

التقرير السنوي

لقياس الإجادة في التحول الرقمي للعام ٢٠٢٢

أبرنامجه التحول الرقمي الحكومي ٢٠٢٥-٢٠٢١

قياس الإجادة في التحول الرقمي الحكومي

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 توافق متطلبات الرؤية الطموحة لعمان ٤.٤. ويوضح التقرير آلية ومستويات قياس الإجادة في التحول الرقمي والذي تم تفيذه خلال العام ٢٠٢٢ بمشاركة المؤسسات الحكومية المستهدفة.

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

الأسس العامة لقياس الإجادة في التحول الرقمي الحكومي



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



يحتوى القياس على العناصر التقنية والإدارية الممكنة لبيئة الاعمال مثل تحسين نماذج العمل وهندسة العمليات وتبسيط الإجراءات والحكومة وبناء القدرات وإدارة التغيير وغيرها



يحتوى 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 الإجادة 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
الجهازية والنجاح في التحول الرقمي
وتحديد الفجوات و مجالات 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 الإجادة في التحول الرقمي الحكومي

نضج الخدمات الرقمية

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

تجربة المستخدم

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

التحديث والتطوير

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

الجاهزية المؤسسية للتحول الرقمي

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

الكفاءة التشغيلية

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

التمكين الرقمي

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

الاستراتيجية وثافة 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

المراقب

المحاور

مستويات قياس الإجادة في التحول الرقمي الحكومي



المستوى المتقدم

يعد مستوى نضج متقدم حيث تقوم الجهة بإدارة عملية التحول الرقمي بطريقة منظمة وذلك من خلال اتباع منهجية عمل ثابتة مبنية على أفضل الممارسات وموثقة ذات 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 غالباً ما تكون غير محدثة وغير مبنية على أفضل الممارسات، ويتسم هذا المستوى بتوفر الحد الأدنى من متطلبات العناصر الأساسية للتحول الرقمي.

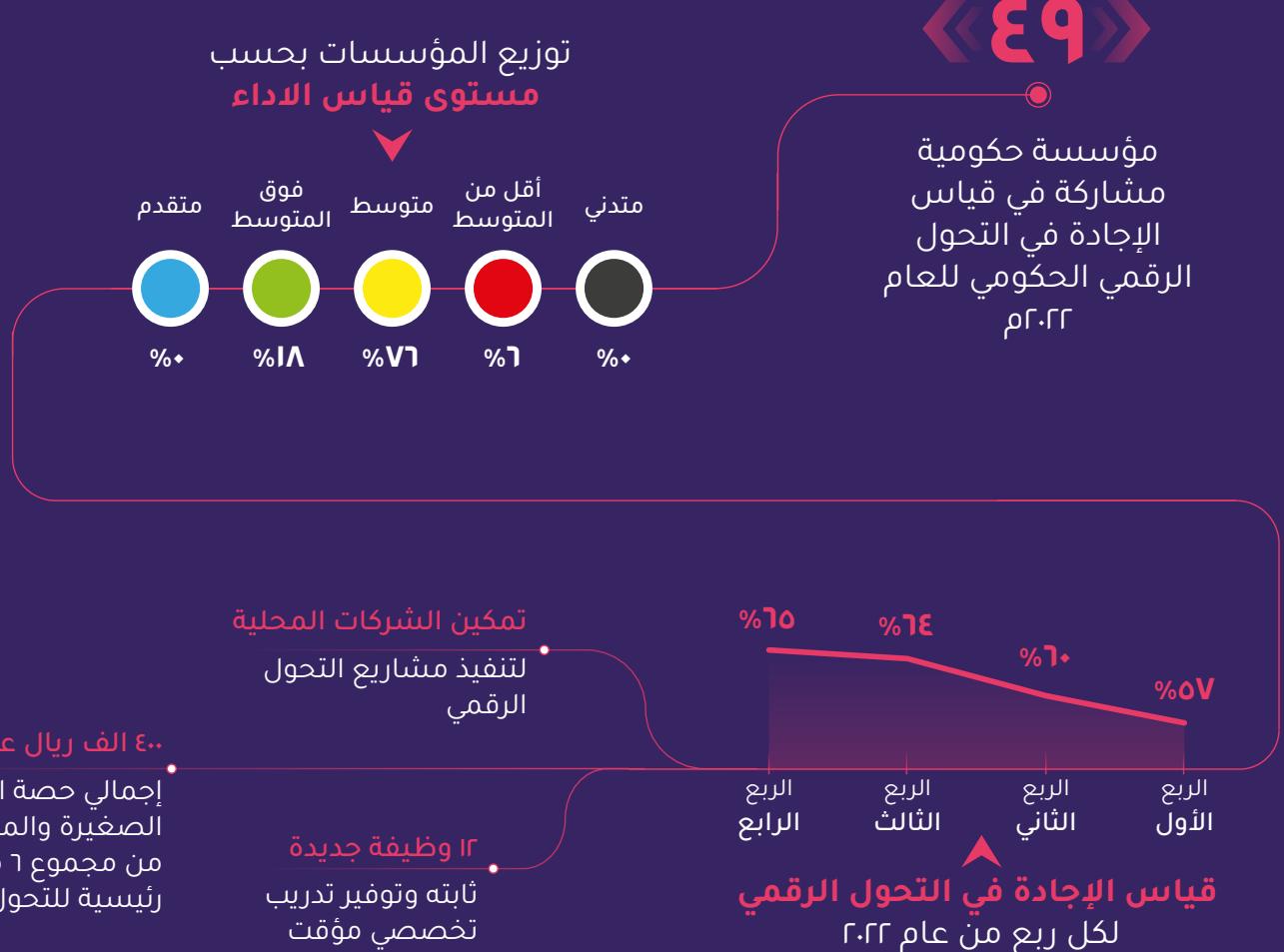
أقل من المتوسط

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

المستوى المتبدد

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 الإجادة في التحول الرقمي الحكومي

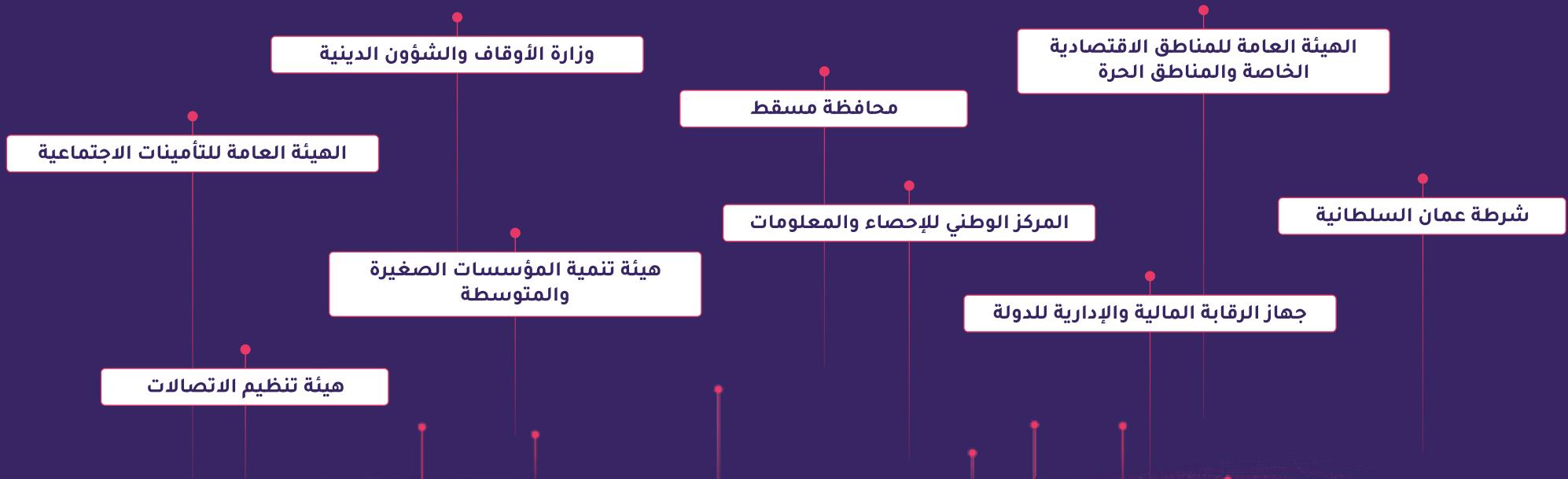


الأداء العام للبرنامج والتحقق حتى نهاية ديسمبر ٢٠٢٢م من إجمالي المستهدف ٤٠٪.



متوسط الأداء العام للتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية للعام ٢٠٢٢م

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



٢٥٣

إجمالي المستهدف للفترة ٢٠٢٥ - ٢٠٢١

١٣٣٨

المحقق من يناير ٢٠٢١م حتى ديسمبر ٢٠٢٢م

١١٨٥

المتبقي من المستهدف للفترة ٢٠٢٥ - ٢٠٢١

الموقف التنفيذي لتبسيط الإجراءات الحكومية

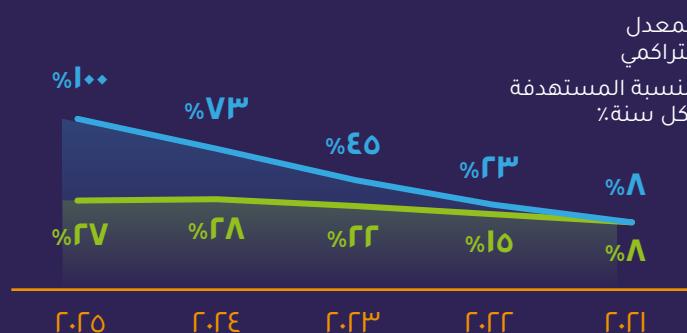


٢٨٦٩

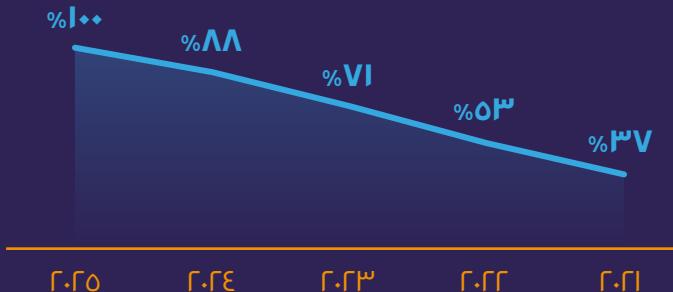
١٢٦

١٢٤٨

النسبة التراكمية للخدمات المستهدفة لرقمنة حسب السنوات



النسبة التراكمية للخدمات المستهدفة لتبسيط حسب السنوات



الموقف التنفيذي لرقمنة الخدمات ذات الأولوية

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

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية
الخاصة والمناطق الحرة

وزارة
العمل

وزارة الإسكان
والخطيط العمراني

بلدية
مسقط

وزارة التراث
والسياحة

وزارة
الإعلام

جامعة التقنية
والعلوم التطبيقية

غرفة تجارة
وصناعة عمان

وزارة التجارة والصناعة
وترويج الاستثمار

شرطة عمان
السلطانية

وزارة التعليم العالي
والبحث العلمي والابتكار

وزارة
التنمية الاجتماعية

صندوق تقاعد
موظفي الخدمة المدنية

الهيئة العامة
للتأمينات الاجتماعية

وزارة
الخارجية

محافظة
ظفار

الهيئة العامة
لسوق المال

وزارة
الداخلية

هيئة تنمية المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة

الهيئة العامة للدفاع
المدني والإسعاف

وزارة
الصحة

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
منظومة استثمر بسهولة

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

The screenshot shows the homepage of the Dhofar Municipality Portal. At the top, there is a banner featuring a man in traditional Omani attire and a stylized illustration of a building. Below the banner, the portal's logo is displayed, followed by the text "بوابة بلدية ظفار الإلكترونية" and "Dhofar Municipality Portal". The header includes a search bar, language selection (ar | E), and navigation links such as "البيانات المفتوحة", "التفاهم", "خدماتنا", "المركز الإعلامي", and "عن بلدية ظفار". The main content area features several service icons: "إضافة مفوض" (Add Agent), "تراخيص اباحة و رقابة البناء" (Building Permits and Supervision), "الترخيص البلدي" (Local Government License), "عقود الإيجار" (Lease Contracts), and "آراء تقييمات الخدمة" (Service Feedback). A call-to-action button "اترك رسالة" (Leave a message) is visible. The footer contains a navigation menu with links like "المزيد", "الخدمات", "المدن", and "الخدمات".

The screenshot shows the mobile application interface for the Dhofar Municipality. The top navigation bar includes "EN", "الرئيسية" (Home), and "بلدية ظفار". The main screen displays various service categories with corresponding icons: "الخدمات العامة" (General Services), "النظافة العامة" (General Cleaning), "الحدائق والأشجار" (Gardens and Trees), "الطرق والأنفاق" (Roads and Tunnels), and "خدمات الازمة" (Emergency Services). Below these are more specific service icons: "لرخيص مركبات لموسم" (Seasonal Vehicle License), "لرخيص مركبات لموسم" (Seasonal Vehicle License), and "عرض أوروجي" (Oriji Display). The bottom navigation bar includes "المزيد", "الخدمات", "المدن", and "الخدمات".

بلدية ظفار
بوابة بلدية ظفار الإلكترونية

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

The screenshot shows the official website of the Royal Oman Police (ROP). At the top, there are navigation links in Arabic and English, including "ROYAL OMAN POLICE", "الرئيسية", "نبذة عن الشرطة", "خدماتنا", "المركز الإعلامي", "البيانات المفتوحة", "المناقصات", "اتصل بنا", "ENGLISH", and icons for search, email, and social media.

The main content area is titled "الخدمات الإلكترونية للمرور" (Traffic Electronic Services). It features five service cards:

- نقل ملكية المركبة (Transfer Vehicle Ownership) with an arrow icon.
- تجديد رخصة السيارة (Renew Driving License) with a license plate icon.
- تجديد سجل المركبة (Renew Vehicle Registration) with a car icon.
- دفع المخالفات المرورية (Pay Traffic Violations) with a parking ticket icon.
- استفسر وادفع عبر الإنترنت (Ask and Pay Online) with a question mark icon.

Below these cards, there is a red vertical line with a circular arrow at the top, indicating a cycle or continuation.



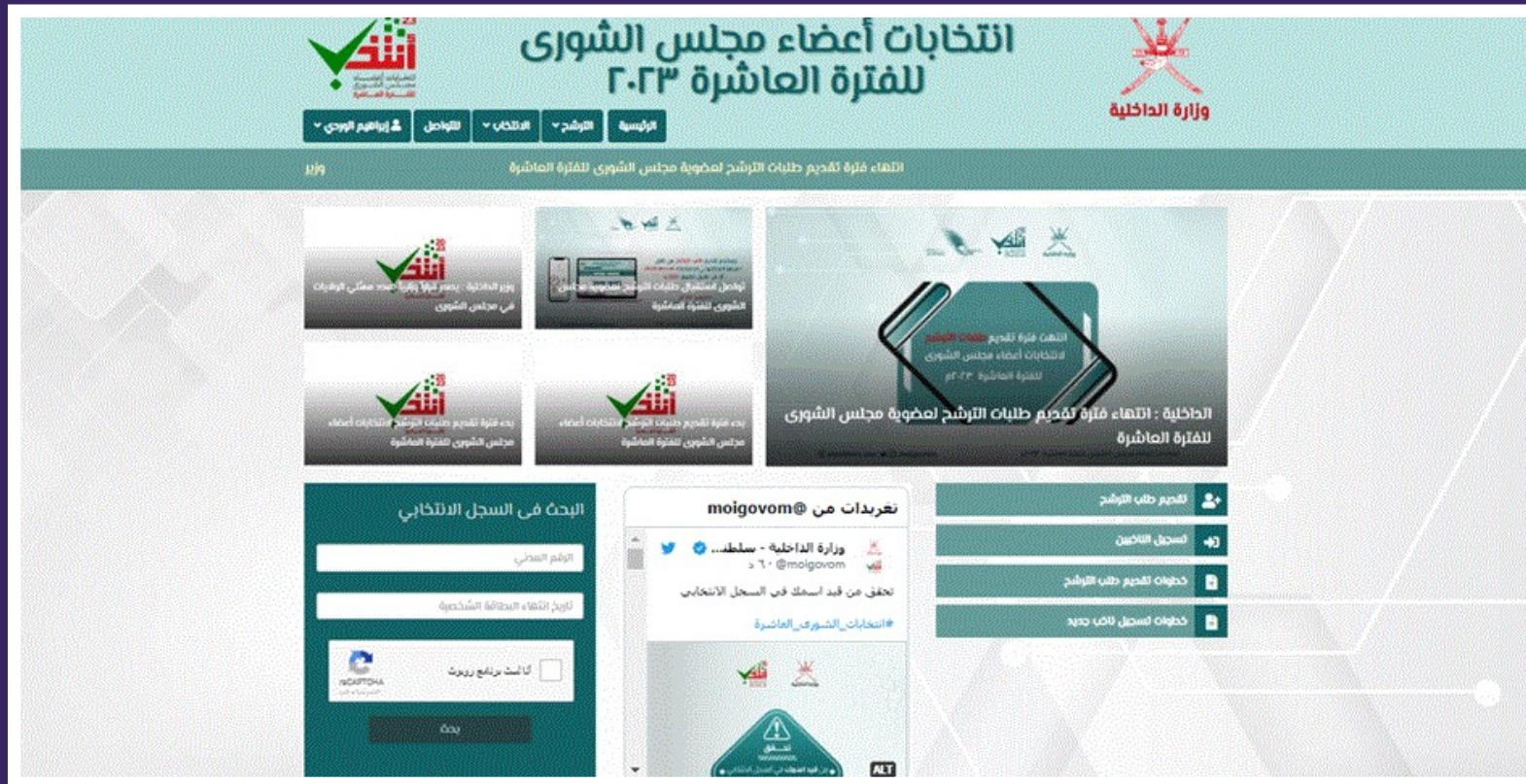
شرطة عمان السلطانية
الخدمات الإلكترونية للمرور

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 الشوري

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

الخدمات الإلكترونية

عن الهيئة

الأنظمة التأمينية

المنافع

التشريعات

المركز الإعلامي

عروض ومزايا

تواصل معنا

الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية

الرقم الدولي 24123777

الرقم المجاني 80077600

سياسة الدوحة

سياسة رام

الإضافة الشائعة

ميثاق خدمة المتعاملين

الخدمات الإلكترونية

الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية

الرقم الدولي 24123777

الرقم المجاني 80077600

المنافع

بيانات وتقارير

الخدمات

منافذ السداد

حجز المواعيد

تصفح بياناتنا المفتوحة

الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية

الموقع الإلكتروني

نظام الفورترن

لوحة القيادة

شاشة بيانات نظام الفورترن / للمنشأة

طلب خدمات نظام الفورترن

تفاصيل الفاتورة

التسجيل والاشتراكات

المنافع التأمينية

الأمن الوظيفي

البلاغات

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

The screenshot shows the official website of the Ministry of Housing and Urban Planning (MOHUP) in Oman. The top navigation bar includes links for تسجيل الدخول (Login), نبذة عن الوزارة (About the Ministry), مركز المعلومات (Information Center), الوظائف الشاغرة (Job Vacancies), تواصل معنا (Contact Us), مركز المقاولات (Business Center), مكتبة الفوائض (Favorable Library), الدليل الإلكتروني (Electronic Guide), عن الوزارة (About the Ministry), and تسجيل الدخول (Login). The logo of the Ministry of Housing and Urban Planning is also present.

الخدمات الإلكترونية (Electronic Services):

- النطحط العقاري ونظم المعلومات الجغرافية**: يختص بتسجيل الأراضي والمساحة وتنظيم الأرضي من ناحية النطحط العقاري ونظم المعلومات الجغرافية.
- السجل العقاري**: يختص بتسجيل الأراضي للملك واصدار الملكيات و الوثائق المتعلقة بالأراضي.
- الأراضي**: تختص الأرضي بعد الأراضي للمواطنين و الجهات الحكومية.
- الاستراتيجية العقارية**: ONSS (Oman National Strategic System).
- الإسكان الاجتماعي و المشاريع**: يختص الإسكان الاجتماعي و المشاريع بمعالجة وتنظيم طلبات المساعدات و الفروض الإسكانية للمواطنين.
- التطوير العقاري**: يختص التطوير العقاري بتعريف ومساعدة شركات الوساطة العقارية وجمعيات المالك.

الجمعية الرقمية العمانية والاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية

دليل الخدمات

A red circle highlights the "النطحط العقاري ونظم المعلومات الجغرافية" service icon.

وزارة الإسكان والتخطيط العقاري
الموقع الإلكتروني

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

تقديم الطلب
تقديم طلب حق الانتفاع مع المستندات المطلوبة

تصصيص الأرض
بعد تصصيص الأرض، سيتم إخطار المستثمر بإبداء موافقتة

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

الخطوة 1

3 خطوات بسيطة لبدء عملك

هذه الخطوات الثلاث توفر للمستثمرين مساراً زمنياً واضحاً بدءاً من تقديم الطلب وحتى التسجيل والترخيص.

استثمر الان ←

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة
Public Authority for Special Economic Zones and Free Zones
Sultanate of Oman

الهيئة العامة للمناطق الاقتصادية الخاصة والمناطق الحرة

| الموقع الإلكتروني

نماذج من القنوات الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية

The screenshot shows the homepage of the e-Governance portal for the Ministry of Health in Oman. The top navigation bar includes links for the electronic health gateway, news center, electronic services, statistics and data, employment, research, and systems. Below the navigation is a breadcrumb trail: واجهة البوابة > الخدمات الإلكترونية. The main section features a large heading "الخدمات الإلكترونية" and three service options: "استئصال الطبيب" (Ask the Doctor), "التبرع بالدم" (Blood Donation), and "حدد موقع الطبيب" (Find Doctor's Location). A red banner at the bottom of the page reads "استمرار" (Continuation).

This vertical column displays four service cards from the e-Governance portal:

- ما الجديد في الشفاء؟**
المحادثات | يمكن الان للاطباء التواصل معك من خلال المحادثات النصية . معرفة المزيد
- المواعيد**
إنشاء مواعيدهك 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

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

٤٧+

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
مراجعة وتبسيطها عبر
مختبرات منجم حتى الان



إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م



إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

إجمالي المعاملات الإلكترونية
المستخدمة للتواقيع الإلكتروني عبر
استخدام هوية المستخدم الرقمية
لعام ٢٠٢٢م

١,٩٥٧,٥٠٥

المنظومة
الوطنية
للتصديق
الكتروني



٣,٩٥٧,٣٠٠,١٠٣

م٢٠١٣
م٢٠٢٢

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

٦٥,٥٠٥,٣٣

م٢٠٢٢

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

إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

٥٥٠ ملیون

مجمل البيانات التي تم تبادلها
عبر المنصة الوطنية التكامل

٥٩

مؤسسة مستفيدة
من البيانات

٣٠

مؤسسة موفرة
لبيانات

المنصة
الوطنية
للتكميل



١٠,٢٥٦

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

نظام إدارة
المشتريات
الحكومية
(إسناد)



١,٤٤٨,٥٧٧,١٥١,٠٠٠

القيمة التقديرية للمناقصات
المطروحة عبر النظام الإلكتروني

١١,٤٥٩,٥٥٥,٧٨٢

عدد معاملات الدفع الإلكتروني عبر
بوابة عمان لعام ٢٠٢٢م

بوابة
دفع
الإلكتروني
عمان



٥,٨٦٥,٣١٤,٨٥١

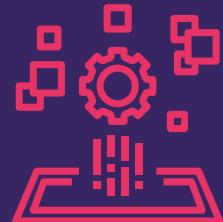
إجمالي المدفوعات الرقمية عبر
بوابة عمان

إحصائيات التحول الرقمي الحكومي للعام ٢٠٢٢م

منظومة إدارة الاعمال التجارية استثمر بسهولة

٤١,٤١٦

إجمالي المعاملات الرقمية عبر استثمر
بسهولة للعام ٢٠٢٢م



٥٢,٠٠

إجمالي السجلات التجارية خلال
العام ٢٠٢٢م

٢,٨٧٦

عدد المحاضر الرقمية
للتحقيق عن بعد منذ
تدشين النظام في
٣٠/٩/٢٠٢٢م حتى ٣٠/١٢/٢٠٢٢م



التحقيق
عن بعد
(نظام
برهان)

منظومة إدارة تراخيص القوى العاملة

٢٥,٢٧٦

عدد التصاريح
الصادرة لإدارة
القوى العاملة



٣٩,٣٣٩

عدد التراخيص
الصادرة لإدارة القوى
العاملة

أبرز الأنظمة والحلول المركزية أو المشتركة



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



مورد

نظام إدارة الموارد
البشرية والرواتب

٣٥ مؤسسات مشغلة للنظام

١٣٥... عدد مستخدمي نظام مورد

٢٧ مؤسسة إضافية مستهدفة لعام
٢٠٢٣

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

الانتهاء 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

الإنتهاء من رسم نطاق عمل النظام
المالي الموحد

بدء تنفيذ المشروع

جاري العمل على تحسين البيئة الأساسية
الرقمية المحتضنة للنظام

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

