



# الخطة الاستراتيجية لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2017-2015

3.....	مقدمة.....
4.....	انجازات الوزارة خلال الخطة الاستراتيجية 2012-2014 .....
7.....	المنهجية المتبعة لصياغة الخطة الاستراتيجية.....
9.....	دراسة البيئة الداخلية والخارجية .....
11.....	الرؤية.....
11.....	الرسالة.....
12.....	القيم المؤسسية.....
12.....	عوامل النجاح الاساسية.....
13.....	الاهداف المؤسسية الاستراتيجية.....
16.....	مخطط الربط الاستراتيجي.....
17.....	مصفوفة ربط الاهداف الاستراتيجية بأهداف المديرية والبرامج.....
19.....	ملحقات.....

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 وفقا للمهام والمسؤوليات المحددة ضمن قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته وقانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007.

حيث تقوم الوزارة بوضع السياسة العامة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والخطط الإستراتيجية اللازمة لتطوير قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد ومتابعة التطورات الحاصلة في هذه القطاعات لعكسها على السياسات العامة عند إعدادها ومراجعتها بما يضمن انسجامها معها. بالإضافة الى متابعة تنفيذ الالتزامات المترتبة على المملكة من الاتفاقيات الدولية التي ترتبط بها في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد. وبذل كافة الجهود الرامية للعمل على إزالة العوائق أمام قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد بالتنسيق والتعاون مع الجهات المختلفة وبما يساعد الوزارة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتقوم الوزارة بتقديم كافة أوجه الدعم للمبادرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المحلي و تنمية الوعي حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لخطة شمولية. هذا بالإضافة إلى جهود الوزارة في الترويج لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في المملكة، وتشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية.

تعكس الخطة الإستراتيجية هدف الوزارة في تهيئة وتطوير البيئة الممكنة لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال إيجاد بيئة قانونية تنظيمية منافسة قادرة على استيعاب التكنولوجيا كعامل تغيير نحو تنمية اجتماعية اقتصادية في مجتمع مبني على المعرفة.

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

كما تنفذ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني ذات السعات العالية، وتستخدم في تنفيذه أحدث التقنيات. سيساهم البرنامج في خلق البنية التحتية الإلكترونية كما سيساهم بشكل كبير في عملية التنمية الاقتصادية في الأردن. كما سيخدم ويشكل أكثر كفاءة المتطلبات الضرورية للنهوض بالنظام التعليمي والصحي وزيادة انتشار خدمة الانترنت في المملكة.

## انجازات الوزارة خلال الخطة الاستراتيجية 2012-2014

حققت الوزارة عدداً من الانجازات خلال الاعوام 2012-2014 التي من شأنها تحقيق الاهداف المؤسسية الاستراتيجية. ونسرد هنا عدداً من الانجازات الرئيسية للوزارة:

### الهدف الاستراتيجي الاول: ضمان مواكبة سياسات وتشريعات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد للتطورات العالمية من خلال الدراسات والمسوحات الميدانية

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

1. اعداد وقرار وثيقة السياسة العامة للحكومة في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
2. اعداد الاستراتيجية الوطنية لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للأعوام 2013-2017.
3. اعداد وقرار الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد.
4. اعداد وقرار قانون المعاملات الالكترونية ومراجعة قانون الاتصالات.
5. اعداد نظام توثيق واعتماد جهات التوثيق الالكتروني ونظام مراقبة البعثات البريدية وفحصها ومصادرة المخالف منها.
6. تنفيذ عدة مسوحات ميدانية سنوية مثل مسح استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المنازل والمنشآت ومسح الشركات العاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7. خلق قاعدة بيانات خاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد تتضمن اكثر من 200 مؤشر باللغتين العربية والانجليزية.
8. اعداد عدة دراسات خاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.

### الهدف الاستراتيجي الثاني: تمكين البيئة الاستثمارية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد

قامت الوزارة بالعمل على دعم توفير فرص عمل في المملكة بهدف دعم البيئة الاستثمارية وذلك من خلال دعم انشاء مراكز الاتصال في محافظتي اربد والكرك وتوظيف 220 موظف خلال عام 2012.

### الهدف الاستراتيجي الثالث: توفير البنية الأساسية ذات النطاق العريض والسرعات العالية في المملكة وإدامتها

العمل جاري على استكمال اجزاء من برنامج شبكة الألياف الضوئية الوطني، حيث وصلت عدد المؤسسات المربوطة على الشبكة الى (966) موقع حكومي مع نهاية عام 2014 موزعة كالتالي: (679) مدرسة، و(94) جهة صحية، و(175) مؤسسة حكومية، و(18) نقطة شركة كهرباء. كما وقامت الوزارة بالإشراف على أعمال الصيانة الخاصة بالشبكة حيث تم إصلاح 100% من القطوعات خلال 24 ساعة.

**الهدف الاستراتيجي الرابع: ترسيخ مفهوم الحكومة الالكترونية في المجتمع وخلق البنية التحتية  
والتكنولوجية اللازمة واطلاق خدمات حكومية الكترونية جديدة**

- قامت الوزارة بالعمل على عدة مشاريع بهدف انجاز برنامج الحكومة الالكترونية وقد حققت الانجازات التالية:
1. تطوير بوابة الحكومة الالكترونية من معلوماتية الى تفاعلية، حيث تم رفع جاهزية البنية التحتية للبوابة وتطويرها لتمكين المؤسسات الحكومية من نشر معلوماتها بسهولة ويسر على البوابة.
  2. ربط 10 مؤسسات حكومية على بوابة الرسائل القصيرة ليصل عدد المؤسسات الى 84 مؤسسة حكومية، كما تم ربط 9 خدمات حكومية على البوابة لتصل عدد الخدمات الى 46 خدمة حكومية مع نهاية عام 2014.
  3. ربط 18 مؤسسة حكومية على مركز الاتصال الوطني ليصل عدد المؤسسات الى 33 مؤسسة مع نهاية عام 2014، حيث يقوم بتقديم خدمات حكومية للمواطنين عبر الاتصال على رقم موحد.
  4. ربط 33 مؤسسة حكومية على الشبكة الحكومية الامنة ليصل عدد المؤسسات المربوطة الى 98 مؤسسة.
  5. اطلاق خدمات الكترونية حكومية جديدة لإدارة الاقامة والحدود ودائرة رخص المهن ودائرة الاحوال المدنية والجوازات.
  6. اطلاق مبادرة الهواتف النقالة الذكية.
  7. الانتهاء من تنفيذ مشروع بيئة الحوسبة السحابية الخاصة بالحكومة الالكترونية والتي ستوفر منصة لتشغيل عدد كبير من التطبيقات والبرمجيات الحكومية بهدف توفير كلف التشغيل ورفع الاداء وتحقيق سرعة الاستجابة.
  8. تدريب 1128 من موظفي الحكومة على احدث تطبيقات وبرمجيات مايكروسوفت.

**الهدف الاستراتيجي الخامس: إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات والبرامج لخلق ريكيزة لاستخدام الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات**

- قامت الوزارة بإطلاق وتبني عدة مبادرات هادفة الى رفع كفاءة الخريجين وزيادة انتشار وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما يلي هي اهم الانجازات:
1. توظيف 1473 خريج جامعي من خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال برنامج تدريب وتأهيل خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع وزارة العمل حيث تم توظيف 323 من ابناء المحافظات في عامي 2013 و 2014، ووصل اجمالي عدد المستفيدين الى 2457 منذ انطلاق البرنامج في ايار 2009.
  2. تدريب 161 متدرب في مبادرة التشغيل في الجامعات الرسمية بحيث تعمل المبادرة على توفير فرص تدريب عملي مدفوع لسكان المحافظات في الجامعات الرسمية المحيطة ولمدة 12 شهرا في مجال تخصصهم، حيث تم التنسيق مع 8 جامعات رسمية، كما وصلت نسبة الاثاث المستفيدات من البرنامج الى 127 متدربة.

## الهدف الاستراتيجي السادس: تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية

قامت اللجنة الاجتماعية وفريق المسؤولية المجتمعية بعدة نشاطات ضمن خطة سنوية تتضمن كافة الانشطة والتي تصب في عدة مجالات وهي:

1. ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. مكافحة التدخين.
3. مساعدة الأقل حظاً في المجتمع الأردني .
4. التبرع لمكافحة مرض السرطان.
5. التبرع بالدم.
6. 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 2014 الى 87% 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.

### • 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 (4) عمليات خلال الفترة 2012-2014 لتصل نسبة العمليات المؤتمتة في الوزارة الى 50% مما ساهم بشكل كبير في تحسين ورفع كفاءة العمل الداخلي لكافة المتعاملين داخليا وخارجياً.

### • المحور الثالث: ادارة المعرفة

قامت الوزارة خلال الفترة 2012-2014 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 استراتيجيه خاصة بإدارة المعرفة وعمل منهجية خاصة بها تحدد نطاقات العمل الهادفة الى الاستغلال الامثل للمعرفة الضمنية والصريحة من خلال نقلها والاستفادة منها.

## المنهجية المتبعة لصياغة الخطة الاستراتيجية

تستخدم الوزارة منهجية بطاقات الاداء المتوازن (Balanced Scorecard) والتي تعتمد إلى إيجاد التوازن في التخطيط الإستراتيجي من خلال أربعة محاور وهي المحور المالي، محور العملاء ومحور العمليات الداخلية ومحور النمو والتطوير. كما توضح الخطة الاستراتيجية للوزارة الغايات الأساسية المراد تحقيقها خلال الفترة التي تغطيها الخطة والمنبثقة من رؤية الحكومة 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.

كما تبين 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

ومن هنا تضمنت عملية صياغة الخطة الاستراتيجية على عدة مراحل نسردها أهم الخطوات وهي:

### 1. تحديد ودراسة مدخلات الخطة الاستراتيجية:

تم الاستناد الى عدة مصادر داخلية وخارجية لإعداد الخطة الاستراتيجية، وهي:

- الخطة الاستراتيجية السابقة 2012-2014.
- السياسة العامة لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد 2012
- الاستراتيجية الوطنية لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (National ICT Strategy)
- المبادرات الملكية التي تساهم الوزارة بها، حيث تم تحديد المبادرات الملكية التي تشارك فيها الوزارة وتم تصنيف هذه المشاركة إلى "دور رئيسي" أو "مساهم رئيسي" أو "مساهم"، ونسرد هنا المبادرات الملكية التي تعمل الوزارة على تحقيقها، وهي:
- الحكومة الالكترونية- دور رئيسي
- التعليم الالكتروني - مساهم رئيسي
- محطات المعرفة - مساهم رئيسي
- برنامج الاتصال للمعرفة - مساهم
- جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الاداء الحكومي والشفافية - مساهم

- رؤية الحكومة لعام 2025: قامت الوزارة بالمشاركة في صياغة رؤية الحكومة لعام 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.
- التقارير العالمية الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (تقرير التنافسية وتقرير الامم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية)، حيث قامت لجنة التخطيط العليا بدراسة المؤشرات التالية:

الرقم	المؤشر	تراجع / تقدم
1.	البيئة التشريعية والتنظيمية	تقدم
2.	القوانين المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	تقدم
3.	بيئة الاعمال والابتكار	تراجع
4.	الوصول الى الانترنت في المدارس	حفاظ على المرتبة
5.	واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والكفاءة الحكومية	تقدم
6.	استخدام الافراد الالكتروني	تراجع
7.	استخدام المؤسسات الالكتروني	تقدم
8.	استخدام الحكومة الالكتروني	تقدم
9.	مؤشر تطور الحكومة الالكترونية	تقدم
10.	مؤشر الخدمات الالكترونية الحكومية	تقدم
11.	مؤشر البنية التحتية	تقدم
12.	مؤشر المشاركة الالكترونية	تقدم

بعد الدراسة والمقارنة مع عدد من الدول الاقليمية والعالمية تبين أن المؤشرات ذات العلاقة بالبيئة التشريعية والتنظيمية متقدمة، وان مؤشر "بيئة الاعمال والابتكار" متراجع مما يستدعي المزيد من العمل واعداد الخطط التنفيذية الهادفة الى تحسين بيئة الاعمال والابتكار مما سيساعد في تسهيل استقطاب الاستثمارات في القطاع، كما لوحظ انخفاض في مؤشر "استخدام الافراد الالكتروني" مما يوجب على الوزارة العمل على عدة مبادرات تستهدف زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الافراد، كما تبين محافظة الاردن على نفس الترتيب في مؤشر "الوصول الى الانترنت في المدارس" مما يستدعي العمل على استكمال شبكة الالياف الضوئية وضمان زيادة عدد المؤسسات التعليمية الحكومية المربوطة على الشبكة. كما أن المؤشرات الخاصة بالحكومة الالكترونية تشير الى تقدم واضح ولكن المؤشر الخاص بالبنية التحتية يحتاج المزيد من العمل مقارنة مع الدول المماثلة للأردن في فئة الدخل.

## 2. صياغة الخطة الاستراتيجية 2015-2017:

قامت لجنة التخطيط العليا بصياغة الخطة الاستراتيجية 2015-2017 بالاستناد الى مدخلات الخطة الاستراتيجية التي تم تحديدها ودراستها والخروج بالصيغة الاولية للخطة من خلال عدد من الاجتماعات وحلقات العصف الذهني، ثم تم عرض مسودة الخطة الاستراتيجية 2015-2017 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 الخارطة 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 والانجاز 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 2015 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 ربعيا وضمان العمل على تحقيق الاهداف الاستراتيجية.

## التحليل الرباعي الاستراتيجي (SWOT Analysis)

تم عمل دراسة للبيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر عمل تنفيذ استراتيجية الوزارة وتحقيقها لأهدافها من خلال التحليل الرباعي لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (SWOT Analysis) لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

نقاط الضعف	نقاط القوة
<b>ض1.</b> قلة نشر الوعي بدور الوزارة في القطاعات وعدم ايلاء حملات التوعية أهمية.	<b>ق1.</b> توفر بنية تحتية تكنولوجية متقدمة داخل الوزارة
<b>ض2.</b> عدم القدرة على استقطاب الخبرات والكفاءات وعدم تأهيل الخبرات المتوفرة داخل الوزارة.	<b>ق2.</b> وجود شراكات استراتيجية مع القطاع الخاص
<b>ض3.</b> عدم وجود آليات للتواصل الجيد مع القطاعات الأخرى.	<b>ق3.</b> توفر الثقة لدى الجهات المانحة والمؤسسات المتعاملة مع الوزارة
<b>ض4.</b> تغيير توجهات الوزارة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	<b>ق4.</b> وزارة ديناميكية تستجيب لنمو السوق السريع وتطور القطاع
<b>ض5.</b> عدم دقة الخطط سنوية لتكون واضحة وقابلة للتطبيق من قبل المديریات والبرامج داخل الوزارة.	<b>ق5.</b> وجود كوادر وخبرات مؤهلة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
<b>ض6.</b> عدم مواكبة التطورات الحاصلة في القطاع من خلال التواصل الفعال مع القطاع الخاص.	<b>ق6.</b> توفر البيئة التشريعية والتنظيمية الملائمة
	<b>ق7.</b> قنوات اتصال داخلي مفتوحة
	<b>ق8.</b> وجود نظام مطور وفعال لتطبيق وتوثيق كافة الاجراءات والعمليات

التحديات	الفرص
ت1. تأخر إجراءات إقرار القوانين والأنظمة الداعمة لتنفيذ البرامج والمشاريع	ف1. رؤية ودعم جلالة الملك لقطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى اقتصاد مبني على المعرفة
ت2. المنافسة الإقليمية والدولية في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	ف2. توفر الدعم من الجهات المعنية للمبادرات المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية والاستراتيجية للقطاعات
ت3. عدم تعاون المؤسسات الحكومية الشريكة في إنجاز الأعمال المطلوبة	ف3. المشاركة والدعم من مؤسسات القطاع الخاص
ت4. قلة الكوادر المؤهلة في المؤسسات الحكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات	ف4. توفر المناخ المناسب لجذب الاستثمارات في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
ت5. عدم وعي القطاعات الأخرى بأهمية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	ف5. التواجد في المحافل الوطنية والدولية
ت6. تأثر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالبيئة التشريعية والتنظيمية المحيطة وفرض الضرائب على القطاع.	ف6. علاقات متينة مع الحكومات اقليمياً ودولياً
ت7. عدم استقرار المنطقة سياسياً وأمنياً	ف7. توفر بنية تحتية حديثة للمؤسسات الحكومية
	ف8. التوجه العالمي الى استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في جميع القطاعات الأخرى
	ف9. المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية
	ف10. وجود منح خارجية موجهة للأردن لتمويل المشاريع التنموية

استناداً الى تحليل البيئة الداخلية والخارجية والمتمثل بتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات، قامت الوزارة بتحديد الخيارات الاستراتيجية التي ستعمل عليها من خلال تحليل استراتيجية القوة والفرص واستراتيجية الضعف والفرص واستراتيجية القوة والتحديات واستراتيجية الضعف والتحديات وفقاً لمحاور بطاقات الاداء المتوازن التي تم بناء الاستراتيجية استناداً اليها،

الخيارات الاستراتيجية	التحديات	الفرص	الضعف	القوة	محاور بطاقات الاداء المتوازن
ستقوم الوزارة بالعمل على تقوية موارد القطاع والتي يعتبر المورد البشري احد اهمها بالنسبة للأردن وذلك من خلال رفع كفاءة العاملين في القطاع واستغلال الدعم الذي يحظى به القطاع والعلاقات الدولية المتينة ووجود بيئة تشريعية وتنظيمية ملائمة لزيادة الاستثمارات في القطاع مما سيساهم في التطور الاجتماعي الاقتصادي.	ت2 ت6 ت7	ف1 ف4 ف5 ف6 ف7 ف8	ض6 ض1	ق6 ق4	متلقي الخدمة والمتعاملين (المستوى الوطني)
ستقوم الوزارة بالعمل على توفير البيئة التشريعية والتنظيمية	ت1 ت4	ف2 ف3	ض3 ض4	ق2 ق8	العمليات الداخلية

لمواكبة التطورات الحاصلة في القطاع بالإضافة الى استكمال العمل على البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتطور القطاع والنهوض به من خلال البرامج التنفيذية في الوزارة من خلال استغلال الكوادر والخبرات البشرية الموجودة ووجود هيكل تنظيمي يحدث باستمرار ليستجيب لكافة متطلبات العمل والعمل على زيادة وعي القطاعات الاخرى بدور الوزارة في القطاع ودور القطاع في التنمية بشكل عام وادراج ذلك في خطط العمل السنوية.	ت5 ت6		ض5		
ستقوم الوزارة بالعمل على استغلال الكوادر الداخلية المؤهلة والاجراءات الداخلية الموثقة والمطبقة وكافة عمليات نقل المعرفة ونتائج تقييم جائزة الملك عبد الله للتميز لإيجاد بيئة داخلية قوية تمكن الوزارة من القيام بكافة الاعمال والمهام المطلوبة منها لتحقيق اهدافها الاستراتيجية.	-	ف9	ض2 ض6	ق1 ق5 ق7	النمو والتعلم
ستقوم الوزارة باستغلال كافة الموارد المالية المتوفرة سواء من خلال الموازنة العامة او المنح الخارجية المقدمة بالشكل الامثل من خلال الاستفادة من البيئة الداخلية القوية والتكامل في المهام بين كافة المديرات والبرامج لتحقيق اهدافها وبالتالي الاهداف الاستراتيجية.	ت3	ف10	ض5	ق7 ق8	المالية

وكمخرج لجميع المدخلات السابقة قامت الوزارة بصياغة استراتيجيتها للأعوام 2015-2017

## الرؤية

" قطاعات اتصالات وتكنولوجيا معلومات و بريد متطورة وآمنة تحسن نوعية الحياة"

## الرسالة

تحقيق رؤية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال:

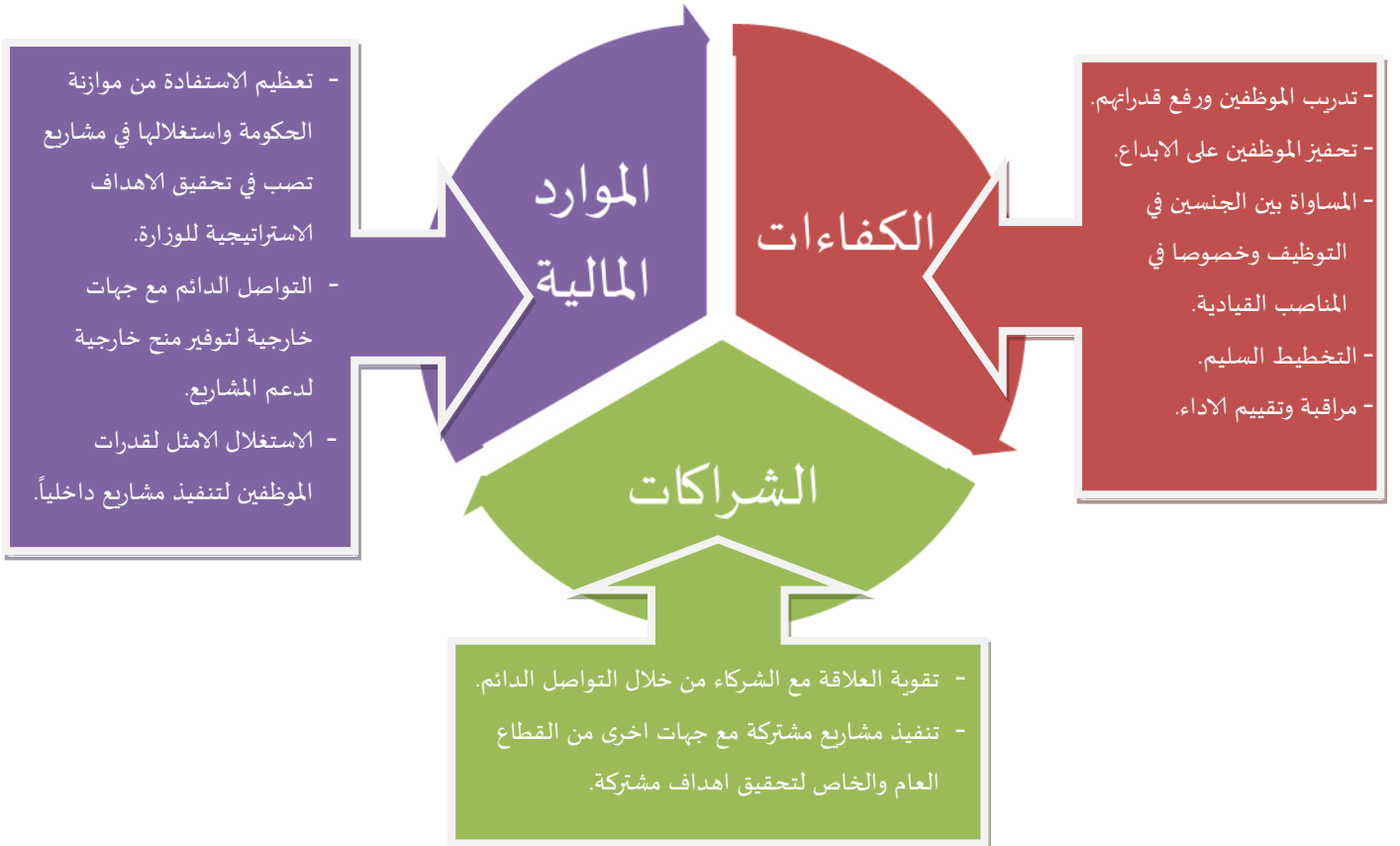
- تعزيز البيئة التشريعية والتنظيمية لأسواق منافسة تشجع الابداع والابتكار وتقديم الخدمات والمنتجات بجودة عالية.
- دعم وتعزيز قدرة وتنافسية قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد محلياً واقليمياً ودولياً واستقطاب الاستثمار.
- تعظيم الاستفادة من موارد تكنولوجيا المعلومات وتعزيز مفاهيمها واستخداماتها للمساهمة في تحقيق الشمولية الاجتماعية وردم الفجوة الرقمية للوصول الى المجتمع المعرفي.
- رفع كفاءة خريجين قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

## القيم المؤسسية

1. المهنية: تطبيق الممارسات المهنية الفضلى في العمل وتغليب الموضوعية والاعتماد على الأسس العلمية لاتخاذ القرار وضمان التطور المهني للموظفين بحسب الكفاءة والجهد والمؤسسية في العمل.
2. بيئة عمل إيجابية: بيئة عمل تتسم بقنوات اتصال مفتوحة والعمل بروح الفريق الواحد والاحترام المتبادل.
3. التميز: التميز في الأداء ونوعية الخدمة المقدمة والسعي نحو التطور المستمر والالتزام لتحقيق الأهداف الوطنية وتحقيق المصلحة العامة.
4. الشفافية والنزاهة: بساطة ووضوح كافة الإجراءات والعمليات وتوافرها حسب الأصول والنزاهة في تطبيقها.
5. الريادة: بيئة تنافسية عالية وإدارة مرنة سباقة لتقدم الأفضل والأكثر اتقاناً مع التقيد بالأنظمة والقوانين.

## 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:



واستنادا 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 الإستراتيجية

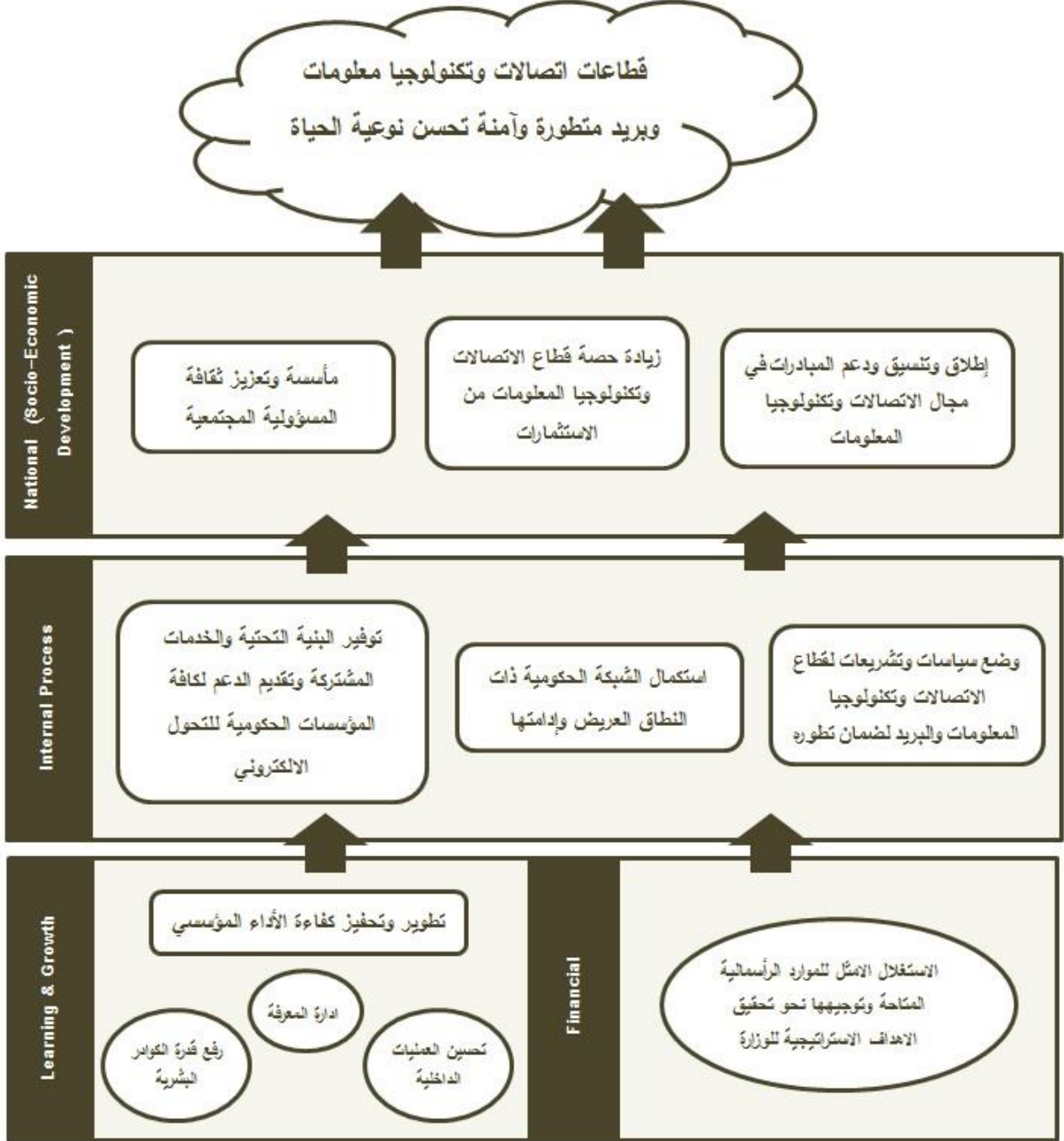
1. وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره.
2. زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات.
3. استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها.
4. توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحويل الالكتروني.
5. إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
6. مأسسة وتعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية.
7. تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي.

تعمل الوزارة على قياس الانجاز على الاهداف الاستراتيجية من خلال عدة مؤشرات قياس اداء كوضحة في الجدول التالي:

البرنامج/ المديرية المسؤولة	مؤشر القياس	الهدف المؤسسي الاستراتيجي
مديرية السياسات والاستراتيجيات	<ul style="list-style-type: none"> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في اعداد سياسات واستراتيجيات القطاع.</li> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في تحديث القوانين الناظمة للقطاع واعدادها.</li> <li>انجاز مشاريع المسوحات والدراسات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.</li> <li>ترتيب الاردن في مؤشر القوانين المتعلقة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</li> </ul>	وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره
وحدة الاستثمار	<ul style="list-style-type: none"> <li>حجم الاستثمار</li> <li>عائدات الاستثمار المحلي والاجنبي في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>ترتيب الاردن في مؤشر بيئة الاعمال والابتكار.</li> </ul>	زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات
برنامج شبكة الالياف الضوئية	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المدارس والمراكز الصحية والمؤسسات الحكومية المربوطة سنوياً.</li> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية الخاصة باستكمال الشبكة.</li> <li>انجاز المشاريع الخاصة بإدامة الشبكة.</li> </ul>	استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها
برنامج الحكومة الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في البنية التحتية للحكومة الالكترونية.</li> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في اطلاق الخدمات الحكومية المشتركة.</li> <li>انجاز المشاريع الاستراتيجية التي تصب في دعم المؤسسات الحكومية لإطلاق خدمات الكترونية جديدة.</li> <li>ترتيب الاردن في مؤشر تطور الحكومة الالكترونية.</li> </ul>	توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحويل الالكتروني
وحدة المبادرات الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد المبادرات المطلقة سنوياً.</li> <li>عدد المستفيدين من المبادرات التي تم اطلاقها سنوياً.</li> <li>ترتيب الاردن في محور الاستخدام التكنولوجي.</li> </ul>	إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
فريق المسؤولية المجتمعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>انجاز الخطة السنوية للمسؤولية المجتمعية.</li> </ul>	مأسسة وتعزيز ثقافة

		المسؤولية المجتمعية
<p>مديرية الشؤون الادارية مديرية الشؤون المالية وحدة مراقبة وتطوير الاداء وحدة الترويج فريق ادارة المعرفة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انجاز المشاريع والانشطة الرامية الى رفع كفاءة الكوادر البشرية.</li> <li>• انجاز المشاريع والانشطة الرامية الى رفع كفاءة العمليات الداخلية وتحسينها.</li> <li>• انجاز المشاريع والانشطة الرامية الى نشر المعرفة.</li> </ul>	<p>تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي</p>

## مخطط الربط الاستراتيجي (SLM)





## مصفوفة ربط الأهداف الإستراتيجية بأهداف المديرية والبرامج

أهداف المديرية والبرامج	الأهداف الاستراتيجية
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تقييم الانجاز على السياسات والاستراتيجيات الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد.</li> <li>2. اعداد القوانين الناظمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية والخصوصية ومراجعة وتحديث انظمة قطاع البريد المتعلقة بالصناديق والطرود البريدية مع نهاية عام 2017.</li> <li>3. توفير البيانات والمؤشرات الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد من خلال عقد مسوحات سنوية.</li> </ol>	<p>وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تمكين البيئة التنظيمية والاستثمارية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>2. تشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>3. اطلاق وتفعيل ومتابعة المبادرات مع الشركات العالمية.</li> </ol>	<p>زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. استكمال تنفيذ شبكة الاليف الضوئية الوطنية من خلال ربط 2583 موقع في الجنوب والشمال والوسط بنهاية عام 2017.</li> <li>2. استدامة الشبكة بحيث تكون متوافرة بنسبة تفوق الـ 97 % على مدار العام.</li> <li>3. توفير الخرائط والتصاميم اللازمة لإنجاز الاعمال على شبكة الألياف الضوئية الوطني.</li> </ol>	<p>استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. زيادة عدد الخدمات الالكترونية المتكاملة وذات الجودة العالية.</li> <li>2. رفع قدرات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام.</li> <li>3. التوعية والترويج لبرنامج الحكومة الالكترونية من خلال تنفيذ حملة ترويجية سنوياً.</li> <li>4. ضمان تطبيق سياسات امن المعلومات المعتمدة من قبل البرنامج وقياس مدى فعاليتها.</li> <li>5. ضمان استمرارية عمل الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مركز العمليات من خلال تطبيق الادلة التشغيلية لأنظمة المعلومات (ITIL).</li> <li>6. اطلاق جائزة الحكومة الالكترونية وضمان مشاركة 50% من المؤسسات</li> </ol>	<p>توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحول الالكتروني</p>

الحكومية من الفئة الاختيارية خلال السنوات الثلاث القادمة.	
<p>1. رفع كفاءة برنامج تدريب خريجي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.</p> <p>2. توفير فرص تدريب متخصص لخريجي قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال انشاء اكااديميات تقنية متخصصة في القطاع.</p> <p>3. خلق مبادرة جديدة واحدة سنوياً.</p>	إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
تنفيذ بنود خطة المسؤولية المجتمعية.	مأسسة وتعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية
<p>1. متابعة تطبيق كافة الاجراءات الداخلية بكفاءة وفاعلية وتحسينها وتبسيطها سنوياً.</p> <p>2. المحافظة على مستوى أداء بنسبة لا تقل عن 80% على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي في الوزارة.</p> <p>3. تبني الممارسات الفضلى وادخالها لبيئة الوزارة ونشرها والمساهمة في تطبيقها.</p>	تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي
<p>1. رفد الوزارة بكفاءات وتمكين الموظفين ورفع قدراتهم للقيام بمهامهم.</p> <p>2. خلق بيئة تعمل على تحفيز الموظفين وتشجيعهم على الابداع والابتكار والتميز .</p> <p>3. توفير البيئة التكنولوجية اللازمة للموظفين وتطويرها وصيانتها بما يتناسب مع احتياجاتهم، وتقديم الدعم الفني اللازم للمديريات والوحدات لأتمته عملياتها الداخلية.</p> <p>4. توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين وادارة كافة المستلزمات وضمان المحافظة عليها واستغلالها بالشكل الامثل.</p>	
<p>1. الاستغلال الامثل للموارد الرأسمالية المتاحة وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية للوزارة ورفع نسبة الانجاز المالي للنفقات الرأسمالية بنسبة (5%) عن كل عام.</p> <p>2. استكمال أتمته الاجراءات الداخلية للمديرية للوصول الى 100% مع نهاية عام 2015.</p> <p>3. تأمين احتياجات برامج ومديريات ووحدات الوزارة بالمواد والخدمات ومتابعة تسليمها بكفاءة صورة واسرع وقت.</p>	
<p>1. رفع وعي المجتمع المحلي بدور الوزارة كمنظم ومشروع ومراقب لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</p>	

<p>2. رفع وعي المجتمع المحلي ببرنامج الحكومة الالكترونية وشبكة الالياف الضوئية والمبادرات التي تطلقها وترعاها الوزارة</p> <p>3. الترويج للمشاريع والخدمات التي يطلقها برنامج الحكومة الالكترونية وشبكة الالياف الضوئية</p>	
<p>4. نشر الوعي وترسيخ ثقافة المشاركة بالمعرفة من خلال اشراك المعنيين والادارة العليا من داخل الوزارة</p> <p>5. تحديد الفجوات المعرفية في الوزارة وعمل خطط عمل لجسر هذه الفجوات من خلال التدريب</p> <p>6. تحديد مصادر واماكن المعرفة (الضمنية والصريحة) داخل المؤسسة وخارجها وتشكيل خرائط المعرفة من الموجودات المعرفية</p> <p>7. توفير سبل الوصول للخدمات والأنظمة والسياسات والتعليمات داخليا وخارجيا</p> <p>8. توفير الجاهزية الالكترونية لعمليات إدارة المعرفة .</p>	

### ملحق رقم (1): مصفوفة ربط الاهداف الاستراتيجية بالمشاريع والمبادرات الاستراتيجية

مصفوفة ربط الاهداف المؤسسية الاستراتيجية بالمشاريع والمبادرات الاستراتيجية لعام 2015:

رقم الهدف *	الأهداف الإستراتيجية	المشاريع المرتبطة بتحقيق الأهداف الإستراتيجية
A1	وضع سياسات وتشريعات لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد لضمان تطوره	• مشروع مراجعة السياسة العامة للخدمات الشمولية
		• مراجعة وتحديث البيئة القانونية لقطاع تكنولوجيا المعلومات- قانون حماية البيانات والمعلومات الشخصية
		• تنفيذ السياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد 2012
		• ارشادات الاستخدام الامثل للإنترنت
		• مراجعة الخطة الاستراتيجية لقطاع البريد
A2	زيادة حصة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الاستثمارات	• مراجعة التشريعات المتعلقة بالبريد
		• تدريب اساتذة وطلبة الجامعات على التصميم الالكتروني (Electronic Design)
		• الترويج للاستثمار الأجنبي المباشر

المشاريع المرتبطة بتحقيق الأهداف الإستراتيجية	الأهداف الإستراتيجية	رقم الهدف*
<ul style="list-style-type: none"> <li>مشروع تدريب خريجي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات</li> </ul>	إطلاق وتنسيق ودعم المبادرات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	A3
<ul style="list-style-type: none"> <li>التعاون مع المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>مبادرة إنتل - الألواح الذكية (Gallileo Boards)</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ربط المؤسسات الحكومية التابعة لمرحلة الخامسة من الشبكة الحكومية الآمنة</li> </ul>	استكمال الشبكة الحكومية ذات النطاق العريض وإدامتها	A4
<ul style="list-style-type: none"> <li>ربط ادارة الازمات</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ربط GFMIS</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>مد كييل من الصفوي والكرامة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ربط 3 جهات صحية بالشمال</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>عمل redundancy لـ 15 جهة حكومية</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>مشاريع الصيانة المستمرة للشبكة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تعديل بوابة الدفع الالكتروني</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ربط خدمات إلكترونية على نظام الربط البيئي الشامل (ESB)</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>جائزة الحكومة الالكترونية 2013</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تنفيذ خدمات الكترونية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات</li> </ul>	توفير البنية التحتية والخدمات المشتركة وتقديم الدعم لكافة المؤسسات الحكومية للتحويل الالكتروني	A5
<ul style="list-style-type: none"> <li>التحول للخدمات والمعاملات الكترونية في وزارة العمل (تصاريح العمل)</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>التحول للخدمات والمعاملات الكترونية في دائرة الاراضي والمساحة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير استراتيجية التحويل للمعاملات والخدمات الالكترونية وخارطة الطريق الوطنية</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تنفيذ مشروع مفتاح البنية التحتية العام PKI</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير بوابة الحكومة الالكترونية من معلوماتية الى تفاعلية-المرحلة الثانية</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>الشبكة الحكومية الآمنة- المرحلة الخامسة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>نظام إدارة وفحص الثغرات في أمن المعلومات</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير الهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية - المرحلة الأولى</li> </ul>		

المشاريع المرتبطة بتحقيق الأهداف الإستراتيجية	الأهداف الإستراتيجية	رقم الهدف*
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير البنية التحتية لمركز الاتصال الوطني</li> <li>المراسلات الإلكترونية الحكومية</li> <li>خدمات الرسائل القصيرة</li> <li>الترويج و التوعية</li> <li>مشاريع الصيانة والادامة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>النشاطات الخاصة بفريق المسؤولية المجتمعية</li> </ul>	<p>مأسسة وتعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية</p>	A6
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحديث انظمة الاتصال اللاسلكي واستبدال SWITCHES</li> <li>تحديث نظام GRP</li> <li>استبدال نظام ادارة المبنى BMS system</li> <li>مشروع الطاقة الشمسية</li> <li>مشروع معالجة التسريبات</li> <li>مشروع تأهيل مبنى الوزارة الى مبنى اخضر</li> <li>تجهيز غرفة طوارئ</li> <li>عقد دورات تدريبية على اجراءات العطاءات</li> <li>تنفيذ خطة الاستبتيانات الداخلية والخارجية</li> <li>استكمال مصفوفة مؤشرات الاداء الرئيسية وتحديثها ربيعاً</li> <li>مراجعة وتحسين العمليات وفقاً لمنهجية التحسين المستمر</li> <li>تطبيق عملية (Cascading) على الخطة الاستراتيجية للوزارة</li> <li>النشاطات الخاصة بإدارة المعرفة</li> </ul>	<p>تطوير وتحفيز كفاءة الأداء المؤسسي</p>	A7

\*A: الهدف الاستراتيجي الذي تساهم مشاريع الوزارة بتحقيقه.