

الدليل الاسترشادي لحصر ونشر الخدمات الحكومية

يونيو، 2014م



جدول المحتويات

5	1 مقدمة
6	1.1 أهداف حصر ونشر الخدمات الحكومية
7	1.2 تعريفات
12	2 آلية جمع البيانات ونشر المعلومات
12	2.1 إجراءات حصر ونشر الخدمات الحكومية
14	2.2 بيانات الخدمة
15	2.3 معايير أولوية الخدمات
15	2.3.1 معايير التأثير
16	2.3.2 معايير الجاهزية
17	3 الملاحق

مؤسسة
البحر

مقدمة

بناء على الأمر السامي الكريم رقم (7/ب/33181) وتاريخ 1424/7/10هـ القاضي بتوجيه وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بوضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها، وإنفاذاً لمقتضى الأمر الكريم المنوه عنه أعلاه، أعدت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وبمشاركة العديد من الجهات الحكومية، الخطة التنفيذية الثانية للمعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة (2012-2016م).

وتشمل الخطة التنفيذية الثانية على رؤية وطنية للمعاملات الإلكترونية الحكومية، وأربعة محاور إستراتيجية مدعومة بمجموعة من الأهداف العامة التي يعتمد تحقيقها على الجهود المشتركة بين الجهات الحكومية وبرنامج المعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) من خلال تنفيذ (46) مبادرة، وقد نصت الرؤية على «تمكين الجميع من استخدام خدمات حكومية فعالة بطريقة آمنة ومتكاملة وسهلة عبر قنوات إلكترونية متعددة». وتعدّ مبادرة (ES01) (زيادة عدد الخدمات الإلكترونية ونضجها بالنسبة لجميع الجهات الحكومية) إحدى أهم مبادرات الخطة التنفيذية الثانية للمعاملات الإلكترونية الحكومية، وقد تم وصفها بشكل عملي على النحو التالي: (السعي إلى أن تحدد كل جهة حكومية وتعلن جدولاً زمنياً قبل نهاية السنة الأولى من الخطة التنفيذية الثانية لإتاحة خدماتها إلكترونياً، وينبغي أن تتضمن خارطة الطريق هذه المتبقي من الخدمات الإلكترونية في الجهة وأن تتماشى مع الأولويات الوطنية، ومع تصنيف النضج للخدمات الإلكترونية، وسيقع على عاتق «يسّر» تقديم المشورة والدعم لتنفيذ هذه الخدمات الإلكترونية من قبل الجهات).

للمعمل على هذه المبادرة وتنفيذاً لقرار مجلس الوزراء رقم 40 وتاريخ 1427/2/27هـ الموافق 2006/3/27م، بشأن إقرار ضوابط تطبيق المعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية، وما ورد في الضابط (9) والذي نص على أن «تقوم كل الجهات الحكومية بحصر وتحديد الخدمات التي تقدمها، ومتطلبات الحصول على هذه الخدمات، ووضع النماذج المعتمدة لهذا الغرض في صيغة إلكترونية، وذلك وفقاً لمنهجية إستراتيجية يحددها البرنامج لهذا الغرض»، طوّر برنامج المعاملات الإلكترونية الحكومية «يسّر» منهجيات إستراتيجية تم نشرها في موقع برنامج يسّر (www.yesser.gov.sa)، واستكمالاً لهذا العمل تم تطوير هذا الدليل الاستراتيجي؛ لمساعدة الجهات الحكومية على حصر ونشر خدماتها الحكومية عن طريق نظام إلكتروني (منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية) مخصص لهذا الغرض سوف يوفره البرنامج للجهات الحكومية، وسيتم التطرق له في الأقسام اللاحقة من هذه الوثيقة.

1.1 أهداف حصر ونشر الخدمات الحكومية

1. تنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (40) وتاريخ 1427/2/27هـ. وضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية الواردة في القرار.
2. تحقيق أهداف الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة (2012-2016م) المرتبطة بمسار الخدمات الإلكترونية.
3. التأكد من تحمل كل جهة حكومية مسؤوليتها في تنفيذ الخدمات الإلكترونية لديها، ووضع خارطة طريق لتحويل خدماتها من تقليدية إلى إلكترونية، ورفع مستوى نضج الخدمات الإلكترونية.
4. تسهيل وصول المستفيدين للخدمات الحكومية.
5. تعزيز العمل المؤسسي في الجهات الحكومية.
6. رفع مستوى الشفافية في الإجراءات للجهات الحكومية.
7. المساعدة في تحديد الأولويات الوطنية للتحويل للتعاملات الإلكترونية الحكومية.
8. تقييم مدى التقدم في الجهات الحكومية في مسار الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح ودقيق بناء على بيانات موثقة ومحدثة يتم توثيقها من قبل الجهات نفسها.
9. التوافق مع التوجهات الدولية لتقييم الحكومة الإلكترونية في العالم.
10. الاستفادة من التطور في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات.

1.2 تعريفات

الخدمة الحكومية

تنفيذ مجموعة من الإجراءات المرتبطة ببعضها لأداء وظيفة كاملة تقدمها الجهة الحكومية إلى جمهور المستفيدين عن طريق مختلف القنوات*، وتكون ذات مخرج رئيسي واحد معرف ومحدد.

المستفيدون

يقصد بهم الأفراد (المواطنون أو المقيمون أو الزوار) وقطاع الأعمال (القطاع الخاص) والجهات الحكومية الأخرى المستفيدون بشكل مباشر من الخدمة.

* القنوات : مقر الجهة، أو البوابة الإلكترونية، أو الهاتف والرد الآلي، أو تطبيق الأجهزة الذكية، أو أكشاك خدمة.

الخدمة الإلكترونية

هي استخدام أي وسيلة من الوسائل الإلكترونية (كشبكة الإنترنت، أو الهاتف المتنقل، أو أكشاك الخدمة الذاتية (Kiosks) ... الخ) في إنجاز كامل الخدمة.

نوع الخدمة

1. خدمة أساسية

2. خدمة فرعية

تعتبر الخدمة الأساسية مظلة مشتركة تندرج تحتها مجموعة متنوعة من الخدمات الفرعية. مثال ذلك: خدمة "رخصة بناء" هي خدمة أساسية يندرج تحتها 4 خدمات فرعية كالتالي:

1. خدمة إصدار رخصة بناء

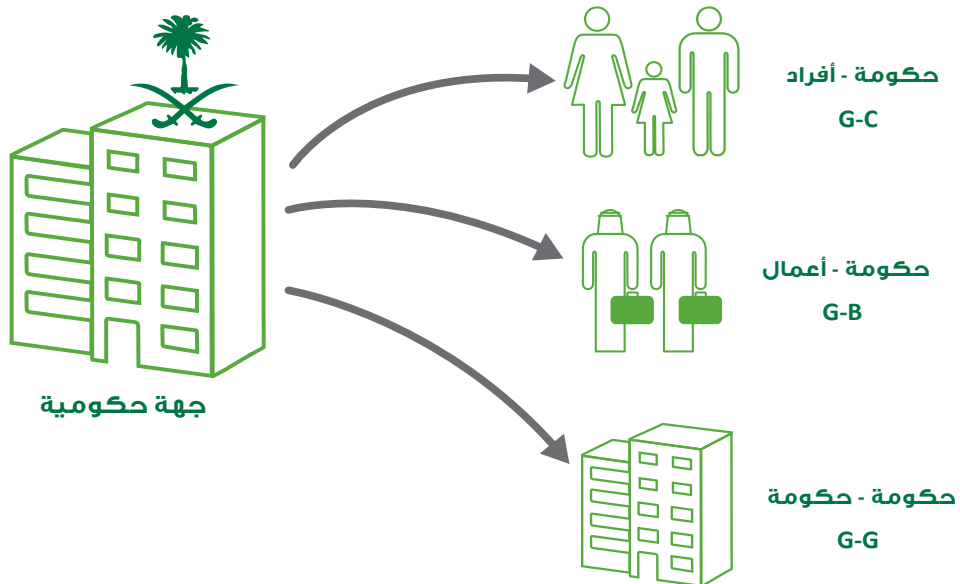
2. خدمة تجديد رخصة بناء

3. إعادة إصدار رخصة بناء

4. خدمة إلغاء رخصة بناء

نوع الخدمة حسب المستفيد

يمكن تقسيم الخدمات حسب المستفيد إلى الأنواع التالية:



1. **خدمة من نوع (حكومة - أفراد «G-C»):** وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية للمواطنين أو المقيمين أو الزوار، مثال: خدمة إصدار جواز سفر.
2. **خدمة من نوع (حكومة - أعمال «G-B»):** وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية لمؤسسات وشركات القطاع الخاص، مثال: إصدار رخصة العمل.
3. **خدمة من نوع (حكومة - حكومة «G-G»):** وهي الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية لجهة حكومية أخرى، مثال: بيانات الهوية الوطنية المقدمة من مركز المعلومات الوطني للجهات الحكومية.

ملاحظة: الخدمات المقدمة لمنسوبي الجهة الحكومية هي خدمات من نوع (حكومة - موظفين «G-E») مثال: خدمة البريد الإلكتروني، أنظمة الموارد البشرية وغيرها من الخدمات الداخلية، كما تجدر الإشارة إلى أن الخدمات المقدمة لطلاب المدارس وطلاب الجامعة هي من نوع (حكومة - أفراد «G-C») كونهم لا يعتبرون من منسوبي الجهة الحكومية.

مراحل تنفيذ الخدمة

ويتم طلب الخدمة من قبل المستخدم، سواء بحضوره الشخصي لمقر الجهة، أو عن طريق القنوات الإلكترونية للجهة: (البوابة الإلكترونية، أو الهاتف أو الرد الآلي، أو تطبيق أجهزة ذكية، أو أكشاك خدمة).

بعض الخدمات تقدم عن طريق الاشتراك، بحيث يتم الطلب مرة واحدة، وبعد ذلك تقدم الخدمة باستمرار بشكل دوري دون طلبها (مثل التسجيل في الجامعة والحصول على الجدول الدراسي كل فصل)، وهناك أيضاً بعض الخدمات التي لا يقوم المستخدم بطلبها بشكل مباشر بل تكون مرتبطة بحدث (Service Trigger)، مثل تسجيل واقعة ميلاد، حيث يمكن أن يرسل مستشفى الولادة بيانات المواليد الجدد للأحوال المدنية، وبعدها تسجل الأحوال المدنية واقعة الميلاد وتُشعر المستخدم آلياً.

وتشمل الإجراءات التي تنفذها الجهة، سواء كانت داخليا أو خارجيا، وما تتطلبه هذه الإجراءات من إكمال نماذج، أو توقيع، أو دفع رسوم، أو إرفاق مستندات، أو استعلام عن المعاملة، إلخ... سواء كان بشكل تقليدي (ورقي) أو إلكتروني.



**طلب
الخدمة**



**إجراءات
الخدمة**



القيمة النهائية للخدمة

وهو المخرج النهائي للخدمة الذي يُسلّم للمستفيد، سواء كان وثيقة حكومية أو تقريراً أو معلومة.

معايير تصنيف الخدمات

تصنف الخدمات إلى صنفين :

1. خدمات رئيسية (Core Services) وهي الخدمات التي تمثل الأنشطة الأساسية للجهة.
 2. خدمات مساندة (Supporting Services) وهي الخدمات التي تدعم الخدمات الرئيسية للجهة.
- ولمساعدة الجهات الحكومية على تصنيف الخدمات بشكل صحيح، يجب على الجهات الحكومية الالتزام بالمعايير التالية في تصنيف وحصر الخدمات:

أولاً: يجب أن تكون الخدمة الرئيسية متماشية مع الأعمال الأساسية للجهة (Core Business Function)، مثل: (خدمة جواز السفر المقدمة من المديرية العامة للجوازات، خدمة السجل التجاري المقدمة من وزارة التجارة والصناعة).

ثانياً: خدمات التقديم الآلي للمناقصات، أو أخبار الجهة، أو التسجيل في بوابة الجهة وما شابهها من خدمات لا تمثل النشاط الأساسي للجهة وتعتبر خدمات مساندة.

ثالثاً: تعتبر الخدمات الموجهة لموظفي الجهة (G2E)، كالبريد الإلكتروني، ونظام شؤون الموظفين، والاتصالات الإدارية، وغيرها من الأنظمة الداخلية خدمات مساندة.

رابعاً: لا تعتبر قنوات تقديم الخدمة خدمات بحد ذاتها، فمثلاً خدمة إصدار السجل التجاري عن طريق الموقع الإلكتروني، وخدمة إصدار السجل التجاري عن طريق تطبيق الجوال، كلها تعتبر قنوات مختلفة لخدمة واحدة هي: «خدمة إصدار سجل تجاري».

خامساً: لا تعتبر الإجراءات (Process) المرتبطة بالخدمة خدمات مستقلة بذاتها. فمثلاً: إجراء استلام أو تسليم الوثائق للجهة الحكومية لإكمال خدمة معينة لا تُعتبر خدمة مستقلة، حتى لو تم تقديم هذا الإجراء بشكل مستقل.

مستوى نضج الخدمة (Service Maturity Level)

تتعلق التعاملات الإلكترونية الحكومية بتحقيق التحول في عملية تقديم الخدمات، ذلك التحول الذي لن يتحقق ببساطة من خلال استخدام التقنية فقط؛ فإطلاق خدمة إلكترونية ما، يجب أن يُصاحَب بإحداث التغيير وتبسيط إجراءات العمل الداخلية وأتمتتها، لذلك وضعت مواصفات قياسية لتحديد مستوى أو درجة النضج في تطبيق الخدمات الإلكترونية، وقد تم اعتماد التعريف المنشور على غارتنر (<https://www.gartner.com/doc/317292/gartners-phases-egovernment-model>) حيث تقسم الخدمات حسب مستوى نضجها إلى الأنواع التالية:

تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة الحكومية من خلال القنوات الإلكترونية؛ كالبوابة الإلكترونية للجهة، بحيث تحتوي على وصف الخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة (إن وجد) دون تفاعل من جانب المستفيد أو الجهة.



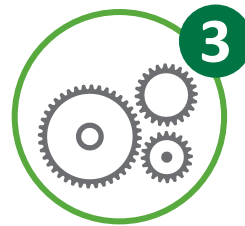
خدمة
معلوماتية
Informational
Service

يكون التفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الجهة الحكومية، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله بشكل إلكتروني، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، ولكن يتطلب مراجعة المستفيد للجهة لإتمام الخدمة.



خدمة تفاعلية
Interactive
Service

يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، وتقوم الجهة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل الجهة حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد لمقر الجهة.



خدمة إجرائية
Transactional
Service

يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الجهة الحكومية والعكس، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية، ومن ثم إرساله، مع إتاحة خاصية الاستعلام ومتابعة الطلب، وتقوم الجهة بتنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها داخل الجهة وخارج الجهة عن طريق التكامل مع الجهات الخارجية الأخرى حتى انتهاء تقديم الخدمة دون الحاجة لمراجعة المستفيد لمقر الجهة.



خدمة تكاملية Transformational Service

وفيما يلي قائمة بالسمات الأساسية لكل مستوى:

خدمة تكاملية	خدمة إجرائية	خدمة تفاعلية	خدمة معلوماتية	السمات الأساسية
✓	✓	✓	✓	معلومات كاملة عن الخدمة وإجراءاتها على البوابة الإلكترونية للجهة
			✓	توفر نموذج ورقي للخدمة على بوابة الجهة يمكن طباعته قبل الذهاب للجهة لتقديم طلب الخدمة
✓	✓	✓		نموذج إلكتروني للخدمة يعبأ من خلال القنوات الإلكترونية المختلفة
		✓		التفاعل مع المستفيد باتجاه واحد
✓	✓			التفاعل مع المستفيد باتجاهين
✓	✓	✓		الاستعلام ومتابعة طلب الخدمة
		✓	✓	الحاجة لزيارة مقر الجهة لإتمام الخدمة
✓	✓			استخدام اسم مستخدم وكلمة مرور للدخول على الخدمة
✓	✓	✓		إرسال تنبيهات وإشعارات بخصوص ما تم تنفيذه من إجراءات لتنفيذ الخدمة
✓	✓			إمكانية تسديد رسوم الخدمة عن طريق قنوات الدفع الإلكتروني (نظام سداد/ بنوك/ بطاقة ائتمانية)
		✓		<u>بعض</u> الإجراءات الداخلية الخاصة بتنفيذ الخدمة مؤتمتة
✓	✓			<u>جميع</u> الإجراءات الداخلية الخاصة بتنفيذ الخدمة مؤتمتة
	✓			ارتباط وتكامل مع <u>بعض</u> الجهات الخارجية لإتمام وتنفيذ الخدمة
✓				ارتباط وتكامل مع <u>جميع</u> الجهات الخارجية لإتمام وتنفيذ الخدمة

2 آلية جمع البيانات ونشر المعلومات

يطور برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية «يسر» منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية، والتي ستتيح للجهات الحكومية إدخال البيانات المطلوبة لحصر خدماتها، ومن ثم تنشر معلومات الخدمات الحكومية على البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (سعودي) (www.saudi.gov.sa).

وتجدر الإشارة إلى أن كل جهة حكومية مسؤولة بشكل كامل عن صحة وموثوقية البيانات المدخلة في المنصة؛ لذا يتعين على كل جهة حكومية ترشيح مختص لإدارة هذه البيانات وتحديثها بشكل مستمر، وسوف يعقد برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية «يسر» ورشة عمل لتدريب المرشحين من الجهات الحكومية على استخدام المنصة، ومن ثم تُعطى كل جهة حكومية اسم مستخدم وكلمة مرور للدخول على المنصة والبدء في حصر الخدمات.

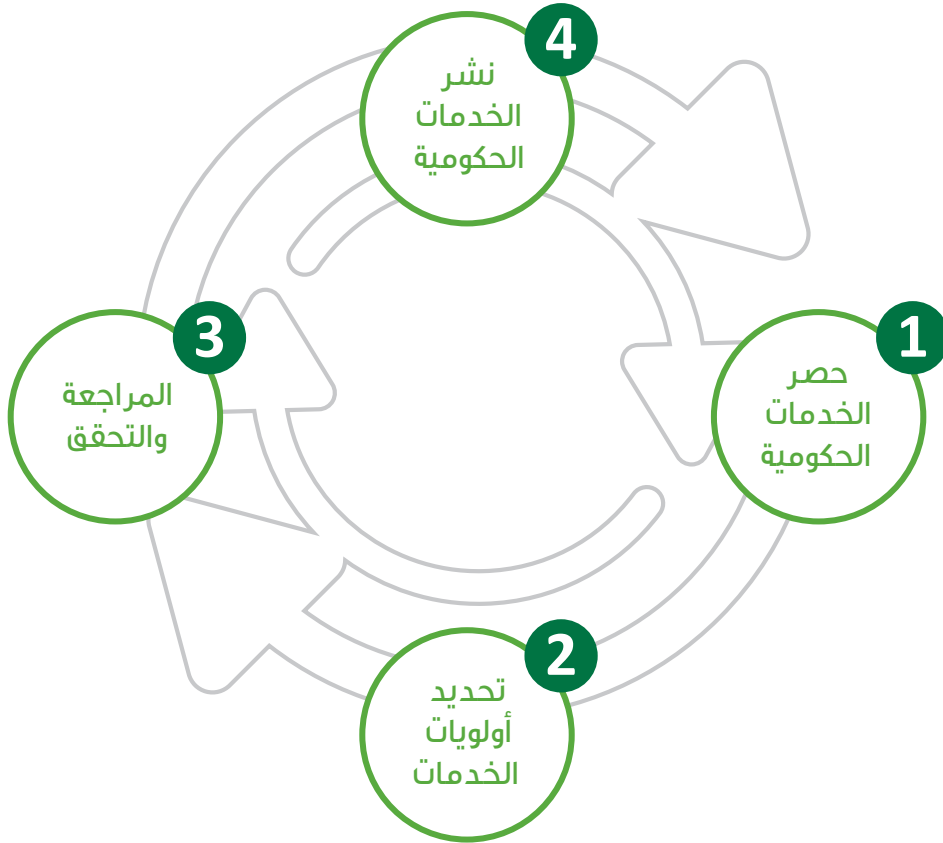
ولغرض التسهيل على الجهات الحكومية فإن برنامج يسر سينقل البيانات الخاصة بخدمات الجهات في «القياس الخامس» إلى «منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية»، وذلك بعد مراجعتها وتطبيق معايير تعريف الخدمة ومستويات النضج المذكورة أعلاه، وعلى الجهات الحكومية مراجعة ما تم إدخاله لاعتماده بشكل نهائي.

2.1 إجراءات حصر ونشر الخدمات الحكومية

1. **حصر الخدمات الحكومية:** خلال هذه المرحلة تحصر كل جهة حكومية كافة خدماتها (التقليدية والإلكترونية) عن طريق «منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية» وإكمال جميع البيانات اللازم توفرها عن كل خدمة (اسم الخدمة، وصفها، نوعها... الخ).
2. **تحديد أولويات الخدمات:** بعد حصر الخدمات تحدد «منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية» أولويات الخدمات وذلك حسب معايير معرفة سابقا في المنصة وسيتم شرحها لاحقا في هذا الدليل، لمعرفة الخدمات الأكثر أهمية للتركيز جهود الجهة وبرنامج «يسر» لتحويلها إلى خدمات إلكترونية ورفع مستوى نضجها.

3. **المراجعة والتحقق:** تُرسل قائمة الخدمات عبر المنصة لبرنامج «بَسْر» لمراجعتها وتقديم المقترحات للجهة فيما يخص أولويات تنفيذ الخدمات ومواءمتها مع الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ومن ثم الاتفاق مع الجهة الحكومية على خارطة الطريق الخاصة بتنفيذ الخدمات.
4. **نشر الخدمات الحكومية:** بعد عملية التحقق لقائمة الخدمات الحكومية، تنشر المنصة بشكل آلي معلومات الخدمات الحكومية على البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (سعودي) (www.saudi.gov.sa).

يجب ملاحظة أن هذه الإجراءات يتم اتباعها في كل مرة تعدل فيها الجهة الحكومية الخدمات، أو تضيفها، أو تحذفها.



2.2 بيانات الخدمة

يتعين على الجهات الحكومية البدء في حصر خدماتها الحكومية، وذلك بتوفير البيانات التالية لكل خدمة على حدة:

1. رقم الخدمة: (ترقم آلياً من خلال منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية).
2. اسم الخدمة: (اسم يوضح الهدف من الخدمة)
3. وصف الخدمة: (وصف موجز للخدمة والشرائح المستهدفة لها).
4. نوع الخدمة: (خدمة أساسية، خدمة فرعية)
5. نوع الخدمة حسب المستفيد: (حكومة - حكومة "G-G"، حكومة - أعمال «G-B»، حكومة - أفراد "G-C")
6. تصنيف الخدمة: (خدمة رئيسية، خدمة مساندة)
7. مستوى نضج الخدمة الحالي: (معلوماتية، تفاعلية، إجرائية، تكاملية).
8. أعلى مستوى لنضج الخدمة ممكن الوصول إليه: (معلوماتية، تفاعلية، إجرائية، تكاملية).
9. قنوات تقديم الخدمة: (مقر الجهة، البوابة الإلكترونية، تطبيقات الجوال، رسائل الجوال، الرد الآلي، الأكشاك الإلكترونية، مكاتب البريد، أو أخرى).
10. التغطية الجغرافية للخدمة: (هل الخدمة تقدم للمستفيدين في مدينة واحدة فقط أم في منطقة واحدة فقط أم في جميع مناطق المملكة؟).
11. اسم الخدمة الأساسية: (يقصد بها اسم الخدمة الأساسية التي تنتمي لها هذه الخدمة الفرعية).
12. اسم الإدارة المقدمة للخدمة
13. هل هناك رسوم للخدمة؟ (نعم/لا)
14. متطلبات وشروط الحصول على الخدمة.
15. خطوات تنفيذ الخدمة: (يقصد بها الإجراءات التي سيتم تنفيذها داخل الجهة وخارجها لإتمام الخدمة).
16. عدد المستفيدين من الخدمة: (1-100 ألف، 100 ألف - مليون، أكثر من مليون).
17. تكرر استخدام الخدمة للمستفيد الواحد: (يوميًا، أسبوعيًا، كل ربع سنة، سنويًا، كل سنتين، كل خمس سنوات، مرة في العمر).
18. عدد المستفيدين من الخدمة بشكلها الإلكتروني: (1-100 ألف، 100 ألف - مليون، أكثر من مليون)

19. عدد العمليات الإلكترونية خلال سنة: (1-100 ألف، 100 ألف – مليون، أكثر من مليون).
20. هل الخدمة قابلة للأتمتة: (نعم بشكل كامل، نعم بشكل جزئي، غير قابلة للأتمتة)
21. حالة أتمتة الخدمة: (مؤتمتة بشكل كامل، مؤتمتة بشكل جزئي، غير مؤتمتة).
22. تاريخ انتقال الخدمة للمستوى التالي في النضج: (مثال: الخدمة معلوماتية وسوف تصبح خدمة تفاعلية في 2014).
23. البيانات المطلوبة من الجهات الحكومية الأخرى لإتمام الخدمة: مثال: (معلومات الهوية الوطنية من وزارة الداخلية، معلومات السجل التجاري من وزارة التجارة والصناعة).
24. هل تدعم الخدمة خدمات حكومية في جهات أخرى؟ (نعم/لا) إذا كانت الإجابة (نعم) فما هي هذه الخدمات؟ مثال: (خدمة السجل التجاري تدعم خدمات في وزارة العمل وخدمات في مصلحة الزكاة والدخل)
25. مدة تنفيذ الخدمة: وهو الوقت اللازم من بداية طلب الخدمة إلى تسليم المخرج النهائي للمستخدم.
26. هل تم تمويل الخدمة من الميزانية الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية: (نعم/لا)
27. الرابط الإلكتروني للخدمة.

2.3 معايير أولوية الخدمات

بعد حصر الخدمات تقوم المنصة وبشكل آلي بتحديد أولويات الخدمات، وذلك بتطبيق معايير ذات أوزان مختلفة تتمحور حول (التأثير والجاهزية)، ويقصد بالتأثير: تحديد درجة وأهمية الخدمة وتأثيرها على المستخدمين، أما الجاهزية: فهو يقيس مدى جاهزية الجهة الحكومية لتنفيذ الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى نضجها.

والهدف من تطبيق هذه المعايير هو معرفة الخدمات الأكثر أهمية وجاهزية لتركيز جهود الجهة وبرنامج «بسنر» على تحويلها إلى خدمات إلكترونية، ورفع مستوى نضجها، وتطوير خارطة طريق لتنفيذها.

2.3.1 معايير التأثير

1. مستوى نضج الخدمة: الوزن الأعلى يكون للخدمة المعلوماتية ويقل تدريجياً كلما ارتفع مستوى النضج.
2. أعلى مستوع نضج يمكن الوصول إليه: الوزن الأعلى يكون للخدمة ويقل تدريجياً كلما قل مستوى النضج.
3. عدد المستخدمين من الخدمة: كلما زاد عدد شريحة المستخدمين زاد وزن المعيار.

4. عدد المستخدمين من الخدمة بشكلها الإلكتروني: (1-100 ألف، 100 ألف – مليون، أكثر من مليون).
5. تكرر استخدام الخدمة للمستخدم الواحد: الوزن الأعلى يكون للاستخدام اليومي، ويقل تدريجياً كلما قل معدل تكرار استخدام الخدمة.
6. عدد العمليات الإلكترونية خلال سنة: كلما زاد عدد العمليات زاد وزن المعيار.
7. هل تدعم الخدمة المقدمة خدمات حكومية أخرى؟ إذا كانت الإجابة (نعم) فإن وزن المعيار يكون الأعلى، وإذا كانت (لا) فإن الوزن يكون الأدنى.
8. نوع الخدمة حسب المستخدم: الوزن الأعلى يكون للخدمة من نوع (حكومة - أفراد)، والأقل يكون للخدمة من نوع (حكومة - حكومة).
9. التغطية الجغرافية للخدمة: الوزن الأعلى يكون للخدمة التي تقدم للمستخدمين في مناطق المملكة، ويقل الوزن تدريجياً، ويكون الأقل للخدمة التي تقدم للمستخدمين في مدينة واحدة فقط.

2.3.2 معايير الجاهزية

1. نتيجة "قياس" في محور الخدمات: الوزن الأعلى يكون في حالة حصول الجهة على 75% أو أكثر في نتيجة "قياس"، ويقل تدريجياً عند حصول الجهة على أقل من 50%.
2. نتيجة "قياس" في محور التأثير: الوزن الأعلى يكون في حالة حصول الجهة على 75% أو أكثر في نتيجة "قياس"، ويقل تدريجياً عند حصول الجهة على أقل من 50%.
3. نتيجة "قياس" في محور التمكين الإلكتروني: الوزن الأعلى يكون في حالة حصول الجهة على 75% أو أكثر في نتيجة "قياس"، ويقل تدريجياً عند حصول الجهة على أقل من 50%.
4. قابلية أئمة الخدمة وحالة الخدمة في وضعها الحالي:
 - إذا كانت الخدمة قابلة للأئمة وهي مؤتمتة حالياً؛ فإن وزن المعيار يكون الأعلى.
 - إذا كانت الخدمة قابلة للأئمة، وهي شبه مؤتمتة حالياً؛ فإن وزن المعيار يكون المتوسط.
 - إذا كانت الخدمة قابلة للأئمة، وهي غير مؤتمتة حالياً؛ فإن وزن المعيار يكون الأدنى.
 - إذا كانت الخدمة قابلة جزئياً للأئمة، وهي جزئياً مؤتمتة حالياً؛ فإن وزن المعيار يكون الأعلى.
 - إذا كانت الخدمة قابلة جزئياً للأئمة، وهي غير مؤتمتة حالياً؛ فإن وزن المعيار يكون المتوسط.
 - إذا كانت الخدمة غير قابلة للأئمة؛ فإن وزن المعيار يكون الأدنى.
5. تاريخ انتقال الخدمة للمستوى التالي في النضج: الوزن الأعلى يكون للخدمة التي سوف تنتقل خلال سنة، ويقل تدريجياً كلما زاد عدد السنين.

6. هل تعتمد الخدمة على خدمات أو بيانات لدى جهات حكومية أخرى؟ إذا كانت الإجابة (لا): فإن وزن المعيار يكون الأعلى، وإذا كانت (نعم) فإن الوزن يكون الأدنى. ويمكن الرجوع إلى الملاحق الإضافية في هذه الوثيقة للتعرف بشكل أكبر على تفاصيل الأوزان لكل معيار.

يمثل الرسم البياني التالي مثالا لنتائج تطبيق معايير الأولوية:



من خلال المثال السابق فإن الخدمة رقم (3) والخدمة رقم (2) والخدمة رقم (1) أحرزن درجات متقدمة وهي ذات أولوية عالية وبالتالي سوف يتم التركيز عليها وتنفيذها خلال السنة الأولى.

يمكن للجهة الحكومية الاستفادة من الملف المرفق للبدء بحصر خدماتها إلى حين إعلان برنامج «يسر» عن جاهزية منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية، وتجدر الإشارة إلى أن هذا الملف تفاعلي ومعد مسبقاً بمعايير الأولوية، ويمكن الجهة من تحديد أولويات الخدمات بشكل مباشر.

3 الملاحق

3.1 منصة حصر ونشر الخدمات الحكومية

فيما يلي بعض الشاشات الخاصة بالنظام مع ملاحظة أن تصميم النظام النهائي قد لا يتطابق كلياً مع هذه الشاشات.

English | محمد العريوشي

منصة الخدمات الحكومية السعودية

الرئيسية | خدماتي | معايير البحث | لتكبير

الملف الشخصي

إسم المستخدم: user
الإسم الكامل: محمد العريوشي
البريد الإلكتروني: user@host.com

تفاصيل

الزهراني فيصل | إمام برضاة | ملاحظة على الخدمة 'خدمة تسجيل طلبني العمل' بتاريخ 2014-02-04

عسيري عادل | إمام بنشر الخدمة 'خدمة الاستعلام عن حالة طلب استخدام من خلال الرسائل القصيرة SMS' بتاريخ 2014-02-03

الزهراني فيصل | إمام برضاة | ملاحظة على الخدمة 'خدمة الاستعلام عن حالة طلب استخدام من خلال الرسائل القصيرة SMS' بتاريخ 2014-02-03

الزهراني فيصل | إمام برضاة | ملاحظة على الخدمة 'خدمة الاستعلام عن حالة طلب استخدام من خلال الرسائل القصيرة SMS' بتاريخ 2014-02-03

الزهراني فيصل | إمام برضاة | ملاحظة على الخدمة 'خدمة الاستعلام عن حالة طلب استخدام من خلال الرسائل القصيرة SMS' بتاريخ 2014-02-03

عرض المزيد

الرئيسية | خدماتي | معايير البحث | لتكبير

إضافة خدمة جديدة

طلبات الإضافة | الخدمات المعتمدة | طلبات التعديل | الطلبات المرفوضة | الخدمات المحذوفة

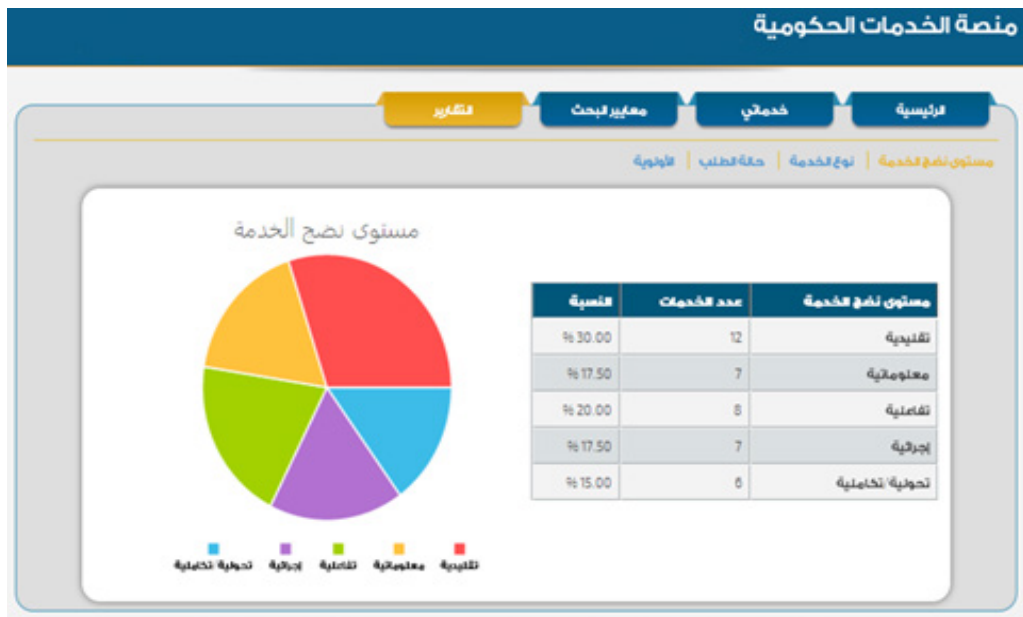
الرقم	اسم الخدمة	نوع الخدمة	حالة النشر	حالة الطلب
8-159	خدمة تسجيل طلبني العمل	حكومة-حكومة	تحت المراجعة	تحت المراجعة
10-159	طلب بطاقة منشأة	حكومة-حكومة	تحت المراجعة	تحت المراجعة
11-159	طلب شهادة عدم ملاحقة	حكومة-أعمال	مسودة	مسودة

الرئيسية
خدماتي
معايير البحث
التقرير

<input type="checkbox"/> حكومة أفراد	<input checked="" type="checkbox"/> حكومة أعمال	<input type="checkbox"/> حكومة حكومية	نوع الخدمة	<input type="text" value="الكل"/>	اسم الخدمة
<input type="checkbox"/> رسائل الجوال	<input type="checkbox"/> المواقع الإلكترونية	<input type="checkbox"/> مركز توعية	قنوات التوزيع للخدمة	<input type="text" value="الكل"/>	معايير تصفح الخدمة
<input type="checkbox"/> اتصالات إلكترونية	<input type="checkbox"/> ليد القلي	<input type="checkbox"/> وثائق البريد			
<input type="text" value="الكل"/>	<input type="text" value="الكل"/>	وحدات عدد المستفيدين من الخدمة		<input type="text" value="الكل"/>	عدد المستفيدين من الخدمة
<input type="text" value="الكل"/>	<input type="text" value="الكل"/>	تاريخ استلام الخدمة للمعايير الموحد		<input type="text" value="الكل"/>	وحدات الخدمات الإلكترونية كإجمالي الحالة
<input type="text" value="الكل"/>	<input type="text" value="الكل"/>	حالة الطلب		<input type="text" value="الكل"/>	حالة النشر

بحث

الرقم	اسم الخدمة	نوع الخدمة	حالة النشر	حالة الطلب
1-159	خدمة الاستعلام الإلكتروني عن البيانات الرئيسية للمنشأة	حكومة أعمال	مرفوض	مرفوض
11-159	طلب شهادة عدم هوانة	حكومة أعمال	مسودة	مسودة



3.2 معايير الأولوية

		معايير التأثير	
100	الدرجة	مستوى النضج	
5	الوزن		
	100%		معلوماتية
	70%		تفاعلية
	50%	إجرائية	
	0%	تحويلية	
15	الوزن	أعلى مستوى نضج يمكن الوصول إليه	
	0%	معلوماتية	
	50%	تفاعلية	
	70%	إجرائية	
	100%	تحويلية	
10	الوزن	عدد المستخدمين	
	50%	من 0 إلى 100 ألف	
	70%	من 100 ألف إلى مليون	
	100%	أكثر من مليون	
10	الوزن	عدد المستخدمين من الخدمة بشكلها الإلكتروني	
	50%	من 0 إلى 100 ألف	
	70%	من 100 ألف إلى مليون	
	100%	أكثر من مليون	

10	الوزن	تكرار طلب الخدمة
	100%	يومي
	75%	أسبوعي
	40%	ربع سنوي
	25%	سنوي
	15%	كل سنتين
	10%	كل خمس سنوات
	5%	مرة في العمر
10	الوزن	عدد العمليات الإلكترونية خلال سنة
	50%	من 0 إلى 100 ألف
	70%	من 100 ألف إلى مليون
	100%	أكثر من مليون
15	الوزن	هل تدعم الخدمة المقدمة خدمات حكومية أخرى
	100%	نعم
	0%	لا
15	الوزن	نوع الخدمة
	100%	حكومة- أفراد
	70%	حكومة- أعمال
	40%	حكومة- حكومة
	100%	جميع الأنواع
10	الوزن	تغطية الخدمة
	40%	مدينة فقط
	70%	منطقة فقط
	100%	جميع مناطق المملكة

معايير الجاهزية		
100	الدرجة	
5	الوزن	نتيجة قياس في محور الخدمات
	50%	50 فأقل
	75%	بين 51 و 74
	100%	75 فأكثر
5	الوزن	نتيجة قياس في محور التأثير
	50%	50 فأقل
	75%	بين 51 و 74
	100%	75 فأكثر
5	الوزن	نتيجة قياس في محور التمكين الإلكتروني
	50%	50 فأقل
	75%	بين 51 و 74
	100%	75 فأكثر
45	الوزن	قابلية أتمتة الخدمة وحالة الخدمة في وضعها الحالي
	100%	الخدمة قابلة للأتمتة وهي مؤتمتة حالياً
	75%	الخدمة قابلة للأتمتة وهي شبه مؤتمتة حالياً
	50%	الخدمة قابلة للأتمتة وهي غير مؤتمتة حالياً
	100%	الخدمة قابلة جزئياً للأتمتة وهي جزئياً مؤتمتة حالياً
	75%	الخدمة قابلة جزئياً للأتمتة وهي غير مؤتمتة حالياً
	0%	الخدمة غير قابلة مؤتمتة
20	الوزن	تاريخ انتقال الخدمة للمستوى التالي في النضج
	100%	خلال سنة
	70%	خلال سنتين
	50%	خلال 3 سنوات
	10%	أكثر من 3 سنوات
20	الوزن	هل تعتمد الخدمة على خدمات أو بيانات لدى جهات حكومية أخرى
	0%	نعم
	100%	لا



برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية
e-Government Program



www.yesser.gov.sa