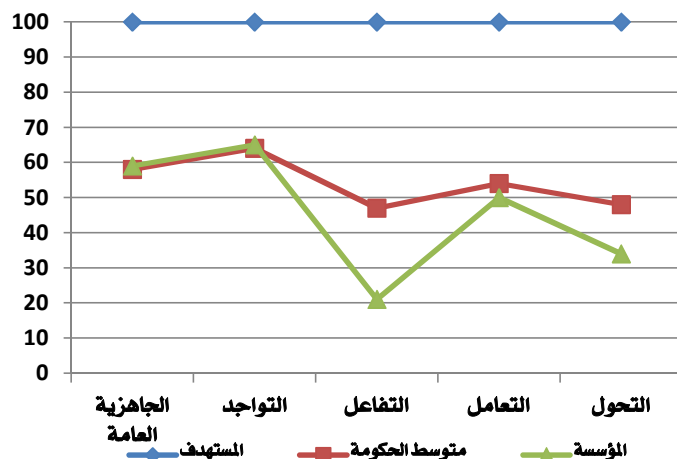


## محافظة مسقط

### التقييم العام للجاهزية للتحويل للحكومة الالكترونية



- ✓ 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)		
من الحكومة إلى موظفيها	24	36%
من الحكومة إلى المجتمع	0	0%

اهمية الخدمات للمستفيدين		
تهم عدد كبير من المستفيدين	19	29%
تهم قطاع أو مجموعة من المستفيدين	16	24%
تهم عدد صغير من المستفيدين	31	47%

الخدمات التي تتم عملياتها		
ألية بالكامل	1	2%
ألية جزئيا	24	36%
يدوية	41	62%

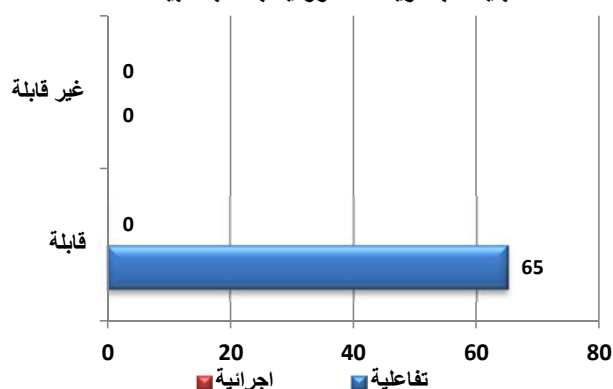
تصنيف الخدمات المقدمة للمستفيدين (*)		
الالكترونية	1	2%
تقليدية مطورة	0	0%
تقليدية	65	98%

ارتباط الخدمات بخدمات أخرى		
قائمة بذاتها - لا يوجد ارتباط	31	47%
ارتباط داخلي	1	2%
ارتباط خارجي	34	52%
ارتباط داخلي و خارجي	0	0%

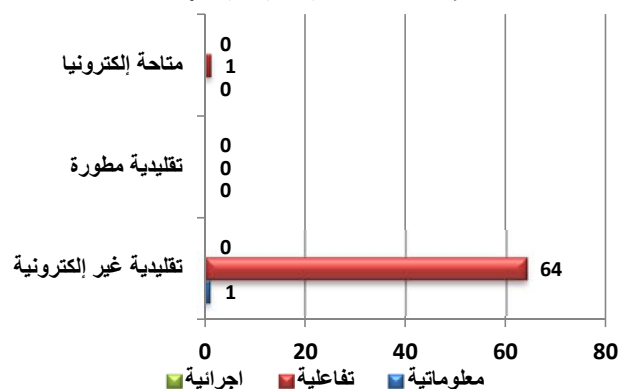
إحصاءات أخرى عن الخدمات (بالنسبة إلى إجمالي الخدمات)		
يمكن إتاحتها إلكترونيا	100%	
تتوافر معلوماتها إلكترونيا	14%	
قابلة للتسليم الفوري	98%	
موسمية (يزيد الطلب في أوقات معينة من السنة)	8%	
تبدأ (تطلب) من المستفيد	100%	
تستلزم دفع رسوم	0%	
تستلزم زيارة / زيارات للمؤسسة	59%	
(*) يسمح بأكثر من اختيار		

التقييم	درجة	قصوى
<b>الجاهزية العامة</b>	59	100
التنظيم وإدارة التحويل	14	25
الموارد البشرية	10	20
ميكنة العمل	13	20
التوافق مع المعايير القياسية	13	20
توثيق العمليات و هندستها	9	15
<b>مرحلة التواجد الالكتروني</b>	65	100
الموقع على الانترنت	31	50
مقومات التواجد الرقمي	34	50
<b>مرحلة التفاعل الالكتروني</b>	21	100
قنوات التواصل	21	100
<b>مرحلة التعاملات الالكترونية</b>	50	100
قياس الطلب على الخدمات	4	20
مستوى ميكنة الخدمات	15	35
قنوات المعاملات الالكترونية	6	20
التكامل مع البنية التحتية المركزية الوطنية	25	25
<b>مرحلة التحويل الالكتروني</b>	34	100
الإدارة الآلية للمعاملات	12	40
الخدمات الالكترونية المتكاملة	22	60
<b>خدمات المؤسسة</b>	66	100%
معلوماتية	1	2%
تفاعلية	65	98%
إجرائية	0	0%
<b>تصنيف الخدمات (*)</b>		
من الحكومة إلى الأفراد	41	62%
من الحكومة إلى الشركات	1	2%
من الحكومة إلى الحكومة	2	3%

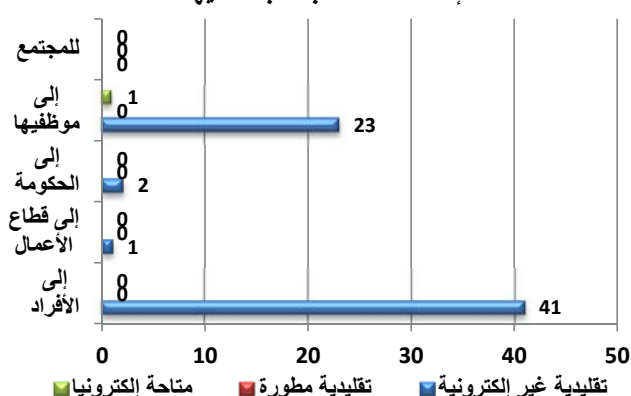
القابلية للجاهزية الالكترونية بحسب طبيعة الخدمة



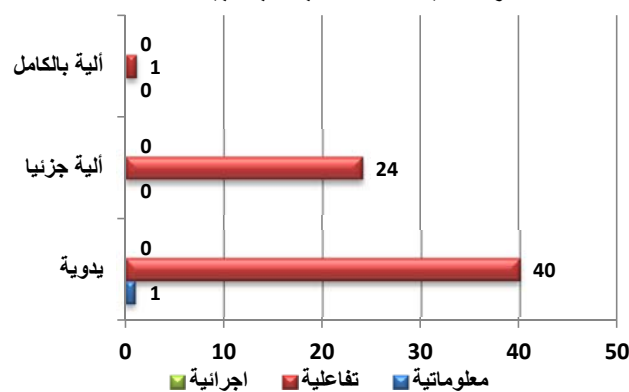
إتاحة الخدمات بحسب طبيعتها



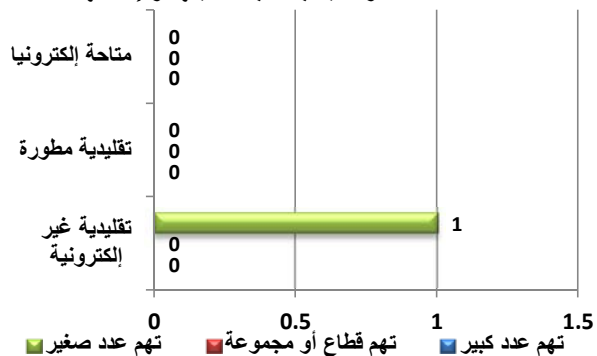
إتاحة الخدمات بحسب متلقيها



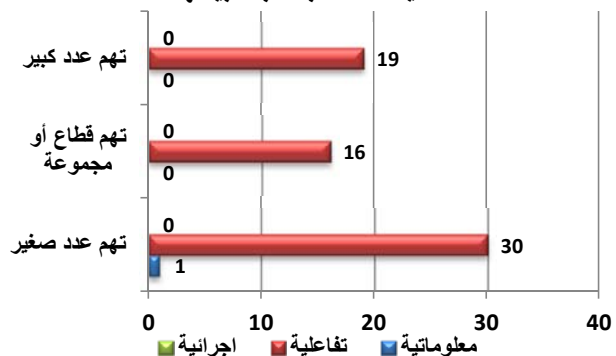
ادارة عمليات الخدمات بحسب طبيعة الخدمة



الخدمات المعلوماتية بحسب أهميتها وإتاحتها



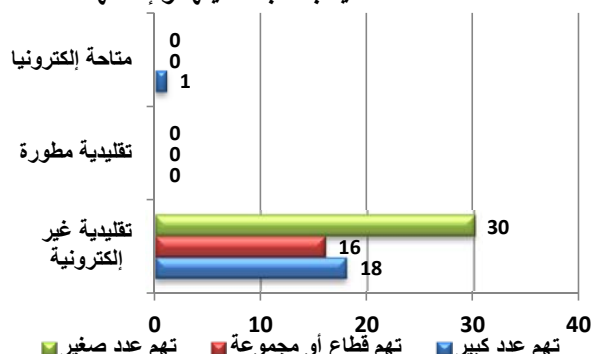
أهمية الخدمة بحسب طبيعتها



الخدمات الاجرائية بحسب أهميتها وإتاحتها



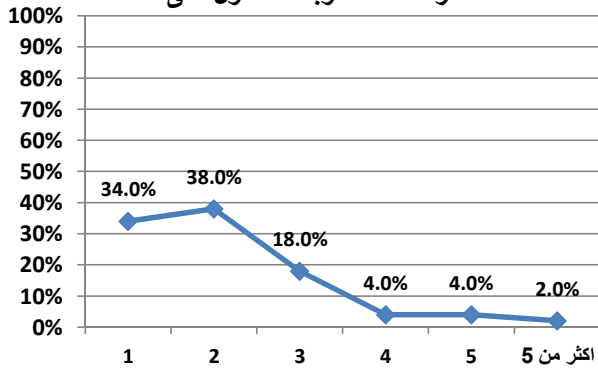
الخدمات التفاعلية بحسب أهميتها وإتاحتها



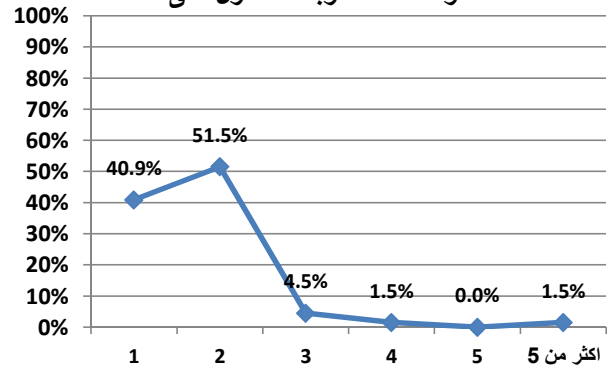
قنوات الوصول إلى الخدمات و توصيل مخرجاتها



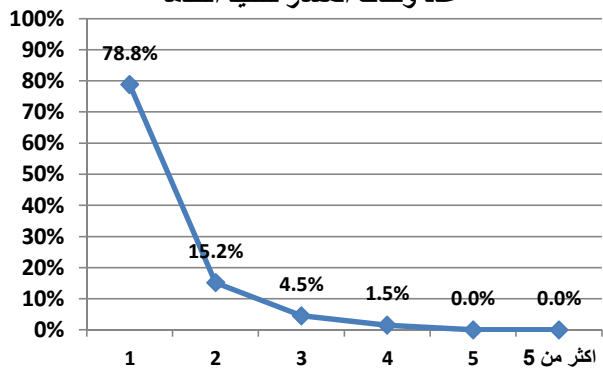
عدد المرفقات المطلوبة للحصول على الخدمة



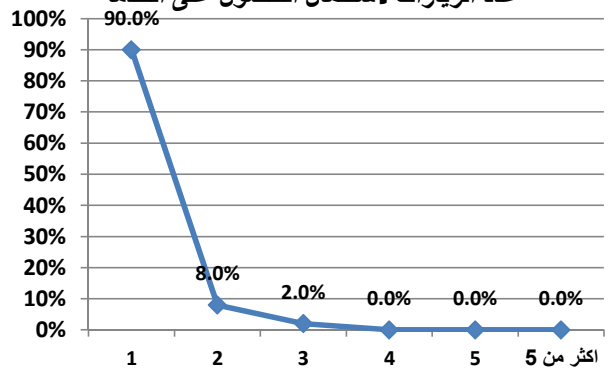
عدد الموافقات المطلوبة للحصول على الخدمة



عدد وقفات المسار لتنفيذ الخدمة



عدد الزيارات لاستكمال الحصول على الخدمة



المؤسسة : محافظة مسقط

الاسم العربي	طبيعة الخدمة	خدمة موسمية	قنوات توفير الخدمة الحالية	وضعية ميكنة الإجراءات الداخلية	القابلية للجهازية الإلكترونية	تستلزم رسوماً	قابل للتسليم الفوري	هل الخدمة تتطلب زيارة مواقع	القيمة الاستراتيجية	متلقي الخدمة
التصديق على عريضة تعريف لاستخراج جواز سفر لمن تجاوز عمره	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على عريضة طلب استخراج بطاقة شخصية للذين لا توجد لديهم شهادات ميلاد أو جوازات سفر	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب تصحيح أو إضافة (الاسم / القبيلة / العائلة / اللقب ) في الوثائق	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب تعديل وتصحيح	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
احالة طلب الحصول على الجنسية العُمانية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على معاملة طلب الزواج من الخارج	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة استخراج شهادة تقدير سن لأول مرة لغرض استخراج بطاقة شخصية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب اصدار شهادة ميلاد عند حدوث الواقعة خارج المؤسسات	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب اصدار شهادة وفاة عند حدوث الواقعة خارج المؤسسات	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب تخفيض رسوم علاج وافد بالمستشفيات	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد

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 الاعلام الشرعي	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب وثيقة إثبات ترمل	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة وثيقة زواج قائم	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب وثيقة زواج	تفاعلية	نعم	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب اقرار بحالة عدم	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب شهادة طلاق	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة إثبات تملك عقار	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
طلب الحصول على مساعدة سكنية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على طلب قرض مشاريع الإسكان	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على طلب الحصول على قرض من بنك الإسكان العُماني	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة تعديل بيانات في وثائق	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة المتابعة السنوية لتجديد المعاشات التقاعدية	تفاعلية	نعم	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة اقرار وكيل ورثة مستحقين عن صاحب	تفاعلية	نعم	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب الحصول على راتب ضمان اجتماعي	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب الحصول على ترخيص مزاوله مهنة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد

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
التصديق على شهادات التعريف بالمواطن (لمن يهيمه الأمر)	معلوماتية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على شهادة إثبات غياب عن العمل	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على شهادة عدم ممانعة ولي الأمر من الالتحاق بعمل	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
اعتماد التصاريح الخاصة بطلبة وطالبات الجامعة والكلية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استقبال الدعاوى الواردة إلى المكتب	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
التصديق على استمارة طلب قرض من بنك	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
توفير طلبات خدمات عامة للمواطنين	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استمارة طلب مبدئي للحصول على بطاقة الحيازة الزراعية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استمارة ترشيح وكيل وقف	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استمارة إثبات أموال الأوقاف	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الحكومة
استمارة شهادة تقدير الدخل الشهري	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استمارة طلب الحصول على ترخيص بنر	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استمارة استخدام عامل نظافة مسجد على النفقة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
استقبال دعاوى ما يختص بسنن وأعراف البحر	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	لا	نعم	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد, من الحكومة إلى قطاع الأعمال, من الحكومة إلى الحكومة
استمارة تشكيل مجلس أمناء الجوامع والمساجد	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد

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
صرف مستحقات الزكاة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
طلب اجازة اعتيادية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استمارة طلب تحويل/ استمرارية راتب موظف	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
طلب تصاريح دخول مبنى ديوان عام المحافظة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إشعار بعودة موظف من الاجازة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استمارة طلب علاج	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استمارة استئذان	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
أستماره طلب صرف	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	نعم	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استمارة طلب تصريح مؤقت لاستخدام سيارة حكومية بعد الدوام	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استمارة طلب تصريح مؤقت لاستخدام سيارة حكومية أثناء الدوام	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
أستماره طلب داخلي شراء / أداء خدمة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
خدمة الدعم الفني	تفاعلية	لا	متاحة إلكترونياً	آلية	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد كبير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
استعارة كتب	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
تأسيس الجمعيات الأهلية بمحافظة مسقط	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	يدوى	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم مجموعة أو قطاع من المستفيدين	من الحكومة إلى الأفراد
الإجازة المرضية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
الإجازة لحضور الامتحانات الدراسية	تفاعلية	نعم	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
الإجازة الاضطرارية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
طلب إجازة لأداء فريضة الحج	تفاعلية	نعم	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة مرافقة مريض	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	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
إجازة مشاركة رياضية أو ثقافية	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة خاصة لتغطية فترة ما قبل وبعد الولادة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة عدة الوفاة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة خاصة بدون راتب لرعاية الطفل	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة خاصة بدون راتب لمرافقة الزوج	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة للدراسة على نفقة الموظف الخاصة	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها
إجازة خاصة بدون راتب	تفاعلية	لا	تقليدية غير إلكترونية	آلية جزئياً	نعم	لا	نعم	لا	خدمة تهم عدد صغير من المستفيدين	من الحكومة إلى موظفيها