الوثائق

إرشادات

مراكز الخدمة

نظام الربط البيئي

إعادة الهيكلة

التقييم

الممارسات الفضلى

مرصد المواطن

الحكومة الالكترونية

تحليل الأعمال

رصد الموازنة

التواصل والتوعية

سلسلة القيم

إدارة التغيير

الخبراء الفنيين من الأمم المتحدة

القيمة التقديرية: 76 مليون دينار أردني



حكومتي
بخدمتي

خطة عمل وقف تقديم 10 خدمات حكومية بالطرق التقليدية وحصص تقديمها إلكترونياً اعتباراً من 1/1/2018

 <p>إعادة فحص الخدمات 2017-9</p>	05	 <p>فحص جاهزية الخدمات 2017-6</p>	01
 <p>الترويج للخدمات 2017-10</p>	06	 <p>رفع تقارير الجاهزية والتسيق مع المؤسسات 2017-7</p>	02
 <p>إطلاق الخدمات 2018-1</p>	07	 <p>تحديد قنوات تحسين الخدمات 2017-7</p>	03
		 <p>التحسين على الخدمات والمتابعة على الإجراءات 2017-8</p>	04



خطة الترويج - رفع نسب إستخدام الخدمات الإلكترونية



التحفيز والإلزام

تقديم حوافز تشجيعية لمستخدمي الخدمات الإلكترونية والإعلان عنها

إلزامية استخدام بعض الخدمات الإلكترونية

إلزامية الدفع الإلكتروني



زيادة وعي الموظف الحكومي بالخدمات الإلكترونية

عقد ورشات توعوية

وضع أكشاك للحكومة الإلكترونية في المؤسسات لتساعد المواطن في تقديم الخدمة

مكتب بريدي ومحطات المعرفة لتقديم 11 تهيئة الخدمات

تدريب 250 خريج لتقديم الخدمات من خلال مكاتب البريد



زيادة الثقة بالخدمات الإلكترونية

دورية فحص جودة الخدمة

تعميم معايير رحلة المستخدم والإلزام المؤسسات بها



زيادة وعي المواطن بالخدمات الإلكترونية

إعطاء عملية الترويج الأولوية أثناء وضع خطة المشروع ورصد الموازنات اللازمة

تجهيز كرفان الحكومة الإلكترونية

التوعية عن طريق المناهج المدرسية



حكومتي
بخدمتي

قنوات إضافية لتحسين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية

تسعى الحكومة إلى توفير قنوات إضافية للمساهمة في الترويج للخدمات الحكومية الإلكترونية ورفع نسب استخدامها من قبل المستفيدين، حيث تشمل هذه القنوات الإضافية على ما يلي:

- تفعيل مكاتب البريد ومحطات المعرفة المنتشرة في المملكة والاستفادة من انتشارها في مختلف المناطق وقربها من المواطنين ليكون لها دورا في عملية التحول الإلكتروني وتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية
- تدريب وتشغيل 330 من خريجي الجامعات من خلال وزارة العمل ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات الحكومية الإلكترونية لمساعدة المواطنين على استخدامها
- تطوير تطبيقات للهاتف المتنقل للمؤسسات السبعة والدوائر التابعة لها
- تركيب وتشغيل 50 محطة خدمات الكترونية Kiosks في عدد من الوزارات والدوائر الحكومية ليتم ربطها مع مركز عمليات الحكومة الإلكترونية لإدارتها وإدامة تشغيلها عن بُعد لتمكين المراجعين من الدخول للمواقع الإلكترونية للمؤسسات ومتابعة معاملاتهم إلكترونياً.

