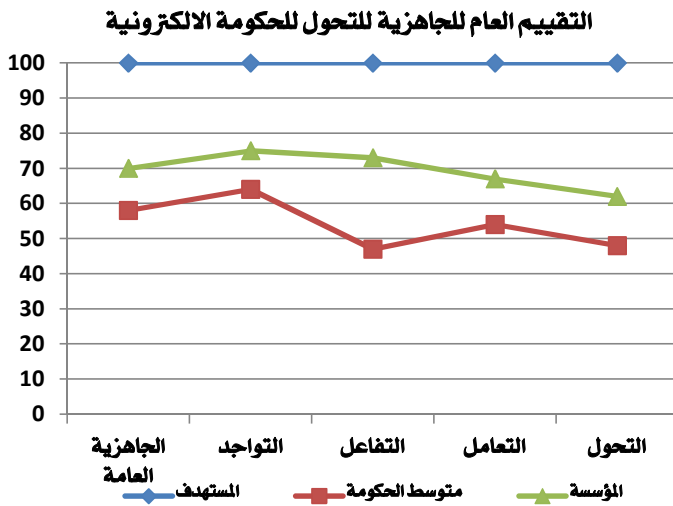


## هيئة تنظيم الاتصالات



- ✓ شكلت المؤسسة لجنة التحويل للحكومة الالكترونية
- ✓ صاغت المؤسسة خطة للتحويل إلى الحكومة الالكترونية
- تتضمن خطة التحويل للمؤسسة على المراحل التالية:-
- ✓ مرحلة التواجد الالكتروني
- ✓ مرحلة التفاعل الالكتروني
- ✓ مرحلة التعاملات الالكترونية
- ✓ مرحلة التحويل الالكتروني
- تم ارسال خطة التحويل إلى هيئة تقنية المعلومات
- ✓ لدى المؤسسة موازنة كافية لمتطلبات خطة التحويل

تصنيف الخدمات (يتبع)		
15%	8	من الحكومة إلى موظفيها
9%	5	من الحكومة إلى المجتمع

اهمية الخدمات للمستخدمين		
41%	22	تهم عدد كبير من المستخدمين
33%	18	تهم قطاع أو مجموعة من المستخدمين
26%	14	تهم عدد صغير من المستخدمين

الخدمات التي تتم عملياتها		
17%	9	ألية بالكامل
78%	42	ألية جزئيا
6%	3	يدوية

تصنيف الخدمات المقدمة للمستخدمين (*)		
41%	22	الالكترونية
91%	49	تقليدية مطورة
2%	1	تقليدية

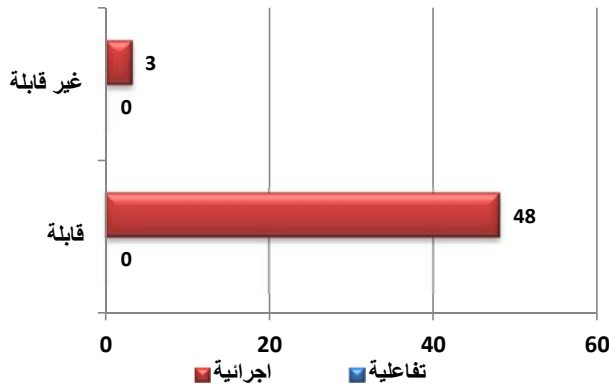
ارتباط الخدمات بخدمات اخرى		
69%	37	قائمة بذاتها - لا يوجد ارتباط
24%	13	ارتباط داخلي
4%	2	ارتباط خارجي
4%	2	ارتباط داخلي و خارجي

إحصاءات أخرى عن الخدمات (بالنسبة إلى إجمالي الخدمات)		
94%		يمكن إتاحتها إلكترونيا
43%		تتوافر معلوماتها الكترونيا
6%		قابلة للتسليم الفوري
2%		موسمية (يزيد الطلب في أوقات معينة من السنة)
98%		تبدأ (تطلب) من المستخدم
48%		تستلزم دفع رسوم
13%		تستلزم زيارة / زيارات للمؤسسة
		(*) يسمح بأكثر من اختيار

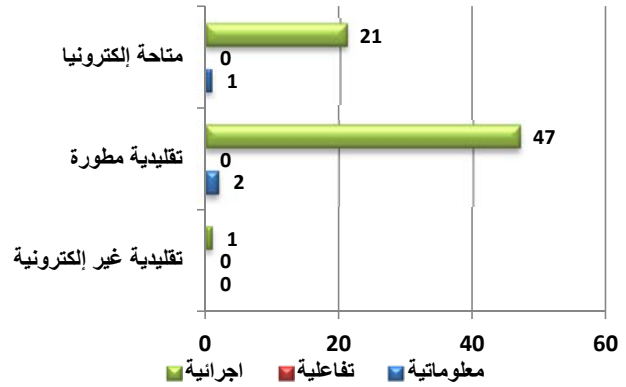
التقييم	درجة	فصوى
<b>الجاهزية العامة</b>	70	100
التنظيم وإدارة التحويل	21	25
الموارد البشرية	14	20
ميكنة العمل	15	20
التوافق مع المعايير القياسية	11	20
توثيق العمليات و هندستها	9	15
<b>مرحلة التواجد الالكتروني</b>	75	100
الموقع على الانترنت	36	50
مقومات التواجد الرقمي	39	50
<b>مرحلة التفاعل الالكتروني</b>	73	100
قنوات التواصل	73	100
<b>مرحلة التعاملات الالكترونية</b>	67	100
قياس الطلب على الخدمات	12	20
مستوى ميكنة الخدمات	20	35
قنوات المعاملات الالكترونية	10	20
التكامل مع البنية التحتية المركزية الوطنية	25	25
<b>مرحلة التحويل الالكتروني</b>	62	100
الادارة الالية للمعاملات	23	40
الخدمات الالكترونية المتكاملة	39	60
<b>خدمات المؤسسة</b>	54	100%
معلوماتية	3	6%
تفاعلية	0	0%
اجرائية	51	94%
<b>تصنيف الخدمات (*)</b>		
من الحكومة إلى الافراد	13	24%
من الحكومة إلى الشركات	48	89%
من الحكومة إلى الحكومة	14	26%

## هيئة تنظيم الاتصالات

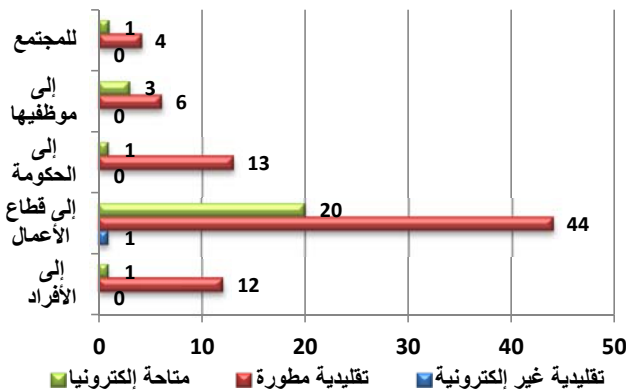
القابلية للجهازية الالكترونية بحسب طبيعة الخدمة



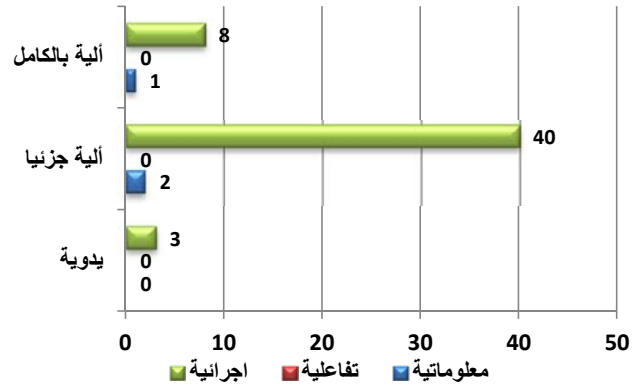
إتاحة الخدمات بحسب طبيعتها



إتاحة الخدمات بحسب متلقيها



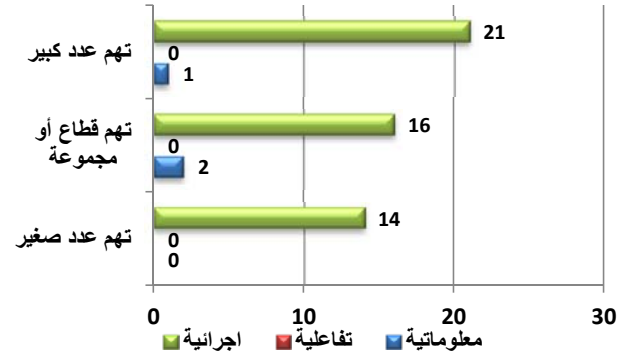
إدارة عمليات الخدمات بحسب طبيعة الخدمة



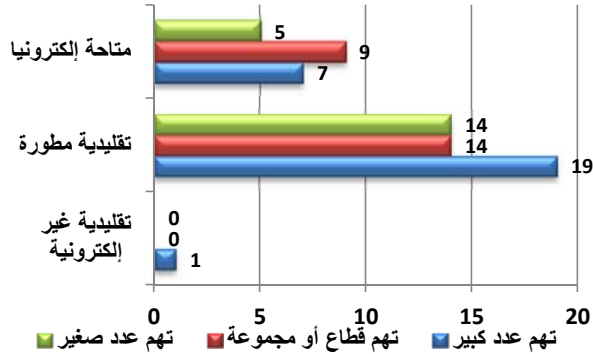
الخدمات المعلوماتية بحسب أهميتها وإتاحتها



أهمية الخدمة بحسب طبيعتها



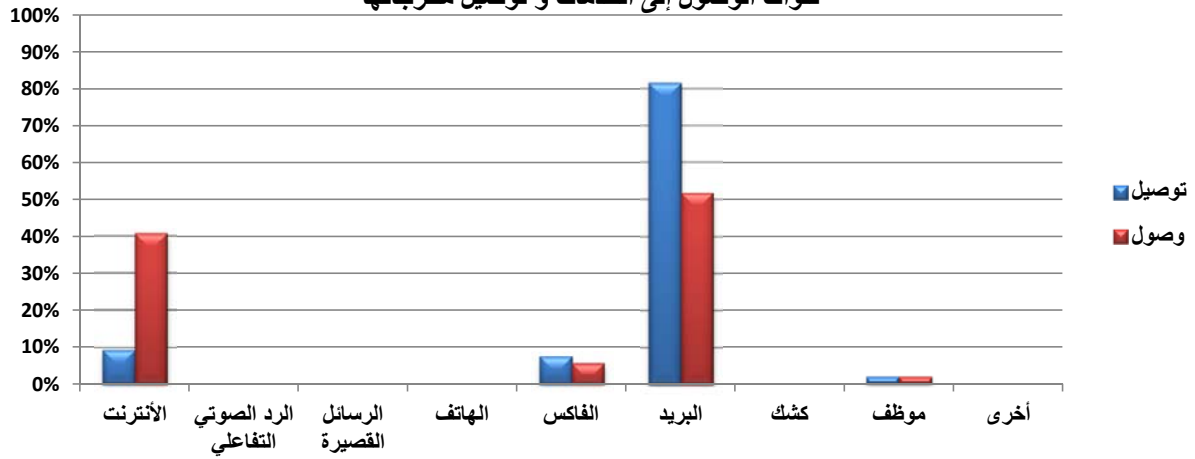
الخدمات الاجرائية بحسب أهميتها وإتاحتها



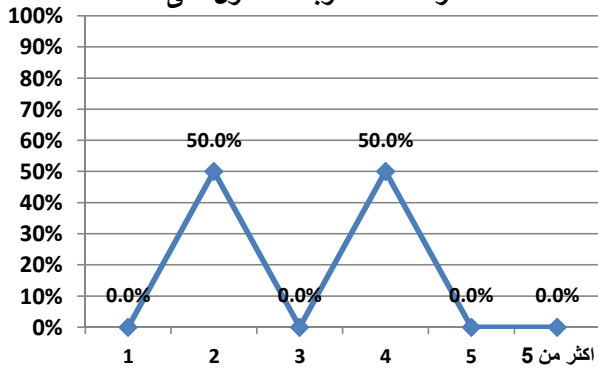
الخدمات التفاعلية بحسب أهميتها وإتاحتها



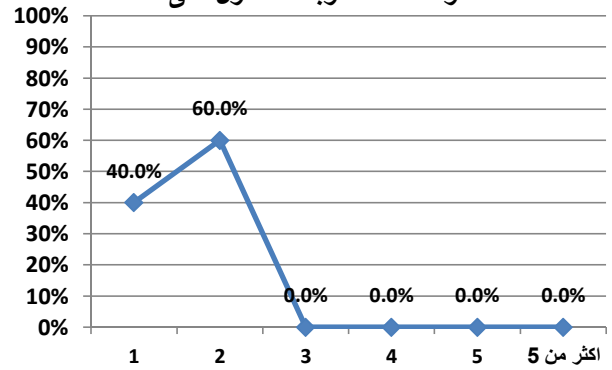
قنوات الوصول إلى الخدمات و توصيل مخرجاتها



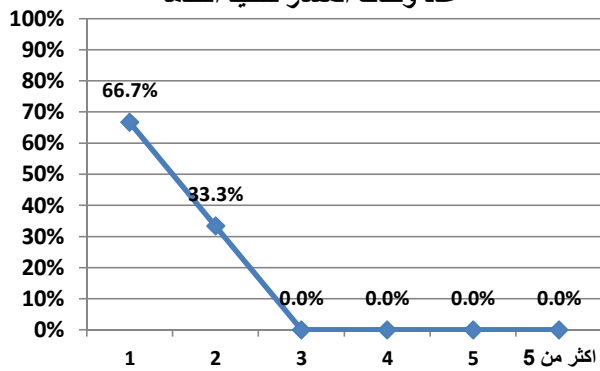
عدد المرفقات المطلوبة للحصول على الخدمة



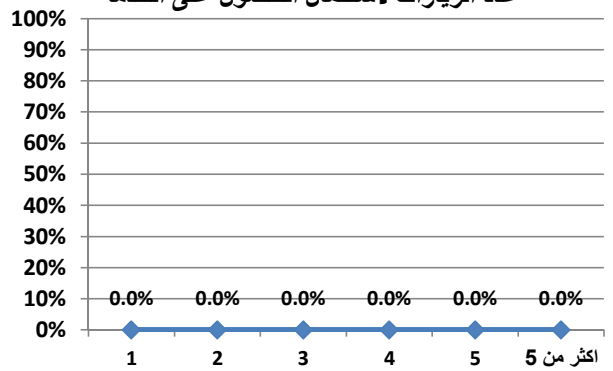
عدد الموافقات المطلوبة للحصول على الخدمة



عدد وقفات المسار لتنفيذ الخدمة



عدد الزيارات لاستكمال الحصول على الخدمة



المؤسسة : هيئة تنظيم الاتصالات

الاسم العربي	طبيعة الخدمة	خدمة موسمية	قنوات توفير الخدمة الحالية	وضعية ميكنة الإجراءات الداخلية	القابلية للجاهزية الإلكترونية	تستلزم رسوماً	قابل للتسليم الفوري	هل الخدمة تتطلب زيارة مواقع	القيمة الاستراتيجية	متلقي الخدمة
طلب ترخيص راديوي جديد	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
الدعم الفني	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
تسجيل المتعاملين في أنشطة الإتصالات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة, متاحة إلكترونياً	آلية	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
تجديد التعامل في أنشطة الإتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
خدمة تعديل تسجيل التعامل في أنشطة	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
إلغاء تسجيل التعامل في أنشطة الإتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب إضافة فرع	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
طلب إضافة نشاط	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
طلب إفراج عن أجهزة الإتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
طلب إفراج عن أجهزة إتصالات للعرض	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
طلب إفراج عن أجهزة إتصالات للإستخدام	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
تزويد أجهزة مخزنة	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
استيراد أجهزة ومعدات الإتصالات لإعادة تصديرها للخارج	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
طلب إستيراد أجهزة إتصالات لغرض العرض	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال
تجديد طلب تخزين أجهزة الإتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الأعمال إلى قطاع الأعمال

الاسم العربي	طبيعة الخدمة	خدمة موسمية	قنوات توفير الخدمة الحالية	وضعية ميكنة الإجراءات الداخلية	القابلية للجاهزية الإلكترونية	تستلزم رسوماً	قابل للتسليم الفوري	هل الخدمة تتطلب زيارة مواقع	القيمة الاستراتيجية	متلقي الخدمة
طلب تصدير أجهزة إتصالات للصيانة	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً، تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب إعادة إصدار الشهادات والرسائل	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً، تقليدية مطورة	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب اعتماد أجهزة إتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً، تقليدية مطورة	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
تصريح إستيراد أجهزة إتصالات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً، تقليدية مطورة	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
تظلمات المنتفعين	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد، من الحكومة إلى قطاع الأعمال، من الحكومة إلى المجتمع، من الحكومة إلى موظفيها
طلب الحصول على إسم المستخدم	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
الرد على استفسارات المتعاملين	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً	آلية	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
التكوى الخاصة بجودة الخدمة	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد، من الحكومة إلى قطاع الأعمال
التسجيل لمؤتمرات وأحداث دولية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى موظفيها
الردايات الإعلامية للمؤتمرات و المعارض	معلوماتية	نعم	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال، من الحكومة إلى الحكومة
إقرار تعرفه الخدمات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
تقديم تقارير دورية حول مؤشرات الاتصالات	معلوماتية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال، من الحكومة إلى الحكومة
تقييم طلبات المواطنين لخدمات الاتصالات في المناطق الريفية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد
طلب تصريح خدمة معفية من تراخيص	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	يدوى	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال

الاسم العربي	طبيعة الخدمة	خدمة موسمية	قنوات توفير الخدمة الحالية	وضعية ميكنة الإجراءات الداخلية	القابلية للجاهزية الإلكترونية	تستلزم رسوماً	قابل للتسليم الفوري	هل الخدمة تتطلب زيارة مواقع	القيمة الاستراتيجية	متلقي الخدمة
طلبات تصاريح الشبكات الخاصة غير المرتبطة بالشبكة العامة للاستخدام الشخصي	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
المخالفات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة, من المجتمع إلى موظفيها
طلب تقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب تصريح تقديم خدمة النفاذ إلى الأنترنت في الأماكن العامة	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب تجديد تصريح مقهى انترنت	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب تعديل تصريح مقهى انترنت	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
التوظيف	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد
طلب إلغاء تصريح مقهى انترنت	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب ترخيص اتصالات من الفئة الأولى	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	لا	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
الإجازات	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى موظفيها
طلب ترخيص اتصالات من الفئة الثانية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	لا	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
إعتماد مسجلين لأسماء النطاقات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	لا	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
طلب ترخيص اتصالات من الفئة الثالثة	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	يدوى	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
تخصيص أرقام	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
أوامر الشراء	إجرائية	لا	متاحة إلكترونياً, تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستخدمين	من الحكومة إلى موظفيها

الاسم العربي	طبيعة الخدمة	خدمة موسمية	قنوات توفير الخدمة الحالية	وضعية ميكنة الإجراءات الداخلية	القابلية للجاهزية الإلكترونية	تستلزم رسوماً	قابل للتسليم الفوري	هل الخدمة تتطلب زيارة مواقع	القيمة الاستراتيجية	متلقي الخدمة
عقد التسوية والمصالحة	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة, من الحكومة للمجتمع
الفصل في المنازعات	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة للمجتمع, من الحكومة إلى موظفيها
مراجعة قانونية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة, من الحكومة للمجتمع, من الحكومة إلى موظفيها
ربط أجهزة بدالات الاتصالات (ISDN)	إجرائية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوي	نعم	لا	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى قطاع الأعمال
إضافة أجهزة راديوية جديدة	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
تحديد التراخيص و الأجهزة الراديوية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
إلغاء التراخيص للأجهزة الراديوية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
تعديل تراخيص الأجرة الراديوية	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
طلب الإحتفاظ بجهاز راديوي	إجرائية	لا	تقليدية مطورة	آلية جزئياً	نعم	نعم	لا	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
الموقع الإلكتروني	معلوماتية	لا	متاحة إلكترونياً	آلية	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستخدمين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة, من الحكومة للمجتمع, من الحكومة إلى موظفيها