



مختصر برنامج التحول الرقمي الحكومي

٢٠٢١ - ٢٠٢٥

حكومة رقمية: تجربة متميزة وخدمات ذكية

من التعامل إلى التكامل

يناير ٢٠٢٢م

المحتويات

٣

المسارات العملية
لتنفيذ برنامج
التحول الرقمي
الحكومي

٣٠

٢

برنامج التحول الرقمي
الحكومي ٢٠٢١-٢٠٢٥م

١٩



٥

١

التحول الرقمي
في سلطنة
عمان



٦٢

٦

ماذا سيحقق برنامج
التحول الرقمي
الحكومي؟

٥٧

٥

مؤشرات نجاح
البرنامج

٤٩

٤

الإطار
التنظيمي

الملخص التنفيذي

لقد أدركت الحكومات أهمية التقنيات الرقمية ودورها في دعم تحقيق الرؤى والاستراتيجيات الوطنية من خلال تبني نهج المجتمع الرقمي وتطبيقه على كافة الأصعدة. وتعتبر الحكومة الرقمية أو الذكية أحد العناصر الرئيسية له، وستعمل مخرجات تقنيات الثورة الصناعية الرابعة (مثل الذكاء الاصطناعي والسحابة الرقمية وتقنيات الجيل الخامس والتحليلات المتقدمة المركبات ذاتية القيادة والروبوتات وغيرها) على إحداث تغييرات كبيرة في طريقة تقديم الأعمال وتطوير الخدمات وتعزيز الابتكار في الاقتصاد الرقمي وتحسين القدرة التنافسية على المستويات الإقليمية والدولية.

وإيماناً من القيادة الرشيدة بأهمية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة والاستفادة من التطورات والتحولات الكبيرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات فقد وجه جلالة السلطان المعظم بتسريع تحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال تطوير خطة تنفيذية للتحويل بهدف تحقيق مزيد من الكفاءة والشفافية والإنتاجية في القطاع العام والرفاهية للمواطنين في ظل المتغيرات الرقمية المتزايدة، وكذلك تعزيز الشعور بالأمن والثقة بين الحكومة والمجتمع.

وتمهيدا لوضع التوجيهات السامية موضع التنفيذ فقد قامت وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات بالتعاون مع كافة المؤسسات الحكومية بإعداد إطار عمل وخارطة طريق وطنية متكاملة للتحويل الرقمي الحكومي، حيث وضعت الخارطة التوجهات والطموح المستقبلي للسلطنة للانتقال للحكومة الذكية والاستفادة من توظيف التقنيات الناشئة لتمكين وتطوير بيئة العمل في القطاع العام.

وتعتبر خارطة الطريق إحدى الركائز المحورية التي تضمن تحقيق أولويات الرؤية الوطنية لعمان ٢٠٤٠ من خلال مساهمتها في إيجاد جهاز حكومي مرن ومبتكر صانع للمستقبل، يقوم على مبادئ الحوكمة الرشيدة ويقدم أداء وخدمات حكومية ذكية بجودة عالية. كما يأتي تطوير الخطة التنفيذية لبرنامج التحويل الرقمي الحكومي استكمالاً لجهود السلطنة في مسيرة التحويل الرقمي الحكومي الذي يعد عنصراً أساسياً من عناصر مسيرة النهضة المتجددة، كما سيتم تحديد أولويات المرحلة القادمة للتحويل الرقمي الحكومي من خلال التركيز على محورية دورها في خدمة احتياجات المواطن، وتوظيف التقنية للمساهمة في تمكين القطاعات الاستراتيجية الداعمة للاقتصاد ودفْع عجلة التنمية الوطنية.

”
الاعتماد على المعرفة الرقمية
تتطلب إتاحة الأدوات اللازمة التي
تضمن للأفراد وقطاع الأعمال
التعامل والتفاعل مع الحكومات
بسرعة وشفافية أكبر“



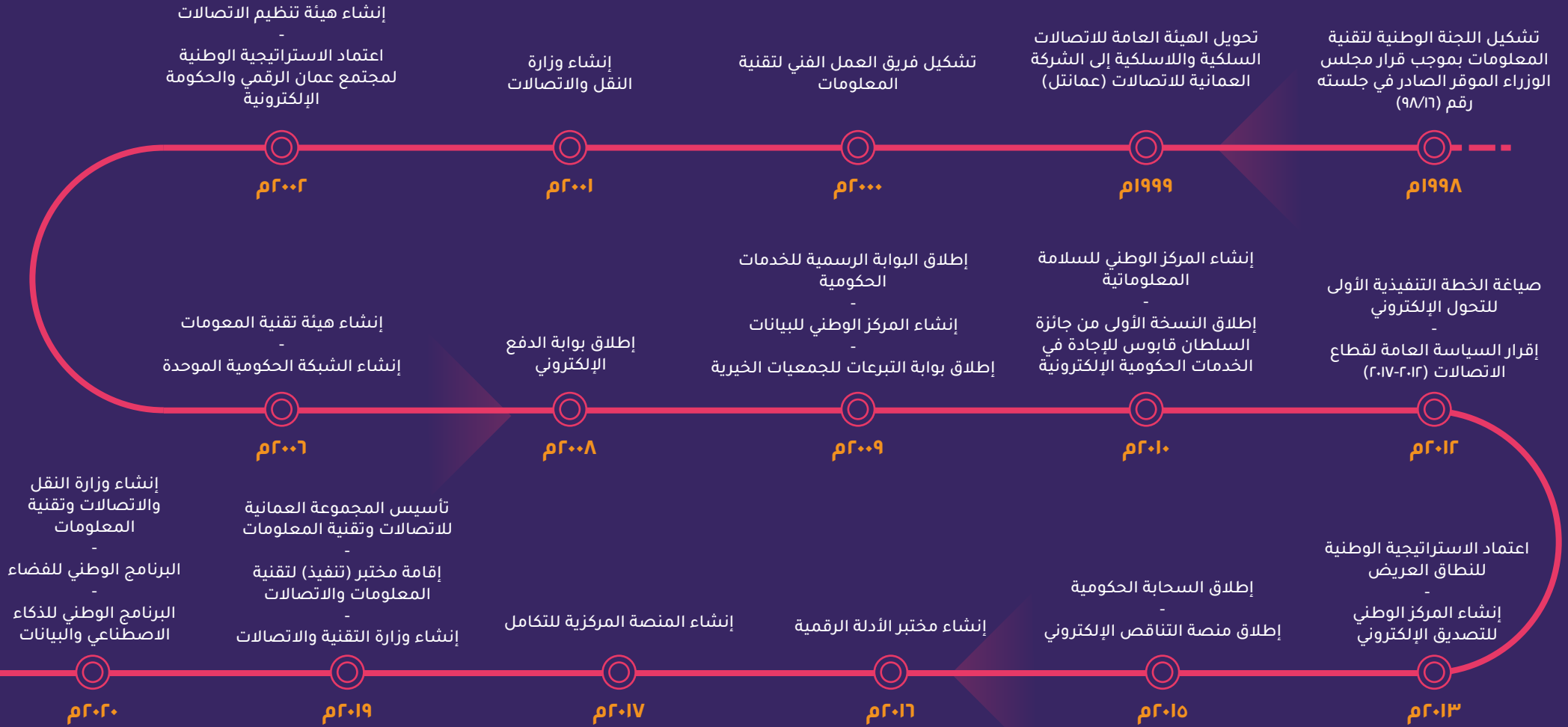
**التحول
الرقمي
ليس
مشروعاً**

**التحول الرقمي هو تغيير مؤسسي دائم ومستمر
ويشكل الجزء الأساسي من ثقافة عمل المؤسسة**



التحول الرقمي في سلطنة عمان

التحول الرقمي في سلطنة عمان - تسلسل زمني



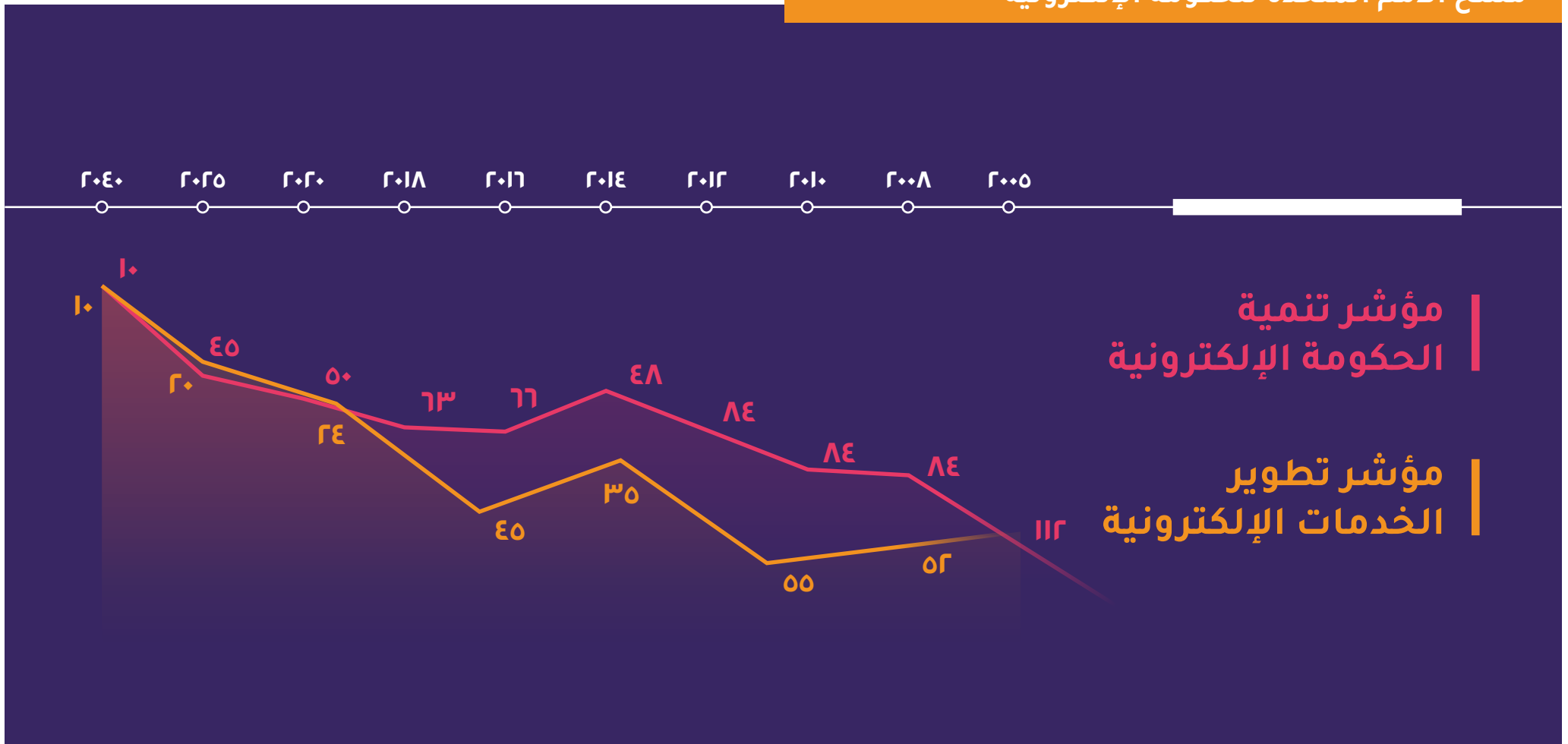
الإطار التشريعي والتنظيمي للتحول الرقمي - تسلسل زمني



التصنيف الدولي

سجلت السلطنة خلال السنوات الماضية تطوراً ملحوظاً في توجهها الاستراتيجي للتحول الرقمي الحكومي، وهو الأمر الذي انعكس على تعزيز مكانة وترتيب السلطنة عالمياً وإقليمياً في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية



تصنيف السلطنة في المؤشرات المحلية والدولية

المؤشرات المحلية

المؤشر ▼

التغطية السكانية لشبكات
الهاتف المتنقل 3G



التغطية السكانية لشبكات
الهاتف المتنقل 4G



عدد أبراج الاتصالات بمختلف
التقنيات



المؤشر ▼

اشتراكات الهاتف المتنقل لكل
100 فرد من السكان



اشتراكات النطاق العريض
المتنقل لكل 100 فرد من السكان



اشتراكات الهاتف الثابت لكل
100 أسرة



اشتراكات النطاق العريض الثابت
لكل 100 أسرة



المؤشر ▼

مؤشر نضج منظمي الاتصالات
وتقنية المعلومات
(ICT Regulatory Tracker)

المرتبة
٨٥.٣٠
٢٠٢٠

المؤشر الدولي للجاهزية في
الامن السيبراني

المرتبة
٢١
٢٠٢١

مؤشر تنمية الاتصالات وتقنية
المعلومات (IDI)

المرتبة
٦٢
٢٠٢٠

مؤشر تقرير جرد البيانات
المفتوحة

المرتبة
١١
٢٠٢٠

المؤشر ▼

مؤشر جاهزية الحكومة للذكاء
الاصطناعي

المرتبة
٤٨
٢٠٢٠

مؤشر الاقتصاد الرقمي

المرتبة
٥
٢٠٢٠

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية
(EGDI)

المرتبة
٥٠
٢٠٢٠

مؤشر المشاركة الالكترونية

المرتبة
٣٨
٢٠٢٠

مؤشر تقييم حقوق النفاذ الرقمي
(DARE)

النقاط
١٦
٢٠٢٠



٢٠١١

إدارة المعرفة
بالحكومة
هيئة تقنية المعلومات

منع ومقاومة الفساد
بالقطاع العام
وزارة الخدمة المدنية

تطوير تقديم
الخدمات العامة
وزارة التربية والتعليم

تطوير تقديم الخدمات
العامة المتخصصة
الجمعية الأهلية لمكافحة السرطان

٢٠١٢

تعزيز إلغاء الفوارق بين الجنسين
وزارة الصحة

٢٠١٣

تطوير تقديم
الخدمات العامة
وزارة البلديات الإقليمية وموارد المياه

منع و مقاومة الفساد
بالقطاع العام
جهاز الرقابة المالية والادارية

٢٠١٤

برنامج التمريض والقبالة بنظام الشفاء
وزارة الصحة

فئة الأعمال التجارية الالكترونية
وزارة التجارة والصناعة (المحطة الواحده)

٢٠١٢

فئة الصحة الالكترونية، برنامج رعاية الطفولة والأمومة
وزارة الصحة

٢٠١٣

فئة بناء الثقة والحماية في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات
هيئة تقنية المعلومات

٢٠١٤

مشروع نظام التوظيف الإلكتروني
وزارة القوى العاملة

٢٠١٥

فئة الصحة الالكترونية، البوابة الصحية
وزارة الصحة

٢٠١٦

فئة الوصول إلى المعلومات والمعرفة، تطبيق ولي الأمر
وزارة التربية والتعليم

٢٠١٨

جائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية الإلكترونية

٢٠١١

خدمات إلكترونية لقطاع الأعمال
البنك المركزي العماني

مشروع خدمات داخل الحكومة
هيئة تقنية المعلومات / مجلس المناقصات

بوابة للقطاعات التنموية
مركز القبول الموحد

بوابة للقطاعات التنموية
وزارة التربية والتعليم

مشروع خدمات داخل الحكومة
وزارة الخدمة المدنية

٢٠١٣

فئة أفضل خدمة إلكترونية
حكومية حكومية مشتركة
وزارة التجارة والصناعة

فئة أفضل المبادرات الرائدة عن
مشروع الإحتواء الإلكتروني
هيئة تقنية المعلومات

أفضل خدمة إلكترونية
حكومية حكومية مشتركة
مركز القبول الموحد

مركز الاتصال فئة أفضل ممارسة
حكومية في مجال المشاركة الإلكترونية
بلدية مسقط

التسجيل الإلكتروني
أفضل خدمة إلكترونية تكاملية
وزارة القوى العاملة

مشروع الموقع
الإلكترونية للهيئة
الهيئة العامة لحماية المستهلك

مشروع النظام
الإنتخابي لأعضاء
مجلس الشورى
والمجالس البلدية
أفضل خدمة
إلكترونية مقدمة
للأفراد
وزارة الداخلية

٢٠١٥

أفضل موقع
المركز الوطني للإحصاء والمعلومات

أفضل خدمة حكومية تكاملية لقطاع الأعمال
صندوق الرفد

جائزتي تكريم
شرطة عمان السلطانية ووزارة التجارة والصناعة

أفضل ممارسة في المشاركة المجتمعية
حماية المستهلك

أبرز مشاريع التحول الرقمي في القطاع الحكومي

المنصة الرقمية للخدمات الصحية

www.moh.gov.om

منصة رقمية تسهل على المستفيدين من خدمات وزارة الصحة الحصول عليها بشكل إلكتروني

المنظومة الوطنية لسجل القوى العاملة

www.nce.gov.om

منظومة رقمية تقوم بإدارة سجلات القوى الوطنية الباحثة عن عمل وتمكنها من المنافسة للوظائف المتاحة بشكل إلكتروني

المنظومة الرقمية للخدمات الزراعية والثروة السمكية (المرحلة الأولى)

www.maf.gov.om/eServices

منصة رقمية لتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات الزراعية والثروة السمكية

المنظومة الرقمية لإدارة تصاريح العمل الإلكترونية

www.manpower.gov.om

منظومة رقمية تعمل على إدارة إجراءات وعمليات تصاريح القوى العاملة الخاصة وأصحاب الأعمال بشكل إلكتروني

سندع البوابة الرقمية لخدمات الصناعات الحرفية

www.paci.gov.om

بوابة رقمية تسهل الحصول على خدمات الصناعات الحرفية بشكل إلكتروني، وتمكين الحصول على البرامج التدريبية اللازمة بشكل رقمي

قضاء المنظومة الرقمية لخدمات القضاء

www.caaj.gov.om

منصة رقمية تعمل على تقديم خدمات القضاء بشكل رقمي

منصة نقل المنصة الوطنية الرقمية لخدمات النقل في سلطنة عُمان

www.naql.om

منصة إسناد المنظومة الرقمية الموحدة للتناقص الحكومي

www.tenderboard.gov.om

منظومة رقمية تعمل على إدارة كافة عمليات التناقص الحكومي بشكل موحد، شاملة كافة الإجراءات التي تمر بها مرحلة التناقص

المنصة الرقمية لخدمات البيئة والشؤون المناخية

www.meca.gov.om

بوابة رقمية تسهل على المستفيدين الوصول إلى خدمات وزارة البيئة والشؤون المناخية والحصول عليها بشكل إلكتروني

المنظومة الرقمية للتأشيرة الإلكترونية

evisa.rop.gov.om

منظومة رقمية تقوم بتسهيل إدارة إجراءات علميات التقدم وإصدار ومتابعة تأشيرات السفر بشكل إلكتروني



إنجاز البوابة الرقمية للخدمات الإعلامية

www.injaaz.om

بوابة رقمية تعمل على تسهيل الحصول على الموافقات اللازمة للخدمات المتعلقة بالإعلام بشكل رقمي



إنجاز المنظومة الرقمية للخدمات البلدية

www.mrmwr.gov.om

منظومة رقمية تعمل على إدارة إجراءات وعمليات الخدمات البلدية شاملة الخدمات الفنية والصحية والمائية بشكل إلكتروني



بيان المنظومة الرقمية الموحدة للتخليص الجمركي

www.customs.gov.om

منظومة ونافذة رقمية واحدة تعمل على تسهيل إدارة الإجراءات والعمليات الجمركية في السلطنة



وائق المنظومة الرقمية لخدمات العدل

www.moj.gov.om

منظومة رقمية تعمل على تسهيل الحصول على خدمات العدل شاملة الكاتب بالعدل والتوفيق والمصالحة والمحامين والتصديقات



استثمر بسهولة المنظومة الرقمية الموحدة للأعمال التجارية

www.business.gov.om

منظومة رقمية تعمل كنافذة واحدة لمجتمع الأعمال التجارية وتمكن المستثمرين ورجال الأعمال من إدارة الأعمال والأنشطة التجارية في السلطنة بشكل إلكتروني



المنصة الرقمية لإدارة الضرائب

www.taxoman.gov.om

بوابة رقمية تعمل على تسهيل تقديم خدمات تسديد ومتابعة الضرائب بشكل إلكتروني



المنصة الرقمية لخدمات الأوقاف والشؤون الدينية

www.mara.gov.om

منصة رقمية تعمل على تقديم خدمات الأوقاف والزكاة والحج وغيرها



البوابة الرقمية لخدمات التعليم العالي

www.mohe.gov.om

بوابة رقمية تعمل على تقديم الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب في مرحلة التعليم العالي بشكل إلكتروني



البوابة التعليمية الرقمية لخدمات التعليم

www.moe.gov.om

بوابة رقمية تعمل على تقديم الخدمات التعليمية بشكل رقمي تفاعلي شاملة خدمات الطالب وولي الأمر والإدارة التعليمية



منظومة التدريب عن بعد وتمكين القدرات الوطنية

وزارة العمل



مورد المنظومة المركزية لإدارة الموارد البشرية والرواتب

وزارة العمل



المنظومة المركزية لإدارة التوظيف الداعمة لتعزيز شفافية إجراءات التوظيف

وزارة العمل

أبرز الدروس المستفادة

بالرغم من التقدم الملحوظ الذي تحقق في السلطنة في مجال التحول الرقمي إلا أنه لا يزال هناك فرص أكبر للاستفادة منها في تحقيق مستويات متقدمة خاصة في جانب تحسين تجربة المستخدم للخدمات الإلكترونية والاعتماد على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة وتقنيات الثورة الصناعية الرابعة في العديد من المجالات المتاحة، وتحليل نماذج الأعمال وتعزيز تبادل البيانات وإيجاد فرصة جديدة لتعزيز الفائدة من القنوات الرقمية.

ضرورة إيجاد آلية لضمان استدامة تنفيذ برامج التحول الرقمي

تفعيل دور فريق إدارة التغيير وضبط جودة تقديم الخدمات الرقمية وقياس رضا المستفيدين بشكل مستمر

ضرورة وجود خارطة طريق واضحة وخطة تنفيذية للتحول الرقمي في السلطنة

تسريع التكامل الرقمي بين المؤسسات وتمكين التحليلات العميقة

ضرورة مراجعة إجراءات العمل وتبسيطها وتوظيف التقنيات الحديثة لدعم أتمتها بشكل مستمر

ضرورة تفعيل الخدمات الاستباقية للخدمات التي تتطلب تجديد بشكل دوري



برنامج التحول الرقمي الحكومي ٢٠٢١-٢٠٢٥م

التحول الرقمي الحكومي

نسعى في برنامج التحول الرقمي الحكومي إلى رفع مستوى الكفاءة في الأداء الحكومي والابتكار في تقديم الخدمات وتعزيز الإنفاق والنمو الاقتصادي من خلال توظيف تقنية المعلومات والاتصالات.

التحول الرقمي ونموذج العمل الحكومي

يرتبط برامج التحول الرقمي الحكومي برؤية الحكومات لنماذج الأعمال المستقبلية المبنية على التكاملية والشفافية وتحسين الإجراءات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات مما يسهم في:

تعزيز الإنفاق ونمو الاقتصاد ورفع الناتج المحلي والاستثمارات الأجنبية

تحسين تجربة المستخدم وكسب رضاه

الابتكار في تقديم الأعمال والخدمات الحكومية للمستفيدين

رفع مستويات الكفاءة في الأداء وتحسين سلسلة العمليات وتبسيط الإجراءات

رؤية عمان ٢٠٤٠

الاستراتيجيات القطاعية

الخطط التنموية الخمسية

الأجهزة الحكومية

المجالس

الوزارات

الهيئات

المراكز الحكومية

التحول الرقمي هو اساس متين لتحقيق الرؤى والاستراتيجيات والبرامج الوطنية يسهم في دعم التخطيط وإتخاذ القرارات السليمة والتنبؤ المستقبلي عبر توظيف التقنيات الرقمية الذكية

بيئة عناصرها مستدامة

دولة أجهزتها مسؤولة

اقتصاد بنيته تنافسية

مجتمع إنسانيه مبدع

التوجه الوطني للتحول الرقمي الحكومي في السلطنة

بينت التوجهات والأهداف المرسومة لرؤية عمان ٢٠٤٠ ضرورة إيجاد جهاز حكومي مرن مبتكر وصانع للمستقبل قائم على مبادئ الحكمة ومستوعب للطموح المستقبلي وصولاً لمستويات متقدمة في نهج الحكومة الإلكترونية، وعليه فقد تم تطوير برنامج التحول الرقمي الحكومي كأحد البرامج التنفيذية الممكنة لتحقيق الأولويات المنشودة، حيث يضم البرنامج في خطته التنفيذية عدد كبير من المؤسسات الحكومية تمثل في اختصاصاتها كافة القطاعات الرئيسية والداعمة لتمكين القطاع الحكومي.

سيشكل البرنامج انعكاساً إيجابياً على المؤسسات الحكومية في السنوات القادمة، حيث سيعمل على تعزيز كفاءتها وتطوير الحلول الابتكارية التي تتميز بالبساطة والشفافية والإبداع، كما سيساعد على مواصلة العمل في استمرار التطوير والتحسين من خلال تبسيط نماذج الأعمال وتطوير قنوات وأدوات جديدة والاستفادة من المتغيرات التقنية المتسارعة والفرص المتاحة في الثورات الصناعية المتلاحقة.

يتطلب التحول للحكومة الذكية
تصميم توجه استراتيجي وعملية
تغيير مؤسسي ورقمي طويلة المدى
يتشارك في تنفيذها القطاع العام
والخاص ويتكامل العمل والتعاون
بين المؤسسات لتحقيق رؤية
موحدة

دواعي إعداد برنامج التحول الرقمي الحكومي



دعم تحقيق التوجهات
الوطنية وأولويات رؤية
عمان ٢٠٤٠



بناء الثقة في برنامج
التحول الرقمي
الحكومي



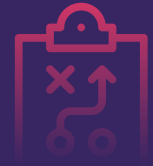
تمكين القنوات الرقمية
للوصول للخدمات
الإلكترونية



المواءمة وتفاذي
الإزدواجية ومعالجة
تعقيد العمليات



تحديد أولويات التحول
الرقمي وتمكين
تنفيذها بشكل منظم



رسم رؤية وخارطة
طريق واضحة للتحول
الرقمي في السلطنة

التوافق الاستراتيجي مع الرؤى والتوجهات الوطنية

إن المجتمع المبني على المعرفة هو ذلك الذي تتمتع فيه الحكومة بالشفافية في تعاملاتها، وتحقيق وصول كافة فئات المجتمع إليها.

لا يعتبر برنامج التحول الرقمي عملاً محدوداً يمكن إنجازه خلال مدة قصيرة، لكنه عملية تطوير مستمر وتغيير طويلة المدى تشارك فيها جهات وقطاعات متعددة وتحتاج إلى عدد كبير من البرامج والمشاريع المترابطة، التي تنفذ في أوقات متتالية، لذلك من الضروري تكاتف الجميع وبذل جهود مشتركة تضمن الانسجام والتناسق بين البرامج والمشاريع التي يتم تنفيذها في هذا المجال.

يساعد التحول الرقمي على
التخطيط الجيد ودعم اتخاذ القرارات
السليمة من خلال الاعتماد على
الحلول الرقمية الذكية والبيانات
ذات الجودة والنظم المتكاملة

يتوافق البرنامج مع رؤية عمان ٢٠٤٠ والتوجهات الرئيسية لإستراتيجية تقنية المعلومات والاتصالات للسلطنة، كما يتوافق مع التوجهات الرئيسية للبرنامج الوطني للتحول الرقمي الداعم للقطاعات الاستراتيجية الاقتصادية والاجتماعية وتمكينها بالتقنيات الرقمية وترسيخ مبادئ التحول الرقمي وتعزيز أسلوب الحياة الرقمية في المجتمع العماني.

البرنامج الوطني للاقتصاد الرقمي

حكومة رقمية ذكية
ومتكاملة

رقمنة أهم القطاعات
الاقتصادية

المجتمع
الرقمي

رؤية عمان ٢٠٤٠

بنية أساسية وتقنية متطورة وأداء وخدمات
حكومية بجودة عالية

قطاع حكومي فعال في مجال التخطيط والتنظيم
والمتابعة والتقويم ويستشرف المستقبل

جهاز حكومي مرن مبتكر وصانع للمستقبل قائم
على مبادئ الحوكمة الرشيدة

الحكومة الذكية

التكامل والاستدامة

مؤشرات النجاح



% البيانات المفتوحة
% الخدمات الذكية

المبادئ والقيادة



المستفيد
والبيانات

المميزات



القيمة المضافة
والابتكار والاستدامة

الخدمات



استباقية
وتنبؤية

الحكومة الإلكترونية

التأسيس والتفاعل

% الخدمات
الرقمية



مؤشرات النجاح

التقنية



المبادئ والقيادة

الكفاءة
والشفافية



المميزات

حسب
الطلب



الخدمات

يشير الشكل أعلاه إلى مستويات التحول الرقمي والمميزات التي يتميز بها كل مستوى

الإطار العام لبرنامج التحول الرقمي الحكومي

الرؤية الوطنية

رؤية عُمان ٢٠٤٠

المحاور

التوجهات

الأداء المؤسسي

الإنسان والمجتمع

قرارات حكومية ذات توازن وموثوقية

بنية أساسية وتقنية متطورة ممكنة لجميع القطاعات

جهاز حكومي مرن مبتكر وصانع للمستقبل

قطاع حكومي فعال في مجال التخطيط والتنظيم والمتابعة

أداء وخدمات حكومية بجودة عالية

الرؤية

جهاز حكومي مبتكر يقدم تجربة رقمية متميزة وخدمات ذكية وإجراءات إستباقية

الرؤية

المرتكزات

المسارات

ممكنات التنفيذ

النتائج

المنصات والحلول الرقمية المشتركة

البنية الرقمية المتقدمة وإدارة الرشيقية

التكامل الرقمي والتعاون المؤسسي

توحيد البيانات وتكاملها وإتاحتها

التبسيط في الإجراءات والإستباقية للعمليات

المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي في الخدمات الإلكترونية

تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير

الكفاءة في البنية الأساسية والحلول الرقمية

التميز في الخدمات الرقمية

التعاون المؤسسي ومركزية التخطيط ومشاركة/تقاسم الموارد والحلول الرقمية

تمكين الكفاءات الوطنية المتخصصة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الشراكة الاستراتيجية مع القطاع الخاص

إجراءات مبسطة وتجربة رقمية متميزة

خدمات ذكية وإستباقية وحلول رقمية مبتكرة

بيانات دقيقة داعمة للتخطيط وإتخاذ القرارات والتنبؤ المستقبلي

تنافسية ونمو في الإيرادات ودعم للتنمية

قنوات رقمية متعددة وأمان وشفافية

تكامل في الأنظمة والبيانات وإدارة رشيقية

آلية تحديد أولويات برنامج التحول الرقمي الحكومي

تم تحديد أولويات المرحلة القادمة للتحول الرقمي الحكومي وفق إطار الرؤية والأهداف الاستراتيجية وذلك من خلال منظور محوره الإنسان وموجه نحو تحسين بيئة الأعمال وتحقيق الاستدامة ودعم التنمية الاقتصادية في السلطنة. كذلك ينبغي التركيز على تنفيذ التحول الرقمي على أساس تدريجي ونمطي وخلق بيئة مواتية لمراحل متتالية من النضج الرقمي يساهم في تحقيق النجاح وبناء المصداقية، وإيجاد مزيد من التحكم والمرونة في مراحل التنفيذ.

أولاً: المعايير المعتمدة لاختيار المبادرات والمشاريع ذات الأولوية



الجدوى



المخاطر



التنفيذ



الأثر والفوائد المتوقعة



الاجتماعي



الاقتصادي



المالي



المواءمة مع التوجهات الاستراتيجية



البرنامج الوطني
للاقتصاد الرقمي



عمان
٢٠٤٠

ثانياً: آلية تصنيف واختيار الخدمات الأساسية ذات الأولوية المستهدفة للمرحلة القادمة من خلال التركيز على منظوري التأثير والجاهزية



نوع الخدمة
معلوماتية - تفاعلية - إجرائية

1
تصنيف نوع الخدمات
وإعطاء الأولوية
للخدمات الإجرائية



مستوى الإجراءات
منخفض - متوسط - عالي

2
تحديد مستوى الإجراءات
وإعطاء الأولوية
للخدمات في المستوى
العالي والمعقد



تكرار الاستخدام
يوميًا - شهريًا - سنويًا - موسميًا

3
تصنيف الخدمات بحسب
تكرار الاستخدام والتركيز
على الخدمات اليومية
والشهرية



المستفيدين
مواطنين - رجال أعمال - حكومة

4
تحديد الفئات
المستفيدة وإعطاء
الأولوية للخدمات
المقدمة للمواطنين
ورجال أعمال

نماذج/أمثلة على الخدمات المتعلقة بدورة حياة الإنسان

- البحث عن أقرب مركز صحي
- المواعيد الطبية الإلكترونية
- الاشتراك في التنبهات الوطنية
- إتاحة بيانات السجل الطبي
- سجل التطعيمات
- الاطلاع على معلومات الأدوية والأسعار
- الاطلاع على دليل المشافي والصيدليات

خدمات الصحة



- تسجيل ملكية الأرض/البيت
- طلب ترخيص البناء
- طلب قرض منزلي
- طلب توصيل الخدمات (الكهرباء- المياه-الاتصالات)
- دفع فواتير الخدمات
- تامين الممتلكات

خدمات الإسكان



خدمات التعليم



- البحث عن المدارس/الكليات
- الاطلاع على تقييم المدارس/الكليات
- التسجيل للقبول (المدرسة)
- التسجيل للقبول (الكليات/الجامعات)
- اعتماد المؤهلات الاكاديمية

الخدمات الأساسية



- إصدار/تجديد جواز السفر
- إصدار/تجديد / تعديل البطاقة المدنية الذكية
- إصدار وثيقة الزواج/ الطلاق

خدمة إصدار شهادة الميلاد

خدمة اصدار شهادة الوفاة

نماذج/أمثلة على الخدمات المتعلقة بدورة الأعمال التجارية

- نقل ملكية السجل التجاري
- تعديل في عناوين الشركة
- تسجيل وكالة تجارية
- تسجيل/تعديل علامة تجارية

تعديل بيانات الشركة

البحث عن كيفية بدء العمل التجاري

البدء بعمل جديد

- كيفية بدء عمل جديد
- البحث عن قوانين ولوائح الشركة
- تسجيل شركه جديده
- تسجيل المستثمرين الخليجيين
- تسجيل المستثمرين الأجانب
- فتح السجل الضريبي للشركة

تراخيص الأنشطة

- البحث عن متطلبات تراخيص الأنشطة
- تراخيص الحضانات والمدارس الخاصة
- تراخيص الأنشطة الصحية
- تراخيص المصانع الإنتاجية
- تراخيص الأنشطة السياحية
- تراخيص مقاولات البناء

إدارة الأنشطة التجارية

- توثيق عقد الإيجار
- نقل موقع النشاط التجاري
- التخليص الجمركي
- دفع رسوم بلدية عن الملكية (للشركات)
- دفع الغرامات - الرسوم

تصفية وإغلاق العمل التجاري

نماذج/أمثلة على الخدمات المتعلقة بخدمات التوظيف

- عرض سجلات التدريب
- تحديث الاحتياجات التدريبية
- تقدم بطلب للتدريب
- التقدم للحصول علي آجازه التعليم والمنح الدراسية

خدمات التدريب



- التسجيل في صندوق التقاعد
- حساب راتب التقاعد
- التجديد السنوي

خدمات التقاعد



الإدارة الوظيفية

- التدرج الوظيفي وتقييم الأداء
- التقدم بطلب لنقل الوظائف
- تحديث المعلومات الشخصية

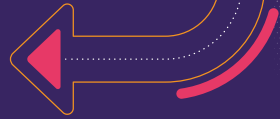
خدمات التوظيف



- التسجيل للتوظيف
- البحث عن وظائف
- التقدم بطلب لنشر وظيفة جديده

خدمة البحث عن وظيفة

خدمة إصدار بطاقة التقاعد



٣

المسارات العملية لتنفيذ برنامج التحول الرقمي الحكومي

تم تحديد أربعة مسارات عملية تساعد في تحقيق الرؤية والتوجهات الوطنية للبرنامج وذلك من خلال رسم الأهداف الإستراتيجية والمبادرات المناسبة لكل مسار بما يضمن التنفيذ والعمل وفق المرتكزات المحددة والوصول للنتائج المنشودة.



« مسار

الكفاءة في البنية الأساسية
والحلول الرقمية



« مسار

التميز في الخدمات الرقمية



« مسار

المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي
في الخدمات الإلكترونية



« مسار

تمكين القدرات الوطنية
وإدارة التغيير

مشروع | مبادرة مقترحة
٣٦

مؤشر | للقياس
٦٧

هدف | استراتيجي
٦٨

المسار الأول

التميز في الخدمات الرقمية

يركز هذا المسار على تطوير الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين من المواطنين ورجال الأعمال، وتوظيف منهجية رحلة المستخدم وتبسيط وتسهيل آليات الوصول/الولوج للخدمات والمعلومات والبيانات عبر استخدام القنوات الرقمية.



كما سيركز المسار على تعزيز القنوات الذكية والنقالة، وتحسين تقييم السلطنة في مؤشر نضح الخدمات الحكومية الإلكترونية. إضافة إلى ذلك سيسهم المسار في زيادة الشفافية وتقديم خدمات ترقى بمستوى وطموح المستفيدين وتلبي احتياجاتهم.

الأهداف الاستراتيجية للمسار الأول: التميز في الخدمات الرقمية

زيادة عدد البيانات الحكومية المفتوحة
للقطاعات الحيوية

رفع جودة القنوات الرقمية المقدمة للخدمات
الذكية لتحقيق تجربة متميزة للمستخدم

رفع مرتبة السلطنة في تقييم مؤشر تطوير
الخدمات الإلكترونية في مسح الأمم المتحدة
للحكومة الإلكترونية

رفع معايير وجودة القنوات الرقمية لتحقيق
تجربة متميزة للمستخدم

زيادة إتاحة الوصول للخدمات الإلكترونية
عبر الأجهزة الذكية والنقالة

تصنيف الخدمات الحكومية وتوثيق وتبسيط
إجراءاتها لتعزيز كفاءتها وتحسين جودة
تقديمها

أبرز مشاريع ومبادرات المسار الأول: التميز في الخدمات الرقمية

مشروع تطوير التطبيق النقال الموحد للخدمات الحكومية الذكية

يعنى المشروع بتطوير تطبيق نقال مركزي لكافة الخدمات الحكومية الذكية ليساهم في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز نهج الخدمات النقالة في السلطنة.

مشروع رقمنة الخدمات الأساسية ذات الأولوية ورفع مستوى تطورها ونضجها وكفاءتها الرقمية

يهدف المشروع إلى تمكين العمل المؤسسي المشترك والتعاون لأتمتة الخدمات الأساسية، وتمكين إتاحتها إلكترونياً بحيث تلبى حاجات المستفيدين وتوقعاتهم

مشروع تطوير المنصة المركزية الموحدة للدردشة الذكية (شات بوت) للخدمات الحكومية

يهدف المشروع إلى تطوير منصة مركزية للدردشة الذكية (شات بوت) ومواءمتها مع كافة القنوات الرقمية التي تقدم الخدمات الإلكترونية لتسهيل وتسريع تطبيق خدمات الدردشة الذكية في القطاع الحكومي.

مشروع إنشاء مركز الاتصال الوطني المشترك لتمكين متابعة خدمات المراجعين الحكومية

يهدف المشروع إلى تطوير مركز اتصال موحد ومركزي لتقديم الدعم المباشر للمواطنين لإنجاز الخدمات الإلكترونية والرد على الاستفسارات ومتابعة الخدمات الحكومية.

مبادرة تصنيف وتطوير المنظومة الرقمية المركزية لفهرسة وإدارة الخدمات الحكومية

تعنى المبادرة بتطوير نظام رقمي يعمل على توثيق تفاصيل/ معلومات الخدمات الحكومية ومتطلبات إنجازها، كذلك توفير أدلة إرشادية للخدمات الحكومية ومستواها الرقمي.

مبادرة منجم الخدمات لتبسيط الإجراءات وهندسة عمليات الخدمات الحكومية

تعنى المبادرة بتنظيم مختبر يضم مجموعة متخصصة من المؤسسات الحكومية بالتعاون مع القطاع الخاص للعمل بشكل مركزي على مراجعة وتصنيف إجراءات الخدمات الحكومية والعمل على تبسيطها وتحسين عملياتها بما يعزز تجربة المستخدم من البداية وحتى النهاية بغض النظر عن الجهة الحكومية المقدمة للخدمة.

أولاً: توثيق وتبسيط إجراءات عمل وهندسة عمليات الخدمات المستهدفة

إيماناً بأهمية توثيق إجراءات العمل وتبسيطها وتحسين عملياتها ودورها في تسريع ورفع كفاءة الخدمات قبل البدء في مرحلة أتمتة أو رقمنة الخدمات، ولضمان تقديم تجربة متميزة للمستخدمين فقد تم تصميم مبادرتين في هذا المجال وهما:

1 : مبادرة تصنيف وتوثيق وفهرسة الخدمات الحكومية

تعنى هذه المبادرة بمراجعة وإعادة تصنيف الخدمات وإعداد أدلة توصيف لها وتحديد متطلباتها خاصة المتأثرة بمشروع إعادة هيكلة الجهاز الإداري للدولة



نتائج المبادرة

توصيف وتصنيف واضح للخدمات الحكومية ومتطلباتها وبشكل دقيق، ونشر أدلة للخدمات على القنوات الرقمية



الفترة الزمنية للإنتهاء من المبادرة

الربع الأول من عام ٢٠٢٢م



عدد المؤسسات المستهدفة

كافة المؤسسات الحكومية دون إستثناء مع إعطاء الأولوية للمؤسسات المستهدفة لتقديم الخدمات ذات الأولوية

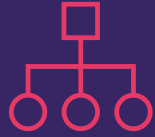
٢ : مبادرة منجم تبسيط الإجراءات وهندسة عمليات الخدمات الحكومية

تعنى المبادرة بمراجعة إجراءات الخدمات وتبسيطها وفق أفضل الممارسات وتطبيق المعايير ذات العلاقة بتحسين جودة الخدمات، مع الأخذ في الاعتبار الأثر الاجتماعي والاقتصادي والمالي وغيرها. ويوضح الشكل التالي مرتكزات عملية تبسيط وتحسين الإجراءات.



يوضح الجدول عدد الإجراءات المستهدفة للتحسين والتبسيط مقسمة بحسب السنوات

عدد الإجراءات	نسبة مسار الإنجاز	السنوات
١٠٧٤ إجراء	%٣٧	٢٠٢١
٤٤٨ إجراء	%٥٣	٢٠٢٢
٥١٧ إجراء	%٧١	٢٠٢٣
٤٧٦ إجراء	%٨٨	٢٠٢٤
٣٥٤ إجراء	%١٠٠	٢٠٢٥



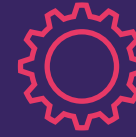
المؤسسات ذات العلاقة بالتنفيذ

وحدة متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠ بمشاركة كافة المؤسسات ذات العلاقة بتقديم الخدمات المستهدفة وذات الأولوية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة



الفترة الزمنية للإنتهاء من المبادرة

الربع الاخير من عام ٢٠٢٣م



ألية تنفيذ المبادرة

سيتم تنفيذ المبادرة عبر تنظيم مختبرات وطلقات عمل مركزية يتم من خلالها مشاركة كافة المؤسسات ذات العلاقة بالإجراءات والمؤسسات الداعمة، كما سيتم الأخذ في الاعتبار تطبيق أفضل الممارسات لإيجاد إجراءات مرنة ومبسطة.



عدد الإجراءات المستهدفة

٢,٨٦٩ إجراء

المسار الثاني

الكفاءة في البنية الأساسية والحلول الرقمية



يركز هذا المسار على تعزيز الكفاءة الداخلية للأنظمة الإدارية وتحسين الأداء في الجهاز الإداري عبر تطوير الحلول الابتكارية وتوفير البنى الأساسية الرقمية المتقدمة وتوظيف التقنيات الحديثة لتعزيز الاستفادة والاستخدام الأمثل للموارد.

كما يتناول هذا المسار تطوير الأنظمة الأساسية وتكامل ومركزية المشتركة منها إلى جانب بناء وتطوير الأنظمة ذات الطبيعة التخصصية لتمكين المؤسسات من مواكبة التغيرات التقنية، وتمكين العمل عن بعد، وتطوير الخدمات المتعلقة بالموظف وتحسين تجربته كونه شريك رئيسي في تقديم الخدمات.

الأهداف الاستراتيجية للمسار الثاني: الكفاءة في البنية الأساسية والحلول الرقمية

ضمان استدامة واستمرارية بيئة الأعمال الرقمية في المؤسسات الخدمية المقدمة للخدمات الإلكترونية

تقليل الإنفاق المالي وتفاذي الإزدواجية في تطوير مشاريع التحول الرقمي

تطوير حلول وتطبيقات رقمية جديدة مركزية ومشاركة وتمكين تطبيقها واستخدامها

زيادة نسبة التطبيقات الرقمية والذكية التي تم تطويرها بالتعاون مع القطاع الخاص

التحول الرقمي للبنى الأساسية للمؤسسات الخدمية ذات الأولوية والداعمة لتوجهات رؤية عمان ٢٠٤٠ والتنافسية العالمية

تطوير النظم المركزية المشتركة وزيادة استخدامها ورفع كفاءتها التشغيلية

أبرز مشاريع ومبادرات المسار الثاني: الكفاءة في البنية الأساسية والحلول الرقمية

مشروع البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية

يهدف المشروع إلى تطوير البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدم الرقمية. كذلك إتاحة وتكامل الخدمات وتحقيق نهج الولوج الموحد للخدمات الإلكترونية.

مشروع تطوير البنى الأساسية الرقمية للمؤسسات الخدمية والاستراتيجية ذات العلاقة بتقديم الخدمات الأساسية والداعمة لتعزيز أداء الجهاز الإداري وتعزيز تنافسية السلطنة عالمياً

يهدف المشروع إلى دراسة وتطوير البنى الأساسية للمؤسسات المستهدفة وذات الأولوية للمساهمة المباشرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتقديم خدمات أساسية للمواطنين ورجال الأعمال وتعزيز أداء الجهاز الإداري.

مبادرة تمكين خدمة النفاذ الإلكتروني الموحد

تهدف المبادرة إلى زيادة استخدام خدمة النفاذ الإلكتروني الموحد للتسجيل والتحقق من هوية المستخدمين كوسيلة دقيقة وموثوقة للأفراد والمواطنين والمقيمين للولوج الموحد للخدمات الحكومية الإلكترونية.

مشروع تطوير وتمكين الحلول والنظم الرقمية المركزية والمشاركة الأساسية الداعمة للتخطيط المؤسسي

يعنى المشروع بتطوير وتمكين استخدام نظم التخطيط المؤسسي الأساسية التي تعنى بإدارة وتخطيط العمل المؤسسي، ويعمل المشروع على تحديد النظم والتطبيقات والتقنيات الأخرى التي تم تطويرها والاستثمار فيها سابقاً بهدف دراستها والنظر في قابلية تعميمها وإتاحة استخدامها، بالإضافة إلى اقتراح حلول أخرى يمكن استخدامها بشكل مشترك ومركزي.

مبادرة تمكين البرمجيات مفتوحة المصدر في القطاع العام

تعنى المبادرة بتخطيط الموارد التقنية في المؤسسات الحكومية وتقييم فوائد البرمجيات مفتوحة المصدر لدعم موردي هذا النوع من البرمجيات في السلطنة وتعزيز استخدامها في القطاع الحكومي.

مبادرة تسريع التكامل الحكومي الإلكتروني

تعنى المبادرة بتمكين التكامل الرقمي بين المؤسسات الحكومية من خلال استخدام قناة التكامل الوطنية وتوفير الحلول والأدوات المناسبة لذلك مع تمكين الكوادر الوطنية اللازمة.

أولاً: تطوير البنى الأساسية الرقمية للمؤسسات الداعمة لتطوير الخدمات الأساسية وتمكين القطاعات الاستراتيجية

لتحقيق الخطة التنفيذية لهذا المسار وضمان توفر البنية الأساسية والجاهزية الرقمية اللازمة لتحسين كفاءة عمل المؤسسات في القطاع العام فقد تم تحديد المؤسسات بحسب تصنيف المؤسسات المستهدفة في الخطة التنفيذية آخذين في الاعتبار المؤسسات ذات العلاقة المباشرة بتطوير الخدمات الأساسية ودعم تطوير المشاريع الوطنية متعددة الأبعاد وتمكين القطاعات الاستراتيجية الاقتصادية والاجتماعية المستهدفة في رؤية عمان ٢٠٤٠ والخطة الخمسية العاشرة للسلطنة. كذلك تم الأخذ في الاعتبار مؤشر قياس الجاهزية الرقمية والوضع الراهن للمؤسسات المستهدفة.

تصنيف المؤسسات المستهدفة لمراجعة وتحسين/تطوير الجاهزية الرقمية



ثانياً: التكامل الإلكتروني وإتاحة ومشاركة البيانات

نظراً لأهمية المرحلة القادمة والطموح المستقبلي لتحسين مستوى التحول الرقمي في القطاع العام والسعي للانتقال من مرحلة التفاعل إلى التكامل التي تعتمد بشكل كبير على تحقيق التكامل المؤسسي والبيانات ذات الدقة والجودة العالية. لذلك سيتم التركيز وإعطاء الأولوية لمبادرة التكامل الإلكتروني وتمكين إرباط النظم والبيانات في المؤسسات المستهدفة. وكذلك سيتم التركيز على تنقيح البيانات وإعادة هيكلتها وتصنيفها وفق أطر ومعايير موحدة عبر تطبيق استراتيجية إدارة البيانات الوطنية.

نتائج المبادرة	الفترة الزمنية للإنتهاء من المبادر	عدد المؤسسات المستهدفة
بيانات دقيقة ومنقحة، واستراتيجية لإدارة البيانات، وخارطة طريق لتكامل البيانات، وبوابة للبيانات المفتوح	الربع الأخير من عام ٢٠٢٣م	كافة المؤسسات الحكومية دون إستثناء مع إعطاء الأولوية للمؤسسات المستهدفة لتقديم الخدمات الحرجة وذات الأهمية العالية

ثالثاً: تطوير النظم والحلول الوطنية المركزية والمشاركة الداعمة للتخطيط المؤسسي وتطوير الكفاءة الداخلية

يركز هذا المجال على تطوير وتمكين النظم والحلول الوطنية المركزية والمشاركة والعمل على تقليل الإنفاق لتحقيق متطلبات التطوير والصيانة. ولضمان تحقيق نتائج أكثر فاعلية فقد تم تقسيم متطلبات العمل في هذا المسار على ثلاثة توجهات داعمة وهي:

١. تسريع تطوير النظم المركزية والمشاركة لضمان جاهزيتها وتعظيم الفائدة منها

يوضح الجدول أدناه مجموعة النظم الأساسية التي سيتم التركيز على تطويرها لضمان جاهزيتها وكفاءتها لتحقيق متطلبات كافة المؤسسات المستهدفة وتمكينها من تحسين الإدارة المؤسسية ودعم التخطيط الوطني.

إدارة الموارد البشرية (مورد)	وزارة العمل	الإدارة المالية الموحدة (مالية)	وزارة المالية	إدارة المستندات الإلكترونية والأرشفة الرقمية (وصول)	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية
إدارة المناقصات والمشتريات (إسناد)	الأمانة العامة لمجلس المناقصات	منصة المقترحات والشكاوى الوطنية	وحدة متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠	منظومة إدارة الضرائب	جهاز الضرائب

٢. تمكين واستخدام الحلول والنظم الأساسية المركزية والمشاركة في المؤسسات الحكومية

١. تقسيم أولويات المؤسسات لتمكين وزيادة استخدام النظم المركزية والمشاركة فيها



المجموعة
الأولى

التركيز على المؤسسات التي لا تتوفر فيها النظم الأساسية خاصة التي تم إنشائها حديثاً بسبب إعادة هيكلة الجهاز الإداري للدولة



المجموعة
الثانية

التركيز على المؤسسات التي تتوفر فيها نظم رقمية قديمة تتطلب التحديث والترقية لضمان استدامة عملها وتحقيق كفاءتها وإنتاجيتها

٣. الابتكار في تطوير حلول وتطبيقات مشتركة جديدة

نظراً لأهمية تكامل العمل المؤسسي خاصة في البنى والحلول والتطبيقات الرقمية، يوضح الجدول أدناه مقترح لأبرز الحلول والتطبيقات الرقمية التي سيتم تطويرها أو أستحداثها، كذلك سيتم النظر في إمكانية الاستفادة من بعض الحلول الأخرى التي تم الاستثمار فيها مسبقاً وتطويرها بشكل مستقل وتمكينها للاستخدام بشكل مركزي للمساهمة في تقليص الإنفاق وتعزيز نهج العمل المشترك.

منظومة التوعية والتدريب
للقطاع الحكومي

البوابة الوطنية الموحدة
للخدمات الإلكترونية

منظومة قياس الأداء
المؤسسي والفردى

منظومة التفتيش
والرقابة المركزية

منظومة الإنذار المبكر
والتنبؤ المستقبلي

النظام الرقمي الوطني
للبلاغات والملاحظات

منظومة إدارة
مواعيد الخدمات
ذات الإجراءات
الخاصة
والاستثنائية

منظومة التطوير
والتخطيط المؤسسي

منظومة إدارة
التنبهات الموحدة

منظومة موازنة
البرامج والأداء

منظومة إدارة التراخيص
والتصاريح الحكومية

رابعاً: تطوير البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية لضمان الولوج الموحد وتحسين تجربة المستخدم

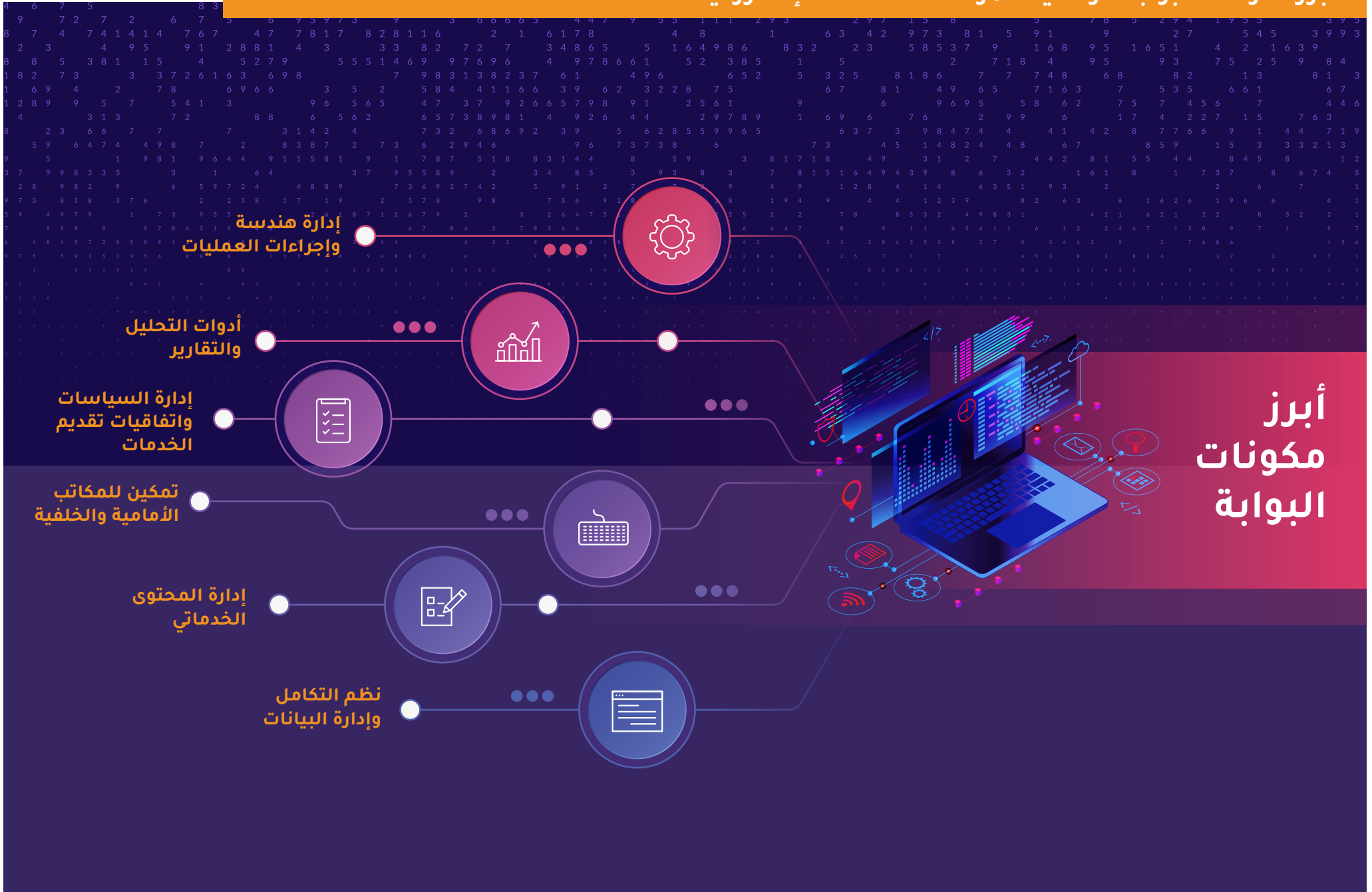
يأتي تطوير البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية كأحد الممكنات الداعمة لتحقيق تطلعات وطموح المواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والمستثمرين لمستوى الخدمات الحكومية المقدمة لهم، وتمكين القطاعات الاستراتيجية والاقتصادية والتنموية بالسلطنة.

ويعتبر تطوير البوابة أحد أهم مراحل التحول للحكومة الذكية وأهم ممكن لضمان تسريع التكامل الخدماتي والمعلوماتي والتقني والحصول على كافة الخدمات الإلكترونية عبر منفذ واحد فقط، حيث ستسهم البوابة في تحسين الخدمات الإلكترونية وتوفير خدمات بمستوى ذكي وكذلك إيجاد تجربة رقمية متميزة للمستخدمين.

النموذج المستقبلي للبوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية



أبرز مكونات البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية



مميزات وفوائد البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية



مميزات وفوائد البوابة

تجربة متميزة وسهولة في الاستخدام

الشفافية والثقة في العمليات وسرعة الاستجابة

بوابة مشتركة لخدمات المؤسسات الحكومية

خدمات متكاملة وأمنة وفق احتياجات المستخدم

ترابط متكامل بين مختلف الأنظمة الحكومية

شكل ونقطة واحدة للوصول للخدمات الإلكترونية



أبرز عوامل النجاح

قبول المستخدم ورفع مستوى الثقة

القدرات الوطنية المتخصصة

الكفاءة والاستدامة

الشراكة الاستراتيجية مع القطاع الخاص

تطبيق الضوابط والسياسات

كفاءة البنية الأساسية المتقدمة

المسار الثالث

تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير

مشاريع ومبادرات مقترحة | ٧

مؤشر للقياس | ٦

أهداف استراتيجية | ٥

يركز هذا التوجه على تمكين القيادة لإدارة التغيير وتحقيق التحول المؤسسي بهدف مواكبة التغيرات التقنية ودعم توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، كذلك يعنى هذا التوجه بتعزيز وبناء القدرات البشرية بالمهارات المستقبلية اللازمة للإبداع والابتكار في القطاع العام

بالإضافة إلى إيجاد البيئة الداعمة للاستفادة من المهارات الوطنية المتخصصة لتمكين التنفيذ والمساهمة في تحقيق رحلة بناء التحول الرقمي .

الأهداف الاستراتيجية للمسار الثالث: تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير

تعزيز ثقافة إدارة التغيير المؤسسي وتطبيق التحول الرقمي

زيادة البحوث والدراسات المتخصصة في مجال التحول الرقمي الحكومي

الاستثمار في بناء القدرات وتنمية المهارات التخصصية في مجالات التحول الرقمي

تمكين المعرفة و تبادل الخبرات بين القطاع العام والخاص والأكاديمي في مجالات التحول الرقمي

تمكين الابتكار الحكومي ودعم تحسين بيئة الأعمال

أبرز مشاريع ومبادرات المسار الثالث: تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير

مبادرة المنصة الافتراضية لتحسين العلاقات الحكومية وتبادل المعرفة والخبرات في التحول الرقمي الحكومي

تهدف المبادرة إلى تطوير منصة افتراضية تعمل على تعزيز واستمرار التعاون بين المؤسسات الحكومية لتحسين التواصل، ومشاركة أفضل الممارسات في مجال التحول الرقمي وتمكين نقل المعرفة.

مبادرة تمكين القدرات الوطنية في القطاع الحكومي في التحول الرقمي وتنفيذ المبادرات والمشاريع والخدمات الرقمية

تهدف المبادرة إلى بناء وتطوير المهارات الوطنية في القطاع العام وتمكينها بالقدرات اللازمة لإدارة مبادرات ومشاريع التحول الرقمي وضمان تطبيق أفضل الممارسات.

مبادرة الابتكار الحكومي

تعزيز وتوليد ثقافة الابتكار الحكومي، وبناء القدرات عبر الاستمرار في تنفيذ مبادرة الابتكار الحكومي وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة تستهدف موظفي إدارة التغيير وتطوير الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

مبادرة تطوير استراتيجية وإطار عمل إدارة التغيير للتحول الرقمي

إعداد وتنفيذ استراتيجية لإدارة التغيير تعنى بالتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية تسهم في تحقيق التغيير المطلوب وتوليد الرغبة والاستعداد لتطوير الأداء، حيث تشمل بناء قدرات عدد من المسؤولين في المؤسسات الحكومية لتزويدهم بمهارات المستقبل والتحول الرقمي.

مبادرة فريق سفراء عُمان الرقمية للتحول الرقمي

تأسيس فريق سفراء عُماننا للتحول الرقمي يضم نخبة من كافة محافظات السلطنة للمساهمة في تنفيذ أنشطة التوعية وتوظيف أفضل الممارسات المعرفية في مجال التحول الرقمي والتقنيات الحديثة.

مبادرة ملتقى عُمان للتحول الرقمي

تنظيم ملتقى سنوي يهدف إلى نشر أفضل ممارسات التحول الرقمي واستعراض أفضل الحلول والتجارب والخدمات الرقمية والأنظمة والتقنيات الحديثة في السلطنة، إلى جانب استعراض التجارب الإقليمية والعالمية في المجال.

المسار الرابع

المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي في الخدمات الإلكترونية



أهداف
استراتيجية مقترحة

7



مؤشر
للقياس

14



أهداف
استراتيجية

6

يركز هذا التوجه على تعزيز المشاركة الإلكترونية وتحسين التواصل والتعاون بين الحكومة والمواطن/المستفيد من أجل توفير خدمات إلكترونية محورها المواطن، وتحقيق المساهمة المجتمعية في تصميم الخدمات، وتبسيط الإجراءات، ورسم السياسات، وصنع القرارات ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية.

كذلك سيعمل على تحسين نتائج مؤشر تطوير الخدمات والمشاركة الإلكترونية للسلطنة ضمن مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، كما سيساهم هذا المسار في تصميم أدوات رقمية تساعد الحكومة على سد الفجوة الرقمية وتعزيز المشاركة الإلكترونية في مختلف القطاعات.

الأهداف الاستراتيجية للمسار الرابع: المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي في الخدمات الإلكترونية

تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتنفيذ مشاريع ومبادرات التحول الرقمي

تمكين المؤسسات الحكومية من الاستخدام الفعال لمنصات التواصل الاجتماعي ودعم تقديم الخدمات الإلكترونية

زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية في مجال الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي

تحسين الاتصال وزيادة التنسيق والتعاون بين المؤسسات الحكومية في مجال التحول الرقمي والترويج للخدمات الذكية لزيادة انتشارها واستخدامها

رفع ترتيب السلطنة في مؤشر المشاركة الإلكترونية

تعزيز جودة القنوات الرقمية وتحقيق تجربة متميزة للمستخدم

أبرز مشاريع ومبادرات المسار الرابع: المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي في الخدمات الإلكترونية

مبادرة الشراكة الاستراتيجية لتطوير مشاريع ومبادرات التحول الرقمي الحكومي

تعزيز شراكة القطاعين العام والخاص في تبني تطوير وتنفيذ مشاريع ومبادرات التحول الرقمي، وتوسيع نطاق الشراكة عبر تطوير الاتفاقيات الإطارية، والاستفادة من مهارات القطاع الخاص لدعم التحول المؤسسي.

مبادرة تطوير أدوات المشاركة المجتمعية الإلكترونية لدعم تطوير برنامج التحول الرقمي الحكومي

تطوير أدوات للمشاركة الإلكترونية بشكل مركزي لتسهل وتساعدها المؤسسات على زيادة المشاركة المجتمعية وإبداء الرأي والتعليق على تطوير الخدمات الإلكترونية.

مبادرة تمكين توظيف تقنيات الويب والشبكات الاجتماعية الحديثة لتقديم الخدمات الإلكترونية

دعم المؤسسات الحكومية لأن تصبح متمرسية في استخدام تقنيات الويب الحديثة وأدوات الشبكات الاجتماعية، نظراً لأهميتها وسرعة تطورها وقدرتها العالية على الانتشار.

مشروع تطوير وتنفيذ خطة اتصال وتوعية وطنية لتسويق/نشر الخدمات الذكية في المؤسسات الحكومية

إعداد وتنفيذ خطة وطنية للاتصال والتوعية بالتحول الرقمي وتطوير الخدمات الإلكترونية للمساهمة في التطوير المستمر إلى جانب تنفيذ أنشطة طويلة المدى تعمل على رفع درجة الوعي المجتمعي بالخدمات الإلكترونية وكيفية استخدامها والأدوات الداعمة لتنفيذها.

مبادرة المتسوق الخفي لقياس مستوى جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية ورضا المستفيدين

تنفيذ مبادرة المتسوق الخفي لتقييم أداء وجودة الخدمات الحكومية التي تقدمها المؤسسات الحكومية وقياس رضا المستفيدين وتطوير تقارير التطوير المستمر.

مبادرة تطوير دليل إرشادي وأنشطة المشاركة الإلكترونية

تطوير دليل إرشادي لتحقيق مشاركة المجتمع في خلال رحلة التحول الرقمي وضمان تنفيذ أنشطة المشاركة الإلكترونية.

٤

الإطار التنظيمي

الإطار التنظيمي لبرنامج التحول الرقمي الحكومي

يتطلب تنفيذ برنامج التحول الرقمي وجود حوكمة قوية وواضحة داعمة لتحقيق الأهداف الوطنية المنشودة وممكنة لتسهيل وتسريع إتخاذ القرارات. كما يجب أن تتضمن مساراً محدداً وواضحاً لمهام ومسؤوليات مختلف أصحاب المصلحة المشاركين في تنفيذ البرنامج في كافة مراحل التنفيذ.

التمكين

مجلس الوزراء الموقر

اللجنة المالية والاقتصادية (اللجنة الرئيسية للتحول الرقمي)

تمكين برنامج
التحول الرقمي الحكومي

الرصد والمتابعة

المتابعة والتقييم

مجلس الوزراء الموقر

وحدة متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠

الرصد والقياس

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

التوجيه والدعم

وزارة النقل والاتصالات
وتقنية المعلومات

تقديم الاستشارة والتوجيه لتطبيق أفضل
الممارسات في التحول الرقمي

الدعم الإداري والتقني وتحقيق التكامل
الرقمي بين المؤسسات

الإشراف

اللجنة الفنية للتحول الرقمي

الإشراف العام على برنامج التحول الرقمي الحكومي

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

إعداد ومتابعة تنفيذ برنامج التحول الرقمي الحكومي

القيادة والتنفيذ

الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية

قيادة تنفيذ خطة التحول الرقمي الحكومي

القطاع الخاص

المؤسسات الصغيرة
والمتوسطة

الشريك الاستثماري / الاستراتيجي

فريق التحول
الرقمي في
المؤسسات
الحكومية

التنفيذ والتطوير المستمر

يتولى مجلس الوزراء الموقر واللجنة المالية والاقتصادية (اللجنة الرئيسية للتحول الرقمي) تمكين برنامج التحول الرقمي الحكومي وتحفيز القيادة العليا في المؤسسات الحكومية لتبني التغيير المؤسسي والتعاون في تحقيق الالتزام بالضوابط والأطر اللازمة لتحقيق التحول الرقمي الحكومي.

مسؤوليات مجلس الوزراء الموقر

- اعتماد برنامج التحول الرقمي الحكومي
- إقرار إطار حوكمة برنامج التحول الرقمي الحكومي
- إصدار القرارات اللازمة لمعالجة التحديات التي تواجه التنفيذ في التحول الرقمي على المستوى الوطني
- متابعة الأداء في برنامج التحول الرقمي الحكومي وضمان الموازنة المستمرة مع التوجهات الوطنية

مسؤوليات اللجنة المالية والاقتصادية (اللجنة الرئيسية للتحول الرقمي)

- الإشراف العام وتمكين برنامج التحول الرقمي الحكومي
- إصدار القرارات والضوابط الداعمة لتمكين التحول الرقمي
- اعتماد الشريك الاستراتيجي / الاستثماري لبرنامج التحول الرقمي
- اقتراح آليات التمويل المالي المستدام للتحول الرقمي
- اعتماد الخطة السنوية والتشغيلية لبرنامج التحول الرقمي
- اعتماد تقارير متابعة الأداء والإنجاز الدورية عن التحول الرقمي ورفعها لمجلس الوزراء الموقر
- التوجيه حول القضايا الرئيسية التي ترفع من فريق الإشراف والرصد والمتابعة

تتولى اللجنة الفنية للتحويل الرقمي والفريق الإشرافي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات الدور الإشرافي والتنسيق المحكم والدعم لكافة المؤسسات الحكومية المستهدفة لتحقيق الأهداف الوطنية لبرنامج التحويل الرقمي.

مسؤوليات اللجنة الفنية للتحويل الرقمي

- تحديد المبادرات والمشاريع والخدمات ذات الأولوية للتحويل الرقمي الحكومي
- إتخاذ القرارات اللازمة لتحديد البيانات الحكومية المطلوبة لتفعيل التكامل بين الخدمات الحكومية المختلفة
- اعتماد التعاقد بآلية الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ المشاريع والمبادرات ذات الصلة بالتحويل الرقمي
- معالجة التحديات التي تواجه فريق التنفيذ واقتراح الحلول النافذة قبل رفعها للجنة الوطنية
- الإشراف على إدارة تنفيذ برنامج التحويل الرقمي الحكومي
- مراجعة تقارير متابعة الأداء والتنفيذ ومقترح خطط التطوير المستمر ورفعها للجنة الوطنية

مسؤوليات وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

- إعداد ومتابعة تنفيذ برنامج التحويل الرقمي الحكومي
- وضع السياسات والمبادئ الإرشادية ذات الصلة بالتحويل الرقمي
- وضع الخطط والبرامج اللازمة وضمان تنسيق المبادرات ذات الصلة
- الإشراف على إدارة وتنفيذ التمويل المالي المستدام للتحويل الرقمي
- الإشراف على تفعيل البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية
- وتحديد الوحدات الحكومية والخدمات ذات الأولوية
- قياس مدى التزام الوحدات الحكومية بالسياسات الفنية والتنظيمية الإجرائية المنظمة لتشغيل البوابة الموحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية
- كمنفذ رسمي موحد لكافة الخدمات الحكومية
- الإشراف على تطوير المبادرات والحلول الرقمية الوطنية المشتركة
- إعداد تقارير متابعة الأداء والتنفيذ ورسم خطط التطوير المستمر
- رصد التحديات واقتراح الحلول وتطوير الأدوات المناسبة لتسريع التحويل في البرنامج والخدمات الرقمية

تتولى المؤسسات الحكومية مهمة تنفيذ البرامج والمشاريع والمبادرات، وتحمل مسؤولية الإنجاز وفق الأهداف والتوجهات الوطنية المرسومة. كما تتولى المؤسسات الداعمة والممكنة للتنفيذ مهمة المشاركة والتعاون الفعال لضمان نجاح مرحلة التنفيذ مثل تقديم البيانات والخدمات المساندة وغيرها.

مسؤوليات الإدارة العليا وفريق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية

- إعداد وتطوير خطة التحول الرقمي للمؤسسة والمواءمة مع التوجهات الوطنية
- الإشراف على تنفيذ خطة التحول الرقمي للمؤسسة والمراجعة والتطوير المستمر بشكل سنوي
- التطبيق والمواءمة مع المبادئ الإرشادية وضوابط التحول الرقمي
- تصنيف الخدمات وتصميم نماذج الأعمال وتبسيط الإجراءات
- التكامل مع البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية
- التنسيق المستمر مع وزارة النقل والاتصالات حول تطوير وتحديث المنصات والحلول الإلكترونية القائمة
- تقديم تقارير متابعة التنفيذ والإنجاز وإدارة التحديات والمخاطر بشكل سنوي حسب منهجية متابعة وقياس أداء البرنامج

مسؤوليات الشريك الاستراتيجي / الاستثماري

- إدارة تنفيذ المشاريع مع ضمان الالتزام بالجدول الزمني والجودة المتفق عليها بإشراف وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
- الاستثمار في الشركات الناشئة لتنفيذ بعض المشاريع
- تأهيل القدرات الوطنية ونقل المعرفة وتمكين صناعة التقنية



مؤشرات نجاح البرنامج

أبرز مؤشرات نجاح البرنامج

التميز في الخدمات الرقمية



المستهدف
٢٠٢٥

نسبة الخدمات التي تم تبسيط إجراءاتها من إجمالي العدد المستهدف

الأساس
٢٠٢٠

100%

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

مرتبة السلطنة في مؤشر تطوير الخدمات الإلكترونية

الأساس
٢٠٢٠

20

24



المستهدف
٢٠٢٥

التحقق الإلكتروني من البيانات اللازمة للخدمات الأساسية الإلكترونية

الأساس
٢٠٢٠

80%

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

نسبة الخدمات الذكية التي تم إطلاقها من إجمالي العدد المستهدف

الأساس
٢٠٢٠

100%

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

نسبة الخدمات الحكومية التي تنجز رقميا عبر الإنترنت بشكل كامل

الأساس
٢٠٢٠

80%

34%



المستهدف
٢٠٢٥

نسبة طلبات الخدمات التي يتم اعتمادها تلقائيا دون تدخل بشري

الأساس
٢٠٢٠

72%

36%

أبرز مؤشرات نجاح البرنامج

الكفاءة في البنية الأساسية والحلول الرقمية



المستهدف
٢٠٢٥

٣٠%

نسبة التوفير المالي عبر استخدام
الأنظمة الرقمية المركزية
والمشتركة

الأساس
٢٠٢٠

—

المستهدف
٢٠٢٥

١٠٠%

إطلاق النسخة المحدثة لبوابة
الوطنية الموحدة للخدمات
الإلكترونية

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

١٠٠%

نسبة استخدام نظم المراسلات
الإلكترونية في المراسلات الرسمية
لكافة المؤسسات الحكومية

الأساس
٢٠٢٠

٣٩%

المستهدف
٢٠٢٥

≤ ٨٠%

عدد المؤسسات المتكاملة مع
النظم المركزية المشتركة من إجمالي
المؤسسات المستهدفة

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

١٠٠%

رفع تقييم المؤسسات في مؤشر
التكامل الإلكتروني

الأساس
٢٠٢٠

٢٢%

المستهدف
٢٠٢٥

≤ ٨٠%

نسبة تطبيق النظم الأساسية من
إجمالي المؤسسات المستهدفة

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق

أبرز مؤشرات نجاح البرنامج

تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير



المستهدف
٢٠٢٥

% | ♦♦

نسبة الموارد البشرية في القطاع الحكومي الذين تم تدريبهم في المجالات المختلفة للتحويل الرقمي

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

% | ♦♦

إطلاق استراتيجية بناء القدرات الوطنية في القطاع العام في مجال التحويل الرقمي

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

% | ♦♦

نسبة تنفيذ المعايير والضوابط التوجيهية الرقمية المعتمدة لبرنامج التحويل الرقمي في المؤسسات الحكومية المستهدفة

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

% | ♦♦

عدد الحلول الابتكارية المعتمدة في مبادرة الابتكار الحكومي

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

% | ♦♦

إطلاق منصة رقمية لتبادل المعارف والخبرات في مجال التحويل الرقمي

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



المستهدف
٢٠٢٥

| ♦ <=

عدد البحوث التي تم إعدادها في مجال التحويل الرقمي

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق

أبرز مؤشرات نجاح البرنامج

المشاركة المجتمعية وتعزيز الوعي في الخدمات الإلكترونية



زيادة نسبة رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية

المستهدف
٢٠٢٥

$\leq 60\%$

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



عدد أدوات المشاركة الإلكترونية التي تم توفيرها/ إطلاقها

المستهدف
٢٠٢٥

≤ 3 أدوات

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



الوقت المستغرق لاستجابة المؤسسات الحكومية على استفسارات المستفيدين

المستهدف
٢٠٢٥

$\leq 90\%$

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



عدد الحملات التسويقية المنفذة للترويج للخدمات الذكية مقابل الخطة المعتمدة

المستهدف
٢٠٢٥

100%

الأساس
٢٠٢٠

لا ينطبق



عدد الشراكات مع القطاع الخاص لتنفيذ مشاريع ومبادرات التحول الرقمي

المستهدف
٢٠٢٥

≤ 9

الأساس
٢٠٢٠

٣



زيادة نقاط ترتيب السلطنة في مؤشر الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية

المستهدف
٢٠٢٥

المرتبة
٢٥

الأساس
٢٠٢٠

المرتبة
٣٨



ماذا سيحقق برنامج التحول الرقمي الحكومي؟

ملخص النتائج

لبرنامج التحول الرقمي الحكومي في السلطنة



تقليل الأثر على البيئة بسبب
الإزدحام ومتطلبات إنجاز
الخدمات



شاشة مركزية لمتابعة أداء
الخدمات والعائدات



البنية التقنية والتكامل والترابط
البيئي الرقمي بين المؤسسات



الدقة في البيانات وتمكين
التخطيط وإتخاذ القرارات والتنبؤ
المستقبلي



منصة حكومية مركزية للشكاوي
والمقترحات



منصة لقياس الأداء الفردي
والمؤسسي والمالي



الأمان والشفافية ورضاء
المستفيدين من الخدمات
الحكومية



مركز اتصالات وخدمات
مركزية



بوابة وطنية موحدة للخدمات
الإلكترونية



خدمات ذكية وتجربة
متميزة



قدرات وطنية لاستدامة
التحول



تمكين الاستثمارات المحلية
والأجنبية وتحسين بيئة العمل



إجراءات حكومية مبسطة
وإستباقية



حلول رقمية أساسية
مشتركة

سلطنة عُمان
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
Sultanate of Oman
Ministry of Transport, Communications and
Information Technology

