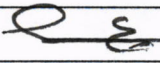


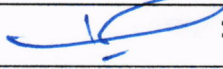
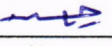


وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	اصدار : ١/١
التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة : ٤ / ١
العنوان: منهجية التحول الإلكتروني	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية : 
	اعتماد مدير إدارة الرقابة الداخلية : 
	اعتماد ممثل الجودة : 
	موافقة معالي الوزير: 
	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات : 

١- الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في التحول الإلكتروني للخدمات، التي تقدمها وزارة التربية والتعليم.

٢- نطاق العمل

١/٢ يطبق هذا الإجراء في وزارة التربية والتعليم على كافة الخدمات التي تقدمها ادارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها .

٣- تعريفات

- ١/٣ الخدمات: ما تقدمه الوزارة لمتلقي الخدمة بهدف تلبية احتياجاته بسهولة ويسر.
- ٢/٣ الأتمته: إعادة إجراء العمليات التي كانت تتم شكل ورقي بحيث تصبح الكترونية مقدمة من الوزارة من خلال موقع الوزارة إلى متلقي الخدمة.
- ٣/٣ التحول الإلكتروني: مواءمة إجراءات الخدمات والمعاملات مع تقنية المعلومات.
- ٤/٣ الحكومه الإلكترونية : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.
- ٥/٣ هندسة الخدمات : تقليص وتبسيط الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمات، وتحسين جودتها، وتخفيض التكلفة والوقت المستغرق لتقديمها.
- ٦/٣ هندرة الخدمات : إعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية ، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية.
- ٧/٣ إدارة التغيير : نهج يتبع لتحويل أو انتقال فريق عمل أو منظمة من حالة راهنة إلى حالة مستقبلية منشودة.

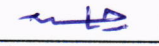
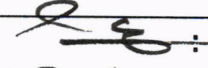
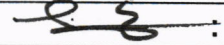

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	اصدار : ١/١
التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨	صفحة : ٤ / ٢
العنوان: منهجية التحول الإلكتروني	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية : اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : اعتماد ممثل الجودة:

٤ - المسؤوليات

- ١/٤ تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات مسؤولية متابعة أتمتة الخدمات والسير قدماً في التحول الكلي للخدمات .
- ٢/٤ تتولى كافة الادارات مسؤولية التنسيق للخدمة القابلة للتحول وتحويلها لقسم المعايير والجودة.
- ٣/٤ تتولى وحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة بالتنسيق مع الجهات المعنية بالخدمة مسؤولية إعادة هندسة الخدمات القابلة للتحول الإلكتروني .
- ٤/٤ تتولى لجنة الخدمات الإلكترونية مسؤولية المتابعة والإشراف على التحول الإلكتروني ووضع خطة تحول للخدمات حسب الأولويات.

٥ - العملية

- ١/٥ تقوم إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله / قسم البوابات و الحكومة الإلكترونية بـ :
- متابعة البرامج التنفيذية بين وزارة التربية والتعليم ووزارة الاتصالات ووزارة تطوير القطاع العام.
 - تشكيل لجنة الخدمات الإلكترونية لاقرار الخدمات القابلة للتحول الإلكتروني والاجتماع مع الشركاء .
 - اعداد خطة التحول (بما يتضمن وضع مقترحات للخدمات القابلة للتحول وخطوات السير مع وضع مؤشرات أداء مرحلية تقاس سنويا) .
 - حصر الخدمات بما يتواءم مع تصنيف متلقي الخدمة وحسب الأولوية.
 - تصنيف الخدمات حسب (عاملين ومعلمين، متلقي خدمة، طلاب، مستثمر، أولياء أمور،مجتمع، مؤسسات حكومية وخاصة، شركاء) .

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	موافقة معالي الوزير:
اصدار : ١/١	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا
التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨	التعليم والمعلومات : 
صفحة : ٤ / ٣	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية : 
العنوان: منهجية التحول الإلكتروني	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية : 
	اعتماد ممثل الجودة: 

- إعداد الكوادر المتخصصة والتدريب على كيفية تحليل الأعمال والتحول الإلكتروني للعاملين في مجال هندسة الخدمات بالتعاون مع قسم المعايير والجودة وقسم الأداء المؤسسي.
- تحليل النظم العاملة بدراسة الواقع الحالي وزيارة المدارس ومديريات التربية والتعليم للتأكد من فاعلية النظام .
- إعداد السيناريو للمخطط الجديد وتحديد عينة المديريات والمدارس للتجربة في المرحلة الأولى .
- تطوير وتفعيل الخدمة الإلكترونية .
- تعميم ونشر الاخبار عن الخدمة الإلكترونية .
- متابعة الجاهزية الإلكترونية من خلال تجهيز البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأنظمة وشبكات الإنترنت للتمكين من تفعيل الخدمات إلكترونياً .

٢/٥ تشكيل لجنة مشتركة للعمل على إعادة هندسة الخدمات مع وزارة تطوير القطاع العام.

٣/٥ التنسيق والتواصل مع وزارة الاتصالات لأتمتة الخدمات عبر برامج الحكومة الإلكترونية.

المراجعة والتحسين والقياس:

- يتم مراجعة المنهجية من قبل لجنة الخدمات مرة كل سنتين .

مؤشرات قياس المنهجية :

- عدد الخدمات ضمن خطة التحول الإلكتروني.
- عدد الخدمات المؤتمتة.
- عدد الأنظمة الفاعلة.
- نتائج رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المؤتمتة.

إجراء جودة	وزارة التربية والتعليم
موافقة معالي الوزير:	رقم الوثيقة : QP-174 اصدار : ١/١
اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :	التاريخ : ٢٠١٧/٢/٢٨
اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية :	صفحة : ٤ / ٤
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :	العنوان: منهجية التحول الإلكتروني
اعتماد ممثل الجودة:	

٦- الوثائق المتعلقة

- ١/٦ خطة التحول الإلكتروني.
- ٢/٦ منهجية القياس والتحليل والتحسين المستمر QP-10.
- ٣/٦ منهجية رضا متلقي الخدمة.
- ٤/٦ منهجية تبسيط إجراءات الخدمات المقدمة من الوزارة.
- ٥/٦ دليل ميثاق متلقي الخدمة.
- ٦/٦ دليل الخدمات.