

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	اصدار : ١/٢
التاريخ : ٢٠٢٣/١٠/٢٩	صفحة : ٤/١
العنوان: منهجية الخدمات الرقمية	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي:
	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية:
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد ممثل الجودة:

١- الهدف

يهدف هذا الإجراء إلى وصف الآلية المتبعة في التحول الرقمي 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 وفقا للقوانين والتشريعات الناضمة من خلال تطبيق إجراءات وتعليمات العمل الموثقة والمعتمدة لدى الوزارة والتي تتمثل بتحقيق أعلى معايير الجودة، بهدف تلبية احتياجاته بسهولة ويسر.

٢/٣ أتمتة الخدمات: إحداث تغيير في النماذج الورقية وتحويل كافة المعاملات الى الصيغة الإلكترونية بهدف تقليل الأعمال الورقية ورفع الكفاءة والفعالية، مما يسمح لفرق العمل بالتركيز على الخدمات ذات التأثير الأعلى بدلاً من المهام المتكررة الروتينية.

٣/٣ التحول الرقمي: عملية انتقال إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في اجراء المعاملات والخدمات.

٤/٣ الحوكمة الإلكترونية: تمكين المواطن من الولوج إلى كافة الخدمات الحكومية والتواصل مع الحكومة بشكل تفاعلي وتوفير كلف التشغيل ورفع الأداء وتحقيق سرعة الاستجابة مما يساهم في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها.

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.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	موافقة معالي الوزير:
اصدار : ١/٢	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :
التاريخ : ٢٠٢٣/١٠/٢٩	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي :
صفحة : ٤/٢	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية :
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد ممثل الجودة :
العنوان: منهجية الخدمات الرقمية	

٧/٣ إدارة التغيير : نهج يتبع لتحويل أو انتقال فريق عمل أو منظمة من حالة راهنة إلى حالة مستقبلية منشودة.

٨/٣ لجنة الخدمات الرقمية: لجنة تتشكل برئاسة عطوفة الأمين العام للشؤون التعليمية و عضوية كل من : مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات ، مدير تكنولوجيا التعليم ، مدير تكنولوجيا المعلومات ، رئيس قسم البوابات والحكومة الإلكترونية ، رئيس قسم الأنظمة الإدارية والمالية ، رئيس قسم الشبكات الحاسوبية والربط الإلكتروني ، رئيس قسم تطوير الأداء المؤسسي ، رئيس قسم المعايير والجودة، ممثل عن إدارة الشؤون القانونية ، ومندوب من وزارة الاقتصاد الرقمي و الريادة .

٤ - المسؤوليات

١/٤ تتولى إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات مسؤولية متابعة أتمتة الخدمات والسير قدمًا في التحول الرقمي الكلي للخدمات .

٢/٤ تتولى كافة الإدارات مسؤولية التنسيب للخدمة القابلة للتحول الرقمي وتحويلها لقسم المعايير والجودة.

٣/٤ تتولى إدارة التخطيط والبحث التربوي / قسم تطوير الأداء المؤسسي بالتنسيق مع وحدة الرقابة الداخلية / قسم المعايير والجودة و الجهات المعنية بالخدمة مسؤولية إعادة هندسة الخدمات القابلة للتحول الرقمي.

٤/٤ تتولى لجنة الخدمات الرقمية مسؤولية المتابعة والإشراف على التحول الرقمي ووضع خطة تحول للخدمات حسب الأولويات.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	اصدار : ١/٢
التاريخ : ٢٠٢٣/١٠/٢٩	صفحة : ٤/٣
العنوان: منهجية الخدمات الرقمية	اعتماد مدير إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي :
	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية :
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد ممثل الجودة :

٥- العملية

١/٥ تقوم إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات/ قسم البوابات و الحكومة الإلكترونية ب :

- حصر الخدمات بما يتواءم مع تصنيف متلقي الخدمة وحسب الأولوية ونشرها على منصة الخدمات الحكومية .ARIS
- متابعة البرامج التنفيذية بين وزارة التربية والتعليم ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
- إقرار الخدمات القابلة للتحويل الرقمي والاجتماع مع الشركاء وبالتنسيق مع قسم الأنظمة الإدارية والمالية.
- اعداد خطة التحويل (بما يتضمن وضع مقترحات للخدمات القابلة للتحويل الرقمي وخطوات السير مع وضع مؤشرات أداء مرحلية تقاس سنوياً) .
- تصنيف الخدمات حسب (عاملين ومعلمين، طلبة، مستثمرين، أولياء أمور، مجتمع المحلي، مؤسسات حكومية وخاصة، شركاء).
- إعداد الكوادر المتخصصة والتدريب على كيفية تحليل الأعمال والتحول الرقمي للعاملين في مجال هندسة الخدمات بالتعاون مع قسم المعايير والجودة وقسم تطوير 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 خدمه الرقمية حسب المعايير المعتمدة والممارسات الفضلى بالتنسيق مع قسم الأنظمة الإدارية والمالية ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والمركز الوطني للأمن السيبراني.
- تعميم ونشر دليل الخدمة الرقمية على موقع الوزارة الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي المعتمدة للوزارة.

وزارة التربية والتعليم	إجراء جودة
رقم الوثيقة : QP-174	اصدار : ١/٢
التاريخ : ٢٠٢٣/١٠/٢٩	صفحة : ٤/٤
العنوان: منهجية الخدمات الرقمية	اعتماد مدير إدارة مركز المتكامل رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات :
	اعتماد مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي :
	اعتماد مدير إدارة الشؤون القانونية :
	اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية :
	اعتماد ممثل الجودة :

- متابعة الجاهزية الرقمية من خلال توفير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأنظمة وشبكات الإنترنت للتمكين من تفعيل الخدمات إلكترونياً.

٢/٥ التنسيق والتواصل مع وزارة الإقتصاد الرقمي والريادة لأتمتة الخدمات عبر برامج الحكومة الإلكترونية.

المراجعة والتحسين والقياس:

- يتم مراجعة المنهجية من قبل لجنة الخدمات الرقمية مرة سنوياً.

مؤشرات قياس المنهجية :

- عدد الخدمات ضمن خطة واستراتيجية التحول الرقمي.
- عدد الخدمات المؤتمتة.
- عدد الأنظمة الفاعلة.
- نتائج رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المؤتمتة والأثر من استخدامها.

٦- الوثائق المتعلقة

- ١/٦ خطة واستراتيجية التحول الرقمي.
- 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 ARIS.