



الخطة الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
للأعوام 2018-2020



وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

Ministry of Information and
Communications Technology

المحتويات

3.....	مقدمة
4.....	انجازات الوزارة خلال الخطة الاستراتيجية 2015-2017
8.....	المنهجية المتبعة لصياغة الخطة الاستراتيجية
10.....	دراسة البيئة الداخلية والخارجية
13.....	الرؤية
13	الرسالة
13	القيم المؤسسية
14.....	عوامل النجاح الاساسية
15	الاهداف المؤسسية الاستراتيجية
18.....	مخطط الربط الاستراتيجي
19.....	مصفوفة ربط الاهداف المؤسسية الاستراتيجية بأهداف المديرية والبرامج
21.....	ملحقات

مقدمة

تولت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومنذ إنشائها في نيسان عام 2002، مسؤولية وضع السياسات والتشريعات الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة الأردنية الهاشمية وذلك وفقاً للمهام والمسؤوليات المحددة ضمن قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته وقانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007.

ولغايات تمكين بيئة الاستثمار في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تعمل الوزارة مع الجهات المعنية على مراجعة التشريعات الخاصة بتسهيل تأسيس الشركات ومنح قطاع تكنولوجيا المعلومات إعفاءات من الضرائب والجمارك ومتابعة جميع التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وريادي الأعمال في هذا القطاع، والتواصل مع الشركات الكبرى العالمية للاستثمار في الأردن، ومن خلال إطلاق المبادرات التي تعنى بالخريجين الجدد ورعايتهم للانخراط بسوق العمل بسلاسة، وتسليح الخريجين بكفاءات ومهارات تقنية ومهارات الاتصال، الأمر الذي يعتبر جاذباً للمستثمرين والمهتمين بهذا السوق، إضافة إلى فتح القنوات للتعاون مع القطاع الخاص في الأردن ومع الحكومات العربية والأجنبية للتعاون الدولي في مجالات نقل المعرفة وزيادة استخدام التكنولوجيا عبر كافة القطاعات الأخرى من خلال توقيع عدة اتفاقيات ومذكرات التفاهم. وتقوم الوزارة بإطلاق ورعاية ودعم للمبادرات التي من شأنها أن تترجم دور الوزارة بما يتوافق مع السياسات الحكومية والأجندة الوطنية والرؤى الملكية. بالإضافة إلى دعم المبادرات التي تطلقها جهات حكومية أو مؤسسات غير ربحية أو تجارية تعنى برفع كفاءة خريجي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وزيادة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات لجميع فئات المجتمع مثل مبادرة "تدريب وتشغيل خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (GIP)"، بهدف دعم الخريجين وللتخفيف من عبء البطالة عن طريق اكسابهم الخبرات العملية والمهارات اللازمة التي تساعدهم في الانخراط بسوق العمل.

ومن أهم البرامج التي تقوم الوزارة على تنفيذها برنامج الحكومة الإلكترونية وهو برنامج وطني تم إطلاقه بتوجيهات من قبل صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني، يهدف إلى المساهمة في تحسين أداء الحكومة التقليدية في مجال تقديم الخدمات وزيادة كفاءتها ودقتها واختصار الوقت لأداء الأعمال ورفع مستوى رضى المواطنين والمتعاملين مع الحكومة وخلق التكامل بين الإدارات الحكومية.

يتمحور عمل برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل أساسي حول تهيئة وتطوير الأطر التشريعية وإنشاء وتطوير البنى التحتية وإعادة هندسة وأتمتة عمليات الجهات الحكومية بشكل أفضل وأكثر فعالية، إضافة إلى تأهيل موظفي القطاع العام وإكسابهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين وفقاً لأفضل الممارسات وباستخدام أحدث أساليب التكنولوجيا وبما يضمن أعلى مستوى من الكفاءة.

كما تنفذ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني ذات السعات العالية، وتستخدم في تنفيذه أحدث التقنيات، ويساهم البرنامج في خلق البنية التحتية الإلكترونية كما يساهم بشكل كبير في عملية التنمية الاقتصادية في الأردن، وسيخدم وبشكل أكثر كفاءة زيادة انتشار خدمة الانترنت في المملكة.

انجازات الوزارة خلال الخطة الاستراتيجية 2015-2017

حققت الوزارة عدداً من الانجازات الرئيسية خلال الاعوام 2015-2017 التي من شأنها تحقيق الاهداف المؤسسية الاستراتيجية، تالياً عدداً من الانجازات الرئيسية للوزارة:

الهدف الاستراتيجي الاول: وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره.

قامت الوزارة بالعديد من المشاريع التي تصب في وضع وتحديث سياسات وتشريعات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد وتنفيذ الدراسات والمسوحات الداعمة لذلك، وما يلي اهم الانجازات:

1. مراجعة الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد.
2. اعداد سياسة البيانات المفتوحة.
3. دراسة تقييم واقع قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
4. وضع ارشادات الاستخدام الامثل للإنترنت.
5. اطلاق الاستراتيجية الوطنية لرقمنة الاقتصاد Reach 2025.
6. تنفيذ عدة مسوحات ميدانية سنوية مثل مسح استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المنازل والمنشآت ومسح الشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7. استراتيجية أردن رقمي 2020 والتي تحدد الخطوات لإطلاق 500 خدمة الكترونية من خلال 7 وزارات و6 دوائر تابعة لها بحلول العام 2020.
8. اعداد مسودة قانون حماية البيانات الشخصية.
9. تعديل قانون الجرائم الالكترونية.
10. النظام المعدل لنظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.
11. إصدار تعليمات الربط البيني بين الدوائر الحكومية والتي تعمد إلزام الدوائر بربط أنظمتها على نظام الربط البيني الحكومي GSB وتوفير جميع البيانات المتعلقة بها.

الهدف الاستراتيجي الثاني: زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات

تم إصدار قرار منح قطاع تكنولوجيا المعلومات حوافز إضافية وفقاً لقانون الاستثمار، كما تم استقطاب عدد من الشركات الاجنبية والمحلية للاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال العمل المستمر لتحسين بيئة الأعمال وتقديم مزايا واعفاءات خاصة بالضرائب والجمارك ومن خلال مراجعة التشريعات والقوانين المتعلقة بالاستثمار، أما على صعيد الشركات المحلية فقد تم استقطاب ما يزيد عن 150 شركة محلية جديدة استثمرت في غايات تكنولوجيا المعلومات.

الهدف الاستراتيجي الثالث: استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها

العمل جاري على استكمال اجزاء من برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني، حيث وصلت عدد المؤسسات المربوطة على الشبكة الى (977) موقع حكومي مع نهاية عام 2017 موزعة كالتالي: (675) جهة تعليمية، و(98) جهة صحية، و(204) جهة حكومية. حيث تم الانتهاء من ربط (507) موقع في اقليم الشمال منها (379) جهة تعليمية و(53) جهة حكومية و(75) جهة صحية، وتم الانتهاء من ربط (109) موقع في اقليم الجنوب منها (65) جهة تعليمية و(31) جهة حكومية و(13) جهة صحية، وفي اقليم الوسط تم الانتهاء من ربط (361) موقع منها (231) جهة تعليمية و(120) جهة حكومية و(10) جهة صحية. كما وقامت الوزارة بالإشراف على أعمال الصيانة الخاصة بالشبكة حيث تم إصلاح 100% من القطوعات خلال 24 ساعة.

الهدف الاستراتيجي الرابع: توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحويل الالكتروني

- قامت الوزارة بالعمل على عدة مشاريع بهدف انجاز برنامج الحكومة الالكترونية وقد حققت الانجازات التالية:
1. إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية www.jordan.gov.jo والتي تمكن المواطن من الولوج إلى كافة الخدمات الحكومية والتواصل مع الحكومة بشكل تفاعلي وإيصال جميع متطلبات المواطنين.
 2. وصل عدد المؤسسات الحكومية المربوطة على بوابة الرسائل القصيرة الى (101) مؤسسة مع نهاية عام 2017.
 3. وصل عدد المؤسسات الحكومية المربوطة على مركز الاتصال الوطني الى (40) مؤسسة مع نهاية عام 2017، حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عبر الاتصال على رقم موحد.
 4. وصل عدد المؤسسات الحكومية المربوطة على الشبكة الحكومية الامنة الى (110) مؤسسة.
 5. وصل عدد الخدمات المفعلة على المستوى الوطني الى (135) مع نهاية عام 2017.
 6. تم اعادة هندسة (201) خدمة حكومية خلال عام 2017.
 7. تنفيذ بيئة الحوسبة السحابية Cloud Computing الخاصة بالحكومة الأردنية والتي توفر منصة لتشغيل عدد كبير من التطبيقات والبرمجيات الحكومية حيث كانت تتطلب هذه التطبيقات استثماراً كبيراً في أجهزة الحواسيب والبنية التحتية مما سيترتب عليه توفير كلف التشغيل ورفع الأداء وتحقيق سرعة الاستجابة وقد تم الانتهاء أيضاً من توسعة المنصة- المرحلة الاولى (Cloud Computing Expansion).
 8. تنفيذ مفتاح البنية التحتية (PKI) والذي يعتبر من أهم المشاريع التي ستوفر البنية التحتية الآمنة لضمان أمن وحماية التطبيقات والبرمجيات والعمليات التي من شأنها ان تسمح باستخدام الخدمات الالكترونية بشكل آمن.

9. إصدار ما يقارب 3 ملايين بطاقة ذكية تحتوي على شريحة إلكترونية تتضمن العلامات الحيوية لحاملها والتوقيع الإلكتروني وإمكانية إضافة تطبيقات إلكترونية للبطاقة حيث أن هذه البطاقات مؤهلة لاستقبال التطبيقات الخاصة بالحياة اليومية للمواطن لتسهيل المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني.
10. تم العمل على انشاء جائزة خاصة بالحكومة الإلكترونية وذلك بالعمل مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، بهدف تفعيل التحول الى المعاملات والخدمات الإلكترونية وتحفيز المؤسسات الحكومية لتطبيق مفهوم التحول للحكومة الإلكترونية، حيث تم وضع معاييرها وآلية تقييمها وتطوير الموقع الإلكتروني الخاص بها وتم اطلاقها رسمياً في عام 2017.
11. الانتهاء من بناء منصة تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية (RAD).
12. الانتهاء من تقييم احتياجات المؤسسات الحكومية لبناء مركز اتصال موحد والانتهاء من مرحلة الشراء لبناء مركز الاتصال.
13. ربط 19 مؤسسة حكومية على نظام الربط البيئي الحكومي Government Service Bus.
14. اطلاق تطبيقات على الهواتف الذكية لدائرة الاراضي والمساحة ومؤسسة الضمان الاجتماعي وهيئة تنظيم النقل البري ووزارة العدل.
15. إنشاء حساب حكومي واحد باسم الحكومة الاردنية على متجر أبل وآندرويد واستضافة 10 تطبيقات للمؤسسات الحكومية على هذا الحساب.
16. البدء بمشروع تراسل والذي يهدف الى انشاء نظام آلي لتسهيل عمليات المراسلات بين مختلف الجهات الحكومية بما يضمن توفير الورق والوقت والجهد.
17. اطلاق عشر خدمات تقدم حصرياً بطريقة الكترونية في كل من وزارة العدل وأمانة عمان ومؤسسة الضمان الاجتماعي ودائرة الاراضي والمساحة.

الهدف الاستراتيجي الخامس: إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- قامت الوزارة بإطلاق وتبني عدة مبادرات هادفة الى رفع كفاءة الخريجين وزيادة انتشار وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما يلي هي اهم الانجازات:
1. تم تدريب وتشغيل (944) خريج جامعي من خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال برنامج تدريب وتشغيل خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني- وزارة العمل ، حيث تم توظيف (624) من ابناء المحافظات خلال الاعوام 2015-2017، ووصل عدد الاناث المستفيدات من البرنامج الى (661) ووصل اجمالي عدد المستفيدين الى (3403) منذ انطلاق البرنامج في ايار 2009.
 2. تم تدريب (64) خريج من تخصصات تكنولوجيا المعلومات على البرمجة ومهارات الاتصال بالتنسيق مع منظمة RBK الامريكية.
 3. تم تدريب (442) متدرب ضمن محطات المعرفة بالتعاون مع مؤسسة DOT الكندية.
 4. تم تدريب (170) خريج من خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع شركة هواوي.

5. تم تدريب 15 أستاذ جامعي على لغات البرمجة الحديثة وتدريب 25 طالب من الجامعات ضمن شركة Oracle وضمن الشركات شركاء Oracle.
6. تم تدريب 330 خريج على مهارات الاتصال وخدمات الحكومة الالكترونية وتشغيلهم لمدة سنة ضمن مكاتب البريد.

الهدف الاستراتيجي السادس: تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية

قامت اللجنة الاجتماعية وفريق المسؤولية المجتمعية بعدة نشاطات خلال الاعوام 2015-2017 والتي تصب في عدة مجالات وهي:

1. مساعدة الأقل حظاً في المجتمع الأردني من خلال توزيع طرود الخير وعمل افطارات للأيتام والمحتاجين في شهر رمضان وتنفيذ حملة شتا " كرمك دفاهم".
2. التبرع بالدم.
3. التوعية بترشيد الاستهلاك في المياه والكهرباء.

الهدف الاستراتيجي السابع: تطوير كفاءة الأداء المؤسسي

قامت الوزارة بالعمل على عدد من الجوانب المختلفة بهدف رفع كفاءة الاداء المؤسسي والارتقاء به:

• المحور الاول: الكوادر البشرية

قامت الوزارة بالعمل على رفع كفاءة الموارد البشرية من خلال التدريب والتقييم والتوظيف بهدف توفير كافة الكفاءات والخبرات اللازمة لتلبية متطلبات العمل، حيث قامت الوزارة بعقد عدة دورات داخليا وخارجيا حيث وصلت نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم في عام 2017 الى 85% رغم شح الموارد. كما قامت الوزارة بالعمل على عدة اجراءات بهدف الحفاظ على الكفاءات والخبرات وزيادة رضى الموظفين وتوفير البيئة الداخلية المناسبة والملائمة لتسهيل سبل التواصل الداخلي لإيصال الملاحظات والمقترحات. حيث ارتفع معدل رضى الموظفين من 71.42% في عام 2014 الى 74.66% في عام 2017 وانخفض معدل الدوران الوظيفي من 13.55% في عام 2015 الى 6.74% في عام 2017.

• المحور الثاني: العمليات الداخلية

قامت الوزارة بتحسين العمليات الداخلية من خلال إدخال تطوير وتحسين اساليب العمل وفق المعايير العالمية والممارسات الفضلى المتبعة بهدف رفع كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة، حيث قامت الوزارة بتحسين وتبسيط العمليات الداخلية، كما تم أتمته (6) عمليات خلال الفترة 2015-2017 لتصل نسبة العمليات المؤتمته في الوزارة الى 71% مما ساهم بشكل كبير في تحسين ورفع كفاءة العمل الداخلي لكافة المتعاملين داخليا وخارجياً.

كما تم بناء مصفوفة مؤشرات قياس الأداء عام 2012 وتحديثها عام 2014 وأتمتها في عام 2016 وتطوير وأتمته تقاريرها في عام 2017. يتم بشكل سنوي مراجعة وتحديد المستهدفات بناء على الانجاز

الفعلي لنتائج المؤشرات، والمقارنات المعيارية وتقارير اعادة هندسة العمليات ويتم مناقشتها مع مدراء المديریات.

تعتمد الوزارة مصفوفة مؤشرات قياس الأداء للعمليات، وتقاس دورياً ويستخرج منها تقارير دورية توضح مدى كفاءة وفاعلية أداء العمليات ويتم مشاركتها مع المعنيين من أصحاب العلاقة ومناقشتها للتحسين على نتائجها.

• المحور الثالث: ادارة المعرفة

قامت الوزارة خلال الفترة 2015-2017 على ترسيخ وتجذير مفهوم ادارة المعرفة ومأسسته في كافة الاجراءات والعمليات ذات العلاقة مما كان له اثر مباشر على رفع كفاءة الكوادر البشرية ورفع كفاءة العمليات الداخلية من خلال ايجاد استراتيجیة خاصة بإدارة المعرفة وعمل منهجية خاصة بها تحدد نطاقات العمل الهادفة الى الاستغلال الامثل للمعرفة الضمنية والصريحة من خلال نقلها والاستفادة منها.

المنهجية المتبعة لإعداد الخطة الاستراتيجية

اعتمد اعداد الخطة الاستراتيجية (2018-2020) على تحديد اطار مستقبلي طموح للعمل ضمنه في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والذي من شأنه رسم ملامح رؤية مستقبلية تخدم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتم بناء الخطة الاستراتيجية من خلال النهج التشاركي باشارك شركائها الداخليين والخارجيين.

توضح الخطة الاستراتيجية للوزارة الغايات الأساسية المراد تحقيقها خلال الفترة التي تغطيها الخطة والمنبثقة من رؤية الاردن 2025 والسياسة العامة والاستراتيجية الوطنية للقطاعات ورؤية الوزارة ورسالتها. كما توضح مخطط ربط الغايات والأهداف الاستراتيجية ومساهمة كل منها في تحقيق الرؤية والرسالة في ظل افتراضات وعوامل نجاح أساسية، مما يمكن فرق العمل في الوزارة من ترجمة هذه الأهداف إلى خطط عمل سنوية مفصلة.

وتبين الخطة الاستراتيجية مؤشرات الأداء الرئيسية لكل من الأهداف الاستراتيجية وذلك بهدف قياس أداء الوزارة ومدى التقدم في تحقيق هذه الأهداف ولتحديد الانحرافات والعمل على تصويبها. حيث تمكنا بطاقات الأداء المتوازن من متابعة التنفيذ وقياس مدى الانجاز على الخطة الاستراتيجية.

طورت الوزارة الآلية المتبعة في تحليل البيئة الداخلية والخارجية وذلك لضمان شمولية التحليل، فقد استخدمت لتحليل البيئة الداخلية أسلوب (7S) وتحليل البيئة الخارجية أسلوب (PESTEL) ضمن محاور التحليل الرباعي (SWOT).

تستخدم الوزارة منهجية بطاقات الاداء المتوازن (Balanced Scorecard) والتي تعتمد إلى إيجاد التوازن في التخطيط الاستراتيجي من خلال أربعة محاور وهي المحور المالي، محور العملاء ومحور العمليات الداخلية ومحور النمو والتعلم.

وعليه تضمنت عملية اعداد الخطة الاستراتيجية عدة مراحل تالياً أهمها:

1. تحديد ودراسة مدخلات الخطة الاستراتيجية:

تم الاستناد في بناء الخطة الاستراتيجية على دراسة وتحليل مدخلات الخطة الاستراتيجية لوضع الاطار العام للخطة والتي تتمثل بـ:

1. وثيقة الاردن 2025 والاهداف الوطنية والمبادرات الملكية.
2. السياسة العامة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد 2012.
3. الاستراتيجية الوطنية لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (National ICT Strategy).
4. الخطة الاستراتيجية السابقة للأعوام 2015-2017.
5. دراسة البيئة الداخلية والخارجية .
6. التقارير العالمية الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7. المؤشرات القطاعية .
8. المقارنات المعيارية للرؤية والرسالة.
9. متطلبات وتوقعات الشركاء.

- **وثيقة الاردن 2025:** قامت الوزارة بالمشاركة في صياغة وثيقة الاردن 2025 من خلال المشاركة في تحديد مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الاستقرار الاقتصادي والبنى التحتية وتحديد دور الوزارة في كل من المحاور الاربعة (wheels) محور الحكومة ومحور المواطنين ومحور المجتمع ومحور الاعمال، حيث تم أخذها جميعا بعين الاعتبار عند اعداد الخطة الاستراتيجية وتحديد نطاقات الاهداف المؤسسية الاستراتيجية.

- **الاهداف الوطنية التي تساهم الوزارة بها، وهي:**

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها
- خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الاموال الاجنبية وتشجيع الاستثمارات المحلية
- بناء جيل قادر على الابداع والابتكار ذو انتاجية مرتفعة

- **المبادرات الملكية التي تساهم الوزارة بها، وهي:**

- الحكومة الالكترونية
- التعليم
- الصحة
- جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية

- **التقارير العالمية الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:** تضمنت التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي وتقرير الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة.

2. صياغة الخطة الاستراتيجية 2018-2020:

قامت لجنة التخطيط العليا بصياغة الخطة الاستراتيجية 2018-2020 بالاستناد الى مدخلات الخطة الاستراتيجية التي تم تحديدها ودرستها والخروج بالصيغة الاولية للخطة من خلال عدد من الاجتماعات وحلقات العصف الذهني، ثم تم عرض مسودة الخطة الاستراتيجية 2018-2020 على الشركاء الداخليين والشركاء الخارجيين أصحاب القرار لأخذ آرائهم وملاحظاتهم ومتطلباتهم لعكسها على مسودة الخطة الاستراتيجية والخروج بالصيغة النهائية للخطة.

3. اعداد مخطط الربط الاستراتيجي (SLM):

تم اعداد خارطة الاستراتيجية استنادا الى محاور بطاقات الاداء المتوازن الاربعة (المالية، متلقي الخدمة والمتعاملين (المستوى الوطني)، العمليات الداخلية، النمو والتعلم) ليتم الاستناد اليها عند اعداد بطاقات الاداء المتوازن.

4. تحديد مؤشرات الاداء والقيم المستهدفة:

تم تحديد مؤشرات لقياس الاداء والانتاج على الاهداف الاستراتيجية، حيث تم اعتماد مؤشرات مرتبطة بإنجاز المبادرات والمشاريع التي تصب في انجاز كل هدف من الاهداف الاستراتيجية.

5. تحديد المبادرات والمشاريع الاستراتيجية:

تم تحديد المبادرات والمشاريع التي سيتم العمل عليها خلال الثلاث سنوات القادمة بشكل عام وتحديد المشاريع التي سيتم العمل عليها لعام 2018 واعداد خططها السنوية لتوفير كافة الموارد اللازمة لإنجازها.

6. اعداد بطاقات الاداء المتوازن:

تم اعداد بطاقات الاداء المتوازن الخاصة بالأهداف الاستراتيجية استنادا الى كافة ما تم تحديده في المراحل السابقة ليتم العمل على متابعتها وضمان العمل على تحقيق الاهداف الاستراتيجية.

دراسة البيئة الداخلية والخارجية

تم عمل دراسة للبيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر على تنفيذ استراتيجية الوزارة وتحقيقها لأهدافها من خلال تحليل البيئة الداخلية بأسلوب (7S) وتحليل البيئة الخارجية بأسلوب (PESTEL) ضمن محاور التحليل الرباعي (SWOT Analysis) لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

البيئة الداخلية		العوامل الداخلية
نقاط الضعف	نقاط القوة	
ض1. قلة نشر الوعي بدور الوزارة في القطاعات وعدم ايلاء حملات التوعية أهمية ض2. تغيير التوجهات مع تغيير القيادات.	ق1. وجود استراتيجية ناضجة للوزارة منذ عام 2005 ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري وتشاركي.	الاستراتيجية
ض3. عدم وضوح بعض الصلاحيات الممنوحة لأصحابها	ق2. وجود هيكل تنظيمي ديناميكي يواكب التغييرات في الوزارة	الهيكل التنظيمي
ض4. تكرار حالات عدم المطابقة في بعض التطبيقات. ض5. نقص المنصات الإلكترونية الخاصة بالابتكار والمعرفة	ق3. قنوات اتصال داخلي مفتوحة. ق4. وجود نظام مطور وفعال لتطبيق وتوثيق كافة الاجراءات والعمليات. ق5. تحدد موازنة الوزارة بناء على دراسات واضحة للكلف المتوقعة. ق6. توفر الاحتياجات التكنولوجية لموظفي الوزارة من اجهزة حاسوب وبرامج متخصصة وغيرها.	النظم الادارية والتقنية والمالية
ض6. نقص في أعداد الموظفين، نسبة لحجم العمل. ض7. عدم القدرة على الاحتفاظ بالموظفين.	ق7. وجود موظفين ذو خبرة وكفاءة عالية.	المهارات
ض8. عدم القدرة على استقطاب بعض الخبرات والكفاءات بسبب اجراءات ديوان الخدمة المدنية.	ق8. وجود دليل واضح لوصف وتطبيق الوظائف. ق9. وجود آلية لتقييم اداء الموظفين وتدريبهم.	الموارد البشرية
ض9. عدم وضوح انظمة التحفيز وتشجيع الابتكار والابداع.	ق10. اتباع سياسة الباب المفتوح وتشاركية الإدارة. ق11. وجود فرق عمل لتنفيذ المشاريع.	الانماط الادارية
-	ق12. وجود منظومة من القيم المؤسسية.	القيم الجوهرية والثقافة المؤسسية
البيئة الخارجية		العوامل الخارجية
التحديات	الفرص	
ت1. عدم استقرار المنطقة سياسياً وأمنياً. ت2. عدم تواجد الوزارة في المحافل الوطنية والدولية بالدرجة الكافية.	ف1. رؤية ودعم جلاله الملك لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى اقتصاد رقمي. ف2. توفر الدعم من الجهات المعنية للمبادرات المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية والاستراتيجية للقطاعات. ف3. علاقات جيدة مع الحكومات اقليمياً ودولياً. ف4. توفر الثقة لدى الجهات المانحة والمؤسسات المتعاملة مع الوزارة.	العوامل السياسية

<p>ت3. وجود البطالة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p> <p>ت4. المنافسة الاقليمية والدولية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>ف5. توفر المناخ المناسب لجذب الاستثمارات في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p> <p>ف6. وجود منح خارجية موجهة للأردن لتمويل المشاريع التنموية.</p>	<p>العوامل الاقتصادية</p>
<p>ت5. عدم تعاون المؤسسات الحكومية الشريكة في إنجاز الأعمال المطلوبة.</p> <p>ت6. قلة الكوادر المؤهلة في المؤسسات الحكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات.</p> <p>ت7. عدم وعي القطاعات الاخرى بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p> <p>ت8. عدم وعي المجتمع الاردني بضرورة استخدام الخدمات الالكترونية.</p>	<p>ف7. مجتمع فتي ونسبة التعليم فيه مرتفعة بين الشباب.</p> <p>ف8. انتشار ثقافة التميز من خلال المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية.</p> <p>ف9. ارتفاع نسبة انتشار الهاتف المتنقل والانترنت عريض النطاق في الاردن.</p>	<p>العوامل الاجتماعية</p>
<p>ت9. بعض المؤسسات الحكومية تقتصر للجاهزية التكنولوجية مما يعيق عمل الوزارة.</p>	<p>ف10. توفر بنية تحتية تكنولوجية متقدمة.</p> <p>ف11. وزارة ديناميكية تستجيب لنمو السوق السريع وتطور القطاع.</p> <p>ف12. التوجه العالمي الى استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في جميع القطاعات الأخرى.</p>	<p>العوامل التقنية</p>
<p>ت10. نقص في ترسيخ ثقافة المحافظة على البيئة لدى كافة الموظفين.</p>	<p>ف13. وجود ادارة واعية بأهمية البيئة ووجود عدد كبير من المشاريع التنفيذية والمتضمنة مشاريع لتقليل استهلاك الطاقة.</p> <p>ف14. وجود شراكات استراتيجية مع منظمات للمحافظة على البيئة.</p>	<p>العوامل البيئية</p>
<p>ت11. تأثر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالبيئة التشريعية والتنظيمية المحيطة وفرض الضرائب على القطاع.</p>	<p>ف15. العمل المستمر لتوفير البيئة التشريعية والتنظيمية الملائمة.</p>	<p>العوامل التشريعية</p>

الرؤية

" قطاعات رقمية مستدامة وآمنة من أجل مجتمع مُتصل "

الرسالة

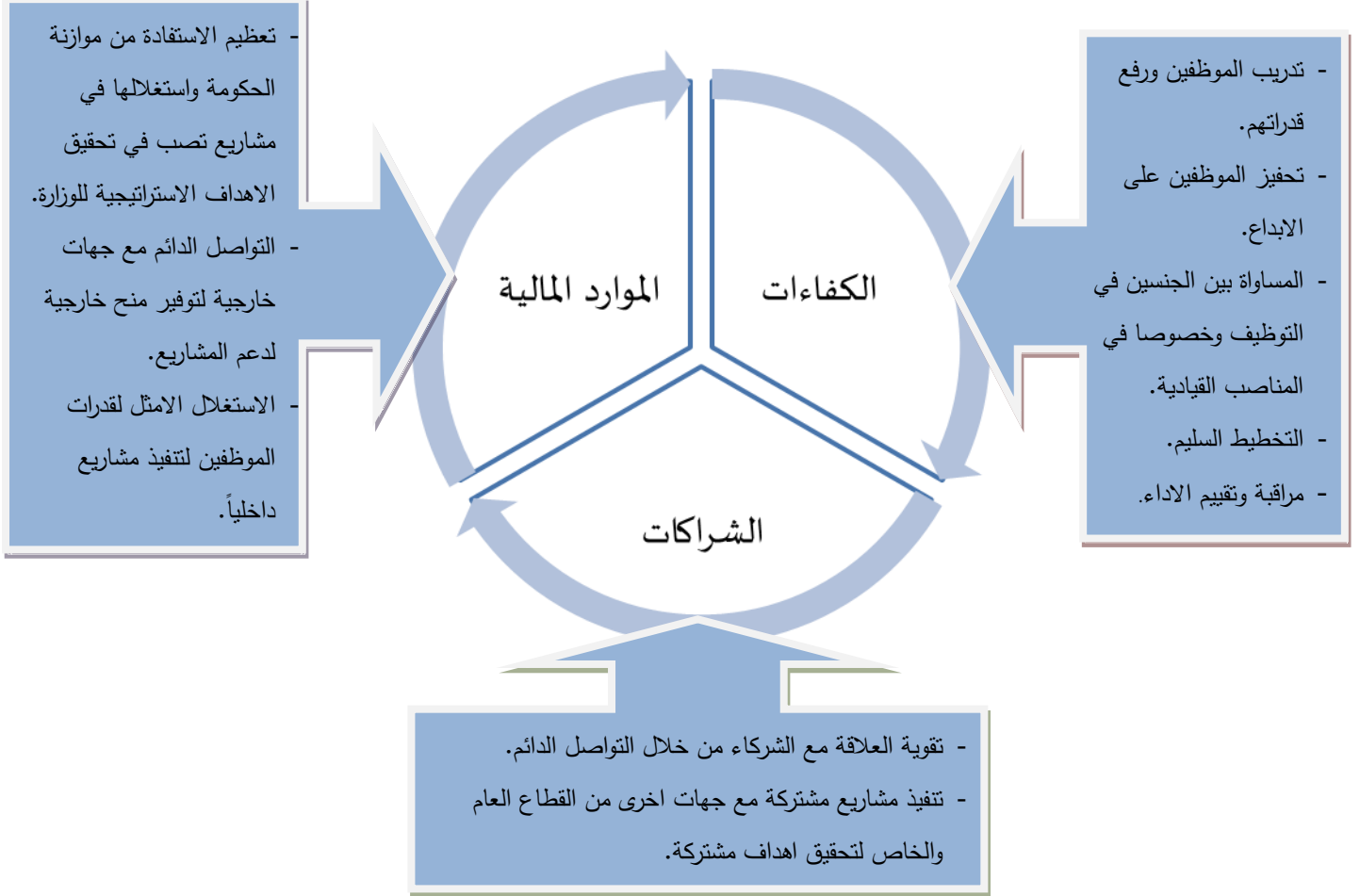
" تعزيز البيئة التشريعية والتنظيمية والارتقاء بالبنى التحتية لتمكين التحول الرقمي وتحفيز الابداع والابتكار "

القيم المؤسسية

1. المهنية: تطبيق الممارسات الفضلى في العمل وتغليب الموضوعية والاعتماد على الأسس العلمية لاتخاذ القرار وضمان التطور المهني للموظفين بحسب الكفاءة والجهد والمؤسسية في العمل.
2. العمل بروح الفريق: نعمل كفريق واحد يؤيد أعضاؤه بعضهم البعض في السعي نحو رؤية الوزارة وأهدافها الاستراتيجية
3. العدالة: تطبيق مفاهيم العدالة في اجراءات وعمليات وسياسات الوزارة وبما يضمن تحقيق مبادئ النوع الاجتماعي وتكافؤ الفرص
4. النزاهة: الالتزام بمعايير الصدق والشفافية واستخدام السلطة الموكلة للموظفين بمسؤولية مع تجنب أي تضارب في المصالح والسعي إلى كسب ثقة الجمهور والحفاظ عليها.
5. الاحترام: يتعامل الموظفون مع بعضهم باحترام ويقدرن خبرات وآراء كل منهم.

عوامل النجاح الأساسية

هنالك عدة عوامل أساسية لنجاح العمل على الاستراتيجية وضمان استدامتها وتحقيق الاهداف المرجوة منها وتدرج هذه العوامل ضمن ثلاثة محاور رئيسية وهي:



واستناداً الى المحاور الثلاثة لاستدامة العمل لتحقيق الاستراتيجية تم استخلاص العوامل الاساسية للنجاح التالية:

1. توفر الموارد المالية.
2. توفر الموارد البشرية ذات التخصصات والمؤهلات.
3. استمرار مساندة والتزام القيادات والجهات المعنية بتنفيذ المشاريع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
4. وضوح الأدوار والمسؤوليات بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمؤسسات الحكومية المعنية وتوطيد سبل التعاون.
5. وعي القطاعات الاخرى بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
6. الاستقرار السياسي والاقتصادي.
7. الاخذ بعين الاعتبار إدارة التغيير للثقافة الموجودة حالياً في المجتمع.
8. وجود تواصل مستمر ومساندة دائمة من قبل الشركاء.

الأهداف المؤسسية الاستراتيجية

- ❖ اعداد سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان التحول الرقمي.
- ❖ تشجيع الاستثمار ودعم الابداع والابتكار بما في ذلك رعاية ريادي الاعمال واطلاق المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها.
- ❖ توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحول الرقمي.
- ❖ التوسع في نشاطات المسؤولية المجتمعية لتشمل كافة المحافظات.
- ❖ تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي.

تعمل الوزارة على قياس الانجاز على الاهداف الاستراتيجية من خلال عدة مؤشرات قياس اداء موضحة في

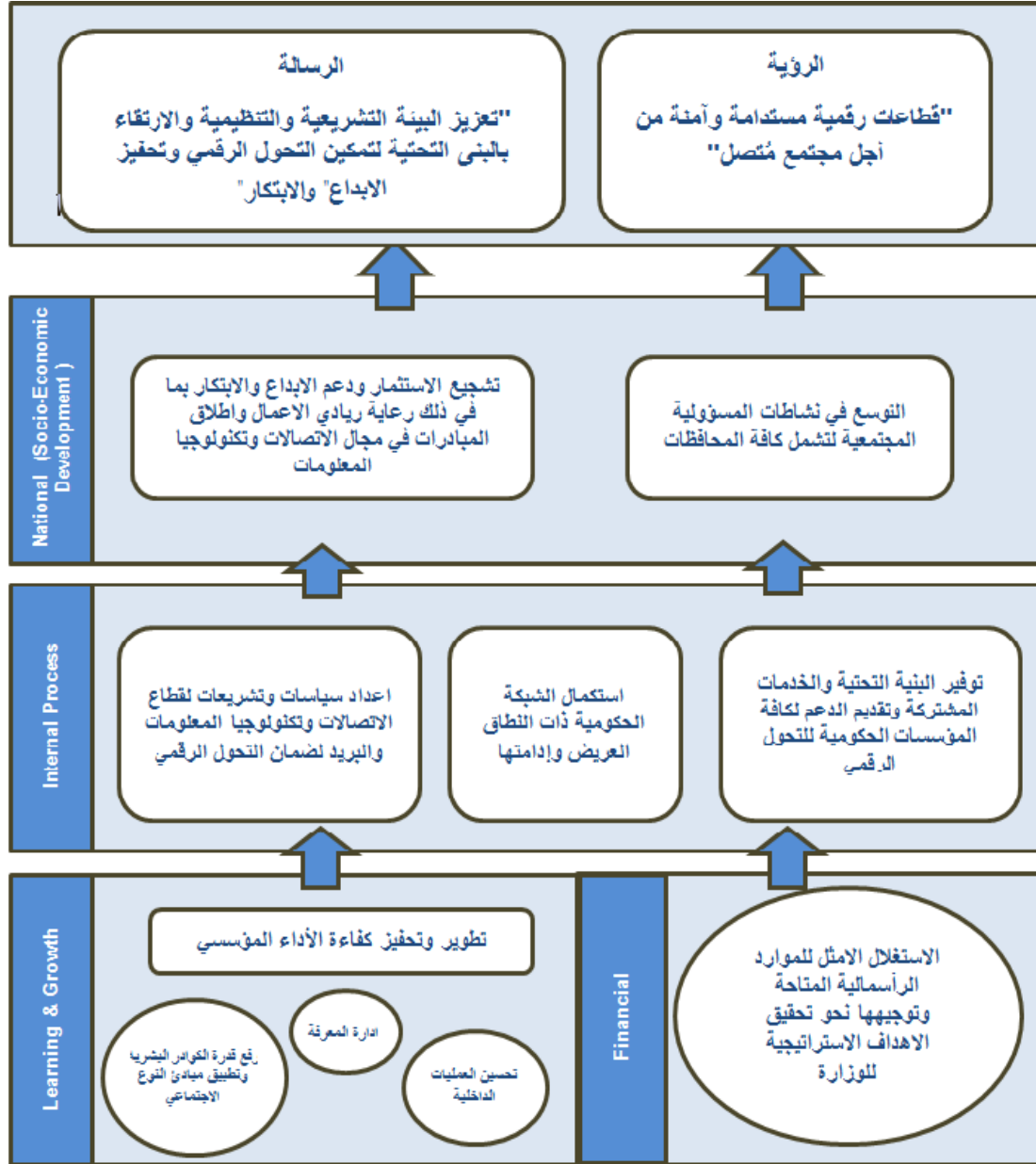
الجدول التالي

الهدف المؤسسي الاستراتيجي	مؤشر القياس	ادارة البرنامج/المديرية المسؤولة
اعداد سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان التحول الرقمي	انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في اعداد سياسات واستراتيجيات القطاع من المخطط	مديرية السياسات والاستراتيجيات
	انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في تحديث القوانين الناظمة للقطاع واعدادها من المخطط	
	انجاز مشاريع المسوحات والدراسات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من المخطط	
	نسبة انتشار الهاتف المتنقل بالنسبة لعدد السكان	
	نسبة انتشار الانترنت بالنسبة لعدد السكان	
	نسبة انتشار الهواتف الذكية (في الاسر الاردنية)	
	حجم البعثات البريدية المتداولة (بالمليون)	
	اعداد مشغلي الخدمات البريدية	
	ترتيب الاردن في مؤشر القوانين المتعلقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	

مديرية الاستثمار والترويج	حجم الاستثمار (مليون دينار)	تشجيع الاستثمار ودعم الابداع والابتكار بما في ذلك رعاية ريادي الاعمال واطلاق المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
	عائدات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (مليون دينار)	
	ترتيب الاردن في مؤشر بيئة الاعمال والابتكار	
	عدد المستفيدين من المبادرات التي تم اطلاقها سنوياً	
	نسبة تشغيل المستفيدين من مبادرة GIP (عدد المتدربين الذين تم توظيفهم بعد التدريب/عدد المتدربين الكلي)	
	ترتيب الاردن في محور الاستخدام التكنولوجي	
	عدد العاملين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	
إدارة برنامج شبكة الالياف الضوئية الوطني	عدد المدارس المربوطة على الشبكة لكافة الأقاليم(تراكمي)	استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها
	عدد الجهات الحكومية المربوطة على الشبكة لكافة الأقاليم(تراكمي)	
	عدد المراكز الصحية المربوطة على الشبكة لكافة الأقاليم (تراكمي)	
	نسبة قطوعات الشبكة التي تم إغلاقها الى قطوعات الشبكة الكلية	
إدارة برنامج الحكومة الالكترونية	عدد الخدمات الإلكترونية المفعلة على المستوى الوطني(تراكمي)	توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحويل الرقمي
	عدد الخدمات التي تم إعادة هندستها(تراكمي)	
	انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في البنية التحتية للحكومة الالكترونية	
	نسبة استخدام الخدمات إلكترونياً	
	ترتيب الاردن في مؤشر تطور الحكومة الالكترونية	
اللجنة الاجتماعية	انجاز الخطة السنوية للمسؤولية المجتمعية	التوسع في نشاطات المسؤولية المجتمعية لتشمل كافة المحافظات
	عدد أنشطة اللجنة الاجتماعية	
	نسبة المشاركين بأنشطة اللجنة الاجتماعية من عدد الموظفين الاجمالي	
	نسبة التخفيض في كميات المياه والكهرباء والمحروقات والورق	

مديرية الشؤون الادارية	نسبة انجاز خطة التدريب السنوية	تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي
	معدل رضى الموظفين العام	
	معدل تقييم اداء الموظفين	
	معدل الدوران الوظيفي	
	نسبة الموظفين الذين تقدم تقييم أدائهم عن العام السابق	
	نسبة الموظفين المتدربين الى العدد الكلي	
مديرية الشؤون المالية	نسبة الانفاق الرأسمالي	
	نسبة الوفر في النفقات الجارية	
	الانحراف عن الموازنة السنوية	
مديرية ادارة المشاريع وتطوير الاداء المؤسسي	عدد العمليات المبسطة تراكمياً	
	عدد العمليات المؤتمتة تراكمياً	
	معدل رضى متلقي الخدمة والشركاء	
	عدد حالات عدم المطابقة الناتجة عن عمليات التدقيق الداخلي على الاجراءات الداخلية للوزارة	
فريق ادارة المعرفة	نسبة انجاز أهداف استراتيجية المعرفة سنوياً	
	نسبة توفر أجهزة الحاسوب الى عدد الموظفين	
	نسبة توفر الانترنت والبريد الالكتروني للموظفين	
	نسبة حصر المعارف الصريحة	
	نسبة حصر المعارف الضمنية	

مخطط الربط الاستراتيجي (SLM)



مصفوفة ربط الأهداف المؤسسية الاستراتيجية بأهداف المديريات وادارة البرامج

الهدف المؤسسي الاستراتيجي	أهداف المديريات وادارات البرامج	ادارة البرنامج/المديرية المسؤولة
اعداد سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان التحول الرقمي	إعداد ومراجعة السياسات والاستراتيجيات والتشريعات الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.	مديرية السياسات والاستراتيجيات
	إجراء 2 مسح سنويا واجراء الدراسات الاقتصادية المتخصصة لتوفير المعلومات والبيانات الكمية والنوعية بشكل دوري لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد.	
	إعداد وتحديث السياسات والاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي.	
تشجيع الاستثمار ودعم الابداع والابتكار بما في ذلك رعاية ريادي الاعمال واطلاق المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	تمكين البيئة التنظيمية والاستثمارية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .	مديرية الاستثمار والترويج
	تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي وتوجيه الاستثمارات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	
	متابعة الاتفاقيات الدولية والمبادرات الالكترونية والبحث عن مصادر التمويل لدعم مشاريع الوزارة.	
استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها	استكمال تنفيذ شبكة الالياف الضوئية الوطني في محافظات الجنوب (الكرك ، الطفيلة ، معان) لربط 846 جهة (صحية، حكومية ، تعليمية) مع نهاية عام 2018.	إدارة برنامج شبكة الالياف الضوئية الوطني
	استكمال تنفيذ شبكة الألياف الضوئية الوطني في محافظات الشمال (اربد، جرش، عجلون، الرمثا، المفرق) لربط 664 جهة (صحية ، حكومية ، تعليمية) مع نهاية عام 2019.	
	استكمال تنفيذ شبكة الألياف الضوئية الوطني في محافظات الوسط (عمان، الزرقاء، البلقاء، مأدبا) لربط 723 جهة (صحية، حكومية، تعليمية) مع نهاية عام 2020 .	
	تشغيل الشبكة 24/7.	

إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية	استكمال وتطوير البنية التحتية اللازمة للتحول الإلكتروني.	توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحول الرقمي
	اعادة هندسة 725 خدمة حكومية مع نهاية عام 2020.	
	أتمته حوالي 500 خدمة حكومية مع نهاية عام 2020.	
اللجنة الاجتماعية	المساهمة في تحمل المسؤولية المجتمعية للوزارة تجاه المجتمع المحلي.	التوسع في نشاطات المسؤولية المجتمعية لتشمل كافة المحافظات
مديرية الشؤون الإدارية	رفع نسبة إنجاز مديرية الشؤون الإدارية لعام 2018 بنسبة 10% وبنسبة إنجاز لا تقل عن 80% من خلال توفير الخدمات اللازمة لموظفي الوزارة بشكل فعال من حيث التكلفة وفي الوقت المناسب.	تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي
	رصد الوزارة بقوى عاملة مؤهلة ومتنوعة تدعم تحقيق رؤية ورسالة وأهداف الوزارة وتدريبها والحفاظ عليها.	
	خلق بيئة تعمل على تحفيز الموظفين وتشجيعهم على الابداع والابتكار والتميز.	
مديرية الشؤون المالية	الاستغلال الامثل للموارد الرأسمالية المتاحة وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية للوزارة ليصل الانفاق الرأسمالي الى 94% مع نهاية عام 2020.	
	تأمين احتياجات برامج ومديريات ووحدات الوزارة بالمواد والخدمات ومتابعة تسليمها بالكميات المناسبة والوقت المناسب والسعر المناسب والجودة المناسبة والمصدر المناسب.	
مديرية ادارة المشاريع وتطوير الاداء المؤسسي	تقييم أداء الوزارة وعكس نتائج المتابعة والتقييم على سياسات الوزارة واستراتيجياتها وخططها كتغذية راجعة لتطويرها.	
	القياس الدوري لمؤشرات الكفاءة والفاعلية لنظام ادارة الجودة لغايات التحسين المستمر.	

ملحق: مصفوفة ربط الاهداف الاستراتيجية بالمشاريع والمبادرات الاستراتيجية لعام 2018

المشاريع المرتبطة بتحقيق الاهداف الاستراتيجية	الهدف المؤسسي الاستراتيجي
السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد	اعداد سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان التحول الرقمي
اعداد وتطوير الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني	
تفعيل سياسة البيانات الحكومية المفتوحة في الأردن	
قانون حماية البيانات والمعلومات الشخصية	
قانون حق الطريق	
اعداد استراتيجية للحكومة الالكترونية 2017-2020	
تنفيذ المسوحات السنوية	تشجيع الاستثمار ودعم الابداع والابتكار بما في ذلك رعاية ريادي الاعمال واطلاق المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
تدريب خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	
تدريب 330 خريج على مهارات الاتصال وخدمات الحكومة الالكترونية وتشغيلهم بمكاتب البريد لمدة 12 شهرا لتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية والترويج لها	
رعاية محطات المعرفة	
رفع الكفاءات بتدريب 144 خريج اتصالات وتكنولوجيا المعلومات على احدث لغات البرمجة المستخدمة عالميا وتبعا لاحتياجات سوق العمل المحلي والعالمي ، بالإضافة الى تدريب مهارات الاتصال واللغة الانجليزية	
دراسة الفرص الاستثمارية	
استكمال شبكة الالياف الضوئية- اقليم الجنوب	استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها
استكمال شبكة الالياف الضوئية- اقليم الشمال	
استكمال شبكة الالياف الضوئية- اقليم الوسط	
صيانة الشبكة	
اعادة هندسة الاجراءات في 13 جهة حكومية	توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحول الرقمي
توفير البنية التحتية المساندة لعملية التحول الالكتروني	
أتمته الخدمات الحكومية في 13 جهة	
النشاطات الخاصة بفريق المسؤولية المجتمعية	التوسع في نشاطات المسؤولية المجتمعية لتشمل كافة المحافظات
مشروع الطاقة الشمسية -المرحلة الثانية	تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي
استبدال نظام التكييف في المبنى	
استبدال نظام ادارة المبنى	
تنفيذ خطة الاستبيانات الداخلية والخارجية	
مراجعة وتحسين العمليات وفقا لمنهجية التعلم والتحسين المستمر	