

تقديم دراسات حالة

المقدمة

تقوم دول العالم، بما فيها الدول العربية، بتسريع تنفيذ برامجها للتحويل الرقمي مع تفشي وباء فيروس كورونا من ناحية وانتشار التكنولوجيات الناشئة الواعدة بتطبيقاتها من ناحية أخرى. تشير الدراسات إلى أن التكنولوجيات الناشئة¹ تقدم إمكانيات كبيرة لتحسين الشمولية (inclusiveness) وزيادة الفعالية (effectiveness) وتحسين الثقة (trust) في المؤسسات العامة، كما تساعد في تعزيز استجابة الحكومة (responsiveness) لاحتياجات المواطنين. أطلقت الإسكوا مشروع تسريع استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمليات في المؤسسات العامة العربية (ENACT) في بداية عام 2023 وذلك لتحفيز استخدام التكنولوجيات الناشئة في تطوير عمل مؤسسات عامة سريعة الاستجابة وشاملة وجديرة بالثقة وفعالة. وسيركز المشروع على تزويد الدول العربية بتوصيات لتسريع تنفيذ الاستراتيجيات والخطط الوطنية المعتمدة الخاصة بالتكنولوجيا والابتكار في القطاع العام. وسيركز المشروع على دعم التدابير العملية وتعزيز تبادل الممارسات الفضلى وقصص النجاح.

ويهدف مشروع ENACT إلى دعم تحقيق الهدف 16 من خطة التنمية المستدامة لعام 2030 الذي يدعو إلى السلام والعدل والمؤسسات القوية. ويرتبط بالغايات التي تهدف إلى تطوير مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة (الغاية 16.6)؛ وضمان اتخاذ قرارات مستجيبة للاحتياجات وشاملة للجميع وتشاركية وتمثيلية (الغاية 16.7)؛ وكفالة وصول الجمهور إلى المعلومات (الغاية 16.10).

وفي إطار هذا المشروع، ترغب الإسكوا بالحصول على دراسات حالة ناجحة ومميزة من كافة الدول العربية لنشرها وتبادلها بين الدول العربية من ناحية وللاعتماد عليها في أنشطة المشروع. والدعوة موجهة إلى كافة السلطات الوطنية والمحلية لاستكمال هذا النموذج لتقديم المبادرات التي تبين استخدام التكنولوجيات الناشئة والابتكار في تعزيز عمليات وخدمات مؤسسات القطاع العام.

ستقوم الإسكوا بنشر المبادرات المقدمة إليها عبر الإنترنت من خلال البوابة العربية للحكومة المفتوحة والابتكار،² التي تم إطلاقها في عام 2020، حيث ستكون بمثابة أمثلة واقعية للمبادرات التي يتم تطويرها وتنفيذها من قبل الدول العربية لتعزيز التكنولوجيات الرقمية والانفتاح والابتكار في القطاع العام والحكومة المفتوحة. كما ستستخدم دراسات الحالة المقدمة في التقرير المخطط له حول "السياسات والممارسات الفضلى لاستخدام التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير المؤسسات العامة العربية بشكل أفضل".

لتقديم دراسة حالة، يرجى ملء هذه الاستمارة، باللغة العربية أو الإنكليزية، وإرسالها إلى escwa-idlebi@un.org و tdd@un.org وذلك في موعد أقصاه 30 حزيران/يونيو 2023 لتيسير استخدامها في إعداد تقارير الإسكوا، ويمكن الاستمرار بتقديم دراسات الحالة حتى تاريخ 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2023 لنشرها عبر البوابة³.

¹ تشمل التكنولوجيات الناشئة التكنولوجيات الرقمية الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والبيانات المفتوحة وسلاسل الكتل وشبكة الجيل الخامس والروبوتات والتكنولوجيات الغامرة مثل الميتافيرس.

² يمكن الوصول إلى البوابة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/ar>

³ تتوفر دراسات الحالة المنشورة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/case-studies>

استمارة لتقديم دراسات الحالة

معلومات مفيدة:

- يمكن لأي مؤسسة عامة عربية تقديم العدد الذي تريده من دراسات الحالة.
- ينبغي على كل من الدراسات الحالة المقدمة أن تكون مبتكرة أو من الممارسات الجيدة التي تتعلق بمواضيع الاستجابة للاحتياجات (responsiveness) أو الشمولية (inclusiveness) أو تعزيز الثقة (trust) أو تحسين الفعالية (effectiveness) أو الشفافية (transparency).
- من المقترح أن تقوم الجهات المسؤولة عن مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني بالتنسيق مع المؤسسات العامة الأخرى من أجل جمع دراسات الحالة ذات الصلة وتقديمها إلى الإسكوا.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

1- عنوان المبادرة (بالعربية والإنكليزية): *	
بالعربية: *	منظومة خدمات تراخيص و تصاريح العمل
بالإنكليزية: *	AMMS- Advanced manpower mamangemt system
2- رابط المبادرة (إن وجد): /https://www.mol.gov.om	
3- البلد: * سلطنة عمان	
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
بالعربية: *	وزارة العمل
بالإنكليزية: *	Ministry of labor
5- رابط المؤسسة (إن وجد): /https://www.mol.gov.om	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
<input type="checkbox"/> الزراعة	<input type="checkbox"/> الموارد المعدنية والطاقة
<input type="checkbox"/> الفنون والثقافة	<input type="checkbox"/> الإدارة العامة
<input type="checkbox"/> التعليم	<input type="checkbox"/> الأشغال العامة والبنية التحتية
<input type="checkbox"/> إدارة الطوارئ والكوارث	<input checked="" type="checkbox"/> التنمية الاجتماعية والاقتصادية
<input type="checkbox"/> البيئة	<input checked="" type="checkbox"/> التكنولوجيا
<input type="checkbox"/> التمويل	<input type="checkbox"/> السياحة
<input type="checkbox"/> الصحة	<input type="checkbox"/> التجارة والصناعة
<input type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون	<input type="checkbox"/> المواصلات
<input checked="" type="checkbox"/> العمل والتوظيف	<input type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره):

Click or tap here to enter text.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

7- الهدف الرئيسي للمبادرة: * (يرجى تحديد ما لا يزيد عن 3 خيارات)

- الابتكار في القطاع العام
- الحكومة الرقمية
- النفوذ للمعلومات
- الحكومة المفتوحة
- البيانات المفتوحة
- المشاركة والتعاون وإشراك المواطنين
- حماية الأشخاص والنظم والمعلومات والبيانات

8- التكنولوجيات التي تركز عليها المبادرة: * (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- تكنولوجيات الاتصالات (الإنترنت العالية السرعة/ النطاق العريض)
- الحوسبة السحابية
- تقنيات الأمن السيبراني
- مراكز البيانات
- الذكاء الاصطناعي
- البيانات الضخمة
- البيانات المفتوحة
- التكنولوجيات الغامرة (تكنولوجيات الواقع الممتد مثل الواقع الافتراضي والمعزز والمختلط)
- سلاسل الكتل
- التكنولوجيات الجغرافية المكانية (نظم المعلومات الجغرافية وتحديد المواقع والاستشعار عن بعد)
- انترنت الأشياء
- غيره (يرجى ذكره): الخدمات الرقمية الحكومية

9- أهداف التنمية المستدامة التي تتناولها المبادرة: * (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- أجندة 2030
- هدف 1- القضاء على الفقر.
- هدف 2- القضاء التام على الجوع.
- هدف 3- الصحة الجيدة والرفاه.
- هدف 4- التعليم الجيد.
- هدف 5- المساواة بين الجنسين.
- هدف 6- المياه النظيفة والنظافة الصحية.
- هدف 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة.
- هدف 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد.
- هدف 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية.
- هدف 10- الحد من أوجه عدم المساواة.
- هدف 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة.
- هدف 12- الإنتاج والاستهلاك المسؤولان.
- هدف 13- العمل المناخي.
- هدف 14- الحياة تحت الماء.
- هدف 15- الحياة في البر.
- هدف 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية.
- هدف 17- الشراكات لتحقيق الهدف

10- وصف المبادرة: (يرجى الإجابة على جميع الأسئلة التالية)

أ- وصف موجز: * (100 كلمة)

توفر وزارة العمل من خلال منظومة خدمات تراخيص و تصاريح الإلكترونية منصة إلكترونية متكاملة من الخدمات الرقمية لأصحاب العمل (المنشآت الربحية و غير الربحية ، الأفراد ، الجهات الحكومية) و القوى العاملة غير العمالية لتسهيل عملية توظيف القوى العاملة غير العمالية بالسلطنة و إدارة دورة العمل في منشآت القطاع الخاص و الحكومي بدءاً من إجراءات عملية تراخيص استقدام و حتى إنهاء خدمات القوى العاملة غير العمالية و المغادرة. و تشمل هذه المنظومة خدمات إلكترونية و هي : إصدار تصاريح مزاولة العمل، و تسجيل تصاريح العمل ، و تسجيل عقود العمل ، و تعديل عقود العمل ، و إلغاء تصاريح العمل ، و تعديل بيانات القوى العاملة غير العمالية ، و تسجيل المشاريع ، و إعلان دعوى قضائية و سحب دعوى قضائية .

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

ب- الجدول الزمني للتنفيذ: * (يرجى تحديد سنوات بداية ونهاية تنفيذ المبادرة)

سنة الإطلاق:	2014
هل هي مستمرة؟	<input checked="" type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> كلا
Click or tap here to enter text.	(يرجى ذكر سنة الانتهاء):

ج- المساهمون/الشركاء: (يرجى ذكر كافة الجهات التي شاركت في تطوير و/أو تنفيذ المبادرة، وتحديد نوعها ودور كل منها).

اسم الجهة/ المؤسسة	نوع المؤسسة	دورها في التنفيذ (25 كلمة)
لا يوجد	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.

د- هدف المبادرة: * (100 كلمة)

- تمكين التقنية الحديثة لتحقيق قيمة مضافة تعود على المجتمع بأثر إيجابي من خلال تطوير ورقمنة الخدمات الحكومية لتسهيل وتسريع وتيرة الأعمال بالقطاع الخاص ، والوصول إلى رضا المستفيدين من أصحاب العمل والقوى العاملة غير العمالية.
- سهولة متابعة إجراءات العمل للقوى العاملة غير العمالية العاملين لدى الأفراد ، منشآت القطاع الخاص (الربحية وغير الربحية) و القطاع الحكومي و حماية وضمان حقوق القوى العاملة غير العمالية.

هـ- الوظائف و/أو المهام التي توفرها المبادرة: * (100 كلمة)

- تقديم الطلبات إلكترونياً من خلال البوابة الإلكترونية للوزارة .
- توفر الخدمات على مدار الساعة 7/24.

- التحقق الآلي من الاشتراطات المنصوص عليها في قانون العمل و دليل الخدمات المتعلقة بتراخيص استقدام قوى عاملة عمانية للعمل بالسلطنة .
- الاعتماد الآلي بالخدمات دون تدخل الموظف.
- التعامل الآلي المباشر بين صاحب العمل و الموظف في الموافقة على العقود و تعديل بيانات العامل فيما يخص الراتب و العلاوات و غيرها من البيانات دون تدخل موظف الوزارة.
- إرسال الإشعارات لأصحاب العمل و القوى العاملة من خلال البريد الإلكتروني و الرسائل النصية
- الدفع الإلكتروني.
- سهولة متابعة الطلبات المقدمة إلكترونياً .
- التصديق الإلكتروني للدخول على الخدمات و التحقق من هوية مقدم الطلب.
- التوقيع الإلكتروني بعقود العمل للطرفين صاحب العمل و الموظف.
- التكامل الإلكتروني مع أنظمة الجهات ذات العلاقة منها على سبيل المثال لا الحصر وزارة التجارة و الصناعة ، و جهاز الضرائب و شرطة عمان السلطانية و صندوق تقاعد الخدمة المدنية و التأمينات الاجتماعية و غيرها.
- تقديم الدعم الفني المستمر للمستخدمين من خلال مركز الاتصال و الخدمة الإلكترونية طلبات المستخدمين.

و- المبادئ التي تدعمها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق) .

<input checked="" type="checkbox"/>	الاستجابة (responsiveness): القدرة والرغبة لدى الحكومة للاستجابة لاحتياجات المواطنين وشواغلهم وملاحظاتهم في الوقت المناسب وبشكل فعال.
<input checked="" type="checkbox"/>	الشمولية (inclusiveness): مدى تمثيل مختلف الفئات في المجتمع ومشاركتها وإدماجها في عمليات صنع القرار وتوفير الوصول إلى الخدمات العامة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الثقة (trust): ثقة المواطنين بأن المؤسسات العامة ستعمل بما يخدم مصلحتهم وستنفذ مسؤولياتها والتزاماتها بنزاهة وشفافية ومساءلة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الفعالية (effectiveness): التزام الحكومة بتطوير سياسات وبرامج فعالة وقياس وتقييم أدائها من أجل تحقيق الأهداف والغايات وتقديم الخدمات العامة بجودة.
<input checked="" type="checkbox"/>	الشفافية (transparency): الانفتاح والمساءلة وإمكانية الوصول إلى المعلومات الحكومية وعملية صنع القرار والعمليات الحكومية.

ز- النتائج والأثر والتغير في الخبرات التي أدت إليها المبادرة: * (200 كلمة)

- التحسين المستمر و مواصلة تبني الأفكار المبتكرة لتسهيل ورقمنة الخدمات الحكومية ورفع كفاءتها بكل سهولة و يسر بالاستفادة من التقنيات الحديثة.
- سرعة إنجاز المعاملات من خلال من خلال تصميم رحلة المستخدم، جرى تقليل العبء الإداري على الموظفين عن طريق إلغاء الخطوات في مسارات الخدمات والتي أصبحت غير ضرورية في السياق الرقمي.

- رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية و الانتاجية بالمؤسسة.
- التوفير في تكلفة ووقت المستفيدين من خلال خفض تكلفة التنقل من المناطق البعيدة ذات التضاريس المختلفة وخفض استهلاك الوقود والتردد المستمر على مكاتب العمل التابعة للوزارة.
- ساهمت الخدمات الإلكترونية للوزارة المقدمة الى أصحاب العمل الى زيادة الإنتاجية بتلك الشركات بمتابعة إجراءات العاملين لديهم ومعاملات منشآتهم إلكترونياً دون الحاجة الى زيارة الوزارة مما وفر على أصحاب العمل تكاليف إضافية.
- المساهمة في جذب الاستثمار بالسلطنة في سهولة الأعمال وتعزيز سوق العمل.
- تحسين جودة البيانات المتبادلة بين الجهات الحكومية ذات العلاقة.

ح- التحديات التي واجهت مراحل تخطيط وتنفيذ المبادرة: * (200 كلمة)

- مقاومة التغيير من قبل بعض أصحاب العلاقة المعنيين.
- عدم جاهزية التكامل الإلكتروني من قبل بعض الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- التوعية بشأن استخدام الخدمات الإلكترونية بالمنظومة .
-

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

ط- الدروس المستفادة من تطوير المبادرة وتنفيذها: (200 كلمة)

- تفعيل فرق إدارة التغيير داخل المؤسسة و خارجها.
- تجربة المستخدم و التغذية الراجعة للمستخدم في تصميم و تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ضرورة إشراك أصحاب المصلحة من أصحاب القرار بالجهات الحكومية المؤثرة و المتأثرة بمسارات الخدمات في إعادة هندسة اجراءات الخدمات الحكومية للمؤسسة لدعم مبادرات المؤسسة.
- تعدد وسائل نشر التوعية حول الخدمات الإلكترونية الحكومية مسموعة و مقروءة و الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي.

- نشر استبيان رضا المستفيدين حول الخدمات الحكومية الإلكترونية بهدف التحسين المستمر في الخدمات الإلكترونية.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

خدمة اصدار تصاريح العمل

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Commercial-Work-Permit-establishments-284>

تسجيل تصريح العمل

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Work-Permit-Issuance-establishments-283>

تجديد تصريح العمل

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Work-Permit-Renewal-establishments-282>

تعديل بيانات القوى العاملة غير العمانية

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Work-Permit-Amendment-establishments-281>

نقل خدمات القوى العاملة غير العمانية

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Work-Permit-Transfer-establishments-280>

إلغاء تصريح العمل

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Cancellation-of-work-permit-establishments-279>

تسجيل عقد العمل

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Contract-of-Work-302>

إعلان دعوى قضائية

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Declare-Court-Case-Service-323>

سحب دعوى قضائية

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Withdraw-Court-Case-Service-325>

تسجيل مشاريع

<https://www.mol.gov.om/ManpowerAllEServices/Details/Project-Registration-317>



--

11- جهة/ات الاتصال: * (يرجى تحديد شخص على الأقل للمبادرة، علماً بأن هذه المعلومات لن تنشر بل سيتم استخدامها فقط لمتابعة العمل على تقديمها، إذا لزم الأمر)

الاسم: *	فهد بن خلفان البطاشي
العنوان الوظيفي:	المدير العام المساعد لتقنية المعلومات
المؤسسة:	وزارة العمل
البريد الإلكتروني: *	fahad.albattashi@mol.gov.om
الهاتف/الجوال:	99753070
الاسم:	عائدة بنت علي الكيومي
العنوان الوظيفي:	مديرة تحليل و تطوير الأنظمة
المؤسسة:	وزارة العمل
البريد الإلكتروني:	aida.Kiyumi@mol.gov.om
الهاتف/الجوال:	99360767
الاسم:	خولة بنت غدير الجنيبي
العنوان الوظيفي:	مشرفة مختصة بتصميم و تطوير الأنظمة
المؤسسة:	وزارة العمل
البريد الإلكتروني:	khawla.jenabi@mol.gov.om
الهاتف/الجوال:	99837010

وشكراً