



التقرير السنوي

لقياس الإجابة في التحول الرقمي للعام ٢٠٢٢

| برنامج التحول الرقمي الحكومي ٢٠٢١-٢٠٢٥

قياس الإجابة في التحول الرقمي

يسلط التقرير الضوء على أبرز جهود ومنجزات التحول الرقمي الحكومي في سلطنة عُمان للعام ٢٠٢٢م.

يستعرض التقرير مجموعة من الإحصائيات حول جهود المؤسسات الحكومية لتحقيق متطلبات التحول الرقمي وتحسين بيئة العمل مع توفير بنية أساسية رقمية تواكب متطلبات الرؤية الطموحة لعُمان ٢٠٤٠. ويوضح التقرير آلية ومستويات قياس الإجابة في التحول الرقمي والذي تم تنفيذه خلال العام ٢٠٢٢ بمشاركة المؤسسات الحكومية المستهدفة.

ويسلط التقرير الضوء على أبرز ما تم تحقيقه في مجال إدارة البرنامج وتحسين العلاقات وتنسيق ومواءمة العمل بين كافة أصحاب المصلحة وشركاء التنفيذ.

الأسس العامة

لقياس الإجابة في التحول الرقمي الحكومي



يساعد القياس على إيجاد منهجية موحدة لكافة المؤسسات الحكومية تعمل على تحقيق متطلبات برنامج التحول الرقمي والتطورات في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات



يحتوي قياس التحول الرقمي على العناصر التقنية والإدارية الممكنة لبيئة الاعمال مثل تحسين نماذج العمل وهندسة العمليات وتبسيط الإجراءات والحوكمة وبناء القدرات وإدارة التغيير وغيرها



يحتوي القياس على خمسة مستويات يتم خلالها قياس الوضع الراهن للتحول الرقمي في المؤسسة وتحديد الفجوات ورسم مسارات التطوير والتحسين المستمر



يساهم القياس في دعم الخطط القصيرة وطويلة المدى للتحول الرقمي الحكومي وكافة مراحل التطوير للوصول للخدمات الذكية المتكاملة

الأهداف الرئيسية لقياس الإجابة في التحول الرقمي الحكومي



تحقيق التحسين المستمر لتطبيق
أفضل الممارسات وإنجاز الأهداف
المنشودة في خارطة طريق التحول
الرقمي الحكومي



إيجاد منهجية موحدة تساعد
المؤسسات على تقييم مستوى
الجاهزية والنضج في التحول الرقمي
وتحديد الفجوات ومجالات التطوير



تفعيل البند الوارد ضمن ضوابط برنامج
التحول الرقمي الحكومي الذي نص على
أن تقوم كل مؤسسة حكومية بدورية
قياس التحول الرقمي ونضج الخدمات
الرقمية



زيادة الشفافية والثقة وتعزيز التواصل
والمشاركة المجتمعية الإلكترونية



تعزيز ثقافة التميز والابتكار الرقمي في
تقديم الخدمات الحكومية وزيادة رضا
المستفيدين وتحقيق تجربة المستخدم
الرقمية المتميزة



تمكين متابعة سير الأداء وما تم تحقيقه
في برنامج التحول الرقمي الحكومي مع
تمكين قياس الأثر الاستراتيجي

مكونات قياس الإجابة في التحول الرقمي الحكومي

المناظير

الجاهزية المؤسسية للتحول الرقمي

يهدف المنظور إلى قياس مستوى التحول الرقمي المؤسسي
وما تم تحقيقه وفقا لخطة التحول الرقمي ومراحل العمل
والضوابط المعتمدة

المحاور

الاستراتيجية وثقافة المؤسسة

يركز هذا المحور على
الجهود المبذولة في
التخطيط المؤسسي
لتحقيق متطلبات خطة
التحول المعتمدة من قبل
مجلس الوزراء الموقر
شاملة القرارات والضوابط
والتوجيهات ذات العلاقة

التمكين الرقمي

يركز هذا المحور على الجهود
المبذولة لتمكين
المؤسسة (البشرية
والإدارية) وجاهزيتها الداخلية
لمواكبة المتغيرات الرقمية
بما يساعد في دعم تحقيق
أهداف التحول الرقمي

الكفاءة التشغيلية

يركز هذا المحور على الجهود
المبذولة في المؤسسة
لقياس كفاءاتها التشغيلية
والبنية الأساسية الرقمية
شاملة التطبيقات والأدوات
الداعمة للتحول الرقمي

التحديث والتطوير

يركز هذا المحور على الجهود
المبذولة في تطوير الخدمات
وأتمتتها من خلال تبسيط
إجراءاتها وقياس نضج
وكفاءة خدماتها الرقمية

تجربة المستخدم

يركز هذا المحور على قياس
رأي المستفيد حول كفاءة
وجودة الخدمات الرقمية
ورصد مجالات المشاركة
المجتمعية في تحقيق رحلة
التحول الرقمي

نضج الخدمات الرقمية

يهدف المنظور إلى قياس مستوى النضج في الخدمات
بحسب معايير جودة الخدمات وكفاءة إجراءاتها

مستويات قياس الإجابة في التحول الرقمي

المستوى المتقدم

يعد مستوى نضج مبتكر حيث تقوم الجهة بإدارة عملية التحول الرقمي بطريقة منظمة وذلك من خلال اتباع منهجية عمل ثابتة مبنية على أفضل الممارسات وموثقة وذات تطور مستمر بناء على ممارسات التحسين المؤسسي المستمر، إلى جانب تعظيم الفائدة من التقنيات الحديثة المتقدمة.

فوق المستوى المتوسط

يعد مستوى نضج متقدم حيث تقوم الجهة بإدارة عملية التحول الرقمي بطريقة منظمة وذلك من خلال اتباع منهجية عمل ثابتة وموثقة ومبنية على أفضل الممارسات، وذلك نتيجة استيفاء الجهة لمعظم متطلبات العناصر الأساسية للتحول الرقمي مما يخلق بيئة عمل مكتملة تمكن الجهة من القيام بتقديم خدمات رقمية ذات كفاءة عالية.

المستوى المتوسط

يعد مستوى نضج متوسط حيث تقوم الجهة بإدارة عملية التحول الرقمي بطريقة أقرب إلى النظام وذلك باتباع منهجية موحدة ولكن غالبا ما تكون غير محدثة وغير مبنية على أفضل الممارسات، ويتسم هذا المستوى بتوفر الحد الأدنى من متطلبات العناصر الأساسية للتحول الرقمي.

أقل من المتوسط

يعد مستوى نضج أساسي حيث تتبع الجهة منهجيات مختلفة في إدارة عملية التحول الرقمي، وغالبا ما تكون هذه المنهجية غير موحدة أو موثقة، إضافة إلى غياب بعض العناصر الأساسية لعملية التحول الرقمي.

المستوى المتدني

يعد مستوى نضج أولي حيث أنه لا يوجد منهجية أو أسلوب عمل منظم متبع في الجهة لإدارة وتنفيذ التحول الرقمي وذلك بسبب غياب معظم متطلبات العناصر الأساسية لعملية التحول الرقمي.

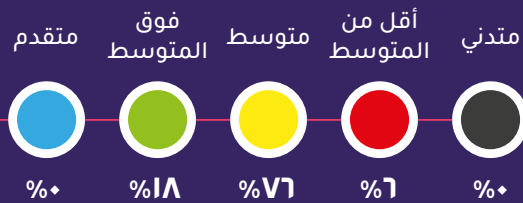


نتائج قياس الإجابة في التحول الرقمي الحكومي

«٤٩»

مؤسسة حكومية
مشاركة في قياس
الإجابة في التحول
الرقمي الحكومي للعام
٢٠٢٢م

توزيع المؤسسات بحسب
مستوى قياس الاداء



الأداء العام

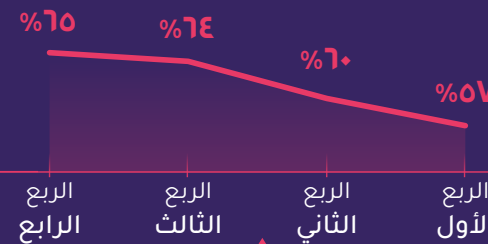
للبرنامج والمحقق حتى
نهاية ديسمبر ٢٠٢٢م من
إجمالي المستهدف ٤٠%



متوسط الأداء العام

للتحول الرقمي في
المؤسسات
الحكومية للعام ٢٠٢٢م

تمكين الشركات المحلية
لتنفيذ مشاريع التحول
الرقمي



قياس الإجابة في التحول الرقمي
لكل ربع من عام ٢٠٢٢

٤٠٠ ألف ريال عماني

إجمالي حصة الشركات
الصغيرة والمتوسطة
من مجموع ٦ مشاريع
رئيسية للتحول الرقمي

١٢ وظيفة جديدة
ثابته وتوفير تدريب
تخصصي مؤقت

المؤسسات التي حققت مستوى فوق المتوسط (أخضر)



رصد لأبرز المؤسسات التي حققت مستوى فوق
المتوسط في التحول الرقمي في العام ٢٠٢٢م

الموقف التنفيذي لتبسيط ورقمنة الخدمات الحكومية

الموقف التنفيذي لرقمنة الخدمات ذات الأولوية



٢٥٢٣

إجمالي المستهدف للفترة ٢٠٢١ - ٢٠٢٥

١٣٣٨

المحقق من يناير ٢٠٢١م حتى ديسمبر ٢٠٢٢م

١١٨٥

المتبقي من المستهدف للفترة ٢٠٢١ - ٢٠٢٥

الموقف التنفيذي لتبسيط الإجراءات الحكومية



٢٨٦٩

إجمالي المستهدف للفترة ٢٠٢١ - ٢٠٢٥

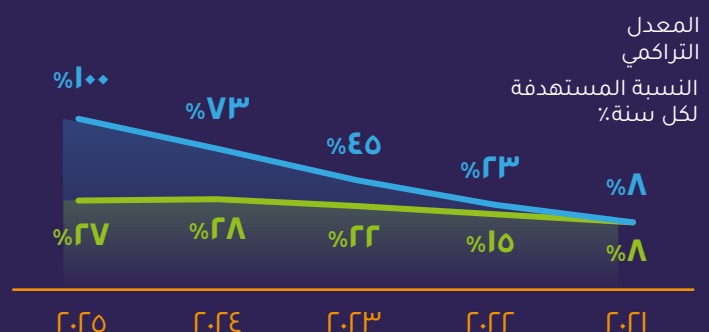
١٦٢١

المحقق من يناير ٢٠٢١م حتى ديسمبر ٢٠٢٢م

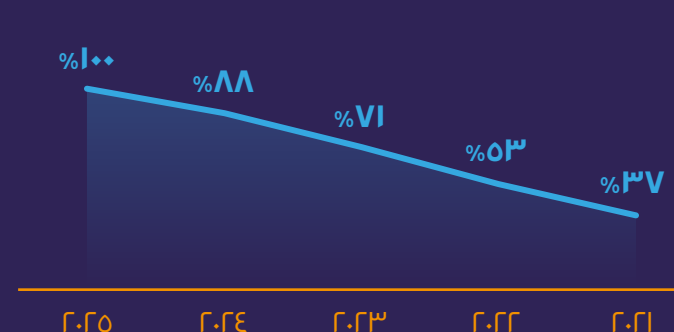
١٢٤٨

المتبقي من المستهدف للفترة ٢٠٢١ - ٢٠٢٥

النسبة التراكمية للخدمات المستهدفة للقمنة حسب السنوات



النسبة التراكمية للخدمات المستهدفة للتبسيط حسب السنوات



الموقف التنفيذي

لرقمنة الخدمات ذات الأولوية

رصد لأبرز المؤسسات التي قامت برقمنة مجموعة من الخدمات خلال العام ٢٠٢٢م

وزارة الإسكان
والتخطيط العمراني

وزارة
العمل

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية
الخاصة والمناطق الحرة

وزارة
الإعلام

وزارة التراث
والسياحة

بلدية
مسقط

وزارة التجارة والصناعة
وترويج الاستثمار

غرفة تجارة
وصناعة عمان

جامعة التقنية
والعلوم التطبيقية

وزارة
التنمية الاجتماعية

وزارة التعليم العالي
والبحث العلمي والابتكار

شرطة عمان
السلطانية

وزارة
الخارجية

الهيئة العامة
للتأمينات الاجتماعية

صندوق تقاعد
موظفي الخدمة المدنية

وزارة
الداخلية

الهيئة العامة
لسوق المال

محافظة
ظفار

وزارة
الصحة

الهيئة العامة للدفاع
المدني والإسعاف

هيئة تنمية المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

الخدمات الأكثر استخداماً

إنشاء سجل تجاري جديد

تحديث بيانات السجل التجاري

إعلاناتي العامة

بحث في السجلات التجارية

Sultanate of Oman
سلطنة عُمان
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion

استثمر بسهولة
نافذة إلكترونية واحدة لتسجيل وإدارة الأعمال التجارية في سلطنة عُمان تتسم بالسرعة والجودة لمجتمع الأعمال.

إغلاق العمل التجاري

معلومات العمل التجاري

إدارة العمل التجاري

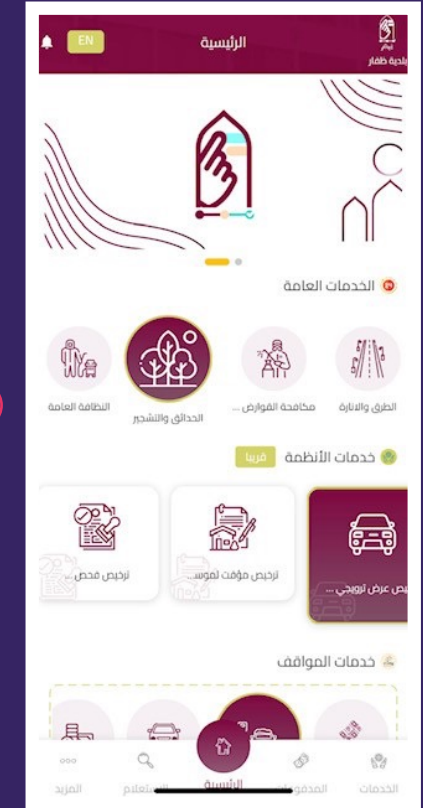
بدء العمل التجاري

ما الذي تود عمله؟

وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
منظومة استثمار بسهولة

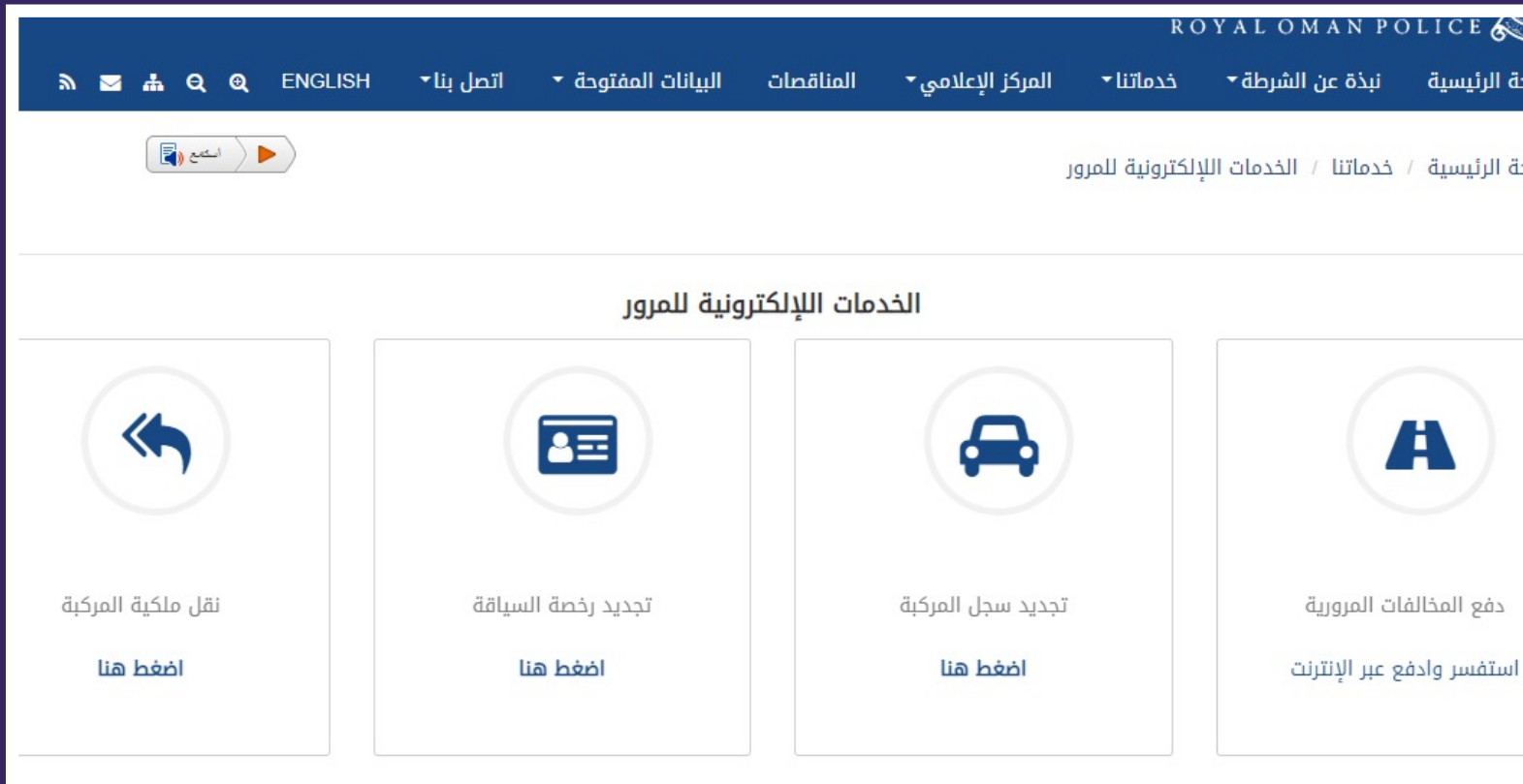
حكومة رقمية: تجربة متميزة وخدمات ذكية | 11

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



بلدية ظفار
بوابة بلدية ظفار الإلكترونية

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



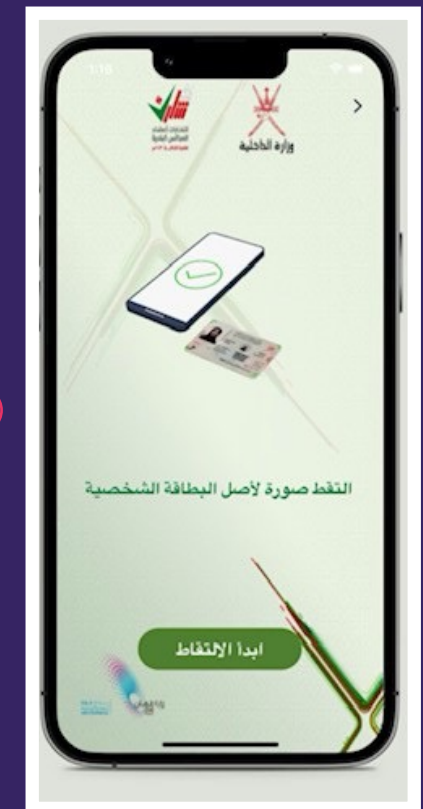
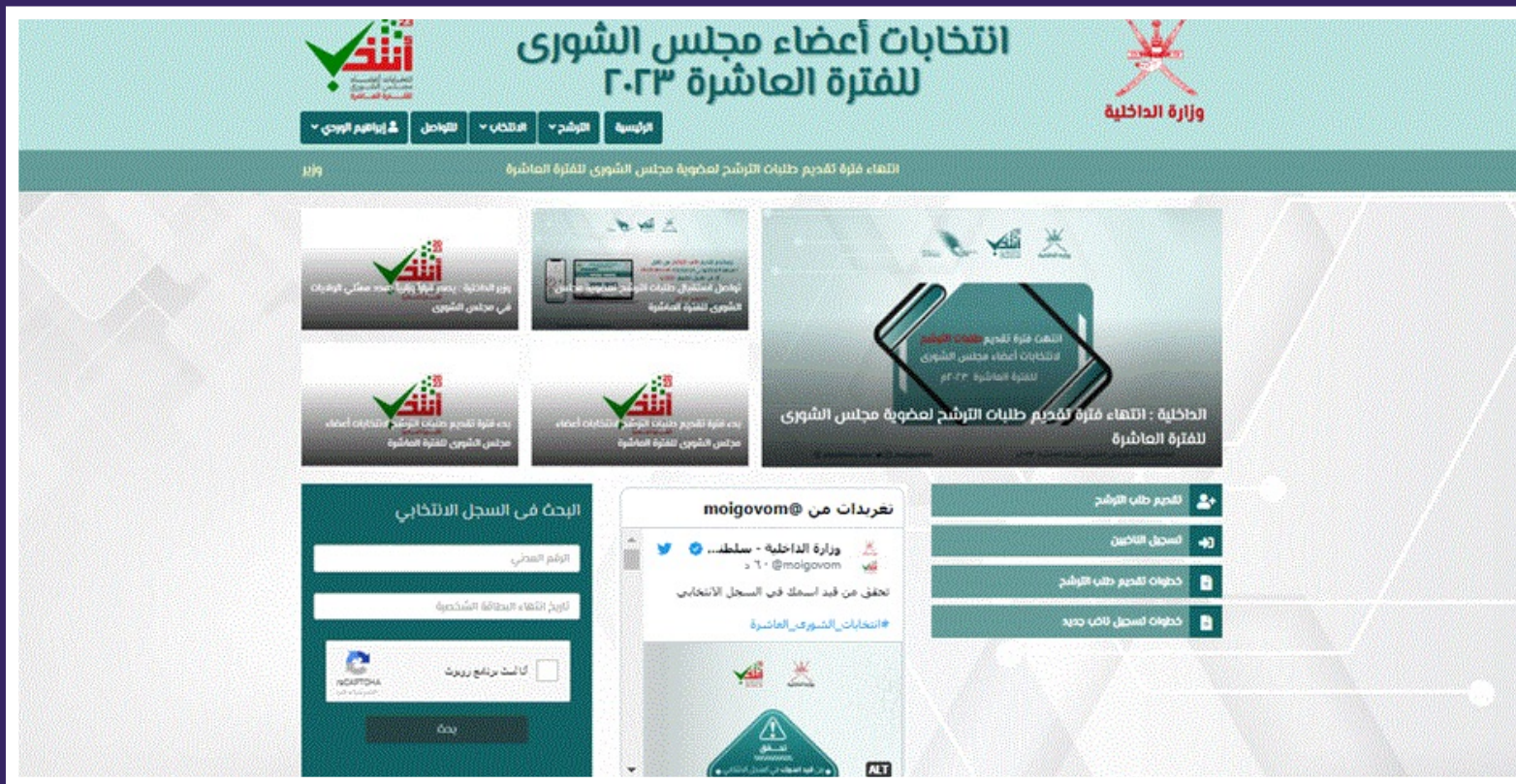
شرطة عمان السلطانية
الخدمات الإلكترونية للمرور

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
البوابة الإلكترونية

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



وزارة الداخلية

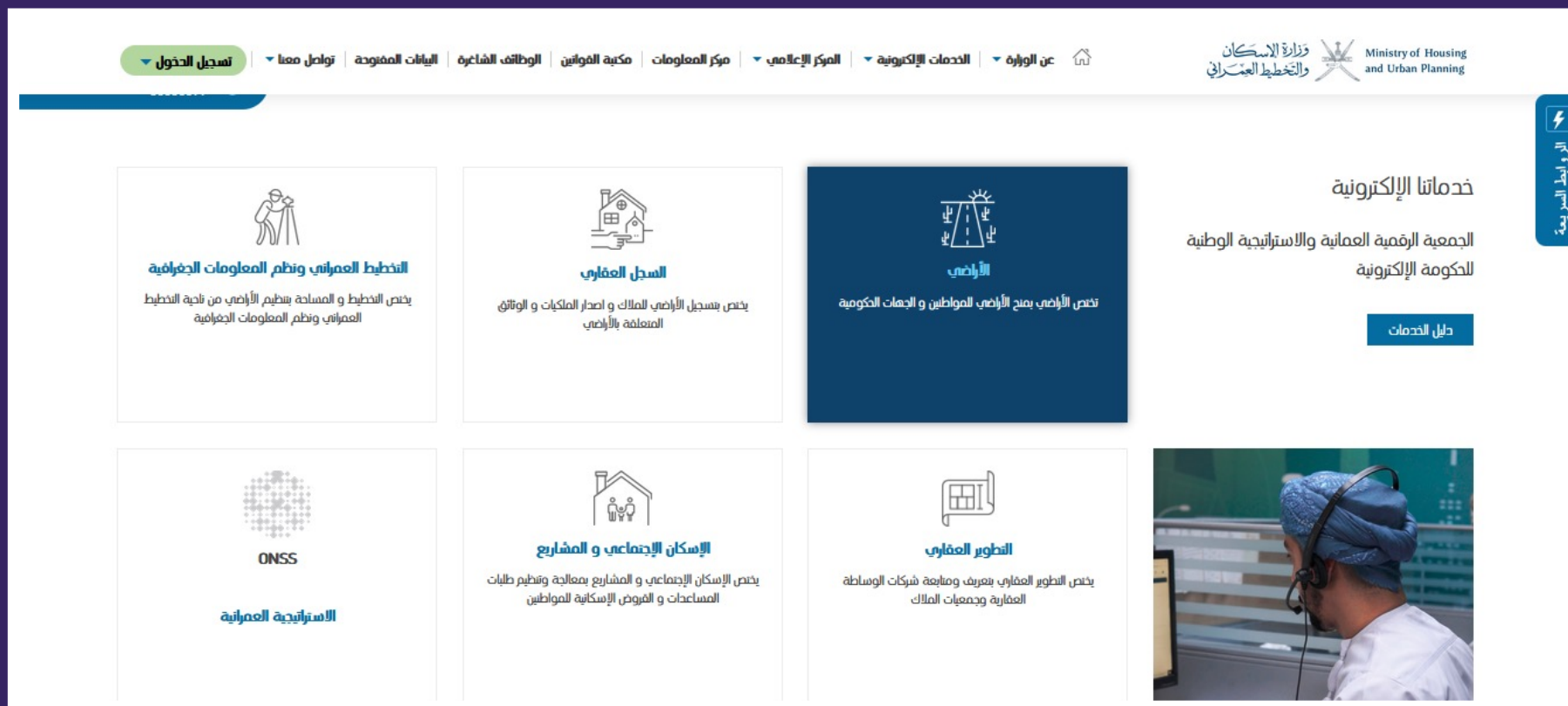
تطبيق انتخب - انتخابات أعضاء مجلس الشورى

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية
الموقع الإلكتروني

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية



وزارة الإسكان والتخطيط العمراني
الموقع الإلكتروني

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

نبذة عنا لماذا عُمان المناطق المركز الإعلامي المناقصات الخدمات الأسئلة الشائعة اتصل بنا

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة
Public Authority for Special Economic Zones and Free Zones
سلطنة عُمان

1 تقديم الطلب
تقديم طلب حق الانتفاع مع المستندات المطلوبة

2 تخصيص الأرض
بعد تخصيص الأرض، سيتم إخطار المستثمر لإبداء موافقته

3 خطوات بسيطة لبدء عملك
هذه الخطوات الثلاث توفر للمستثمرين مساراً زمنياً واضحاً بدءاً من تقديم الطلب وحتى التسجيل والترخيص.

توقيع الاتفاقية
بعد الموافقة على الأرض المخصصة، سيتم دعوة المستثمر لتوقيع اتفاقية حق الانتفاع

استثمر الآن ←

f in t w s e

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة
الموقع الإلكتروني |

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

وزارة الصحة
سلطنة عُمان

البوابة الصحية الإلكترونية

🏠 وزارة الصحة | المركز الاعلامي | الخدمات الإلكترونية | خدمات البحث | تحدث معنا | وظائف | الإحصائيات والبيانات | الأنظمة

واجهة البوابة > الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية

اسأل الطبيب >

التبرع بالدم >

حدد موقع الطبيب >

ما الجديد في الشفاء؟

المحادثات
يمكن الآن للأطباء التواصل معك من خلال المحادثات النصية .
معرفة المزيد

المواعيد
إنشاء مواعيدك وإعادة جدولتها وإلغائها .
معرفة المزيد

العيادات الافتراضية
احضر موعدك الافتراضي عبر الاتصال الم.
معرفة المزيد

التبرع بالدم
تحقق من تاريخ التبرع بالدم الخاص بك.
معرفة المزيد

المشاركة
قم بتنزيل ومشاركة مستنداتك وتقارير الإجراء الخاصة بك مثل التقارير الطبية والإجازات .
معرفة المزيد

استمرار

وزارة الصحة
التطبيق والموقع الإلكتروني

مختبرات منجم

لتبسيط إجراءات الخدمات الحكومية

٤١٠
خدمة



متوقع تبسيطها من المؤسسات الحكومية
عبر التعاقد المباشر مع الشركات المتخصصة

٨٣٨
خدمة



متوقع تبسيطها
عبر المختبرات

١٧+

مدرب عماني متخصص في
التحسين ومنهجية لين تمت
الاستعانة بهم

٣٠٠+

مشارك من
المؤسسات
المستهدفة
الرئيسية والداعمة

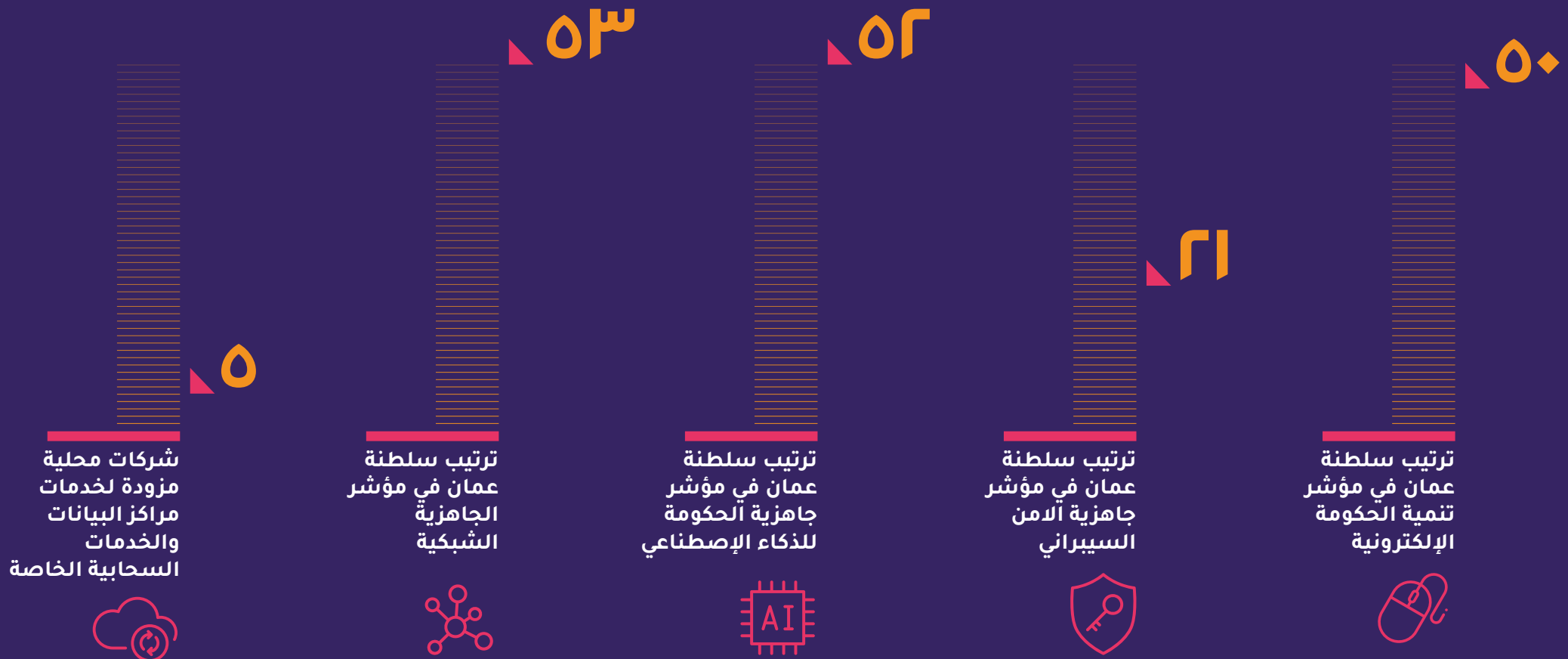
٥٠+

مشارك من
المجتمع
حضر أنشطة
المختبرات

١٨٥

خدمة حكومية تمت
مراجعتها وتبسيطها عبر
مختبرات منجم حتى الآن

إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م



إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

المنظومة
الوطنية
للتصديق
الإلكتروني



٢,٩٥٧,٥٥٥

إجمالي المعاملات الإلكترونية
المستخدمة للتوقيع الإلكتروني عبر
استخدام هوية المستخدم الرقمية
للعام ٢٠٢٢م

١٠٢,٠٠٣,٩٥٧

٢٠١٣م
٢٠٢٢م

إجمالي المعاملات الإلكترونية التي تم
إنجازها باستخدام أنظمة التصديق
الإلكتروني المختلفة بين ٢٠١٣-٢٠٢٢م

٣٣,٣٠٥,٥٦٨

٢٠٢٢م

إجمالي المعاملات الإلكترونية التي
تم إنجازها باستخدام أنظمة التصديق
الإلكتروني المختلفة خلال عام ٢٠٢٢م

إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

المنصة الوطنية للتكامل



٣٠

مؤسسة موفرة
للبيانات

٥٩

مؤسسة مستفيدة
من البيانات

٢٥٠ مليون

مجلد البيانات التي تم تبادلها
عبر المنصة الوطنية للتكامل

بوابة الدفع الإلكتروني عمانت



١١,٤٥٩,٥٥٥,٧٨٢

عدد معاملات الدفع الإلكتروني عبر
بوابة عمانت للعام ٢٠٢٢م

٥,٨٦٥,٣١٤,٨٥١

إجمالي المدفوعات الرقمية عبر
بوابة عمانت

نظام إدارة المشتريات الحكومية (إسناد)



١٠,٢٥٦

عدد المناقصات الحكومية التي تم
طرحها عبر نظام إدارة المناقصات
إسناد للعام ٢٠٢٢م

١,٤٤٨,٥٦٧,١٥١,٠٠٠

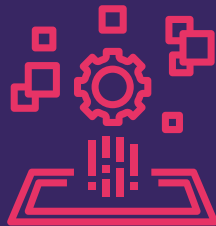
القيمة التقديرية للمناقصات
المطروحة عبر النظام الإلكتروني

إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

منظومة إدارة الاعمال التجارية استثمر بسهولة

٦٦١,٤١٤

إجمالي المعاملات الرقمية عبر استثمار
بسهولة للعام ٢٠٢٢م



٥٢,٠١٠

إجمالي السجلات التجارية خلال
العام ٢٠٢٢م

٦,٦٨٢

عدد المحاضرات الرقمية
للتحقيق عن بعد منذ
تدشين النظام في
٣ / نوفمبر وحتى ٣١
ديسمبر ٢٠٢٢م



التحقيق
عن بُعد
(نظام
برهان)

منظومة
إدارة تراخيص
القوى العاملة



٦٢٦,٢٥١

عدد التصاريح
الصادرة لإدارة
القوى العاملة

٣٣٩,٣٩١

عدد التراخيص
الصادرة لإدارة القوى
العامة

أبرز الأنظمة والحلول المركزية أو المشتركة



إ وصول

منظومة إدارة المستندات
والوثائق الإلكترونية

إطلاق المرحلة الأولى للنظام

١١ مؤسسة حكومية مستخدمة للنظام

١٢ مؤسسة حكومية إضافية مستهدفة
لتطبيق النظام خلال المرحلة القادمة

جاري العمل على تحسين البيئة الرقمية
وتجربة المستخدم



إ مورد

نظام إدارة الموارد
البشرية والرواتب

٣٥ مؤسسات مشغلة للنظام

١٣٥٠٠٠ عدد مستخدمي نظام مورد

٢٧ مؤسسة إضافية مستهدفة للعام
٢٠٢٣م

جاري العمل على تكامل النظام مع أنظمة
الحضور والإنصراف ونظام تقييم الأداء

أبرز الأنظمة والحلول المركزية أو المشتركة

البوابة الوطنية الموحدة للخدمات الإلكترونية

يتم تنفيذ المشروع عبر الشراكة الاستراتيجية والاستثمارية مع مجموعة إذكاء

الإنهاء من رسم نطاق العمل والاسناد لبدء تنفيذ المشروع

قيد العمل على تنفيذ المرحلة الأولى من المشروع وتطوير استراتيجية التكامل مع البوابة الموحدة

جاري العمل على رسم رحلة المستخدم الرقمية وتصنيف الخدمات ذات الأولوية وفق أحداث دورة الحياة

مالية النظام المالي الحكومي

الإنهاء من رسم نطاق عمل النظام المالي الموحد

بدء تنفيذ المشروع

جاري العمل على تحسين البيئة الأساسية الرقمية المحتضنة للنظام

