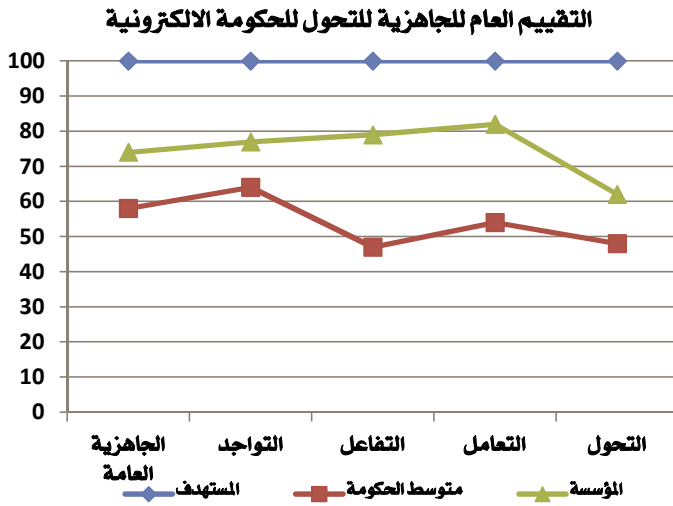


الهيئة العامة لحماية المستهلك



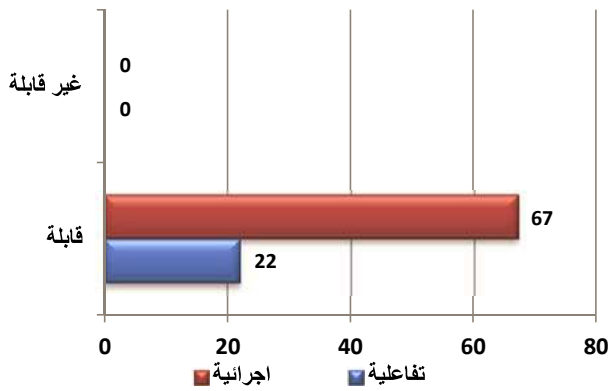
- ✓ شكلت المؤسسة لجنة التحول للحكومة الالكترونية
- ✓ صاغت المؤسسة خطة للتحول إلى الحكومة الالكترونية
- ✓ تشتمل خطة التحول للمؤسسة على المراحل التالية:-
- ✓ مرحلة التواجد الالكتروني
- ✓ مرحلة التفاعل الالكتروني
- ✓ مرحلة التعاملات الالكترونية
- ✓ مرحلة التحول الالكتروني
- ✓ تم ارسال خطة التحول إلى هيئة تقنية المعلومات
- ✓ لدى المؤسسة موازنة كافية لمتطلبات خطة التحول

| تصنيف الخدمات (يتبع) | |
|--|---|
| 38% | 40 من الحكومة إلى موظفيها |
| 51% | 53 من الحكومة إلى المجتمع |
| اهمية الخدمات للمستخدمين | |
| 55% | 57 تهم عدد كبير من المستخدمين |
| 38% | 40 تهم قطاع أو مجموعة من المستخدمين |
| 7% | 7 تهم عدد صغير من المستخدمين |
| الخدمات التي تتم عملياتها | |
| 54% | 56 آلية بالكامل |
| 32% | 33 آلية جزئياً |
| 14% | 15 يدوية |
| تصنيف الخدمات المقدمة للمستخدمين (*) | |
| 52% | 54 الكترونية |
| 2% | 2 تقليدية مطورة |
| 47% | 49 تقليدية |
| ارتباط الخدمات بخدمات أخرى | |
| 49% | 51 قائمة بذاتها - لا يوجد ارتباط |
| 44% | 46 ارتباط داخلي |
| 6% | 6 ارتباط خارجي |
| 1% | 1 ارتباط داخلي و خارجي |
| إحصاءات أخرى عن الخدمات (بالنسبة إلى إجمالي الخدمات) | |
| 100% | يمكن إتاحتها إلكترونياً |
| 28% | تتوافر معلوماتها إلكترونياً |
| 100% | قابلة للتسليم الفوري |
| 8% | موسمية (يزيد الطلب في أوقات معينة من السنة) |
| 65% | تبدأ (تطلب) من المستخدم |
| 1% | تستلزم دفع رسوم |
| 63% | تستلزم زيارة / زيارات للمؤسسة |
| (*) يسمح بأكثر من اختيار | |

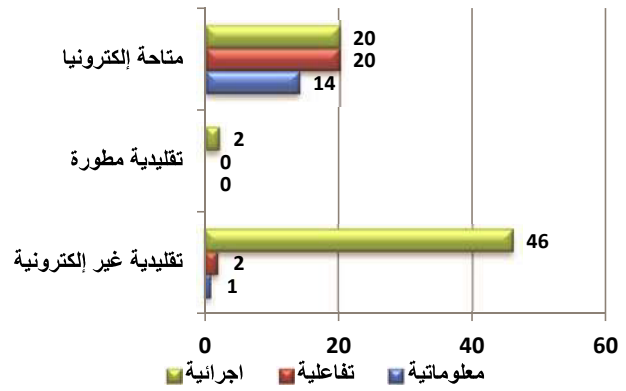
| التقييم | درجة | فصوى |
|--|------------|-------------|
| الجاهزية العامة | 74 | 100 |
| التنظيم وإدارة التحول | 24 | 25 |
| الموارد البشرية | 11 | 20 |
| ميكنة العمل | 12 | 20 |
| التوافق مع المعايير القياسية | 19 | 20 |
| توثيق العمليات و هندستها | 8 | 15 |
| مرحلة التواجد الالكتروني | 77 | 100 |
| الموقع على الانترنت | 33 | 50 |
| مقومات التواجد الرقمي | 44 | 50 |
| مرحلة التفاعل الالكتروني | 79 | 100 |
| قنوات التواصل | 79 | 100 |
| مرحلة التعاملات الالكترونية | 82 | 100 |
| قياس الطلب على الخدمات | 14 | 20 |
| مستوى ميكنة الخدمات | 24 | 35 |
| قنوات التعاملات الالكترونية | 19 | 20 |
| التكامل مع البنية التحتية المركزية الوطنية | 25 | 25 |
| مرحلة التحول الالكتروني | 62 | 100 |
| الإدارة الآلية للمعاملات | 12 | 40 |
| الخدمات الالكترونية المتكاملة | 50 | 60 |
| خدمات المؤسسة | 104 | 100% |
| معلوماتية | 15 | 14% |
| تفاعلية | 22 | 21% |
| اجرائية | 67 | 64% |
| تصنيف الخدمات (*) | | |
| من الحكومة إلى الأفراد | 0 | 0% |
| من الحكومة إلى الشركات | 9 | 9% |
| من الحكومة إلى الحكومة | 5 | 5% |

الهيئة العامة لحماية المستهلك

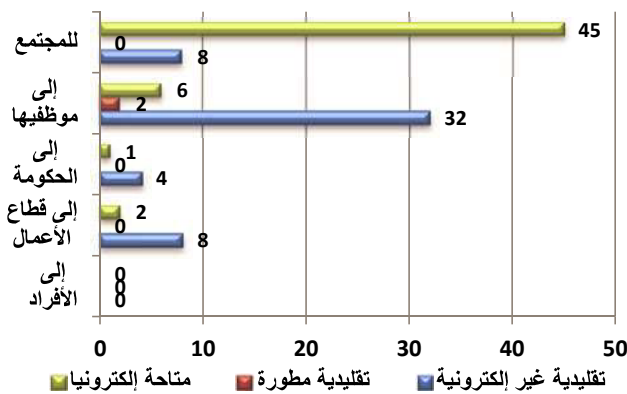
القابلية للجهازية الالكترونية بحسب طبيعة الخدمة



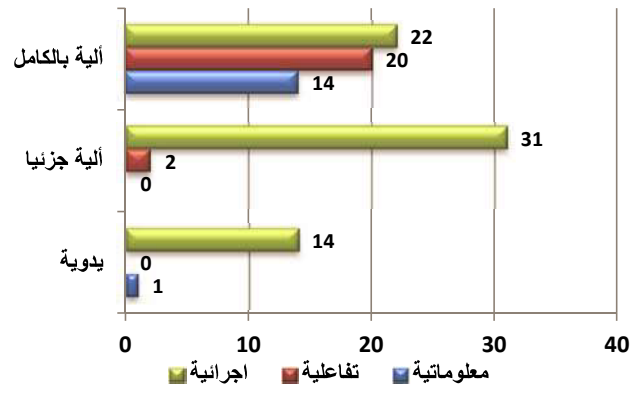
إتاحة الخدمات بحسب طبيعتها



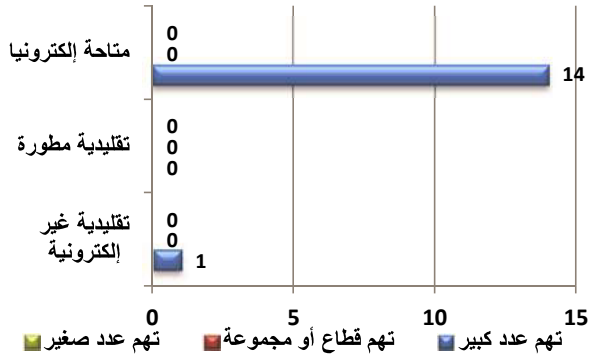
إتاحة الخدمات بحسب متلقيها



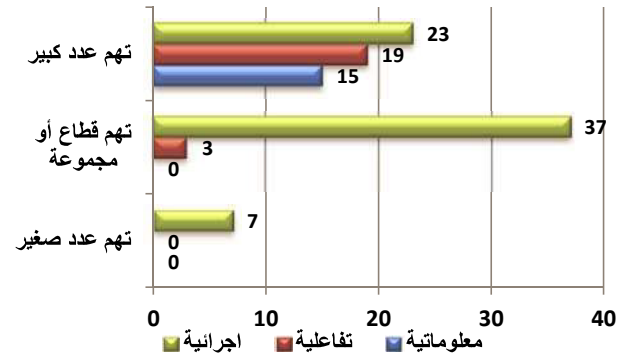
إدارة عمليات الخدمات بحسب طبيعة الخدمة



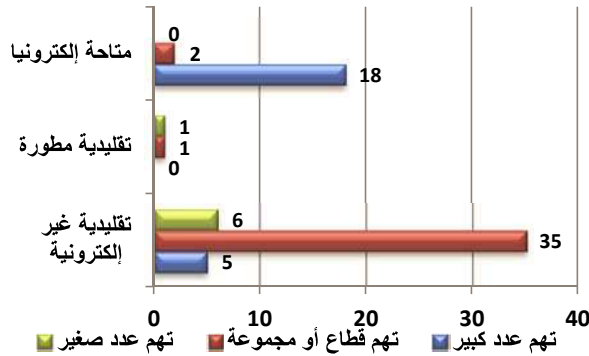
الخدمات المعلوماتية بحسب أهميتها وإتاحتها



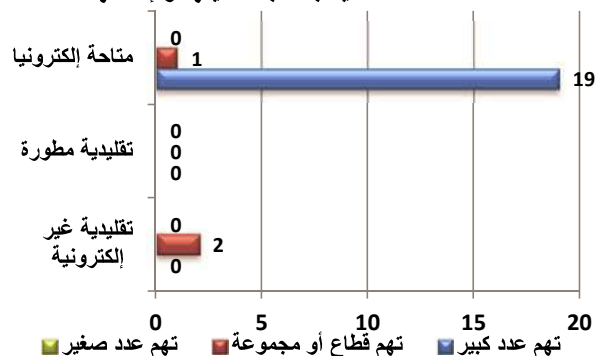
أهمية الخدمة بحسب طبيعتها



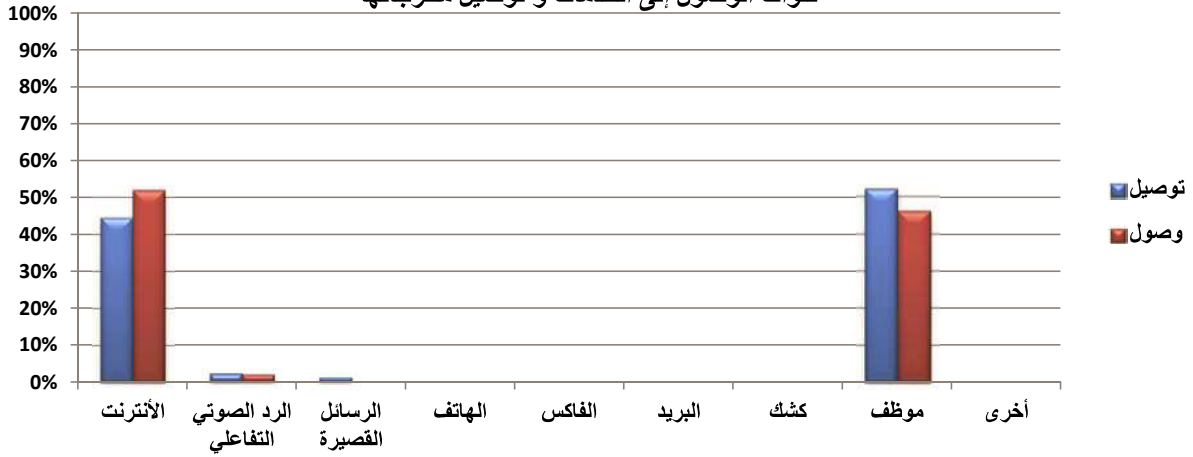
الخدمات الاجرائية بحسب أهميتها وإتاحتها



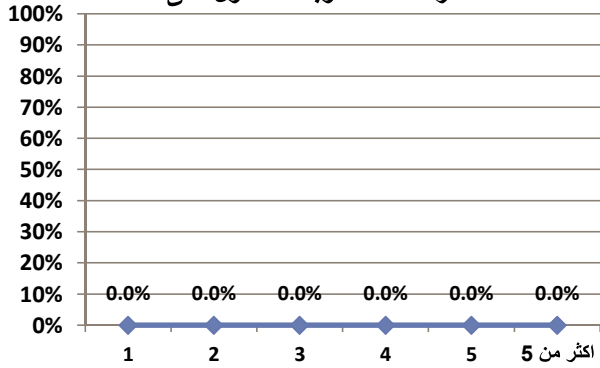
الخدمات التفاعلية بحسب أهميتها وإتاحتها



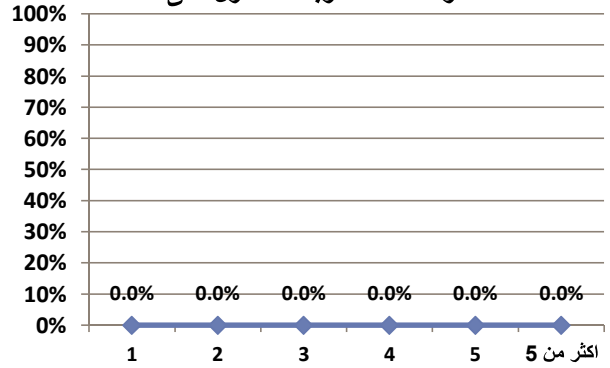
قنوات الوصول إلى الخدمات و توصيل مخرجاتها



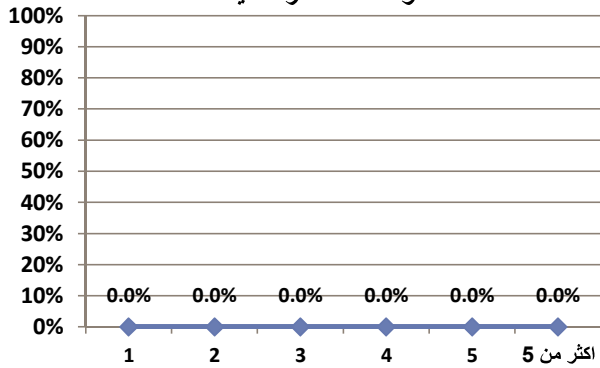
عدد المرفقات المطلوبة للحصول على الخدمة



عدد الموافقات المطلوبة للحصول على الخدمة



عدد وقات المسار لتنفيذ الخدمة



عدد الزيارات لاستكمال الحصول على الخدمة

