الملخص التنفيذي

لتقرير تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية - الرسمية 2017

يصدر عن مركز الحياة – راصد

نيسان 2017

USAID من الشعب الأمريكي

RASED راصد

مركز الحياة AL HAYAT CENTER

الملخص التنفيذي

لتقرير تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية - الرسمية 2017

يصدر عن مركز الحياة – راصد

فريق إعداد التقرير

الدكتور عامر بني عامر
المدير عام لمركز الحياة – راصد

المحامي راغب شريم
المدير التنفيذي لمركز الحياة – راصد

المهندس محمد الخصاونة

أ. محمد الزومط

التصميم والإخراج الفني
كمال قاسم

تم تنفيذ هذا التقرير بدعم من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة – راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.

مقدمة

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال، وتمثل التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الإلكترونية، وبالرغم من ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت مقتصرة على البنوك والمؤسسات الضخمة، ومع بداية انتشار الإنترنت زادت إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة، ولم يعد ذلك مقتصراً على الشركات والمؤسسات الضخمة، بل أصبح أيضاً فى متناول الأفراد وخاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الإلكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها، ونظراً لحاجة الدول لتطوير الخدمات المقدمة لمواطنيها ولتسهيل المعاملات بين المؤسسات، أطلقت هذه الدول مشاريع الحكومة الإلكترونية.

تم إعداد هذا التقرير من خلال عمل مركز الحياة - راصد ضمن برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي، ويهدف التقرير للوقوف على واقع حال المواقع الإلكترونية الحكومية ومدى استجابتها للمستخدمين من حيث: إمكانية الوصول للموقع عبر محركات البحث وسهولة الاستخدام والتصميم وجودة المحتوى،كما وبحث التقييم مدى توفير المعلومات وتحديثها ومدى توفر الخدمات الإلكترونية وجودتها وخدمات الدفع الالكتروني،كما تم قياس مدى استجابة المواقع للشكاوى المقدمة إلكترونياً.

ويهدف التقرير بالدرجة الأولى إلى تحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين إلكترونياً وزيادة الشفافية الحكومية من خلال المواقع الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، كما يهدف لتعزيز حق الحصول على المعلومة وتشجيع الجهات الحكومية على تحديث معلوماتها وأخبارها على مواقعها الإلكترونية لتكون مصدراً موثوقاً للمواطنين وكافة الجهات المهتمة بالحصول على المعلومات والأخبار الحكومية والعامة، كما يتطلع هذا التقرير لزيادة وتفعيل المساءلة العامة من خلال المواقع الإلكترونية حيث تم قياس مدى تفاعل المواقع والقائمين عليها مع شكاوى المواطنين وآرائهم المقدمة إلكترونياً.

ويأتي هذا التقرير الثاني انسجاماً مع مبادئ مبادرة الشراكات الحكومية الشفافة (Open Government Partnership - OGP) المنضم لها الأردن منذ عام 2012 والتي نادت بمبادئ المساءلة العامة وإتاحة المعلومات والشفافية من خلال تكنولوجيا المعلومات والمشاركة الشعبية، حيث تم إصدار التقرير الأول حول تقييم المواقع الحكومية الأردنية في شهر أيار 2016، وشمل هذا التقرير تقييم 50 موقعاً إلكترونياً تابعة لـ 50 جهة حكومية ومستقلة لها تماس وتواصل مباشر ومستمر مع المواطنين، ولم يركز هذا التقييم على النواحي التقنية بقدر تركيزه على الجوانب التي نادت بها مبادئ الشفافية وإتاحة المعلومات مع التركيز على الخدمات المقدمة إلكترونياً.

واتبع فريق راصد منهجية بحثية تعتمد على استمارة مصممة من قبل مجموعة من الخبراء والأكاديميين الأردنيين والعرب لتقييم المواقع التي تم اختيارها، واعتماد مجموعة من المعايير الواضحة لقياس كل بند من بنود الاستمارة، ويتضمن هذا التقرير كذلك مقارنة بين نتائج التقييم في هذا التقرير ونتائج التقييم التي تمت في التقرير الأول سابق الذكر.

تم إعداد هذا التقرير من خلال عمل مركز الحياة - راصد ضمن برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي، ويهدف التقرير للوقوف على واقع حال المواقع الإلكترونية الحكومية ومدى استجابتها للمستخدمين من حيث: إمكانية الوصول للموقع عبر محركات البحث وسهولة الاستخدام والتصميم وجودة المحتوى،كما وبحث التقييم مدى توفير المعلومات وتحديثها ومدى توفر الخدمات الإلكترونية وجودتها وخدمات الدفع الالكتروني،كما تم قياس مدى استجابة المواقع للشكاوى المقدمة إلكترونياً.

ويصدر هذا التقرير الثاني من قبل مجموعة من الباحثين في مركز الحياة - راصد بالتعاون مع مجموعة من الخبراء والأكاديميين في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلوم الحاسوب، وذلك بعد إصداره للتقرير الأول لتقييم المواقع الحكومية الأردنية والذي تم بعد تنفيذ فريق برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي مجموعة من الجلسات النقاشية والموائد المستديرة في العديد من محافظات المملكة لاستطلاع آراء المواطنين حول واقع الخدمات الحكومية وأبرز التحديات التي يواجهونها بهذا الخصوص، كما تم استعراض تجارب المشاركين مع المواقع الإلكترونية الحكومية والتوصيات التي يريدونها لتحسين وتطوير مستوى الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً.

تم وضع معايير واضحة تقيس كل بند من بنود الاستمارة، وتم تقسيم الاستمارة لأربعة محاور أساسية وهي:

- المحور الأول: إمكانية الوصول، تضمن هذا المحور تقييم 9 بنود حول إمكانية الوصول إلى المواقع الإلكترونية.
- المحور الثاني: سهولة الإستخدام والتصميم
- المحور الثالث: بيان المحتوى والشفافية
- المحور الرابع: الخدمات

وشمل هذا التقرير تقييم 50 موقعاً إلكترونياً تابعة لـ 50 جهة حكومية ومستقلة لها تماس وتواصل مباشر ومستمر مع المواطنين، ولم يركز هذا التقييم على النواحي التقنية بقدر تركيزه على الجوانب التي نادت بها مبادئ الشفافية وإتاحة المعلومات مع التركيز على الخدمات المقدمة إلكترونياً.

وتضمنت عينة التقرير المواقع التالية: موقع رئاسة الوزراء، موقعي مجلس النواب والأعيان، مواقع 24 وزارة، 4 هيئات مستقلة، مديريتين، 3 مؤسسات، 3 مواقع ديوان، 9 مواقع دوائر حكومية، موقع الحكومة الإلكترونية، موقع أمانة عمان الكبرى.

وتالياً ملخص نتائج التقرير:

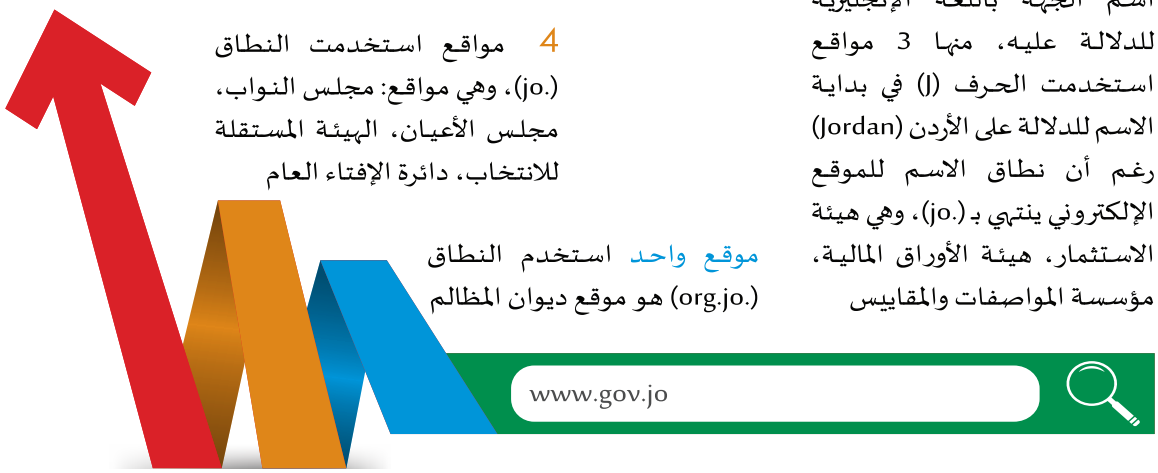
المحور الأول: إمكانية الوصول

39 موقعاً استخدم اختصار اسم الجهة باللغة الإنجليزية للدلالة عليه، منها 3 مواقع استخدمت الحرف (J) في بداية الاسم للدلالة على الأردن (Jordan) رغم أن نطاق الاسم للموقع الإلكتروني ينتهي بـ (.jo)، وهي هيئة الاستثمار، هيئة الأوراق المالية، مؤسسة المواصفات والمقاييس

45 موقعاً استخدمت النطاق (.gov.jo)

4 مواقع استخدمت النطاق (.jo)، وهي مواقع: مجلس النواب، مجلس الأعيان، الهيئة المستقلة للانتخاب، دائرة الإفتاء العام

موقع واحد استخدم النطاق (.org.jo) هو موقع ديوان المظالم



34 موقعاً إلكترونياً ظهر في الترتيب الأول على الصفحة الأولى لنتائج البحث

Bing

8 مواقع إلكترونية ظهرت في الترتيب الثاني على الصفحة الأولى لنتائج البحث، وهي: مجلس النواب، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة العدل، وزارة الصحة، وزارة البيئة، ديوان المحاسبة، هيئة مكافحة الفساد، مديرية الدفاع المدني.

3 مواقع إلكترونية ظهرت في الترتيب الثالث على الصفحة الأولى لنتائج البحث، وهي: وزارة الشؤون البلدية، وزارة التربية والتعليم، ديوان المظالم

1 موقع إلكتروني واحد ظهر في الترتيب الرابع على الصفحة الأولى لنتائج البحث، وهو موقع هيئة الاستثمار

1 موقع إلكتروني واحد ظهر في الترتيب الخامس على الصفحة الأولى لنتائج البحث، وهو موقع الحكومة الإلكترونية

2 موقعين إلكترونيين ظهرا في الترتيب السادس على الصفحة الأولى لنتائج البحث، وهما موقعي وزارة الداخلية، وزارة النقل

1 موقع إلكتروني واحد ظهر على الصفحة الثانية لنتائج البحث، هو موقع وزارة المالية

12 موقعاً متوفراً فقط باللغة العربية
وهي: رئاسة الوزراء، مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة العمل، وزارة الزراعة، وزارة الثقافة، ديوان المظالم، دائرة قاضي القضاة، دائرة مراقبة الشركات، وذلك بالرغم من أهميتها ومدى احتياج معلوماتها من قبل الناطقين باللغة الانجليزية.

5 مواقع يتوفر بها رابطاً للغة الإنجليزية ولكنه غير فعال
وهي: وزارة الشؤون البلدية، وزارة الأوقاف والمقدسات والشؤون الاسلامية، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

33 موقعاً متوفراً باللغتين العربية والإنجليزية
وكانت بدرجات متفاوتة من التطابق بين اللغتين من حيث المحتوى، وتم تقسيم هذه المواقع إلى ثلاثة فئات هي:
- جيد جداً (متطابق بدرجة كبيرة).
- متوسط (متطابق إلى حد ما).
- ضعيف (غير متطابق بدرجة كبيرة).

22 موقعاً غير مصمم ليسهل تصفحه من خلال الهواتف بنظامي أبل وأندرويد، وهي: مجلس الأعيان، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الشؤون البلدية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة النقل، وزارة المياه والري، وزارة العمل، وزارة التربية والتعليم، وزارة البيئة، وزارة تطوير القطاع العام، هيئة مكافحة الفساد، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ديوان الخدمة المدنية، أمانة عمان الكبرى، هيئة الأوراق المالية، دائرة الجمارك، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مديرية الدفاع المدني.

30 موقعاً إلكترونياً لها صفحة على موقع فيسبوك (Facebook) مربوطة مع الموقع الإلكتروني للجهة.

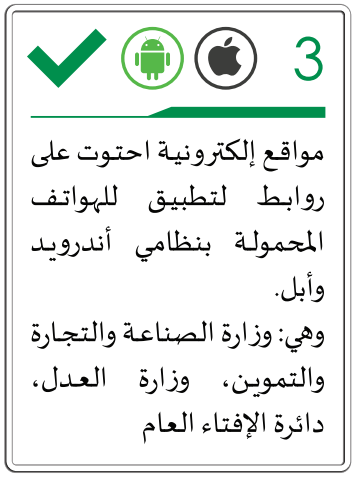
17 موقعاً إلكترونياً ليس لها صفحة على موقع فيسبوك (Facebook) مربوطة مع الموقع الإلكتروني للجهة، وهي: رئاسة الوزراء، مجلس الأعيان، وزارة المالية، وزارة الداخلية، وزارة الشؤون البلدية، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة السياحة والآثار، وزارة الزراعة، وزارة التربية والتعليم، وزارة تطوير القطاع العام، ديوان المحاسبة، ديوان الخدمة المدنية، هيئة الأوراق المالية، دائرة الموازنة العامة، دائرة الجمارك، مديرية الدفاع المدني، دائرة الاحصاءات العامة.

2 موقعين توفر بهما روابط لموقع فيسبوك ولكنها غير فعالة، ولم يتم التوصل إلى صفحاتها من خلال البحث المباشر على موقع فيسبوك وهما: دائرة قاضي القضاة، دائرة الأراضي والمساحة.

1 موقع واحد توفر به رابطين لصفحات فيسبوك أحدهما تحت مسمى «مياه للحياه» وهي مخصصة للتوعية، والثانية الصفحة الرسمية للدكتور حازم الناصر وزير المياه والري وهو موقع وزارة المياه والري.

46 جهة حكومية ليس لها أي تطبيق مخصص للهواتف المحمولة

3 جهات حكومية توفر لها تطبيق للهواتف المحمولة بنظام أندرويد (Android) فقط.
وهي: أمانة عمان الكبرى، دائرة الجمارك، دائرة مراقبة الشركات.



3 مواقع إلكترونية احتوت على روابط لتطبيق للهواتف المحمولة بنظامي أندرويد وأبل.
وهي: وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة العدل، دائرة الإفتاء العام

المحور الثاني: سهولة الإستخدام والتصميم

34 موقعاً إلكترونياً

تضمن خريطة للموقع تبين الصفحات الرئيسية والصفحات الفرعية في كل موقع إلكتروني، والذي يعمل على تسهيل الوصول إلى الصفحة المطلوبة من قبل مستخدم الموقع.

12 موقعاً إلكترونياً

لم تتضمن خريطة للموقع، وهي: مجلس النواب، وزارة الداخلية، وزارة الزراعة، وزارة التربية والتعليم، وزارة تطوير القطاع العام، هيئة الاستثمار، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، دائرة الاحصاءات العامة، مؤسسة التدريب المهني.

3 مواقع إلكترونية

تضمن رابطاً لخريطة الموقع ولكنها لا تحتوي على أي معلومات، وهي: موقع مجلس الأعيان ووزارة الخارجية وشؤون المغتربين ووزارة الشؤون البلدية.

1 موقع إلكتروني واحد

تضمن رابطاً لخريطة الموقع باللغة الإنجليزية فقط ولا توجد في القسم العربي من الموقع وهو موقع هيئة مكافحة الفساد.

43 موقعاً إلكترونياً	تضمن صندوق/أداة للبحث في الموقع.
2 موقعاً إلكترونياً	توفر على صندوق بحث في النسخة الإنجليزية من الموقع) لا تحتوي على صندوق/أداة بحث في الموقع، مما يصعب عملية الوصول إلى المعلومات والخدمات التي يقدمها الموقع للمتصفحين. وهما: موقعي وزارة الشؤون البلدية ودائرة الجمارك.
5 مواقع إلكترونية	تضمنت صندوق/أداة بحث ولكنها غير فعالة، وهي: وزارة المياه والري، ديوان المحاسبة، ديوان المظالم، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، الحكومة الإلكترونية.

26 موقعاً إلكترونياً

لا يتوفر على خاصية الطباعة

وهي: رئاسة الوزراء، مجلس النواب، وزارة الشؤون البلدية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة السياحة والآثار، وزارة النقل، وزارة المياه والري، وزارة الزراعة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة تطوير القطاع العام، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، الهيئة المستقلة للانتخاب، ديوان المظالم، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ديوان الخدمة المدنية، هيئة الاستثمار، دائرة الجمارك، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأراضي والمساحة، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الاحصاءات العامة، مؤسسة التدريب المهني، الحكومة الإلكترونية.

24 موقعاً إلكترونياً

يتوفر على خاصية الطباعة مما يسهل على المتصفحين طباعة النص المراد دون الحاجة إلى طباعة الشاشة كاملة متضمنة جميع الصور والألوان المستخدمة.

1 موقع إلكتروني

لا يتضمن تذييل للصفحة، وهو موقع وزارة الأشغال العامة والإسكان.

18 موقعاً إلكترونياً

لم يتضمن تذييل الصفحة معلومات حول الجهة المصممة/المطورة للموقع الإلكتروني، وهي: رئاسة الوزراء، مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة المالية، وزارة المياه والري، وزارة تطوير القطاع العام، ديوان المحاسبة، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، هيئة الاستثمار، أمانة عمان الكبرى، دائرة الموازنة العامة، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأراضي والمساحة، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، مؤسسة التدريب المهني، الحكومة الإلكترونية.

3 مواقع إلكترونية

تضمن تذييل الصفحة معلومات حول الجهة المصممة/المطورة للموقع الإلكتروني، وكانت هذه الجهة حكومي، وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ديوان الخدمة المدنية، دائرة الاحصاءات العامة.

28 موقعاً إلكترونياً

تضمن تذييل الصفحة معلومات حول الجهة المصممة/المطورة للموقع الإلكتروني وكانت هذه الجهة خاصة (شركة خاصة).

جميع المواقع الإلكترونية
لم يحتاج فيها المتصفح إلى التمرير الأفقي

موقع دائرة مراقبة الشركات
لم يحتاج فيها المتصفح إلى التمرير العاموي

10 مواقع إلكترونية

احتاج فيها المتصفح إلى التمرير العامودي بمقدار مرة واحدة، وهي: مجلس الأعيان، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة المياه والري، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، ديوان المظالم، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، أمانة عمان الكبرى، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مديرية الأمن العام، مؤسسة التدريب المهني.

25 موقعاً إلكترونياً

احتاج فيها المتصفح إلى التمرير العامودي بمقدار مرتين

9 مواقع إلكترونية

احتاج فيها المتصفح إلى التمرير العامودي بمقدار ثلاثة مرات

5 مواقع إلكترونية

احتاج فيها المتصفح إلى التمرير العامودي بمقدار أربع مرات، وهذا يعتبر طويل جداً، وهي: مجلس النواب، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الهيئة المستقلة للانتخاب، دائرة الإفتاء العام، دائرة الموازنة العامة.

24 موقعاً إلكترونياً

لم تتضمن رابطاً لبوابة الحكومة الإلكترونية.

7 مواقع إلكترونية

تضمنت رابطاً لبوابة الحكومة الإلكترونية على الصفحة الرئيسية.

18 موقعاً إلكترونياً

تضمنت رابطاً لبوابة الحكومة الإلكترونية في أحد صفحاتها الداخلية.

المحور الثالث: بيان المحتوى والشفافية

أما فيما يتعلق بنتائج المحور الثالث حول بيان المحتوى والشفافية فكانت:

- 4 مواقع إلكترونية لم تتضمن الرؤية الخاصة بالجهة موضوع البحث، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الشؤون البلدية، الحكومة الإلكترونية.
- 6 مواقع إلكترونية لم تتضمن الرسالة الخاصة بالجهة، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الشؤون البلدية، وزارة السياحة والآثار، دائرة الإفتاء العام، الحكومة الإلكترونية.
- 6 مواقع إلكترونية لم تتضمن أهدام الجهة أو القيم التي تستند عليها في عملها، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الشؤون البلدية، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، أمانة عمان الكبرى، الحكومة الإلكترونية.
- موقعين إلكترونيين لم يتضمنا الهيكل التنظيمي للجهة، وهي: وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الأشغال العامة والإسكان.
- 9 مواقع إلكترونية لم تتضمن الخطة الاستراتيجية التي تنتهجها الجهة، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الداخلية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الهيئة المستقلة للانتخاب، ديوان المحاسبة، دائرة الأراضي والمساحة، الحكومة الإلكترونية
- 6 مواقع إلكترونية لم تتضمن التشريعات ذات العلاقة بالجهة موضوع البحث، وهي: وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة المياه والري، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة التربية والتعليم، الحكومة الإلكترونية.
- 19 موقعاً إلكترونياً لم تتضمن قسماً خاصاً بإصدارات الجهة من مختلف الدراسات والنشرات والتقارير، وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الداخلية، وزارة الشؤون البلدية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة السياحة والآثار، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة البيئة، وزارة تطوير القطاع العام، وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية، دائرة الجمارك، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الاحصاءات العامة، مؤسسة التدريب المهني.
- 38 موقعاً إلكترونياً لم تتضمن قسماً خاصاً الإحصائيات ذات العلاقة بالجهة، فيما قدم 12 موقعاً إلكترونياً إحصائيات مختلفة، وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة المالية، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة السياحة والآثار، وزارة النقل، وزارة المياه والري، الهيئة المستقلة للانتخاب، ديوان المحاسبة، ديوان الخدمة المدنية، هيئة الاستثمار، أمانة عمان الكبرى، مؤسسة المواصفات والمقاييس.
- موقعين إلكترونيين لم يقدما زاوية خاصة بالإخبار حول الجهة، وهي: مجلس الأعيان، وزارة الداخلية.

- 46 موقعاً إلكترونياً لم يتضمن أي معلومات حول ميزانية الجهة موضوع البحث، فيما قدمت 4 جهات معلومات حول ميزانيتها، وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة المالية، هيئة مكافحة الفساد، دائرة مراقبة الشركات.
- 17 موقعاً إلكترونياً لم يقدم أي تقارير سنوية خاصة بالجهة موضوع البحث، وهي: رئاسة الوزراء، مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة الداخلية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة السياحة والآثار، وزارة البيئة، دائرة الإفتاء العام، دائرة الجمارك، دائرة الأراضي والمساحة، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، الحكومة الإلكترونية.
- موقعين إلكترونيين لم يتضمنا قسماً خاصاً بالإعلانات التي تقدمها الجهة، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان.

أما فيما يخص بمعلومات الاتصال بالوزير/الرئيس/المدير، فكانت النتيجة كما يلي:

- موقع وزارة الخارجية وشؤون المغتربين قدم معلومات حول الاتصال بالوزير.
- 3 مواقع إلكترونية قدمت نموذجاً خاصاً من خلال الموقع للتواصل مع الوزير/الرئيس الخاص بالجهة، وهي: وزارة الشؤون البلدية، وزارة الزراعة، ديوان المظالم.
- 46 موقعاً إلكترونياً لم تتضمن أي معلومات حول آلية تواصل المواطنين مع الوزير/الرئيس/المدير المسؤول عن تلك الجهة.

وأظهرت نتائج البحث أن:

- 7 مواقع إلكترونية نشرت طلب الحصول على معلومات بصيغة (PDF)، وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الداخلية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة المياه والري، دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
- موقع وزارة الثقافة نشر طلب الحصول على معلومات بصيغة وورد (Word).
- 5 مواقع إلكترونية عملت على تضمين صفحة خاصة يتم فيها طلب المعلومات من خلال نموذج إلكتروني، وهي: وزارة الزراعة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة الطاقة والثروة المعدنية، أمانة عمان الكبرى، دائرة الموازنة العامة.
- موقع وزارة الصحة وفر طلب الحصول على معلومات من خلال نموذج إلكتروني ونموذج بصيغة (PDF).
- 36 موقع إلكتروني لم يتضمن طلب الحصول على معلومات.

أما فيما يعتلق بنظام الشكاوى:

- 14 موقعاً إلكترونياً لا يوفر خدمة الشكاوى، وهي: مجلس النواب، مجلس الأعيان، وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة السياحة والآثار، وزارة المياه والري، الهيئة المستقلة للانتخاب، هيئة الاستثمار، دائرة الجمارك، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة مراقبة الشركات، مديرية الأمن العام، مديرية الدفاع المدني، دائرة الاحصاءات العامة.
- نظام الشكاوى في موقع وزارة الخارجية وشؤون المغتربين لم يكن فعال ولا يحتوي النموذج على زر إرسال.

المحور الرابع: الخدمات

بناءً على نتائج البحث تبين أن 40 جهة من الجهات الحكومية موضوع البحث تقدم خدمات للمواطنين، حيث تبين أن 20 جهة فقط أوردت جميع المعلومات الخاصة بالخدمات وهي: اسم الخدمة، دليل خدمة، وصف الخدمة، متطلبات الخدمة، اجراءات الخدمة، استمارة الخدمة، الزمن المتوقع، رسوم الخدمة، مركز/مكان الخدمة، وهي: وزارة الصناعة والتجارة والتموين، وزارة المياه والري، وزارة التربية والتعليم، أمانة عمان الكبرى، دائرة الإفتاء العام، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة المالية، وزارة الخارجية وشؤون المغتربين، وزارة الداخلية، وزارة العدل، وزارة الأوقاف والمقدسات والشؤون الاسلامية، وزارة الثقافة، وزارة الطاقة والثروة المعدنية، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، دائرة قاضي القضاة، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، دائرة الأراضي والمساحة، دائرة مراقبة الشركات، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، الحكومة الإلكترونية.

أما باقي الجهات فكان هناك نقص في المعلومات حول الخدمات التي تقدمها، حيث لم توفر مؤسسة المواصفات والمقاييس ومديرية الأمن العام دليلاً للخدمات التي تقدمها، كما لم توفر 17 جهة حكومية استمارات الخدمة التي تتطلبها، وهي: وزارة الأشغال العامة والإسكان، وزارة السياحة والآثار، هيئة الأوراق المالية، وزارة الشؤون البلدية، وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة النقل، وزارة العمل، وزارة الصحة، وزارة الزراعة، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة البيئة، ديوان الخدمة المدنية، هيئة الاستثمار، دائرة الموازنة العامة، دائرة الجمارك، مؤسسة المواصفات والمقاييس، مؤسسة التدريب المهني.

توصيات التقرير

1. على الحكومة والبرلمان استحداث سياسات تعمل على توحيد آليات تطوير وتصميم المواقع الحكومية الإلكترونية ووضع نطاق مدروس لآلية تدخل الشركات الخاصة وماهية الخدمات التي يمكن أن تقدمها في مجال المواقع الإلكترونية الحكومية، مما يساعد على ديمومة المواقع والخدمات المقدمة من خلالها (حيث لا تكون محكومة بعقود تعسفية) وضمان سرية معلومات الدوائر الحكومية (حيث تتواجد المعلومات على خوادم الشركات الخاصة مما يعطيها الحق الكامل بالتحكم بها).
2. توضيح أدوار الجهات العاملة والمنظمة للحكومة الإلكترونية وتوضيح المسؤوليات الواقعة على عاتق كل من وزارة الاتصالات والمسؤوليات ومركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
3. على الجهات الحكومية تحديث الأخبار والمعلومات والتقارير على المواقع الإلكترونية بشكل دوري ومستمر.
4. على الجهات المصممة والمشغلة للمواقع الإلكترونية التركيز على المستخدم في جميع مراحل التصميم وتعبئة محتوى المواقع.
5. الحفاظ على مستوى من البساطة في عرض المحتوى على المواقع مما يسهل التعامل معها من قبل المستخدم.
6. على القائمين على المواقع التفاعل بشكل أكبر مع الجمهور من خلال الرد على الشكاوى والتعليقات والاستفسارات.
7. زيادة فعالية الجهات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي لما من شأنه تسهيل التفاعل مع المواطنين.
8. على كافة الجهات الحكومية نشر موازناتها وميزانياتها المفصلة على مواقعها الإلكترونية وذلك توافقاً مع معايير الشفافية.
9. بيان وتفصيل الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع بشكل واضح، وبيان ما إذا كانت الخدمة تكتمل إلكترونياً أم أن هنالك حاجة لزيارة الجهة المقدمة للخدمة.

USAID
من الشعب الأمريكي

RASED راصد

مركز الحياة
AL HAYAT CENTER

Tel: +962 6 5377 330
Website: www.hayatcenter.org
www.facebook.com/HAYATCENTERJO
E-mail: info@hayatcenter.org

Fax: +962 6 5377 230
Website: www.rasedjo.org
www.facebook.com/rased.jordan