



وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

Ministry of Information and
Communications Technology

استراتيجية التحول الرقمي للخدمات الحكومية 2022 - 2019

قسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية
مديرية السياسات والاستراتيجيات

مسودة

فهرس المحتويات

4	الرؤية
4	الرسالة
4	الخدمة الحكومية الرقمية
5	الأهداف الاستراتيجية
5	الهدف الاستراتيجي الأول – تلبية احتياجات المواطن وتسهيل الاجراءات
5	الهدف الاستراتيجي الثاني – الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ورفع نسبة الإقبال عليها
5	الهدف الاستراتيجي الثالث – توفير النفقات
5	الهدف الاستراتيجي الرابع – تحسين كفاءة الأداء الحكومي
5	الهدف الاستراتيجي الخامس – رفع مستوى الثقة بالحكومة
6	المحاور الأساسية
6	المحور الأول: تحسين جودة الخدمة
7	المحور الثاني: تطوير قنوات شاملة لتقديم الخدمة
8	المحور الثالث: التكنولوجيا والخدمات المساندة
9	المحور الرابع: بناء القدرات
10	المحور الخامس: ادارة التغيير
11	المحور السادس: الانفتاح والابتكار
12	نموذج الحوكمة للتحويل الرقمي
14	الإطار القانوني والتشريعي للتحويل الرقمي
15	منهجيات التنفيذ
15	أولاً: الشراكة بين القطاعين العام والخاص
15	ثانياً: إعادة الهندسة والرقمنة والتعهد
15	ثالثاً: منهجية سلاسل القيم
16	مؤشرات الأداء
17	مشاريع ومبادرات أساسية
19	خطة عمل مشاريع التحويل الإلكتروني للأعوام 2019-2020

منهجية إعداد الاستراتيجية

إن عملية التحول الرقمي لا تتعلق فقط بالتكنولوجيا وما يرتبط بها من تطبيقات وحلول، بل تتعداها لتغطي كافة الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتي تُعنى بتوفير ظروف أفضل لكافة شرائح المجتمع.

لذلك، تم وضع استراتيجية التحول الرقمي للخدمات الحكومية "أردن رقمي" استناداً إلى المرتكزات والمتطلبات التي تم اعتمادها في السياسات والاستراتيجيات الوطنية وهي: رؤية الأردن 2025، والاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي "ريتش 2025" والسياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2018 "السياسة العامة 2018" ووثيقة أولويات عمل الحكومة للعامين 2019-2020 ضمن مشروع النهضة الوطني. بالإضافة الى عقد عددٍ من ورش عمل وجلسات العصف الذهني مع الجهات الحكومية وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص وبالتعاون مع المنظمات الدولية، ودراسة التقارير الدولية ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية، ولا سيما مسح الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الإلكترونية، وذلك من أجل صياغة الأهداف الاستراتيجية والمحاور الأساسية التي يتوجب على الحكومة تبنيها لتحقيق التحول الرقمي الفعلي.

حيث ترسم رؤية الأردن 2025 الإطار العام وخارطة الطريق للسياسات الاقتصادية والاجتماعية القائمة على إتاحة الفرص للجميع. ومن مبادئها الأساسية تعزيز سيادة القانون، وتكافؤ الفرص، وزيادة الإنخراط في إعداد السياسات، وتحقيق الاستدامة المالية. ولتحقيق ذلك، لابدّ من تعزيز التحول الرقمي في الخدمات الحكومية من خلال رفع مستوى البنية التحتية، ورفع سوية التعليم والصحة، بالإضافة إلى تعزيز دور القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني للمساهمة في العملية التنموية، وهذا ما يتطلب التزاماً من قبل المواطن والحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

أما بالنسبة للاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي "ريتش 2025" فإنها تهدف إلى تأسيس اقتصاد رقمي في الأردن يُمكن الأفراد والقطاعات والشركات من رفع الإنتاجية وضمان النمو، وإيجاد بيئة تجارية محفزة لاستقطاب الاستثمارات والشراكات الدولية. وهذا يتطلب التأكيد على سهولة وسرعة وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية من خلال مسيرة التحول الرقمي، وتبسيط الإجراءات لتمكين الأفراد والشركات من إنشاء وتنمية مشاريعهم الاستثمارية ببسر وسهولة.

في حين تهدف "السياسة العامة 2018" إلى اغتنام الفرص التي تتيحها الثورة الصناعية الرابعة بهدف تطوير اقتصاد رقمي يؤدي إلى تنمية اقتصادية مستدامة وإلى زيادة دخل الفرد الأردني تحقيق أغراض التنمية الاقتصادية والاجتماعية للأردن من خلال الحرص على تسخير التكنولوجيا الرقمية الحالية والناشئة كالذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence - AI) وسلسلة الكتل (Blockchain) وإنترنت الأشياء (Internet of Things- IoT) التي توفرها قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تهدف "السياسة العامة 2018" إلى تيسير استخدام هذه التكنولوجيا في كافة القطاعات وإلى تنشيط برنامج التحول الإلكتروني للحكومة الذي بموجبه تتبنى الحكومة التكنولوجيا الرقمية في الإدارة الحكومية وتوفير الخدمات والتواصل مع المواطنين.

الرؤية

"خدمات حكومية رقمية ذكية مكتملة ومتوفرة لجميع المستخدمين في أي وقت ومن أي مكان لتسهيل الحياة و إتاحة المعرفة"

الرسالة

"حكومتي بخدمتي" هو شعار الحكومة الرقمية في المملكة الاردنية الهاشمية، من أجل توفير حياة أفضل للمجتمع وتلبية احتياجات وطموحات كافة المستخدمين وذلك لتحقيق ما يلي:

- أ. تلبية احتياجات المواطن وتسهيل الاجراءات
- ب. الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ورفع نسبة الإقبال عليها
- ت. توفير النفقات
- ث. تحسين كفاءة الأداء الحكومي
- ج. رفع مستوى الثقة بالحكومة

الخدمة الحكومية الرقمية

تُعرّف الخدمة الحكومية الرقمية بانها سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها جهة حكومية في تقديم الخدمة رقمياً، لتلبية احتياجات المستخدمين بصورة مكتملة عبر قنوات موحدة لتقديمها بشكل تفاعلي، وهي بذلك تعود بالفائدة على جميع المستخدمين وهم:

- أ. المواطنون
- ب. قطاع الأعمال
- ت. المقيمون
- ث. الجهات الحكومية

الأهداف الاستراتيجية

تتنسق أهداف استراتيجية التحول الرقمي للخدمات الحكومية مع الأهداف الوطنية للمملكة في رؤية 2025 والاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي ريتش 2025، وتتماشى مع أهداف التنمية المستدامة التي اطلقتها الامم المتحدة عام 2015 لتحقيق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع بحلول عام 2030

تتلخص الأهداف الإستراتيجية بما يلي:

الهدف الاستراتيجي الأول – تلبية احتياجات المواطن وتسهيل الاجراءات

من خلال المرونة والتناغم في التحول الرقمي للخدمات الحكومية لتتوافق مع احتياجات المواطن، بالإضافة الى زيادة وعي المواطن بأهمية المعلومات والبيانات وفوائد استخدام التكنولوجيا لتسهيل الاجراءات وتوفير المعرفة وتقديم الخدمات التي يحتاجها المواطن ببسر وسهولة.



الهدف الاستراتيجي الثاني – الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ورفع نسبة الإقبال عليها

الوصول لمعايير موحدة لجودة تقديم الخدمات الرقمية، والتأكد من حصول المواطن على خدمة مكتملة رقمياً وأمنة وبما يضمن سهولة استخدامها والوصول إليها، وتوفيرها على مدار الساعة بفعالية وسرعة عالية عبر قنوات شاملة ومتعددة، مما يحقق رفع نسبة الإقبال عليها.



الهدف الاستراتيجي الثالث – توفير النفقات

تخفيض النفقات على المديين المتوسط والطويل على الجهات الحكومية من حيث الموارد والكلف التشغيلية اللازمة لتقديم الخدمة بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والكلفة على المستفيدين للحصول على الخدمة الحكومية عند مقارنتها بالطريقة التقليدية.



الهدف الاستراتيجي الرابع – تحسين كفاءة الأداء الحكومي

تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع الفعالية للجهاز الحكومي من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والتقنيات الحديثة وصولاً لبيئة عمل تدعم وتسهل رحلة التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، وبناء وتطوير القدرات من خلال التعليم والتدريب المكثف.



الهدف الاستراتيجي الخامس – رفع مستوى الثقة بالحكومة

بناء جسور التعاون وتعزيز الثقة المتبادلة بين الحكومة والمستفيدين، من خلال تعزيز التواصل مع الجهات الحكومية، وزيادة نسبة الشفافية، وزيادة المشاركة المجتمعية الإلكترونية، وتوفير البيانات التي بحوزة الحكومة للمستفيدين لتعزيز الابتكار والمساهمة في اتخاذ القرار.



المحاور الأساسية

تمثل هذه الوثيقة استراتيجية رئيسية لجميع الجهات الحكومية، لذلك يتطلب تنفيذها تضامناً من قبل كافة الجهات الحكومية لتنفيذ الخطط الموضوعية. إن تحقيق الأهداف الاستراتيجية يتطلب الارتكاز على مجموعة من المحاور الأساسية تشمل (أ) تحسين جودة الخدمة (ب) تطوير قنوات شاملة لتقديم الخدمة (ج) تطوير التكنولوجيا والخدمات المساندة (د) بناء القدرات (هـ) إدارة التغيير (و) الانفتاح والابتكار. وذلك يتطلب العمل على مجموعة من الممكنات التي تساند المحاور المذكورة.

المحور الأول: تحسين جودة الخدمة

خلال الفترة التي سبقت إعداد هذه الاستراتيجية، دأبت المؤسسات الحكومية على تبني منهجية من خمس مراحل تسمى "دورة حياة الخدمة" وتطبيقها في إجراءات تحويل الخدمات إلى خدمات رقمية. تطلب هذه الإستراتيجية إضافة مرحلة سادسة لدورة حياة الخدمة وهي إجراء دراسة جدوى اقتصادية واجتماعية لتحويل خدمة ما رقمياً. وهذا سيحقق الهدفين الاستراتيجيين الثاني والرابع. تتضمن مراحل المحور الأول ما يلي:

أ. إعادة هندسة الإجراءات

إن إعادة تصميم الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية بشكل مكتمل يساهم في تقليل الأعباء الإدارية على شركاء الخدمة خصوصاً تلك التي ليس لها قيمة مضافة أو لا تستند إلى تشريع، مما يضمن التخلص من التكرار والتعقيدات ويقلل الكلفة والوقت على متلقي الخدمة. تتضمن عملية إعادة هندسة الإجراءات مجموعة من العمليات كإعادة ترتيب الإجراءات، أو إلغاء إجراءات معينة، أو دمج مجموعة من الإجراءات، أو استبدالها بإجراءات أفضل، وهذا يهدف بشكل أساسي إلى تحسين الجودة في تقديم الخدمات الحكومية وبالتالي تسهيل عملية الرقمنة لتلك الخدمات.

ب. دراسة جدوى اقتصادية واجتماعية للخدمة

تحديد الفئة المستفيدة (مواطن، مقيم، قطاع أعمال، حكومة) وعدد المعاملات (سنوياً) ومدى تكرار الطلب عليها، بالإضافة إلى الوقت المستغرق للخدمة وعدد الجهات الشريكة والكلفة التشغيلية للخدمة، وذلك لإعطاء وتحديد الأولويات في عملية التحول الرقمي.

ت. الرقمنة (الأمثلة)

إن عملية الرقمنة أو الأمثلة للخدمات تكون بالتحول من الأساليب النمطية المطبقة لتقديم الخدمة الحكومية إلى تقديم الخدمة بشكل رقمي مكتمل، حيث يتأتى ذلك من خلال أمثلة العمليات اللازمة لتقديم الخدمة بالإضافة إلى ربط المؤسسات ذات العلاقة (شركاء الخدمة) استناداً إلى معايير موحدة ومتفق عليها.

ث. فحص الجودة (تجربة الخدمة قبل إطلاقها)

تُعد هذه المرحلة بالتأكد من أن الخدمة التي تمت رقمنتها وفقاً للمعايير المتفق عليها تعمل بالشكل الأمثل قبل إطلاقها. حيث يتم في هذه المرحلة فحص الخدمة وظيفياً والتأكد من أن رحلة المستخدم على كافة قنوات تقديم الخدمة تجري بشكل سلس وسهل بالإضافة إلى فحص متطلبات أمن وحماية المعلومات والتأكد من كفاءة الآلية التي تقدم بها الخدمات لا سيما في أوقات الذروة لضمان الاستجابة القصوى لاحتياجات المستفيدين.

ج. اطلاق الخدمة

بعد التأكد التام من أن الخدمة تعمل بالشكل المناسب ودون انقطاع، يتم اطلاق الخدمة على كافة القنوات المُعدّة لتقديمها ويتزامن مع ذلك تدشين حملة ترويجية لها.

ح. تقييم ما بعد الاطلاق

إن تقييم الخدمات بعد إطلاقها يعتبر من أهم المراحل التي تراعي احتياجات المستفيدين، وذلك من خلال التأكد من كفاءة المعايير الموحدة التي تم تبنيها في مرحلة رقمنة الخدمات وقياس مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمة بالإضافة إلى قياس نسبة الإقبال عليها بشكلها الرقمي، وبناء على نتائج التقييم يجري تعديل المعايير ووضع الحلول المناسبة لعكس مخرجات التقييم على كافة مراحل الخدمة بالشكل الأمثل.

المحور الثاني: تطوير قنوات شاملة لتقديم الخدمة

إن توفير قنوات متعددة وشاملة للخدمات الحكومية يحقق الهدفين الإستراتيجيين الأول والثاني، حيث انه يمكن تصنيف هذه القنوات إلى نوعين:

- **قنوات مساندة:** تتضمن اي وسيلة مثل البريد الالكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة، أو الفاكس، أو خدمات مركز الاتصال الوطني التي تُمكن المستفيد من متابعة وتوثيق الاجراءات التي تتم على معاملته الإلكترونية التي لا تزال قيد التنفيذ. يجب تفعيل طرق متنوعة للتواصل مع المستفيدين عبر القنوات المساندة بما يضمن التواصل المستمر بالشكل الامثل مع المستفيدين.
- **قنوات مباشرة:** وهي القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمة الحكومية سواء كانت مكتملة كلياً أو جزئياً بصورة الكترونية، ويمكن تصنيف هذه القنوات الى قسمين:
 - أ. **القنوات الثابتة:** وهي القنوات التي تستوجب حضور المستفيد للحصول على الخدمة حيث يكمن الهدف من وراء هذه القنوات الى تزويد الخدمة لكافة فئات المستفيدين بغض النظر عن امكانياتهم وثقافتهم وتشمل مكاتب البريد ومحطات المعرفة والاكتشاك التفاعلية وغيرها من مكاتب الجهات الحكومية. يجب مراعاة ما يلي:
 - ضرورة تهيئة مراكز تقديم الخدمة للمواطنين بالأجهزة والتسهيلات اللازمة لضمان تقديم الخدمة للمواطنين بسرعة وسلاسة.
 - تغطية جميع مناطق المملكة بالقنوات الثابتة بعد دراسة مدى الاستفادة التي ستحققها للمستفيدين حيث يمكن انجاز ذلك باستخدام الاكتشاك التفاعلية على سبيل المثال.
 - تحديث وتطوير مركز عمليات الحكومة الإلكترونية لزيادة القدرة على استضافة كافة المؤسسات الحكومية بالإضافة إلى تطوير اجهزة النسخ الاحتياطي لمركز عمليات الحكومة الإلكترونية، وتفعيل نظام ادارة الدعم الفني بشكل كامل (مخطط سير العمليات، قواعد بيانات الموارد التكنولوجية، اشعارات).
 - بالنسبة للخدمات الالكترونية التي تتطلب تسليم للوثائق للمستفيدين مثل جواز السفر، فإنه يجب تفعيل خدمة التوصيل عبر شركات الخدمات البريدية اعتماداً على مجموعة من المعايير مثل سرعة التوصيل والمحافظة على سرية الوثائق وغيرها.
 - الاستفادة من خريجي الجامعات الأردنية من أجل مساعدة المواطنين على استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية بعد توفير التدريب اللازم لهم.
 - ب. **القنوات الرقمية الذكية:** وهي القنوات التي تمكن المستفيد من الحصول على الخدمة من خلال الطرق الالكترونية سواء البوابة الالكترونية للحكومة او تطبيقات الهاتف الذكي او وسائل التواصل الاجتماعي. يجب مراعاة ما يلي:
 - تفعيل نظام الدخول الموحد Single Sign On.
 - تطوير بوابة الحكومة الإلكترونية لتصبح بوابة موحدة للمستفيدين One Stop Shop وشاملة لكافة الخدمات الحكومية.
 - تطوير تطبيق هاتف ذكي موحد لجميع الخدمات الحكومية لتسهيل الوصول للخدمات في أي وقت ومن أي مكان في المملكة.
 - تفعيل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مخطط وممنهج من خلال تطبيقات الدردشة الذكية.
 - أية قنوات إضافية لتقديم خدمات جديدة تواكب التطورات المستمرة.

المحور الثالث: التكنولوجيا والخدمات المساندة

يعنى هذا المحور بتطوير مجموعة من الممكّنات للبنية التحتية التي تحتاجها عملية التحول الرقمي للجهات الحكومية لتوفير خدمات إلكترونية مكتملة:

• البنية التحتية الأمنة:

- أ. شبكة الألياف الضوئية الوطنية ((National Broadband Network (NBN)): يعزز وجود هذه الشبكة انتشار الإنترنت عالي السرعة في جميع أنحاء المملكة، لذلك يتوجب الاستمرار في الجهود لاستكمال هذا المشروع.
- ب. الشبكة الحكومية الأمنة ((Secure Government Network (SGN)): يتوجب العمل على استكمال ربط جميع المؤسسات الحكومية على الشبكة الحكومية الأمنة.
- ت. الأمن السيبراني الوطني ((National Cybersecurity)): إن تطوير البرنامج الوطني للأمن السيبراني يضمن الأمن والحماية للبنية التحتية اللازمة للتحول الرقمي على المستوى الوطني.

• معايير موحدة:

- أ. **الهيكلية الفنية – البنية المعمارية ((Enterprise Architecture (EA)) :** يجب الاعتماد على معايير وسياسات مشتركة ومتطورة وبنية معمارية مؤسسية موحدة وواضحة لجميع الشركاء، حيث أنه لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات يتطلب ذلك تطوير هيكلية فنية مرجعية موحدة Enterprise Architecture Framework بما يضمن الانسجام والتكامل بين كافة الجهات الحكومية لضمان العمل المشترك ((Interoperability)، لتكون داعمة للتحول الرقمي والتقنيات الجديدة، على سبيل المثال لا الحصر: البرامج مفتوحة المصدر، إنترنت الأشياء، البيانات الضخمة، تحليل البيانات، ذكاء الأعمال، سلسلة الكتل وغيرها، من خلال التركيز على المحاور الآتية:

- البنية الهيكلية للأعمال Business Architecture
- البنية الهيكلية للبيانات وقواعد البيانات Data Architecture
- البنية الهيكلية للتطبيقات والمنصات والبوابات Applications Architecture
- البنية الهيكلية للتقنيات المستخدمة Technology Architecture
- البنية الهيكلية للأمن والحماية Security Architecture

ب. الربط البيئي الحكومي:

يُمكن الربط البيئي الحكومي من تبادل وتزويد البيانات والمعلومات بين الجهات الحكومية المشتركة في خدمة ما لتقديمها بشكل كامل رقمياً. حيث أن نظام الربط البيئي يُتيح حالياً الأطلاع على معلومات الأفراد والمؤسسات فقط، ولكي يتم تطوير عملية التبادل لتشمل تبادل كميات ضخمة من البيانات (مثال: البيانات الحكومية المفتوحة) فإن ذلك يستوجب تطوير نظام الربط البيئي الحالي.

• التوثيق الإلكتروني

يسهم التوثيق الإلكتروني بشكل كبير في عملية التحول الرقمي في المملكة حيث يتوجب العمل على عدد من المشاريع التنفيذية التي تضمن تمكين إدارة هوية المستخدم بشكل إلكتروني من ناحية التحقق من وإتاحة التوقيع الإلكتروني لكافة المستخدمين، كذلك فإنه يساهم في عملية التوثيق الإلكتروني لجميع المؤسسات في المملكة، لذلك فإنه من الضروري إيلاء تطوير الأنظمة الداعمة لعملية التوثيق الإلكتروني بشكل مستمر الأولوية القصوى.

● منظومة دعم اتخاذ القرار (DSS) Decision Support System

يسهم مشروع إدارة مخزون البيانات الوطني في تمكين الإدارات الحكومية من اتخاذ قرار مبني على بيانات دقيقة وواضحة تم تجميعها خلال فترات زمنية، وعن طريق الاستفادة من خاصية ذكاء الأعمال لتحليل الكم الهائل من البيانات للوصول إلى اتخاذ قرارات مفيدة تخدم الوطن والمواطن، بالإضافة إلى الاستفادة من الفرص التي توفرها البيانات الضخمة في المستقبل. ينبغي أن يتضمن نطاق عمل هذه المنظومة خاصية ذكاء الأعمال "Business Intelligence" والذي يستند على تحليل البيانات لعدد من الجهات الحكومية متصلة عبر نظام الربط البيئي الحكومي، لضمان توفر الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع دون الاعتماد على البنية التحتية المتوفرة لدى الجهات الحكومية. ينبغي توفير متطلبات الحماية الكافية لهذه المنظومة لتمكين تطبيق سياسات الأمن والحماية استناداً إلى مبادئ تصنيف البيانات حسب قانون ضمان حق الحصول على المعلومات النافذ ويجب أن تتيح المنظومة كذلك استخدامها لأغراض البيانات الحكومية المفتوحة.

● **قنوات الدفع الإلكتروني** : ينبغي وبالتعاون مع البنك المركزي الأخذ بعين الاعتبار تعدد قنوات الدفع لجميع الخدمات الإلكترونية سواء المباشرة أو الإلكترونية، والعمل على رفع الوعي بعمليات الدفع الإلكتروني وتشجيع استبدال التعاملات النقدية المباشرة بطرق الدفع الإلكترونية وكافة شرائح المجتمع، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقليل قيمة رسوم الخدمة إذا تم الحصول عليها بشكل الكتروني.

● **الحوسبة السحابية الحكومية**: تطوير البنية التحتية للسماح بتوسعة وتطوير الحوسبة السحابية الخاصة بالحكومة.

● **مراكز العمليات**: لضمان الوفاء بالأهداف الاستراتيجية، يمكن استخدام عدد من المراكز الأساسية من أجل إنشاء وإدارة وتطوير ومتابعة المشاريع التنفيذية للإستراتيجية، وهذه المراكز هي:

أ. مركز ادارة الخدمات الرقمية: يتم من خلال هذا المركز انشاء وتطوير المشاريع التنفيذية اللازمة لرقمنة الخدمات الحكومية ومتابعة ادائها وكفاءتها وذلك ضمن خطط دورية ممنهجة.

ب. مركز البيانات الحكومي الموحد: نظرا لأهمية إدارة البيانات فإن جميع بيانات المستخدمين الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية سيتم تخزينها ومعالجتها ضمن مركز البيانات الحكومي الموحد، وهذا سيسهم بشكل فعال في عملية ادارة البيانات الحكومية المفتوحة وغيرها من البيانات الحكومية، اضافة الى انه سيمكن المستخدمين من تسجيل معلوماتهم لمرة واحدة فقط مما يسهم في تحسين مستوى كفاءة الأداء الحكومي و توفير النفقات على الحكومة والمستخدمين.

ت. مركز التعافي من الكوارث: العمل على انشاء وتطوير مركز التعافي من الكوارث والمواقع الريدفة (الإحتياطية) من أجل ضمان استمرار تزويد الخدمة على مدار الساعة وضمان عدم انقطاعها.

المحور الرابع: بناء القدرات

نظراً لأن عملية التحول الرقمي تتعدى كونها مسألة تكنولوجية ومبادرات فنية فحسب، بل إنها تتسع لتغطي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع ولتؤثر على كافة مناحي الحياة، وعليه فإنه من الصعب على افراد المجتمع وحتى مؤسساته استيعاب الابعاد المحتملة لهذا التحول الجذري في التعاملات والتفاعلات بين فئات ومكونات المجتمع، وحيث أن الانسان أو المواطن هو محور عملية التحول، فإن ايلاء التعليم والتدريب يغدو ذو أهميه كبرى ويعتبر من أهم العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول الرقمي.

تتضمن عملية التحول الرقمي تغيير المفاهيم وتطوير الاساليب للتعاملات الحكومية والمؤسسية في القطاع الخاص، وهذا يتطلب وضع برامج تدريب وتأهيل مكثفة للموظفين والمستفيدين وإقحام هذه المفاهيم والثقافة الحديثة في مناهج التعليم على كافة المستويات. تتضمن برامج التأهيل والتدريب على ما يلي:

● **تدريب الموظفين**: يشمل تطوير برامج وطنية مكثفة لتدريب وتوعية الموظفين للتعامل مع الأنظمة والأدوات الإلكترونية الرقمية واستيعاب تأثيرها على سير العمل وتغيير ثقافة التعامل مع المستخدمين وتوفير مواقع تساعد المستخدمين وتقديم الخدمات لهم في مختلف المؤسسات والمناطق في المملكة.

- **التدريب التقني (الفني المتخصص):** تطوير استراتيجيات واضحة لتنمية الموارد البشرية في مجال التحول الرقمي، لسدّ النقص في بعض التخصصات وخاصة فيما يتعلق بأمن المعلومات، وإدارة المشاريع، وهندسة الإجراءات، وغيرها. مع ضرورة وضع الإجراءات اللازمة للاحتفاظ بالكفاءات المتخصصة لدى الحكومة واستقطاب كفاءات جديدة.
- **التعليم المدرسي والجامعي:** إدخال مواد توعوية ضمن مناهج التعليم المدرسي والجامعي لتعزيز الوعي عند الطلبة والعمل على تغيير ثقافة التعامل النمطية في الخدمات الحكومية ونشر ثقافة التعاملات الرقمية وما يرتبط بها من أمور تتعلق بالبيانات ودقتها، وبناء الثقة بالأنظمة الرقمية والخدمات الحكومية.
- **البحث العلمي:** تشجيع ودعم مؤسسات التعليم العالي على تطوير المناهج المتخصصة في التكنولوجيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وانترنت الأشياء، والبيانات الضخمة وغيرها ضمن اطار التحول الرقمي والعمل على دعم مشاريع بحثية في هذه المجالات التقنية الحديثة.

المحور الخامس: ادارة التغيير

- نظراً للتطور المستمر والهائل في التكنولوجيا الحديثة وما ينتج عنها من تغييرات على نماذج الأعمال وعلى البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات، تظهر بصورة جلية أهمية هذا المحور بهدف التأقلم مع التغييرات الحاصلة وضمان تطور وارتقاء جودة العمليات والخدمات التي تقدمها المؤسسات والذي سينعكس ايجابياً على تقليل وقت وتكلفة تقديم هذه الخدمات وبالتالي زيادة رضا المستفيدين. الا ان ذلك يتطلب وضع خطط فعالة لتحديد كافة المهارات والمتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك ومنها:
- **إعادة الهيكلة:** إعادة هيكلة المؤسسات ذات العلاقة بالتحول الرقمي بما يكفل رفع قدرة هذه المؤسسات على التكيف مع البيئة والمتطلبات الجديدة.
 - **الموارد البشرية:** وضع الخطط الملائمة لتأهيل العاملين في المؤسسات الحكومية والعمل على تحسين قدراتهم الوظيفية من خلال عقد الدورات التدريبية والتأهيلية في كيفية تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية، وإعداد برامج مكثفة لتنمية القدرة على استيعاب ثقافة التغيير واساليب استخدام التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة الى عقد الدورات التدريبية لنشر ثقافة الحوار والثقة والاحترام المتبادل بين العاملين كما جاء ذكره في المحور الرابع المتعلق ببناء القدرات.
 - **التوعية والترويج:** وضع الخطط والبرامج الوطنية للوصول إلى كافة شرائح المجتمع لرفع وزيادة وعي المواطنين بالخدمات الحكومية الالكترونية ورصد المخصصات اللازمة لذلك، من أجل استيعاب التغيير المتوقع في إطار عملية التحول الرقمي ولا سيما في المناطق الريفية والأقل حظاً. يتضمن ذلك إنتاج مواد إعلامية واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لرفع مستوى الوعي عند أفراد المجتمع وتوفير عدد كافٍ من الأكشاك التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية في مناطق عديدة من المملكة، وتهيئة مكاتب البريد ومحطات المعرفة لتقديم الخدمات الالكترونية بالإضافة الى تنفيذ حملات توعوية لطلاب المدارس والكلبيات والجامعات.

المحور السادس: الانفتاح والابتكار

يستهدف محور الانفتاح والابتكار بشكل اساسي الهدف الاستراتيجي الخامس، ويساهم في عملية التطوير لبقية الأهداف الاستراتيجية لتحديد احتياجات المستفيدين، لذلك فإنه من الضروري التركيز على ما يلي:

- **المشاركة الإلكترونية المجتمعية:** يتسع مفهوم المشاركة الإلكترونية ليشمل كافة شرائح المجتمع لرفع مستوى الوعي لدى المستفيدين ولتعزيز مساهمتهم في صنع القرار وبناء الثقة، ويتحقق ذلك من خلال:
 - أ. تنظيم استبيانات الكترونية دورية لقياس مدى استخدام المواطنين للخدمات الحكومية ومدى رضاهم عن هذه الخدمات ونشر نتائج الاستبيانات واجراء المسوحات الدورية.
 - ب. تطوير نظام الشكاوى "بخدمتكم" لتسهيل التواصل مع كافة شرائح المجتمع المدني
 - ت. تطوير بوابة للمشاركة الإلكترونية المجتمعية بحيث يشمل جميع القوانين / السياسات / الاستراتيجيات وغيرها من الوثائق الحكومية المطروحة من كافة الجهات الحكومية للاستشارة العامة عن طريق قنوات الاتصال الإلكترونية والتواصل الاجتماعي ليتم تعيئتها إلكترونيا وبسلاسة.
- **الاستثمار في البيانات الحكومية:** تشكل البيانات الحكومية فرصة استثمارية واعدة للمستفيدين سواء من من الأفراد أو قطاع الأعمال، بالإضافة إلى تطوير كفاءة الاداء الحكومي مع استحداث تطبيقات مبنية على تلك البيانات، فعلى سبيل المثال لا الحصر يمكن في الوقت الحالي الاستفادة من البيانات عن طريق ما يسمى بالبيانات المفتوحة والبيانات الضخمة.
 - أ. **البيانات الحكومية المفتوحة:** لتحقيق الهدف المنشود من الاستثمار في البيانات الحكومية فإنه يمكن انجاز الاتي في سياق البيانات الحكومية المفتوحة:
 - القيام بجرد للبيانات الحكومية على المستوى الوطني، و العمل على تصنيفها ضمن قطاعات معينة، وتحديد مصادرها والجهات التي تملكها، ووضع الأسس المناسبة لضمان تحديثها ضمن أطر زمنية محددة.
 - تطوير منصة البيانات الحكومية المفتوحة، بما يتيح فرصة لتحديث وإدامة البيانات بشكل منتظم بالإضافة الى تصنيف البيانات وتحديد مصادرها.
 - إعداد وبناء القدرات المتعلقة بالبيانات الحكومية المفتوحة لدى الجهات الحكومية، ورفع التوعية بمفهوم البيانات المفتوحة وبيان أهميتها.
 - فتح البيانات الحكومية المفتوحة للعامة بشكل مجاني على الانترنت، بما يسمح للمجتمع المحلي والباحثين والأكاديمين ومؤسسات المجتمع المدني من استخدامها وتحليلها وإعادة استخدامها لأي غرض، مما يحفز الابتكار وتقديم الأفكار الجديدة والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين الخدمات، وهذا سيسهم أيضاً في رفع الوعي حول إنجاز الحكومات في تحقيق الأهداف، واستدامة جهودها الناجحة.
 - تفعيل مبادرات لتشجيع استخدام البيانات الحكومية المفتوحة من قبل الأفراد والقطاع الخاص والأكاديميين وأوساط المجتمع المدني، ورفع الوعي حول أهمية وطريقة استخدام البيانات الحكومية المفتوحة.
 - ب. **البيانات الضخمة:** تعزيز الابتكار والوصول لأفكار جديدة من خلال البيانات الضخمة التي تنتج عن البيانات الهائلة التي بحوزة الحكومة.

نموذج الحوكمة للتحويل الرقمي

يرتكز نموذج الحوكمة الذي تتبناه هذه الاستراتيجية على تفعيل دور كافة الشركاء، والارتقاء بمستوى التعاون بين مؤسسات القطاعين العام والخاص، الأمر الذي سيساعد على توفير الموارد اللازمة للتخطيط والتنفيذ لعملية التحويل الرقمي، وقد تم دعم هذا النموذج بمجموعة واضحة من المهام والمسؤوليات وذلك على النحو الآتي:

أ. اللجنة التوجيهية للحكومة الالكترونية

تتولى اللجنة التوجيهية للحكومة الالكترونية التي تضم في عضويتها كل من (وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – رئيساً للجنة، وزير الداخلية، وزير الصحة، وزير الشؤون البلدية، وزير الأشغال العامة والإسكان، وزير المالية، وزير الصناعة والتجارة والتموين، وزير العدل، محافظ البنك المركزي، أمين عمان، رئيس هيئة الاستثمار، أمين عام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مدير ادارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات، مندوب وحدة الانجاز الحكومي في رئاسة الوزراء - مراقباً) المهام التالية:

- متابعة تنفيذ استراتيجية التحويل الرقمي على المستوى الوطني ورفعها الى مجلس الوزراء لإقرارها.
- إقرار استراتيجيات التحويل الرقمي الخاصة بالبرامج والمشاريع في المؤسسات الحكومية.
- مراقبة تنفيذ اداء مشاريع التحويل الرقمي في المؤسسات الحكومية ومدى تحقيق اهدافها.
- اقرار موازنة التحويل الرقمي والمبالغ المرصودة في المؤسسات الحكومية لتنفيذ مشاريع التحويل الرقمي.

ب. مجلس المدراء التنفيذيين

يتألف مجلس المدراء التنفيذيين من مدير برنامج الحكومة الالكترونية – رئيساً ومندوبين من كل من (دائرة الجمارك، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، امانة عمان الكبرى، دائرة الاراضي والمساحة، دائرة الاحوال المدنية والجوزات، وزارة العمل، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة النقل، دائرة المخبرات العامة، مديريةية الامن العام، وزارة العدل، ادارة تطوير الاداء المؤسسي والسياسات برئاسة الوزراء، مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني – مدير العمليات الالكترونية) والذي يوكل اليه المهام التالية:

- تحديد مشاريع التحويل الرقمي على المستوى الوطني
- المشاركة في تقدير مدة وكلفة المشاريع وتحليل التكلفة مقابل الفائدة
- التأكد من تطبيق واعتماد إطار الهيكلية العامة
- مراجعة محفظة المشاريع وضمان التنسيق والتعاون
- تعزيزي التعاون والتنسيق بين المؤسسات الحكومية
- مشاركة الدروس المستفادة والممارسات الفضلى في مجال تكنولوجيا المعلومات
- دراسة واعتماد الهيكلية الفنية الخاصة بالتحويل الرقمي على المستوى الوطني

ج. برنامج الحكومة الإلكترونية

وهو البرنامج الميسر والمحفز للتحويل الرقمي والمسؤول عن قيادة ومراقبة وتقييم ودعم الهيئات الحكومية في مسيرة التحويل الرقمي، حيث أن مسؤوليات البرنامج كما يلي:

- الاستمرار في تطوير وإصدار والحفاظ على المعايير
- تقديم الدعم والخدمات الاستشارية.
- الاستمرار في تطوير المكونات والخدمات المشتركة والحفاظ عليها لتسهيل التكامل المتواصل مع تشجيع تنفيذ المعايير والمواصفات التي من شأنها تسهيل الوصول إلى حكومة متصلة.
- تشغيل خدمات الحكومة الإلكترونية التي يستضيفها برنامج الحكومة الإلكترونية.
- إعداد الموازنات اللازمة لاحتياجات الحكومة الإلكترونية على مستوى برنامج الحكومة الإلكترونية
- تقييمات الأداء والرصد (مع قيام السلطات العليا بتوجيه المتابعة أو اتخاذ إجراءات تصحيحية)
- رفع تقارير دورية للجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية عن مدى التقدم بالتنفيذ للحكومة الإلكترونية

د. المجلس الاستشاري لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

يُشكل مجلس استشاري برئاسة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعضوية ممثلين عن جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات- انتاج، جمعية الحاسبات الأردنية، الرؤساء التنفيذيين لشركات الاتصالات، مجلس السياسات الاقتصادية، ريادي الأعمال، ممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني وشركات الدفع الإلكتروني وإدارة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الديوان الملكي الهاشمي - مقررأ، ويتولى المجلس تنفيذ المهام التالية:

- تطوير خارطة الطريق والخطط اللازمة لرقمنة الاردن والتنسيق مع اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية لتطوير الاولويات لرقمنة الحكومة
- مراجعة اجندة الاقتصاد الرقمي للجهات الحكومية
- التنسيق لصياغة وتحديث السياسات الوطنية والتشريعات اللازمة لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتحفيز بيئة الاستثمار في القطاع

الإطار القانوني والتشريعي للتحول الرقمي

يتضمن الإطار القانوني والتشريعي مجموعة من القوانين والتشريعات الناظمة لمسيرة التحول الرقمي في المملكة بما في ذلك قانون المعاملات الإلكترونية رقم 15 لسنة 2015 وقانون الجرائم الإلكترونية رقم 27 لسنة 2015 وقانون الشراكة بين القطاعين العام والخاص لسنة 2014 وقانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم 47 لعام 2007 ونظام جهات التوثيق الإلكتروني رقم 86 لسنة 2016 ونظام تطوير الخدمات الحكومية رقم 156 لسنة 2016 وسياسة البيانات الحكومية المفتوحة 2017 والسياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2018.

تطلب الاستراتيجية من وحدة تطوير الأداء المؤسسي / رئاسة الوزراء - وبالتعاون مع الوزارات المعنية - إجراء مراجعة للقوانين والتشريعات ذات العلاقة بالتحول الرقمي ودراسة وتحليل الأثر العائد من هذه التشريعات، وتعديلها حيثما كان ذلك لازماً بما يُمكن ويدعم مسيرة التحول الرقمي في المملكة.

بالإضافة إلى ما سبق، تطلب الإستراتيجية من الجهات الحكومية ذات العلاقة استكمال التشريعات والأنظمة والإجراءات المتعلقة بما يلي:

- التجارة الإلكترونية
- حماية المستهلك
- حماية البيانات الشخصية
- تسهيل إجراءات الحصول على المعلومات
- تصنيف البيانات ونشرها
- توفير الخدمات الحكومية بصورة "رقمية بشكل تلقائي" لأي خدمة جديدة.

منهجيات التنفيذ

تطلب الإستراتيجية من الجهات الحكومية تبني منهجيات موحّدة تشكل مرجعية واحدة لجميع الجهات الحكومية واتباع نفس الانظمة والمعايير العالمية في تزويد الخدمات الحكومية الإلكترونية للمستفيدين.

أولاً: الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

من المعوقات التي تواجه برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن نقص الموارد البشرية والمالية وعدم إشراك القطاع الخاص بالدرجة الكافية في البرنامج واقتصار مشاركته على تطوير بعض الخدمات وخصوصاً في مشاريع البنية التحتية. ولكي يتسنى تعزيز دور القطاع الخاص في تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية ستقوم الحكومة بدراسة الخيارات التالية:

- الخيار الأول: أن يتم تأسيس شركة أو ائتلاف من عدة جهات من القطاعين العام والخاص باعتماد مبدأ المشاركة بالعوائد.
- الخيار الثاني: العمل بمبدأ البناء والتشغيل الـ BOT.
- الخيار الثالث: اسلوب عمل يتم الاتفاق عليه بين الحكومة والقطاع الخاص ضمن إطار التشريعات النافذة.

ثانياً: إعادة الهندسة والرقمنة والتعهد

تطلب الإستراتيجية الاستمرار في تبني منهجية التحول الرقمي باستخدام منهجية إعادة الهندسة والرقمنة والتعهد (REDO) Re-engineering Digitization Outsourcing بحيث يتم إعادة تصميم / هندسة الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية بشكل مكتمل يساهم في تقليل الاعباء الادارية على شركاء الخدمة خصوصاً تلك التي ليس لها قيمة مضافة أو لا تستند إلى تشريع، مما يضمن التخلص من التكرار والتعقيدات ويقلل الكلفة والوقت على متلقي الخدمة، وهذا يهدف بشكل اساسي الى تحسين الجودة في تقديم الخدمات الحكومية وبالتالي تسهيل عملية الرقمنة (الأتمتة) لتلك الخدمات والتعهد عن طريق الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ مشاريع التحول الرقمي حيثما تطلب الأمر ذلك.

ثالثاً: منهجية سلاسل القيم

تهدف منهجية سلاسل القيم Value Chains إلى حصر جميع شركاء الخدمة المساهمين في الإجراءات المطلوبة لتوفير الخدمة الحكومية بصورة مكتملة. تم تحديد أربع سلاسل قيم وهي المواطن Citizen والأعمال Business والمقيم Resident والحكومة Government.

مؤشرات الأداء

لضمان نجاح تنفيذ الاستراتيجية ينبغي العمل على وضع نظام مراقبة وتقييم الكتروني دقيق وفعال لمتابعة تنفيذ البرامج والخطط الخاصة بالتحول الرقمي المنبثقة عن هذه الإستراتيجية وتقييمها بشكل مستمر، وهذا يتطلب إعداد مؤشرات أداء مستمدة من الأهداف الإستراتيجية وتستند الى المعايير الدولية، بالإضافة إلى تشخيص وتحديد الانحرافات والوقوف على أسبابها ومن هي الجهة المسؤولة عنها.

تطلب هذه الإستراتيجية تطوير مؤشرات أداء جديدة تشمل ما يلي:

- فارق الكلفة: تكلفة توفير الخدمة بالطريقة التقليدية من قبل الحكومة والحصول عليها من قبل المستفيد مقارنة بتكلفة توفير نفس الخدمة رقمياً والحصول عليها من قبل المستفيد.
- فارق الوقت: مقارنة الوقت الزمني المستغرق للخدمة التقليدية مع الوقت الزمني المستغرق لإتمام نفس الخدمة بشكل رقمي
- نسبة استخدام الورق في المؤسسات الحكومية قبل وبعد عملية التحول الرقمي
- مدى رضى المواطن والمجتمع والأعمال على الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ربعي
- نسبة الإقبال على البيانات الحكومية المفتوحة ونسبة الاستفادة منها
- أية مؤشرات أخرى يتم اعتمادها لاحقاً

بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، تطلب الإستراتيجية الاستمرار باستخدام المؤشرات المعتمدة التالية:

أ. ترتيب الأردن في المؤشرات الدولية المرموقة

- مؤشرات مسح تنمية الحكومة الإلكترونية الصادرة عن إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية UN-DESA
- مؤشر سهولة ممارسة أنشطة الأعمال الصادر عن البنك الدولي
- مؤشرات البيانات الحكومية المفتوحة الصادرة عن مؤسسة المعرفة المفتوحة الدولية ومقياس البيانات الحكومية المفتوحة الصادر عن مؤسسة شبكة الويب العالمية.
- مؤشر الحكومات الشفافة الصادر عن مشروع العدالة العالمي.
- أية مؤشرات دولية أخرى يتم اعتمادها لاحقاً.

ب. المؤشرات المنبثقة عن المسوحات الدورية

تتضمن المسوحات الدورية مسح استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المنازل ومسح الشركات العاملة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومسح المنشآت التي تستخدم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تجري وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة وجمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (انتاج) هذه المسوحات بشكل دوري. توفر المسوحات مجموعة من المؤشرات تتضمن نسبة الإقبال على استخدام الخدمات الإلكترونية ونسبة الرضى على الخدمات الإلكترونية وغيرها من المؤشرات.

مشاريع ومبادرات أساسية

تم إطلاق مبادرة الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية في العام 2001 بأهداف وتوجهات تدعم التحول نحو مجتمع المعرفة المتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تشجع على التنافسية. سعى الأردن إلى تحقيق وإنفاذ الرؤى الاستراتيجية عبر السنوات الماضية من خلال استحداث منهجيات وتنفيذ برامج تساعد على التحول في المجتمع والاقتصاد والحكومة بما في ذلك تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية.

تأتي المشاريع والمبادرات المتضمنة في هذه الإستراتيجية استكمالاً لما تحقق من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية في السنوات الماضية. وفيما يلي عرضاً للمشاريع والمبادرات التي تطلب الإستراتيجية تطويرها ومتابعة تنفيذها لتحقيق الأهداف الإستراتيجية:

أ. الأردن رقمي - المرحلة الأولى

تضمنت المرحلة الأولى أتمته خدمات (7) وزارات و(6) مؤسسات تابعة لها من خلال تحديد (7) مُمكنات Enablers والعمل على (7) توصيات Recommendations ضمن ما بات يسمى بـ (خطة 7*7*7). اعتمدت منهجية التحول الإلكتروني في هذه المرحلة على إعادة هندسة إجراءات وأتمته خدمات هذه الوزارات والدوائر الحكومية التابعة لها والتقليل من استخدام الورق باتباع حلول التكنولوجيا.

ب. الأردن رقمي - المرحلة الثانية

تتضمن المرحلة الثانية أتمته خدمات (9) وزارات و (22) مؤسسة تابعة لها، حيث تعتمد المرحلة الثانية نفس منهجية التحول الإلكتروني المعتمدة في المرحلة الأولى بالإضافة الى وضع برامج للتدريب ونقل المعرفة.

ت. منصة تمكين الأعمال (Business Unified Registration System (BURS)

متابعة تطوير النافذة الاستثمارية الإلكترونية لتمكين المستثمرين من الحصول على الخدمات الخاصة بقطاع الاعمال الكترونياً بما في ذلك البدء بالأعمال وتشغيل الأعمال وتصفية الأعمال.

ث. السجل الوطني المركزي National Central Registry

تطوير قاعدة بيانات موحدة على المستوى الوطني من خلال وضع نظام موحد يستهدف معالجة التشتت الحاصل في قواعد البيانات بين مختلف الجهات الحكومية وإنشاء سجل وطني مركزي يتيح تصنيف البيانات وفقاً لإجراء واحد لضمان التجانس والتحديث المستمر.

ج. بناء القدرات

وضع خطة شاملة ومستمرة لبناء قدرات الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية بالتنسيق مع مؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية، تشمل التعليم والتدريب لمختلف الفئات والشرائح في المؤسسات والمجتمع ورصد المخصصات المالية الكافية لذلك.

ح. الأنظمة الرقمية الحكومية

• نظام التراسل الإلكتروني " منصة تراسل الحكومية الموحدة "

يهدف النظام إلى تسهيل وتسريع العمل وتقليل المعاملات الورقية والتكاليف المترتبة على إرسال المعاملات الرسمية من خلال الطرود والمراسلات البريدية أو من خلال مندوبي المؤسسات والجهات الحكومية. يشمل النظام على منصة الكترونية للبريد الصادر والوارد يجري من خلالها أتمته المراسلات الإلكترونية والمخاطبات بين الجهات الحكومية وتطبيق النظام على كافة الجهات الحكومية لتنفيذه وفق جدول زمني مدروس.

• نظام ادارة العطاءات E-Procurement

نظام الكتروني يستخدم لعرض مستجدات العطاءات الحكومية وذلك لإتاحة الفرصة للمناقضين للاطلاع على العطاءات الحكومية الجديدة وآخر الاخبار بخصوص العطاءات المطروحة مسبقاً.

• نظام المخزون الحكومي Government Inventory Management & Control System

نظام الكتروني لأرشفة وتخزين المخزون الحكومي ومتابعة كمية المخزون لدى الدوائر والمؤسسات الحكومية بشكل دوري ومن ثم توزيع المصادر على المؤسسات الحكومية بالشكل الأنسب. يمكن أن يتم من خلال الإستغلال الأمثل للنظام تطوير قاعدة بيانات تحتوي على كافة المعلومات الخاصة بمراد تكنولوجيا المعلومات في كافة المؤسسات الحكومية وذلك بعد اجراء عمليات تصنيف وتوحيد للمصطلحات والاتفاق حولها مع الجهات المعنية مما سيساهم في إدارة المخزون وتوفير النفقات وتوزيع المصادر حسب الحاجة.

• نظام ادارة المركبات الحكومية Vehicles Tracking System

نظام الكتروني لمتابعة حركة المركبات الحكومية ومتابعة سلوك السائق من حيث التزامه بالسرعة المقررة والسياسة الآمنة والمحافظة على المركبة الحكومية خلال خط سيرها على الطريق.

• نظام ادارة الموارد المالية Government Financial Management Information System

نظام الكتروني مالي محاسبي واداري حكومي متكامل يربط كافة العمليات المالية والمحاسبية لكل الوزارات والدوائر الحكومية والمراكز المالية مع وزارة المالية. يتكون النظام من برمجيات متخصصة وجاهزة قابلة للموائمة والتكيف بما يخدم وظائف ومجالات الإدارة المالية الحكومية بمختلف مجالات اعمالها من ادارة المدفوعات والمقبوضات وادارة النقد والمشتريات وادارة المشاريع إعداد الموازنة العامة.

• نظام ادارة الموارد البشرية Human Resources Management Information System

نظام الكتروني لإدارة الموارد البشرية للمحافظة على الكفاءات البشرية المتوفرة في المؤسسات الحكومية ويشجع على التميز في الأداء، ويوفر معلومات حديثة ودقيقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة المتعلقة بتخطيط وإدارة الموارد البشرية، ويُمكن من التكامل مع أنظمة المعلومات الأخرى على مستوى المملكة.

• نظام أرشفة الوثائق Document Management System

نظام الكتروني وطني لتحويل الوثائق الورقية والملفات الالكترونية (.word, excel) او المخططات الى وثائق إلكترونية مفهرسة وقابلة للبحث الالكتروني ويمكن استرجاعها، ومشاهدتها، وطباعتها وتبادلها بسرعة وسهولة، وذلك حسب الصلاحيات الممنوحة. يهدف النظام إلى توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الأصول لأي تلف نتيجة لأي عوامل طبيعية أو بشرية مثل الحرائق، السرقة، ضياع مستندات، أو التلف لعوامل جوية أو غيرها، بالإضافة إلى توفير الحيز المكاني المستخدم لتخزين الملفات الورقية.

خ. جائزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية

تعتبر الجائزة وسيلة لتحفيز تطور الحكومة الإلكترونية بين المؤسسات الحكومية بشكل يعزز التطور الإداري ويحسن الأداء ونوعية الخدمة المقدمة للمستخدمين ويساهم في الوصول إلى حكومة ذكية رقمية، وكمرسح لتحقيق التوجهات الملكية والمتمثلة بإنجاز برنامج الحكومة الإلكترونية. تهدف الجائزة إلى تكريم جهود الجهات الحكومية السبابة إلى انجاز التحول الالكتروني وإلى تحفيزها للعمل بتشاركية في تقديم الخدمات الإلكترونية.

خطة عمل مشاريع التحول الإلكتروني للأعوام 2019-2020

الإطار الزمني لتنفيذ الإجراء		مسؤولية التنفيذ والشركاء	عدد الخدمات الإلكترونية	المبادرة/ المشروع
تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء			
01-04-19	01-03-19	وزارة الاتصالات وادارة التأمين الصحي	5	ادارة التأمين الصحي المرحلة الاولى
30-11-19	01-04-19			
31-12-19	01-12-19			
31-05-19	01-04-19	وزارة الاتصالات وادارة التأمين الصحي	5	ادارة التأمين الصحي المرحلة الثانية
30-08-19	01-06-19			
30-08-20	01-09-19			
01-10-20	01-09-20			
15-01-19	15-12-18	وزارة الاتصالات دائرة الاحوال المدنية والجوازات	10	دائرة الاحوال المدنية والجوازات المرحلة الاولى
15-09-19	15-01-19			
15-11-19	15-09-19			
31-12-19	15-11-19	وزارة الاتصالات دائرة الاحوال المدنية والجوازات	10	دائرة الاحوال المدنية والجوازات المرحلة الثانية
01-05-20	31-12-19			
30-11-20	01-05-20			
31-12-20	01-11-20			
01-02-19	01-01-19	وزارة الاتصالات وزارة الصحة	17	وزارة الصحة
01-05-19	01-02-19			
01-03-20	01-05-19			
01-05-20	01-03-20			
15-01-19	15-12-08	وزارة الاتصالات ادارة الترخيص	10	ادارة الترخيص المرحلة الاولى

الإطار الزمني لتنفيذ الإجراء		مسؤولية التنفيذ والشركاء	عدد الخدمات الإلكترونية	المبادرة/ المشروع
تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء			
15-09-19	15-01-19			
15-10-19	15-09-19			
01-04-19	01-03-19	وزارة الاتصالات ادارة الترخيص	25	ادارة الترخيص المرحلة الثانية
01-07-19	01-04-19			
01-07-20	01-07-19			
01-09-20	01-07-20			
01-03-19	01-01-19	وزارة التنمية الاجتماعية	5	وزارة التنمية الاجتماعية
01-06-19	01-03-19			
01-03-20	01-06-19			
01-05-20	01-03-20			
01-03-19	01-01-19	دائرة مراقبة الشركات	2	دائرة مراقبة الشركات
30-03-19	01-03-19			
01-05-19	01-01-19	وزارة الصناعة والتجارة	21	وزارة الصناعة والتجارة
30-06-19	01-05-19			
01-02-19	01-01-19	وزارة الاتصالات دائرة الاراضي والمساحة	6	دائرة الاراضي والمساحة
30-03-19	01-02-19			
01-12-19	01-01-19	وزارة العدل	20	وزارة العدل – المرحلة الأولى
31-12-19	01-12-19			
30-11-20	01-01-20	وزارة العدل	20	وزارة العدل – المرحلة الثانية
31-12-20	01-12-20			

الإطار الزمني لتنفيذ الإجراء		مسؤولية التنفيذ والشركاء	عدد الخدمات الإلكترونية	المبادرة/ المشروع
تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء			
01-03-19	01-01-19	وزارة الاتصالات امانة عمان الكبرى	12	امانة عمان الكبرى- المرحلة الأولى
01-12-19	01-03-19			
31-12-19	01-12-19			
30-07-19	01-06-19	وزارة الاتصالات أمانة عمان الكبرى	30	امانة عمان الكبرى- المرحلة الثانية
30-10-19	30-07-19			
01-07-20	01-11-19			
31/09/2020	01-07-20			
30-04-19	01-01-19	وزارة الاتصالات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	3	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
01-08-19	01-05-19			
01-08-20	01-08-19			
01-10-20	01-08-20			
01-11-19	01-01-19	وزارة العمل	9	وزارة العمل
31-12-19	01-11-19			
30-04-19	01-01-19	وزارة الاتصالات البنك المركزي	1	تطوير آليات الدفع الإلكتروني وربطها مع الخدمات الإلكترونية
01-05-20	01-07-19			
01-07-20	01-05-20			
07-04-19	24-09-18	وزارة الاتصالات	1	تفعيل نظام الهوية الذكية للأفراد ونظام الدخول الموحد (كلمة سر واحدة لجميع الخدمات الحكومية)
23-04-19	13-12-18			
19-05-19	19-03-19			
02-09-19	01-04-19			