

**Achievement of Market-Friendly Initiatives and Results Program  
(AMIR 2.0 Program)**

**Funded by U.S. Agency for International Development**

**Working**

**Together to Make e-Government a Reality**

Final Report

**Deliverable for ICTI Component, Task No. 406.1  
Contract No. 278-C-00-02-00201-00**

**July 2002**

*This report was prepared by Cathryn Goddard, in collaboration with Chemonics International Inc., prime contractor to the U.S. Agency for International Development for the AMIR Program in Jordan.*

## جدول المحتويات

## Table of Contents

<b>Foreword</b>	<b>مقدمة</b>
Executive Summary	الملخص التنفيذي
Acknowledgments	شكر
<b>Overview: Workshop Preparation and Approach</b>	<b>الإعداد لورشة العمل والنهج المتبع: نظرة عامة</b>
Preparing to work together	التحضير للعمل سويا
Personal Aims	الأهداف الشخصية
Nature of this Report	طبيعة هذا التقرير
<b>Task 1: What does e-Government mean to your department?</b>	<b>ما الذي تعنيه الحكومة الإلكترونية: المهمة الأولى لدايرتكم؟</b>
<b>Task 2: Why manage the implementation of e-Government?</b>	<b>لماذا ندير تنفيذ برنامج الحكومة: المهمة الثانية الإلكترونية؟</b>
<b>Task 3: How can we manage the implementation of e-Government?</b>	<b>كيف يمكننا أن ندير تنفيذ برنامج الحكومة: المهمة الثالثة الإلكترونية؟</b>
Blue Team	الفريق الأزرق
Green Team	الفريق الأخضر
Yellow Team	الفريق الأصفر
<b>Task 4: Lessons learned for implementing e-government (Safety Survey)</b>	<b>الدروس المستفادة لتنفيذ الحكومة: المهمة الرابعة (مسح المخاطر) الإلكترونية</b>
<b>Task 5: Sharing experiences</b>	<b>تبادل الخبرات: المهمة الخامسة</b>
Blue Team	الفريق الأزرق
Green Team	الفريق الأخضر
Yellow Team	الفريق الأصفر
<b>Task 6: Developing a shared vision. Lessons learned for implementing e-Government (CNN broadcast)</b>	<b>الدروس لتطوير رؤية مشتركة: المهمة السادسة برنامج ال ( لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المستفادة التلفزيوني CNN</b>
Blue Team	الفريق الأزرق
Green Team	الفريق الأخضر
Yellow Team	الفريق الأصفر
<b>Task 7: Organizational Action Plans</b>	<b>خطط العمل التنظيمية: المهمة السابعة</b>
Blue Team	الفريق الأزرق
JEDCO	مؤسسة تنمية الصادات
Ministry of Finance	وزارة المالية
National Library	المكتبة الوطنية
MoGA	أمانة عمان الكبرى
Public Security	دائرة الأمن العام
Tenders Department	دائرة العطاءات الحكومية
Ministry of Planning	وزارة التخطيط

*Green Team*

Income Tax Department  
 Ministry of Public Works & Housing  
 Jordan Securities Commission  
 Department of Statistics  
 Customs Department  
 JIB

الفريق الأخضر  
 دائرة ضريبة الدخل  
 وزارة الأشغال العامة والإسكان  
 هيئة الأوراق المالية  
 دائرة الإحصاءات العامة  
 دائرة الجمارك  
 مؤسسة تشجيع الاستثمار

*Yellow Team*

Industrial Estates  
 Central Bank  
 MoIT / Companies Controller  
 Department of Lands and Survey  
 General Sales Tax Department  
 JISM  
 NIC  
 Prime Ministry

الفريق الأصفر  
 مؤسسة المدن الصناعية  
 البنك المركزي  
 مراقب الشركات / وزارة الصناعة والتجارة  
 دائرة الأراضي والمساحة  
 دائرة الضريبة العامة على المبيعات  
 مؤسسة المواصفات والمقاييس  
 مركز المعلومات الوطني  
 رئاسة الوزراء

**Task 8: Developing a Joint Calendar**

تطوير جدول أعمال مشترك: المهمة الثامنة

**Task 9: Lessons learned from the workshop for implementing e-Government**الدروس المستفادة من ورشة العمل: المهمة التاسعة  
لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية

## ملخص تنفيذي

## Executive Summary

دائرة حكومية ومن الوزارات 24 شاركت الإدارة العليا من في ورشة عمل برعاية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا تعمل سويا لجعل الحكومة "المعلومات تحت عنوان تموز 11-13 في الفترة ما بين "الإلكترونية واقعا ملموسا ومن خلال في فندق الموفينبيك في البحر الميت 2002 تطبيق أحدث وسائل بناء الفريق وتقنيات التخطيط المستخدمة من قبل بعض أكبر المؤسسات المتعددة الجنسيات في العالم، عمل المشاركون لساعات طويلة من العصف الذهني، وناقشوا الخيارات المتوفرة

فواز الزعبي. وقد قام المشاركون بدعوة من معالي د وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وباستضافة من عطفة الأمين العام علي القضاة بالتعاون على ما يلي:

إيجاد طرق للاستفادة من برنامج الحكومة الإلكترونية لكي:

تحسن ظروف العمل  
ورفع الإنتاجية والفعالية  
تبادل المعلومات لعملية اتخاذ قرار  
مطلع أكثر  
نصل إلى إجماع في الرأي بطريقة غير  
رسمية وسريعة  
نُبقي قنوات الاتصال مفتوحة  
نبسّط العمليات والأنظمة والإجراءات

النماذج الموحدة /نستخدم القوالب  
لتسهيل عملية إنتاج الوثائق والتقارير  
نتعلم من خبرات بعضنا البعض ونقدم  
الدعم والمساندة لبعضنا البعض  
نطور مهاراتنا الفردية بينما نعزز تقدمنا  
ونجاحنا في مهنتنا وقدرتنا على تقديم  
الخدمات

تطوير رؤية مشتركة حول كيفية تنفيذ برنامج الحكومة  
الإلكترونية  
توضيح أدوارنا ومسئولياتنا ووضع قائمة بالخطوات  
التالية لكل منا من أجل متابعتها.

بث روح الفريق في الإدارة العليا التي سنعمل على  
نشرها على مستوى القطاع العام كله

وكان جلالة الملك عبد الله الثاني قد ركز على أهمية جعل

Senior management from 24 Governmental departments and ministries participated in a workshop sponsored by the Ministry of Information and Communications Technology, "Working Together to Make E-Government a Reality," at the Movenpick Dead Sea Resort and Spa, July 11-13, 2002. Participants worked long hours brainstorming and discussing options, applying state-of-the-art team building and planning techniques used by some of the world's largest multinational firms.

Participants, invited by His Excellency Dr. Fawaz Zu'bi and the Ministry of Information and Communications Technology, and hosted by Secretary General Ali Qudah, cooperated to:

- Discover ways we can take advantage of e-government to:
  - improve our working conditions, productivity and effectiveness
  - share information for more informed decision making
  - reach consensus informally and quickly
  - keep communications channels open
  - simplify processes, systems and procedures
  - use templates to facilitate document production
  - learn from each others' experience and support each other
  - develop our individual skills while enhancing our careers and our ability to serve
- Develop a shared vision of how we will implement the e-government program
- Clarify our roles and responsibilities as well as a list of next steps for each of us to follow up on
- Create a spirit of teamwork within top management that we spread throughout the public sector.

His Majesty, King Abdullah II, has emphasized

والحكومة. الأردن مركزاً إقليمياً لتكنولوجيا المعلومات الإلكترونية عنصر مهم لتحقيق هذه الرؤية بهدف خلق وقد تمثل التزام فرص اقتصادية أفضل لكل الأردنيين المشاركين من خلال التواجد المستمر للإدارة العليا طوال فترة هذه الورشة ممثلة بالمؤسسات الرئيسية ذات العلاقة بالاقتصاد الوطني وإدارة المعلومات.

the importance of making Jordan an IT hub for the region and e-government is an element to achieve that vision, aimed at creating greater economic opportunity for all Jordanians. The commitment of participants was indicated by the sustained presence of top management throughout the event by key organizations related to the national economy and information management.

تمثل العديد من هذه المؤسسات موقع الريادة بالنسبة للحكومة فالمشاركون هم القادة الذين يقومون الإلكترونية في الأردن بحوسبة أنظمة المعلومات والإجراءات لديهم أو لديهم إمكانية كل منهم متقدم في نواحي. كبيرة نحو التغيير الإيجابي مختلفة من العملية، لذا فلدى الفريق الكثير ليقدمه لنفسه وفوق هذا وذاك، وافق. وجهات أخرى مختلفة من الحكومة الجميع على أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على كونها تكنولوجيا معلومات بل هي أداة إدارية لتحديث المجتمع وإتاحة المجال أمام الحكومة لتأدية خدمات أفضل للمواطنين.

Many of these organizations represent the leading edge of e-government in Jordan. Participants are the champions who are already computerizing their information systems and procedures or hold great potential for positive change. Each of them is advanced in different aspects of the process, so the team has much to offer itself, and other parts of government. Above all, everyone agreed that e-government is not about information technology, but a management tool for modernizing society and allowing government to serve citizens better.

رئاسة الوزراء  
وزارة الأشغال العامة والإسكان  
دائرة الأراضي والمساحة  
وزارة التخطيط  
مؤسسة الضمان الاجتماعي  
مؤسسة المواصفات والمقاييس  
دائرة ضريبة الدخل  
دائرة الضريبة العامة على المبيعات  
مركز المعلومات الوطني  
أمانة عمان الكبرى  
مؤسسة تنمية الصادرات والمراكز التجارية

دائرة الإحصاءات العامة  
وزارة المالية  
دائرة الجمارك  
المكتبة الوطنية  
مؤسسة تشجيع الاستثمار  
مؤسسة المدن الصناعية  
هيئة الأوراق المالية  
البنك المركزي  
سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة  
مراقب الشركات / وزارة الصناعة والتجارة  
دائرة العطاءات العامة  
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- Prime Ministry
- Ministry of Public Works and Housing
- Department of Lands and Survey
- Ministry of Planning
- Social Security Corporation
- Department of Standards and Metrology
- Income Tax Department
- General Sales Tax Department
- National Information Center
- Municipality of Greater Amman
- Jordan Export Development & Commercial Centers Corporation
- Department of General Statistics
- Ministry of Finance
- Customs Department
- National Library
- Jordan Investment Board
- Industrial Estates Corporation
- Jordan Securities Commission
- Central Bank
- Aqaba Special Economic Zone Authority
- Ministry of Trade and Industry / Companies Controller
- General Tenders Department
- Ministry of Information and Communications Technology

وبداية ركن المشاركين على بناء الفريق وتقاسم المعلومات،

Initially, participants focused on teambuilding

وبعد .بتطوير لغة مشتركة وباستعمال الطرق المعروفة  
أجاب "ما هي الحكومة الإلكترونية؟" بتبادل الآراء حول  
لماذا نريد أن ندير تنفيذ "المشاركون في الجلسة العامة على  
كيف يمكننا أن ندير تنفيذ الحكومة "الحكومة الإلكترونية؟ و  
في فرق عمل "الإلكترونية؟

and information sharing, developing a common language and using common methods. After sharing views on "What is e-government?" Participants responded to "Why do we want to manage its implementation?" in general session, and "How can we manage its implementation?" in teams.

واستجابة من المشاركين لطلبهم معرفة عمل كل واحد منهم،  
قاموا بالإجابة على الأسئلة التالية

Further, in response to their request to know what each of them is doing, they answered the following:

ما هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسساتكم  
الآن؟  
ما هي الدروس الإدارية المستفادة من تنفيذ الحكومة  
الإلكترونية؟  
ما هي الخدمات، والمهارات، والخبرات التي يمكن  
لمؤسستكم أن  
تستفيدا من أعضاء الفريق الآخرين؟  
تقدمها إلى أعضاء الفريق الآخرين؟

- What e-services do your organizations deliver now?
- What are the management lessons learned from implementing e-government?
- What services, skills, and experience can your organization
  - Benefit from the other team members?
  - Offer the other team members?

ويرمز السؤالان الأخيران إلى حاجتهم لبعضهم البعض وإلى  
هذا الإجراء وضح أدوارهم .استعدادهم للتعاون مع بعضهم  
ومسؤولياتهم خلال التنفيذ بصورة أفضل

These last two questions symbolized their need for each other and willingness to cooperate. This exchange further clarified roles and responsibilities in execution.

وقام المشاركون كذلك بمهمة إجرائية حيث طبقوا النهج  
النظامي الذي يمكنهم من التعاون معاً بشكل أكثر فاعلية  
فقد عملوا على تحليل .عندما يعودون إلى مواقع عملهم  
وليطوروا .الأهداف، والنتائج والمعايير قبل البدء بالعمل  
رؤيتهم المستقبلية، قاموا بإنتاج برامج تلفزيونية صورية  
يصفون فيها ما يكونوا قد أنجزوه في (سي إن إن) لمحطة  
وهذه العملية لم تسهم .سنة في مجال الحكومة الإلكترونية  
فقط في تعزيز طمأنينتهم ومستوى المهارات المتوفرة لديهم  
بما يتوافق والمنهجية وحسب، بل أتاحت المجال لمختلف  
المديريات لأن تدرك كيف يمكنها أن تحتل مكانها المناسب  
في عملية تحقيق الرؤية المشتركة

They also tackled an action task where they applied a systematic approach that can enable them to cooperate more effectively back in the work place. Participants analyzed purposes, results and criteria before going into action. To develop their vision of the future, they also produced mock CNN broadcasts describing what they will have accomplished in a year in e-government. This process not only reinforced their comfort and skill level with the methodology, but also allowed the different directorates to see how each one fits into the process of realizing the shared vision.

قدم فريق وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، مكتب  
لمحة عامة عن (PMO) إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية  
مهمتهم المناطة بهم

The MOICT's e-government Project Management Office (PMO) provided an overview of their mission:

دعم وتوفير نقطة إرتكاز لتنسيق مبادرة  
الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية.  
وفيما يخص الحكومة الإلكترونية، يهدف مكتب إدارة  
إلى الآتي (PMO) المشروع

- Support and provide a focal point to coordinate the National e-Government Initiative for the Government of Jordan
- Regarding e-Government, the PMO aims to:

زيادة الاستخدام الفعال للموارد المستخدمة في تنفيذ  
برنامج الحكومة الإلكترونية لمصلحة الأردن

- Maximize effective use of resources used in the implementation of e-government for the

المثلّى.  
ترويج ودعم الأنظمة المستخدمة  
تقديم التقارير الخاصة بتكاليف وتطور وفائدة  
حزمة هذه المبادرات  
التأكد من التنفيذ الناجح للمبادرات وكلما قضت  
الحاجة دمجها معاً  
تحديد الفرص بشكل متعاقل

تقديم ما (PMO) وتتضمن خدمات مكتب إدارة المشروع يلي:

خبراء مختصون، منهجيات، أدوات، (الخبرات  
وقوالب  
إدارية وتقنية) المقاييس  
التدريب على المنهجيات والأدوات والقوالب  
وعمليات مكتب إدارة المشروع للمستفيدين  
المعنيين

بعد ذلك، قام المشاركون بإنتاج خطط عمل تنظيمية وقاموا بمقارنتها على مستوى الفرق محاولين إيجاد ترابط فيما ومن ثم، قاموا بتطوير جدول أعمال مشترك للأنشطة بينها والتقارير والبنود الأخرى ذات الاهتمام المتبادل للفريق بأكمله.

بعرض للجهود التي (PMO) وأنهى مكتب إدارة المشروع بذلها حتى الآن وأكد على أهمية عمل الفريق والدعم المتبادل:

شبكة الحكومة ( نحن نعدّ جزءاً من البنية التحتية لكم وسننسق معكم لتعريف أولوياتكم (...الإلكترونية الأمانة، إ ومبادراتكم الإلكترونية

سوف تحدد سنزودكم بالمعايير التي ستحكم العلاقات بين مختلف الدوائر فيما يخص البريد الإلكتروني والبوابة أما عن كيفية استفادتكم من البنية التحتية الحكومية الأمان هذه ضمن مؤسستكم ، فهذه مسؤوليتكم أنتم

نحن هنا لتقديم الدعم لكم كما أننا بحاجة إلى دعمكم أنتم

إنّ هذا برنامج وطني يتطلب التزامكم ومسؤوليتكم لنجاحه الفهم الواضح لأدوار ومسؤوليات كل منكم سيؤدي إلى نتائج وأخيراً فإنّ الإبداع والتعاون والخدمة النوعية أفضل للمواطنين هي أساس نجاحنا المشترك

الخطط هي وثائق حية يجب أن يتم مراجعتها عندما تتوفر والمراجعة الدورية تتيح الإبقاء على المعلومات الجديدة الخطة منطقية، وانتقالها بشكل سلس عبر الزمان والمكان،

greatest advantage to Jordan

- Promote and ensure a systems view
- Report costs, progress and benefits of the portfolio of these initiatives
- Ensure successful implementation and, where necessary, integration of initiatives
- Identify opportunities proactively.

PMO services include providing:

- Expertise (subject matter experts, methodologies, tools, templates)
- Standards (managerial and technological)
- Training on the methodologies, tools, templates and processes of the PMO to relevant stakeholders.

Participants then produced organizational action plans and compared them in teams, looking for linkages between them. Later they developed a joint calendar of events, reports and other items of mutual interest to the entire team.

The PMO closed with an overview of its own efforts to date, and emphasized the importance of teamwork and mutual support:

- We are preparing part of the infrastructure for you (Secure Government Network, etc.), and will coordinate with on you to identify your priorities and e-initiatives
- We are going to define and communicate the standards that will govern the relationships between the different departments for email and the portal. How you take advantage of this infrastructure within your organization will be your responsibility.
- We are here to support you and we need your support

This is a national program, requiring your commitment and accountability to succeed. A clear understanding of each other's roles and responsibilities will yield better results Finally, creativity, cooperation and quality service to citizens are cornerstones to our shared success

Plans are living documents, to be revised as new information becomes available. Periodic review allows plans to stay reasonable and

وبالتالي تعطي المزيد من الدفع والتشجيع لأولئك الذين ولقد أجمع المشاركون على أن الورشة كانت ذات إنتاجية عالية في بث روح الفريق بين المستفيدين المختلفين.

move smoothly through time and space, motivating those who carry them out. All participants agreed that the workshop was highly productive in creating a team spirit between the various stakeholders.

وكما قال عطفة أمين عام وزارة الإتصالات وتكنولوجيا إن النتيجة الأساسية هي خلق شبكة بشرية التي "المعلومات النتائج". "لا يمكن تحقيق الشبكة الإلكترونية من دونها الحقيقية لهذه الورشة سوف تقاس بمرور الوقت ولكن النتائج المبدئية كانت مذهلة.

As the Secretary General of the MoICT said, "The most important result is the creation of a human network, without which the electronic network cannot be achieved." The real results from the workshop will be measured over time, but the initial results are remarkable.

ويوثق هذا التقرير عملية تطوير رؤية مشتركة وتعريف وبتقديم المخرجات الفعلية. الخطوات اللازمة لتحقيقها للمشاركين، يؤكد التقرير قيمة مساهماتهم العالية الإبداع ويمكن لكل من يقرأ هذا التقرير أن يستخلص نتائج مختلفة، لكن كلماته وصوره تعبر عن تلك الروح الرائعة للعمل الجماعي والتعاون الذي شهدته الورشة.

This report documents the process of developing a shared vision and identifying steps to realize it. By presenting the participants' actual outputs, it affirms the value of their exceptionally creative contributions. Each reader may draw from the report different conclusions, but its words and pictures capture the exciting spirit of teamwork and cooperation experienced in the workshop.

وبالطبع، فإن الالتزام المستديم. رحلة الألف ميل تبدأ بخطوة هو وحده الذي يمكنه أن يحقق آمال وطموحات المشاركين ولا بد للمشاركة الحماسية التي شهدتها. في ورشة العمل اليومان والنصف الماضيان من أن تكون حافزاً كبيراً للجميع أعضاء الفريق ينهلون منه طوال رحلتهم العملية.

A journey of a thousand miles begins with the first step. Naturally only sustained commitment can realize the hopes and aspirations of workshop participants. The memory of the enthusiastic participation experienced in the two and a half days together should provide great encouragement to all team members as the journey continues.



## شكر

## Acknowledgments

تعبر مؤسسة كوفرديل عن سرورها لنجاحها في تيسير أعمال ورشة عمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعمل سوياً لجعل الحكومة الإلكترونية واقعاً "بعنوان ونود أن نشكر في هذا السياق كل عضو من "ملموساً أعضاء الفريق لجهوده المميزة في استثارة الحماسة، والنوايا الحسنة، والأساليب الإبداعية، والأهم من هذا وذلك، الالتزام فسعة المعرفة عند كل واحد منكم، ومهاراتكم ومجالاتكم وخبراتكم، واهتماماتكم الشخصية تمثل مصادر حيوية لهذا الفريق.

هذا هو تقريركم ونحن فخورون بأننا استطعنا أن نيسر لكم لقد اخترتم العمل مع بعضكم بعضاً خلال عطلة جهودكم. نهاية الأسبوع وأمضيتم ساعات طوال لإنجاح هذه الورشة ولقد اختار كل منكم، شخصياً وكعضو في الفريق أن يبحث عن أهداف مشتركة لإنتاج محتويات هذه الوثيقة.

The Coverdale Organization has had the pleasure of facilitating MoICT's workshop, "Working Together to Make E-Government a Reality." We would like to thank each member of the team for giving remarkable efforts in generating enthusiasm, good will, creative approaches, and, most important, commitment. Your diverse knowledge, skills, disciplines, experiences and personal interests represent vital resources to this team.

This is your report and we are proud to have facilitated your efforts. You chose to work together during your weekend, putting in long hours, to make this workshop a success. Each of you chose, individually and as a team, to look for shared purposes in producing the contents of this document.

عبد المجيد العجارية	Abdel Majeed Al Ajarmeh
عبد المجيد الكباريتي	Abdel Majeed Al Kabariti
عبد المنعم سمارة	Abdel Munem Samara
عبد الله بن زيد	Abdullah Bin Zaid
أحمد عبد الفتاح	Ahmad Abdulfattah
أحمد هنداوي	Ahmad Hindawi
إياد القضاة	Eyad Kodah
فضل سويدان	Fahdl Sweedan
فلاح العموش	Falah Al-Omosh
فاروق الحديدي	Farouk Hadidi
حسين الشخاترة	Husein Shakhathreh
لطفى أبو هزيم	Lutfi Abu Hazeem
محمود مراد	Mahmoud Murad
محمود قطيشات	Mahmoud Quteishat
مأمون التلهوني	Mamoun Talhouni
مازن الحمود	Mazen Al Hmoud
محمد العتمة	Mohammad Atmeh
محمد عديناط	Mohammad Edenat
مصدق عربيات	Musaddaq Arabiat
عمر قواس	Omar Qawas
صفوان بطاينة	Safwan Bataina
صالح التايه	Saleh Tayeh
سالم خزاولة	Salem Khazaleh
يحي الكسبي	Yahya Kisbi
علي القضاة	Ali Qudah

## المؤسسات المشاركة Participating Organizations

كل مؤسسة من مؤسساتكم المشاركة تمثل موقع الريادة في الحكومة الإلكترونية في الأردن

Each of your participating organizations represents the leading edge of e-government in Jordan

رئاسة الوزراء	Prime Ministry
وزارة الأشغال العامة والإسكان	Ministry of Public Works and Housing
دائرة الأراضي والمساحة	Department of Lands and Survey
وزارة التخطيط	Ministry of Planning
الضمان الاجتماعي	Social Security
مؤسسة المواصفات والمقاييس	Department of Standards and Metrology
دائرة ضريبة الدخل	Income Tax Department
دائرة الضريبة العامة على المبيعات	General Sales Tax Department
مركز المعلومات الوطني	National Information Center
أمانة عمان الكبرى	Municipality of Greater Amman
مؤسسة تنمية الصادرات	Jordan Export Development & Commercial Centers Corporation
دائرة الإحصاءات العامة	Department of Statistics
وزارة المالية	Ministry of Finance
دائرة الجمارك	Customs Department
المكتبة الوطنية	National Library
مؤسسة تشجيع الاستثمار	Jordan Investment Board
مؤسسة المدن الصناعية	Industrial Estates Corporation
هيئة الأوراق المالية	Jordan Securities Commission
البنك المركزي	Central Bank
سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة	Aqaba Special Economic Zone Authority
مراقب الشركات /وزارة الصناعة والتجارة	Ministry of Industry and Trade / Companies Controller
دائرة العطاءات العامة	General Tenders Department
وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Ministry of Information and Communications Technology

الأبطال هم أنتم إذ بدأتم فعلاً في حوسبة أنظمة المعلومات لقد أظهرتم خلال الورشة الكم الهائل من الإجراءات لديكم العطاء الذي يمكن أن تقدموه لبعضكم البعض، وكم أنتم على استعداد لمشاركة أعضاء آخرين من هذه الشبكة البشرية نحن نشكر لكم التزامكم السابق، والحالي، والمستقبلي في هذه المبادرة الوطنية الرامية إلى بناء الأردن الحديث وإتاحة المجال أمام الحكومة لخدمة المواطنين بشكل أفضل

You are the champions, having already well begun computerizing your information systems and procedures. You demonstrated during the workshop how much you have to offer each other, and how willing you are to share with other members of this human network. We thank you for your past, present and future commitment to this national endeavor to build a modern Jordan and allow government to serve citizens better.

وهذا التقرير يعكس جهودكم للعمل سوياً من أجل أن تصبحوا شبكة بشرية تدعم تنفيذ شبكة إلكترونية، واستعدادكم لأخذ الخطوات الضرورية، معاً، لجعل الحكومة الإلكترونية واقعاً ملموساً.

This report reflects your efforts, working together to become a human network that supports implementing an electronic one, prepared to take together the steps needed to make e-government a reality.

### وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

بدءاً بالإدارة العليا للوزارة، ساهم أشخاص عدة بأمالهم فمعالي الدكتور فواز الزعبي، ورويتهم لتصميم الورشة وعطوفة الأمين العام، علي القضاة، ومدير المعلومات محمود الخصاونة، ومستشار الاتصالات المؤسسية، إميل القببسي ساهموا جميعاً بمدخلاتهم ودعموا الورشة وأعمالها.

### Ministry of Information & Communications Technology

From the top management of the Ministry, many people contributed their hopes and vision to the workshop design, His Excellency Dr. Fawaz Zu'bi, Secretary General Ali Qudah, Chief Information Officer Mahmoud Khasawneh, Corporate Communications Advisor, Emile Cubeisy, all provided their input and their support.

إن إدارة عملية التغيير ليست بالأمر السهل على الإطلاق، وهي أكثر تعقيداً عندما يتم العمل عبر المؤسسات حيث كل كان كادر وزارة. عضو في الشبكة يرأس الوحدة الخاصة به الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات نموذجاً لعمل الفريق، و عملوا على إزالة المعوقات، والتشجيع على التعاون، مقرين بأهمية القيادة المشتركة لتحقيق النجاح.

Managing the process of change is never easy, and is far more complicated when working across organizations, where each member of the network is the head of their own entity. MoICT staff was a model of teamwork, smoothing the rough spots, and encouraging cooperation, acknowledging the shared leadership needed for success.

### الجهات الراعية

الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي من خلال برنامجها الناجح وعلى وفرت الدعم الكامل للورشة (برنامج أمير) جدا الرغم من أن شيري يوسف، وهي القائمة بأعمال رئيس قسم مبادرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كانت خارج البلاد خلال الورشة، إلا أننا شعرنا بدعمها المعنوي لنا من خلال ما وفره لنا عبد شملوي بحضوره للورشة.

### Sponsors

The US Agency for International Development through its highly successful AMIR Program, provided full support to the workshop. Although Sherry Youssef, acting component leader of the Information and Communications Technology Initiative, was out of the country during the workshop, we felt her moral support and were guided by the presence and input of Abed Shamlawi.

## مدراء المشاريع Project Managers

مدراء المشاريع هم بمثابة عصب الحياة للشبكة البشرية التي فمهاراتهم كانت واضحة وكذلك. ستتفد الحكومة الإلكترونية وبحضورهم في اليوم. كان التزامهم حتى بصفتهم كمرقبين الأخير، قاموا بتيسير عملية تقديم المعلومات من المشاركين نحن نشكرهم كأعضاء غير مباشرين في فريق. في الورشة الموجهين الموسع متشوقين للعمل معهم في المستقبل.

The project managers are the lifeblood of the human network that will implement e-government. Their skills and commitment were visible, even as observers. By attending on the last day, they facilitated the handover of information from workshop participants. We thank them as indirect members of the extended facilitation team and look forward to working with them in the future.

بشار صرايرة رئاسة الوزراء	Bashar Sarayrah Prime Ministry
بشير الزعبي دائرة ضريبة الدخل	Bashir Zo'bi Income Tax Department
فريد حدادين الضمان الاجتماعي	Fareed Hadadeen Social Security
داود عبد النور أمانة عمان الكبرى	Daoud Abdel Nour Municipality of Greater Amman
جميل العاملة أمانة عمان الكبرى	Jamil Al Amleh Municipality of Greater Amman
جواد قاسم البنك المركزي	Jawad Qasem Central Bank of Jordan
محمد ابو عسل وزارة الصناعة والتجارة	Mohammad Abu Asal Ministry of Industry and Trade
نهي جمعة وزارة الأشغال العامة والإسكان	Nuha Juma Ministry of Public Works and Housing
رشيد نحلاوي مؤسسة تشجيع الإستثمار	Rasheed Nahlawi Jordan Investment Board
سالم معاينة دائرة الضريبة العامة على المبيعات	Salem Mayayah General Sales Tax Department
سهير الأشهب المكتبة الوطنية	Soheir Al Ashhab National Library
زينب دباغ دائرة الإحصاءات العامة	Zeinab Dabbagh Department of Statistics
سمية الغول دائرة الجمارك	Sumaya Al Ghoul Customs Department

## المساعدة من الصفوف الخلفية Behind the scenes support

وقد ساهمت وزارة التربية والتعليم مساهمة مهمة غير مباشرة بأن اقترحت علينا إعداد تقاريرنا على شكل تقرير ومع أن إعداد تقرير باللغتين يجعل عملية إعداد ثنائي اللغة التقرير أصعب، إلا أن مهارات استخدام اللغة الإنجليزية هو فهذا التقرير يزود المشاركين. أمر حيوي لمستقبل الأردن بالمصطلحات الضرورية لاحتياجاتهم على المستوى الإداري.

The Ministry of Education made a major indirect contribution by recommending we produce our reports in bilingual format. Although two languages complicate production tremendously, English language skills are vital to Jordan's future. This report provides all participants with essential vocabulary for their needs at the managerial level.

فالكبار يستطيعون تعلم لغات أخرى بسهولة إذا وضعوا فمناقشة صفحة أهدافاً واقعية، وركزوا على التقدم المرحلي واحدة من هذا النص باللغة الإنجليزية باستمرار مع زميل خاصة بشكل يومي، يمكن أن تساعد على زيادة الثقة بالمحادثة وتطوير المهارات اللغوية مما سيكون له الأثر الإيجابي والكبير على الموظفين وعلى الحكومة برمتها وعلى الأردن أيضاً.

وقد ساعدت عدة جهات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا فقد قامت بعض الدوائر: المعلومات على إنجاح هذه الورشة بتزويدنا بأجهزة الحاسوب، وأخرى بالمعلومات، ووفرت دوائر أخرى المواصلات، ودوائر أخرى قامت بتأمين الموظفين ليتم تدريبهم كموجهين، وقام البعض بإعطاء أفكار حول تصميم ورشة العمل والبعض قام بإعداد الشاي، ونحن نشكركم والقهوة، والزعتر أثناء انعقاد الاجتماعات جميعاً على مساهماتكم.

ساهم فريق الموجهين بأكمله بالقيام بالدعم اللوجستي للورشة بدءاً بتشكيل الفرق، إلى تطوير صياغة المهمات، وكذلك ومن خلال التنسيق مع برنامج أمير حول حجوزات الفندق مشاركتهم في المقابلات الأولية، فقد تمكنوا من جعل الأهداف الشخصية للمشاركين جزءاً من الإطار العام ومكنوا المدراء من معرفة ما الذي يمكن توقعه منذ اليوم الأول هذه الجهود كانت بالإضافة إلى مشاركتهم الفعالة للورشة في التدريب المعد لفريق الموجهين وقيامهم بأعمالهم المعتادة.

لقد كان دعمهم الودود وسرعتهم ودقتهم والتزامهم بإكمال الأعمال الموكلة إليهم من العوامل التي جعلت مهمتنا أكثر سهولة.

ومن مشروع أمير تولت لنا عرفات المهمات الصعبة المتعلقة بالدعم اللوجستي للورشة، بالإضافة لتقديم العون لبرنامج تدريب فريق الموجهين، بمساعدة من روان التل في وساهم العديد من الأشخاص في مكتب برنامج بادئ الأمر أمير بدءاً من فريق الدعم إلى السائقين، في إنجاح أعمالنا وبعرفاننا لهم نعمل على تقوية الفريق ككل للورشة.

ولقد قامت بسمة سعد بترجمة الكثير من كلمات المشاركين من العربية إلى الإنجليزية لمساعدة الآخرين على المشاركة في الخبرة من هذه الورشة وفي الوقت نفسه جعل هذا وقد قام التقرير ككتاب تدريب لممارسة اللغة الإنجليزية. حسن أيوب ومحمد عصفور بأخذ الصور للفرق أثناء العمل. والكلمات والصور تساهم في إبقاء روح الفريق حية.

### فريق الموجهين

Adults can learn languages easily if they set realistic targets and focus on gradual progress. Discussing even a page of this text in English with colleagues regularly, especially daily, could steadily increase speaking confidence and language skills, with tremendous potential impact for the employees, the government as a whole, and Jordan.

Several parts of the MoICT helped to make the workshop a success: some furnished computers, some offered information, some supplied transportation, some gave staff members to be trained as facilitators, some provided ideas to guide the design, some made the tea, coffee and zaatar that facilitate meetings. We are grateful to all of you for your contributions.

The entire facilitation team contributed to logistics of the workshop, from designing the teams, to developing task wording, as well as coordinating with the AMIR Office regarding hotel reservations. By participating in the initial interviews, they made participants' personal aims part of the design and ensured directors knew what to expect from the first day. These efforts occurred in addition to their active participation in facilitation training and their normally busy workload. Their good-natured support, as well as their commitment to speed as well as accuracy made our task easier.

From AMIR, Lina Arafat handled the complicated tasks of workshop logistics, as well as support to the facilitation training, assisted by Rawan Tell initially. Many people in the AMIR office contributed directly to the success of the workshop, from support staff to drivers. In acknowledging their input, we strengthen the entire team.

Basma Sa'd, translated many of the participants' words from Arabic into English to allow others to share the workshop experience and make this report a workbook for practicing English. Hassan Ayoub and Mohammed Asfour took the photographs of teams in action. The words and the pictures all contribute to keeping the team spirit alive.

### Facilitation Team



Facilitators

في حين أن مؤسسة كوفرديل تحملت المسؤولية الكبرى في تصميم وإدارة الورشة، إلا أن الفضل في نجاحها يعود كذلك إلى جهود فريق العمل الذي تم تدريبه للعمل كموجهين، فقد عمل الأشخاص الثمانية التالية أسماؤهم كموجهين خارجيين

While Coverdale had the lead responsibility for designing and managing the workshop, success would not have been possible without a team effort on the part of all those people trained as facilitators.

عبد الرحمن شهاب وزارة التخطيط	Abdel Rahman Shihab Ministry of Planning
أمينة الكيلاني وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Amna Kilani Ministry of Information and Communications Technology
ديمة عناني وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Deema Anani Ministry of Information and Communications Technology
فادي مرعي وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Fadi Mari Ministry of Information and Communications Technology
فiras ارشيدات وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Firas Rsheidat Ministry of Information and Communications Technology
غادة مخللاتي وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Ghada Mukhalalaty Ministry of Information and Communications Technology
هاني الشنتير	Hani Al Shantir

وزارة المالية	Ministry of Finance
مرام نصر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Maram Nasr Ministry of Information and Communications Technology
محمد عصفور مؤسسة تشجيع الإستثمار	Mohammad Asfour Jordan Investment Board
محمد ابو شرايخ دائرة الضريبة العامة على المبيعات	Mohammed Abu Shraikh General Sales Tax Department
نور أحمد باني وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Nour Ahmad Bani Ministry of Information and Communications Technology
ريما الدجاني دائرة الضريبة العامة على المبيعات	Rima Dajani General Sales Tax Department
سلوى علوش وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	Salwa Alloush Ministry of Information and Communications Technology

وفن التوجيه لا يكمن عادة فيما تقوله، لكنه يركز إلى مدى فإهتمام الداعم للموجهين أتاح المجال إتقانك فن الإصغاء وبشكل غير مباشر للفرق الأربعة التي تتشكل من أفراد بثقافات مختلفة للعمل نحو هدف واحد وبطرق مشتركة فإصغائهم وانتباههم هو ما يسر عمل الورشة، وتكييف برنامج الورشة والمهام بما يتلاءم وحاجات المشاركين. هذه هي الهدية التي نستطيع أن نقدمها لأي فريق نشترك فيه نحن ممتنون لهم لأنهم كانوا النموذج الجميل لروح الفريق والتعاون، فليكونوا حافزاً لكل منا لنحذو حذوهم في فرقنا نحن.

فالمشاركة في فريق التوجيه تمثل الالتزام بتطوير إمكانية الموارد البشرية في الأردن.

ولا بد هنا من توجيه الشكر الخاص لعطوفة الأمين العام علي القضاء الذي تجلّت قدرته على أسلوب الإدارة المشجعة في ما قدمه من مدخلات إلى فريق التوجيه إن ما يمكن ويدعم الأداء المتميز حقيقة هو البيئة التي يكون فيها الأشخاص على أتم الاستعداد لتحمل المخاطر مع وتكريس مثل هذه الثقة هو من طبيعة القيادة بعضهم بعضاً التي توازن بين مراعاة الأهداف طويلة المدى مع التأهب دوماً لتلبية المتطلبات الحالية.

The art of facilitation is often not in what you say, but rather how well you listen. The supportive attention of facilitators indirectly allowed four teams composed of people from diverse backgrounds to work to common purposes and common methods. Their listening and observation are what make the smooth operation of the workshop possible, the adapting of the schedule and the tasks to suit participant needs. That gift we can give to any team we are a part of. We are grateful for their serving as beautiful models of the spirit of teamwork and cooperation. May they motivate each of us to do the same in our own teams!

Participation in the facilitation team represents a commitment to developing Jordan's human resource potential.

We especially thank Secretary General Ali Qudah whose input to the facilitation team reflects his supportive style of management What enables and empowers outstanding performance is in fact, an environment where people are willing to take risks together. Instilling that confidence is in the nature of leadership, providing the balance between keeping an eye on the long-term objectives, while rolling up sleeves to deal with immediate demands.

## إعداد التقرير Report Preparation

كان إعداد التقرير جهداً جماعياً، ساهم فيه العديد من فقد قام كل موجّه بتدوين جزء من هذه المادة. الأشخاص ليسجل أفكاركم كي تتمكنوا من مشاركتها مع الآخرين تمّ تدوين وطباعة الكلمات المكتوبة على كل بسهولة أكبر من أنصاف الأوراق باللغة العربية، ومن ثم قراءتها قبل ترجمتها إلى الإنجليزية وإعادة قراءتها مرة أخرى للتأكد من صحة الطباعة من قبل أشخاص هم مدراء مشاريع بالأساس لقد عملوا حتى لكنهم يفهمون أهمية كلماتكم حق الفهم ساعات متأخرة من الليل وفي الصباح الباكر للتأكد من حصولكم على نسخة من خطط العمل التي وضعتوها قبل وكان في جهودهم ما حفزنا. مغادرة الفندق في البحر الميت جميعاً على العمل.

وبعد الورشة، قادت سلوى علوش عملية إخراج التقرير النهائي تساعدها في ذلك مرام نصر، وبسمة سعد، ولينا عرفات، وجورج عبد ربّه الذي قام بمسح الصور إلكترونياً إن تعقيدات إعداد تقرير ثنائي اللغة هو. وأدخلها في التقرير أمر صعب تخيله، ولكن النتائج من حيث الفائدة المتوقعة ودون هذه الجهود. للمشاركين تستحق مثل هذا التعب المتقانية، فان تقريراً بمثل هذه النوعية لم يكن من الممكن الحصول عليه.

ولقد ساعد العديد من الأشخاص على جعل العملية فعالة وهكذا تبلورت. ونحن ممتنون لكل من قدم المساعدة. وسارّة الرؤية على أساس المئات من أنصاف الأوراق التي حملت أجزاء الأوراق تلك، ذات الألوان المدخلات والأفكار الزاهية، عندما تتجمع بشكل جذاب تتشكل في ذاكرة خالدة. تعمل على تحفيز كل من يقرأ التقرير ما الهدف من تقرير كهذا؟ هل هو نتيجة الورشة؟ لا، نحن نأمل أن تكون النتيجة الفعلية للورشة هي تنفيذ الحكومة الإلكترونية مع ضمان الفوائد المترتبة على ذلك للمجتمع ككل، وللموظفين المدنيين المخلصين، والقطاع الخاص، فكما في الصور، فان التقرير بمثابة. والمواطنين جميعاً تذكير لنا عما أنجزناه معاً، إضافة إلى كونه إلهاماً لنا لمزيد من التعاون المستقبلي.

كلنا أمل ورجاء أن تكون روح الفريق التي خبرناها خلال الورشة، وعملية المشاركة والتوجيه فيها نموذجاً للفريق بأكمله لمشاركتها مع الآخرين وأنتم تتابعون أهدافكم المشتركة.

النتائج الفعلية لورش عمل كهذه تعتمد على التزام كل واحد فإذا حافظ كل شخص على الحماس. من أعضاء الفريق والتعاون الذي أظهره في الورشة، نستطيع أن نضمن مستقبلاً مشرقاً، ليس للمشاركين فقط بصفتهم أعضاء في هذه الشبكة البشرية المتصلة إلكترونياً، وإنما أيضاً لكل الأردنيين

The tedious job of report preparation was a team effort, to which many contributed. Each facilitator transcribed part of this material to capture your ideas so you can share them more easily with others. Each half-sheet was transcribed in Arabic, proofed, translated into English and proofed again by people who are primarily project managers, but understood the importance of your words. They worked late into the night and early in the morning to ensure you had a copy of your action plans before leaving the Dead Sea. Their efforts were inspiring to us all.

After the workshop, Salwa Alloush led the production of the final report, supported by Maram Nasr, Basma Sa'ad, Lina Arafat and George Abedrabbo, who scanned and inserted pictures. The complexity of producing a bilingual report is hard to imagine, but the results, in terms of potential usefulness to participants are worth it. Without these dedicated efforts a quality document could not have been achieved.

Many people helped to make the process efficient and pleasant. We are grateful to all who contributed. Hundreds of half sheets of paper thus lead to a vision. Those colorful bits of paper, when put together attractively, create an enduring memory to motivate each reader. What is the purpose of a report like this? Is it the result of the workshop? No, hopefully the real result of the workshop will be the implementation of e-government with ensuing benefits to society, to dedicated civil servants, to the private sector and to all citizens. Like the photographs, however, the report is a reminder to us of what we accomplished together and an inspiration for future cooperation.

May the spirit of teamwork experienced during the workshop and its participatory, facilitated process serve as a model for the entire team to share with others as you pursue your shared objectives.

The real results of workshops like these depend on the commitment of every member of the team. If each person sustains the enthusiasm and cooperation demonstrated in the workshop, a very bright future is assured, not only for the

وحتى المنطقة ولأجيال قادمة participants as members of this electronically connected human network, but also for all Jordanians, and even the region, for generations to come.

كاثرين جودارد Cathryn Goddard  
مديرة الورشة Workshop Director

مؤسسة كوفرديل Coverdale Organization

مستشارة في برنامج أمير AMIR Program Consultant

## Overview Workshop Preparation and Approach

نظرة عامة  
الإعداد لورشة العمل والنهج المتبع

### Clarifying the Vision of the Workshop

توضيح رؤية ورشة العمل

One of the critical steps in preparation for the workshop was to meet with top MOICT management to understand their vision of the workshop and agree on purposes.

من الخطوات الجادة في الإعداد للورشة كان الاجتماع مع الإدارة العليا في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لفهم رؤيتهم للورشة، والاتفاق على الغايات

### Further purposes clarified the vision of the workshop

غايات أخرى أوضحت رؤية الورشة

- Exchange information between partners and help them to get to know each other better
- Practice participatory methods in the workshop that team members can later apply at work.

تبادل المعلومات بين الشركاء ومساعدتهم للتعرف على بعضهم بعضاً بشكل أفضل  
إتباع طرق المشاركة في ورشة العمل بحيث يمكن لأعضاء الفريق تطبيقها لاحقاً في عملهم

### Anticipated results included:

- A spirit of teamwork
- Consensus among participants on the importance of teamwork for implementing e-government
- Greater understanding of the resources each participant represents
- Organizational action plans
- Commitment of participants to work together to implement e-Government

شملت النتائج المتوقعة ما يلي:  
روح فريق العمل  
الإجماع بين المشاركين على أهمية العمل الجماعي لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية

These purposes and results, in turn, were reviewed and refined in discussions with each participant prior to the workshop itself, who then identified their personal aims for the workshop.

فهم أفضل للموارد التي يوفرها كل واحد من المشاركين.  
خطط عمل تنظيمية  
التزام المشاركين بالعمل مع بعضهم بعضاً لتنفيذ الحكومة الإلكترونية  
وبالتالي، تمت مراجعة وتنقيح هذه الغايات والنتائج في النقاشات مع كل واحد من المشاركين قبل بداية الورشة ذاتها، بحيث قاموا فيما بعد بتحديد أهدافهم الشخصية للورشة

### Preparing to Work Together

التحضير للعمل سوياً

#### Personal Aims

الأهداف الشخصية

##### To

##### لكي

- Exchange information
- Institutionalize work
- Train human resources
- Learn from other people
- Share knowledge, experience and skills through transfer of information
- Network between participants to build team spirit and friendship

نتبادل المعلومات  
نعمل على مأسسة العمل  
ندرب الموارد البشرية  
نتعلم من الآخرين  
نتقاسم المعرفة والخبرة والمهارة عبر تبادل المعلومات  
نتواصل لبناء روح الفريق والصدقة

- Electronic Payment
  - To Exchange Information between government departments through internet
  - To provide information and services from department through internet
  - Exchange formal correspondence between departments through internet
  - Identify management problems that we face when implementing the e-Government (increase management level)
  - Know how to interconnect departments
  - Exchange information is not enough. We need adequate management of information
  - Develop a shared vision of joint work within the e-Government program in harmony
  - To obtain feedback whether we are on the right track
  - Create a mechanism to exchange knowledge and experience
  - Build a launch pad.
  - Create common Language.
  - Clarify the role of General Secretaries and directors in enrolling the concepts of e-government by time but scheduled.
  - Create kind of common language and understanding within a defined time frame.
  - Understand the time required to enroll the citizens and the employees in the e-government.
  - Discover ways to allay the fears concerning the e-government especially the English language and the technology.
  - Facilitate the process of using the technology for the employees and the citizens without creating fear, confusion and reluctant.
  - Improve communication among participants in the workshop
  - Enhance coordination among participating ministries and departments
- نتمكن من الدفع إلكترونيا  
تبادل المعلومات بين الدوائر الحكومية من خلال شبكة الإنترنت
- نوصل المعلومات و الخدمات التي تقدمها الدائرة من خلال شبكة الإنترنت  
نجري المراسلات الرسمية بين الدوائر من خلال شبكة الإنترنت  
التعرف على المشكلات الإدارية التي تواجهنا رفع ) خلال تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية مستوى الإدارة
- نعرف كيف نربط الدوائر مع بعضها البعض  
نحتاج نحتاج إن تبادل المعلومات ليس كافيا طرق إدارة معلومات ملائمة
- نطور بانسجام رؤية مشتركة حول العمل المشترك ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية
- الحصول على التغذية الراجعة لمعرفة ما إذا كنا على الطريق الصحيح  
إيجاد آلية لتبادل المعرفة والخبرات فيما بيننا
- نبنينا قاعدة انطلاق  
نخلق لغة مشتركة  
نوضح دور الامناء والمدراء العامون في إدراج مفاهيم الحكومة الإلكترونية حسب الجدول الزمني المعد.
- نخلق لغة و مفهوم مشترك ضمن اطار زمني محدد
- نفهم الوقت اللازم لإدراج المواطنين والموظفين في الحكومة الإلكترونية
- نكتشف طرق لتخفيف المخاوف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية و خاصة اللغة الانجليزية و التكنولوجيا
- نسهل عملية استخدام التكنولوجيا لدى الموظفين و المواطنين دون خلق خوف و ارباك و تردد
- نحسن عملية التواصل بين الأعضاء المشاركين في الورشة  
نعزز التنسيق بين الوزارات و الدوائر المشاركة

- Share information and experience with other organizations
  - Facilitate interconnection of ministries and departments
  - Identify impediments of e-Government progress at your department and others'
  - Identify plans and projects of participating parties and the method to complement each other. This will be done by identifying elements of intergration especially legislation and laws
  - Review the current status of projects done by MoICT especially the fast tracks
  - Have all directorates computerized and ease transfer of information between directorates, from engineer to engineer including finance, HR and administration. Have information system for employees inside and outside the ministry, directorates and governorates.
  - Follow up projects and provide complete information on projects, contractors, consultants and supervisors performance.
  - Monitor consultants and contractors performance.
  - Care about staff including promotion, medical retirement, health insurance and all the information about employees so that performance will be high.
  - Share experience and vision.
  - Meet all the participants
  - Reach to a stage where all aspects of the e-Government are clear. Now the basis of e-Gov is not applied in the clear meaning to the customers.
  - Allow public to understand that improving the service by any department does not necessarily mean to deliver it electronically. A service could be improved by providing it at many locations close to citizens and this will save time and money.
- نتبادل المعلومات و الخبرات مع المؤسسات الأخرى  
نسهل عملية الربط بين الوزارات و الدوائر
- نحدد المعوقات التي تعيق تقدم مشاريع الحكومة الإلكترونية في دائرتكم و الدوائر الأخرى
- نتعرف على خطط و مشاريع المؤسسات المشاركة والطريقة التي من خلالها يمكن أن يتم كل منهم الآخر من خلال تحديد العناصر المكملة لكل منهم وبالأخص التشريعات و القوانين
- نراجع الوضع الحالي للمشاريع التي نفذتها وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وبالأخص المشاريع ذات الأولوية في التنفيذ
- نحوسب كل مديريات الوزارة ونسهل عملية انتقال المعلومات بين المديريات من مهندس إلى آخر ومن بينها أيضا الشؤون المالية، شؤون وجود نظام الموظفين والدوائر الإدارية معلومات للموظفين في داخل وخارج الوزارة والمديريات والمحافظات
- نتابع المشاريع ونوفر معلومات كاملة عن المشاريع وأداء المقاولين والمستشارين والمشرفين
- نتابع أداء المقاولين والمستشارين
- نهتم بالموظفين من ضمنها الترفيعات، التقاعد، التأمين صحي وكل المعلومات عن الموظفين حتى يكون مستوى الأداء عالي
- نتقاسم الخبرات و الرؤية  
نتعرف على كافة المشاركين  
نصل إلى مرحلة تكون فيها كل نواحي الحكومة لأن، فإن أساس الحكومة الإلكترونية واضحة الإلكترونية لم يتم تطبيقه بالمعنى الواضح للزبائن (المواطن).
- إتاحة الفرصة للمواطنين لاستيعاب أن التحسين في الخدمة من قبل أي دائرة لا يعني بالضرورة أن تقدم يمكن تحسين الخدمة من خلال الخدمة إلكترونياً تقديمها من أماكن متعددة وقرىبية على المواطنين مما يوفر عليهم الوقت والمال

- Make participants aware that improving their department's services will impose extra work on the staff at the beginning only.
  - Provide the top management and tax payers with information in simple and smooth way
  - Quicken tax collection
  - Simplify procedures
  - Eliminate red-tape
  - Eliminate paper procedure
  - Use advance Database to keep information
  - Implement e-procedures among concerned departments
  - Ease direct enquiry of top management for any procedure
  - Consider new concepts and designs
  - Consider the different views of the participants
  - Identify the alternatives
  - Identify difficulties and hurdles
  - Give participants the chance to participate with future objectives
  - Review previous experiences if available
  - Strengthen ties among e-Government team
  - Use a common language among participants
  - Break barrier of fear and use computer with confidence and zeal
  - Discuss obstacles and overcome them
  - Consider new concepts and design
  - Improve communication among participants
  - Change concept of services delivered to citizens from beneficiaries to customers / establish the citizen - customer concept
  - Establish the citizen – eligible customer concept
  - Use seminars to communicate with customers and evaluate performance
  - Increase awareness of e-government among all government managers
- توعية المشاركين بأن هناك زيادة في عبء العمل على الموظفين عند المباشرة بتحسين خدمات الدائرة في البداية فقط.
- نزود الإدارة العليا ودافعي الضرائب بالمعلومات بطريقة مبسرة وبسيطة
- نسرّع عملية الجباية  
نبسط الإجراءات  
(الشريط الأحمر) نتخلص من الروتين الحكومي  
نتخلص من المعاملات الورقية  
نستخدم قواعد بيانات متطورة لحفظ المعلومات  
ننفذ الإجراءات الإلكترونية بين الدوائر المعنية
- تيسر الاستفسار المباشر للإدارة العليا بخصوص أي إجراء  
نتطلع على مفاهيم و تصاميم جديدة  
نأراعي وجهات النظر المختلفة للمشاركين
- نتعرف على البدائل  
نتعرف على الصعوبات والمعوقات  
نعطي المشاركين الفرصة للمشاركة بالأهداف المستقبلية  
استعرضنا للتجارب السابقة إن وجدت
- نقوي الروابط بين فريق عمل الحكومة الإلكترونية  
نجد لغة تفاهم مشتركة بين المشاركين
- نكسر حاجز الخوف والتعامل مع الحاسوب بثقة وحماس  
نناقش المعوقات وكيفية التغلب عليها  
ندرس مفاهيم وتصاميم جديدة  
نحسن التواصل بين الأعضاء المشاركين بالورشة
- نغير مفهوم الخدمات المقدمة للمواطنين من ترسيخ مفهوم المواطن /مستفيدين إلى زبائن كزبون
- نرسخ مفهوم المواطن كزبون ذي أهلية
- نستخدم حلقات نقاش لتواصل مع الزبائن ولتقييم أداءنا  
ننشر الوعي عن الحكومة الإلكترونية بين جميع المدراء الحكوميين

- Encourage coordination between various governmental departments to agree on standards and procedures for e-government and computerization
- Exchange diverse experience among us about e-government, as decision makers
- Serve customers electronically and more efficiently
- Support development and reform of the public sector, particularly those affecting the economy
- Simplify procedures
- Attract foreign investment by having an efficient government and work force
- Reduce cost of providing quality government services

When we look at our personal aims, we soon discover our common aims. Despite diversity of opinion, a resource to any team, the initial vision provided the unity of purpose that drove the development of the workshop itself.

During interviews, participants also learned about the techniques and methods to be used in the workshop, so they would become more comfortable with them (alternation between general and team sessions, brainstorming, roles in a team, review).

### Agreeing on a Common Language

To ensure active participation the workshop was conducted in Arabic. A bilingual report (in Arabic and English) serves the different audiences. The bilingual version, including Arabic, the official language of Jordan, ensures the workshop will be shared with others within the Ministry, as well as helping all to increase their English skills. English is now the international language, as well as the language of international donors. This report, documents, for different audiences, the enthusiasm and commitment of participants.

نشجع على التنسيق بين الدوائر الحكومية المختلفة للاتفاق على المعايير والاجراءات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية والحوسبة

نتبادل الخبرات المختلفة فيما بيننا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية كصانعي قرار

نخدم زبائننا إلكترونياً وبفاعلية أكبر

ندعم تطوير واصلاح القطاع العام وخاصة القطاعات ذات التأثير على الاقتصاد

نبسط الإجراءات

نجذب الإستثمارات الخارجية من خلال حكومة فعالة وايدي عاملة قادرة

نخفض كلفة الخدمات الحكومية النوعية

عندما نستعرض أهدافنا الشخصية، نكتشف فوراً وعلى الرغم من التنوع في الآراء، أهدافنا المشتركة وهذا يُعتبر مورد لأي فريق، فقد قَدِّمَت الرؤية الأولية وحدة الهدف التي سَيَرَّت تطور الورشة ذاتها

وخلال المقابلات، تعلم المشاركون أيضاً التقنيات والطرق التي سوف تستخدم في الورشة بحيث يصبحوا التبادل بين الجلسات العامة وجلسات (أكثر الفة معها) الفريق والعصف الذهني، وأدوار الفريق والمراجعة

### الاتفاق على لغة مشتركة

لضمان مشاركة فعالة في الورشة، فقد تم اعتماد اللغة العربية لغة عمل الورشة، وتم إعداد تقرير باللغتين. الحضور المختلفة العربية والإنكليزية عاكسا ثقافات النسخة ثنائية اللغة، شاملة اللغة العربية، وهي اللغة تضمن بأن نتائج هذه الورشة الرسمية في الأردن، سوف يتم مشاركتها مع موظفين آخرين في الوزارة، بالإضافة إلى مساعدة الجميع على تقوية لغتهم الإنجليزية، الإنجليزية هي الآن لغة عالمية، بالإضافة فهذا التقرير يوثق إلى كونها لغة المساهمين الدوليين لحضور مختلفين حماس والتزام المشاركين

For Jordanians, operating with skill in the two languages is becoming an international necessity to stay abreast of changing technology and ensure their own development. As more bilingual documentation like this report becomes available, and as more people use both languages in the workplace, bilingualism can be one of the renewable national resources Jordan becomes famous for, a major attraction to international investors

### Developing the Facilitation Team

When a workshop uses techniques people may not be used to, facilitators can help to manage the process of change. Although participants were asked to facilitate their own team tasks, external facilitators make the smooth operation of the workshop possible by adapting the schedule and the tasks to suit participant comments and needs. In addition, after the workshop is over, these facilitators can be very useful to the human network and to the ministries from which the facilitators were drawn in managing a process of teamwork and cooperation to deal with change.

As part of their training, facilitators identified the characteristics of an effective workshop and examined the process of listening and observation as support to a team. They also compiled the personal aims for the workshop from interviews with participants. In addition, they also devised the team compositions, balancing representation in each team.

وبالنسبة إلى الأردنيين، فإن إتقان اللغتين قد أصبح ضرورة تفرضها التغيرات العالمية لمواكبة التغيرات التكنولوجية وضمان تطورهم – ومع توفر المزيد من الوثائق ثنائية اللغة بهم ومع تزايد أعداد الذين – كما في هذا التقرير يستخدمون اللغتين في موقع العمل، فإن إتقان لغتين معاً سيصبح من الموارد الوطنية المتجددة التي سنشتهر فيها الأردن، مما يجعله مركز استقطاب للمساهمين الدوليين

### تطوير فريق الموجهين

عندما يتم استعمال أساليب في ورشة عمل لا تكون مأثوفة لدى الناس، يمكن للموجهين أن يساعدوا في وعلى الرغم من انه طلب إلى إدارة عملية التغيير المشاركين أن يوجهوا مهمات فريقهم، إلا أن الموجهين الخارجيين يعملوا على تيسير أعمال الورشة بتكليف الجدول والمهمات بما يتوافق مع تعليقات واحتياجات بالإضافة إلى ذلك، وبعد انتهاء الورشة، المشاركين يمكن أن يكون هؤلاء الموجهون عوناً كبيراً للشبكة البشرية وللوزارات التي يعملون فيها وذلك بإدارة عملية فريق العمل، والتعاون من أجل مواجهة التغييرات.

وكجزء من التدريب فقد قام الموجهون بتعريف صفات ورشة العمل الفاعلة وبحثوا عملية كما قاموا بالإصغاء والمراقبة لدعم الفريق كذلك بتجميع الأهداف الشخصية لورشة العمل من خلال المقابلات التحضيرية مع المشاركين الفرق لإدخال بالإضافة إلى قيامهم بتشكيل التوازن في تمثيل كل فريق

Besides the content side of the workshop, trainees were exposed to the logistics of organizing an interactive workshop. Working with the AMIR project, they saw the importance of attention to many, many details to make participants work easier: hotel arrangements, food, room layout, folders to hold information about the workshop, supplies to allow active discussions while still capturing ideas. Flip charts, markers, half sheets of paper and tape, were purchased in quantity to facilitate the process.

Trainees also brought their knowledge of the subject area of e-government, strategic planning and the Jordanian economy, of participants themselves, of the Jordanian context, as well as their experience with previous workshops or conferences. Not all who participated in the training facilitated a team directly, but their input was useful to the process. Many people are needed on and off stage to conduct a successful workshop, especially one with active participation. The training emphasized that for a facilitation team to be successful, everyone must fully feel they serve as a model for the whole team.

The output of this facilitation training included brainstorming on purposes of the workshop, as well as an inventory of the facilitation trainees and the skills they brought to the team. Based on years of experience in this field, the Coverdale Organization drafted a workshop schedule using inputs from interviews with key stakeholders, as well as the facilitation training output. Top Ministry management then reviewed a selection of tasks to produce a flexible agenda for the workshop, revised daily with their input.

وبالإضافة إلى الجوانب المتعلقة بمحتوى الورشة، تعرّض المتدربون إلى اللوجستيات المتعلقة ومن خلال العمل مع بتنظيم ورشة عمل متفاعلة مشروع أمير، استطاعوا أن يتلمسوا أهمية الانتباه إلى العديد من التفاصيل لتيسير عمل المشاركين ترتيبات الفندق والحجوزات، ومن هذه التفاصيل نذكر والطعام، وترتيب قاعة المحاضرات، والملفات وأوراق الورشة، والمستلزمات الضرورية للنقاش الأفكار وألواح الكتابة الورقية، وأقلام الفعّال وتدوين هذه الكتابة، وأنصاف الأوراق والأشرطة اللاصق المواد تم شراؤها بكميات كبيرة من أجل تيسير عمليات الورشة.

وساهم المتدربون كذلك بمعرفتهم ومعلوماتهم في مجال الحكومة الإلكترونية، والتخطيط الاستراتيجي والاقتصاد الأردني والمشاركين أنفسهم، في سياق أردني، وكذلك عرضوا خبراتهم التي اكتسبوها من ورش العمل لم يعمل جميع المشاركين. والمؤتمرات السابقة في التدريب في توجيه الفرق مباشرة، لكن هناك مدخلاتهم جميعاً كانت مفيدة في العملية حاجة لوجود العديد من الأشخاص سواء في مكان الورشة أو من وراء الكواليس لإدارة ورشة ناجحة، وبخاصة تلك الورشة ذات ولقد أكد التدريب على أنه من المشاركة الفعالة أجل أن يكون فريق التوجيه ناجحاً، يجب أن يشعر الجميع بأنهم يمثلون نموذجاً يُحتذى به للفريق كله.

ولقد اشتملت مخرجات تدريب التوجيه هذا على عمليات العصف الذهني حول غايات الورشة، بمتدربي التوجيه والمهارات التي قائمة بالإضافة إلى وبناء على سنوات طويلة. ساهموا فيها للعمل مع فرقهم من الخبرة في هذا المجال، قامت مؤسسة كوفرديل مستخدمة لورشة عمل بصياغة مسودة جدول أعمال المدخلات من المقابلات مع المستفيدين الرئيسيين من ومن ثم المشروع، وكذلك مخرجات تدريب التوجيه قامت الإدارة العليا للوزارة بمراجعة طائفة من أعمال مرّن للورشة، تمت المهمات لوضع جدول مدخلاتهم مراجعته يومياً مع

In a workshop without a strong teambuilding purpose, organizers can set an agenda of their own choice and essentially force participants to comply with it. In the light of the Ministry's purposes of building a team, and its highly skilled participants, this approach, would have been inappropriate. To ensure willing participation and cooperation, participants had direct input to the agenda during pre-workshop interviews as well as during the workshop itself, where their comments shaped the agenda as well as the tasks.

في ورشة عمل تخلو من غايات إنشاء فرق العمل القوية، يمكن للمنظمين أن يضعوا جدول أعمال من ولكن اختيارهم وأن يفرضوا على المشاركين التقيد به في ضوء غايات الوزارة لبناء فريق عمل، ووجود نخبة من المشاركين ذوي المهارات المتميزة والعالية، ولضمان فإن هذا النهج، كان سيكون غير مناسب للمشاركة الطوعية والتعاون الذاتي، كان للمشاركين مساهمة مباشرة في جدول الأعمال خلال المقابلات التي سبقت الورشة، و في أثناء الورشة ذاتها، حيث شكلت التعليقات التي وجهوها جدول الأعمال وقائمة المهمات الخاصة بهم.

**Task 1:** What does e-Government mean to your department?

**المهمة الأولى:** ما الذي تعنيه الحكومة الإلكترونية لدائرتكم؟

**Task 2:** Why manage the implementation of e-Government?

**المهمة الثانية:** لماذا ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

**Task 3:** How can we manage the implementation of e-Government?

**المهمة الثالثة:** كيف يمكننا أن ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

**Task 4:** Lessons learned for implementing e-government (Safety Survey)

**المهمة الرابعة:** الدروس المستفادة لتنفيذ الحكومة (مسح المخاطر) الإلكترونية

**Task 5:** Sharing experiences

**المهمة الخامسة:** تبادل الخبرات

**Task 6:** Developing a shared vision. Lessons learned for implementing e-Government (CNN broadcast)

**المهمة السادسة:** الدروس المستفادة تطوير رؤية مشتركة: المهمة السادسة (برنامج الـ CNN لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية (التلفزيوني))

**Task 7:** Organizational Action Plans

**المهمة السابعة:** خطط العمل التنظيمية

**Task 8:** Developing a Joint Calendar

**المهمة الثامنة:** تطوير جدول أعمال مشترك

**Task 9:** Lessons learned from the workshop for implementing e-Government

**المهمة التاسعة:** الدروس المستفادة من ورشة العمل لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية

### Preparing to work together

### التحضير للعمل سوياً

Following these applications, participants moved to their teams. Teams prepared to work together using methods introduced to facilitate teamwork in the breakout sessions, including roles in a team and review.

بعد هذه التطبيقات، انتقل المشاركون إلى فرقهم واستعدت الفرق للعمل سوياً مستخدمة الطرق المطروحة لتسهيل عمل الفريق في الجلسات، بما في ذلك أدوار الفريق والمراجعة

In any team people can take responsibility for helping each other move forward by assuming certain roles that facilitate the process of working together. During Coverdale workshops we frequently ask participants to prepare to work together by identifying the roles they will play and the methods they will use to reach agreement. Based on its experience conducting participatory workshops, the Coverdale Organization has seen that every team appears to function better (at brainstorming and other tasks) when the following general roles are filled:

- Internal facilitator to facilitate discussion
  - Chart manager to handle putting up the half sheets and collecting them for transcription
  - Reporter to make the 3 minute report in general session
  - Time keeper to help the team manage time
  - Participant(s) to plan the action, carry out the task and review it afterwards
  - Observer(s) to help the team improve
- Of course, everyone is a participant and anyone can observe. Acknowledging these roles recognizes that we all play multiple roles within any team. Knowing in advance what is expected of you allows you to contribute more fully. Leadership can emerge within this framework at any level, according to skills, according to knowledge, according to authority and according to circumstances.

In addition, the program provided external facilitators for each task from the facilitation team to present tasks, clarify method and facilitate the overall workshop process. Each group elaborated its own methods of working together and reviewed their own actions to learn from their successes and develop appropriate solutions to any difficulties

وفي أي فريق من الفرق يمكن للأفراد ان يتحملوا مسؤولية مساعدة بعضهم بعضاً للانتقال من مهمة إلى أخرى من خلال القيام بأدوار تيسر عملية العمل وخلال ورش العمل التي تعقدتها الجماعي كوفرديل، نطلب غالباً من المشاركين الاستعداد للعمل سوياً من خلال تحديد الأدوار التي سيقومون بها وبناء الطرق التي سيستخدمونها للوصول إلى الاتفاق على خبرة المؤسسة في تنظيم ورش العمل التي تعتمد على المشاركة، فقد تبيّن لمؤسسة كوفرديل أن كل في العصف الذهني (فريق يعمل بطريقة أفضل عندما يتم شغل مركز الأدوار (والمهام الأخرى العامة التالية:

موجه داخلي لتوجيه المناقشات  
منظم اللوحة ليقوم بإصاق أنصاف الأوراق ومن ثم جمعها ليتم تحويلها إلى نصوص مطبوعة  
دقائق عن عمل 3مقدم التقرير لتقديم تقرير مدته المجموعة في الجلسة العامة  
مراقب الوقت لمساعدة الفريق على تنظيم وإدارة الوقت  
للتخطيط للعمل وتنفيذ المهمة (مشاركين)مشارك ومراجعتها لاحقاً  
للمساعدة في تطوير عمل (مراقبين)مراقب الفريق.

وبالطبع فان كل عضو في الفريق هو مشارك، وكل وبإدراك أهمية هذه الأدوار. عضو يستطيع أن يراقب. نعي أننا نلعب أدواراً متعددة في أي فريق من الفرق ومن خلال المعرفة السابقة بما هو متوقع منك تستطيع ويمكن للقيادة أن. أن تساهم بشكل أفضل في العمل تتنبق ضمن هذا السياق في أي مستوى من المستويات، وفقاً للمهارات والمعرفة وللصلاحيات والظروف

وكذلك، فان البرنامج وفر لكل مهمة موجهاً خارجياً من فريق الموجهين لطرح المهمات وتوضيح طريقة العمل وعملت كل مجموعة. وتسهيل عمل الورشة بشكل عام على تطوير الطرق الخاصة بها للعمل الجماعي ومراجعة أعمالها للتعلم من نجاحاتها وتطوير الحلول المناسبة لمواجهة مختلف الصعوبات

Teams conducted reviews using a specific review method and compared results in general session, strengthening their skills at observation and listening in order to learn from each other. At the end of each task, participants noted lessons learned and areas for improvement.

### Nature of this Report

A report of this kind primarily documents the outputs of the working groups along with the presentations made in general session. We hope it also captures the participatory approach, the enthusiastic exchange of information, and the spirit of listening and mutual respect generated in the workshop itself. Transcripts of the sessions follow, in the words of participants, respecting their input and supporting their efforts.

وقامت الفرق بمراجعة العمل بتطبيق طريقة مراجعة محددة ومقارنة النتائج في الجلسة العامة، مُعززة بذلك مهاراتها في قوة الملاحظة وفن الإصغاء للتعلم من وفي نهاية كل مهمة، قام المشاركون بتدوين الآخرين الدروس المستفادة ومجالات التحسين.

### طبيعة هذا التقرير

إنّ تقريراً من هذا النوع يوثق في المقام الأول مخرجات فرق العمل إلى جانب التقديرات ونحن نأمل والعروض التي تتم في الجلسة العامة أن يتمكن كذلك من إظهار نهج المشاركة، والتبادل الحماسي للمعلومات، وروح الإصغاء والاحترام المتبادل الذي ينشأ في الورشة ذاتها. تدوين الجلسات وتحويلها إلى كلمات مطبوعة، يتم لاحقاً، وذلك باستخدام كلمات المشاركين أنفسهم، محترمين بذلك مدخلاتهم وداعمين جهودهم.

## ما الذي تعنيه الحكومة الإلكترونية لدانرتكم؟: المهمة الأولى

### Task One: What does e-Government mean to your department?

- |  |   |
|--|---|
| <p>تسريع وتسهيل العمل<br/>اختصار المهمات الروتينية لتوفير الوقت<br/>اختصار الروتين وتوفير الوقت<br/>تحسين الأداء<br/>خدمة المواطن وتوفير الوقت والمال<br/>تبسيط الإجراءات<br/>تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين والحد من<br/>والتكاليف (الشريط الأحمر) الروتين الحكومي<br/>تحسين العمل و إعطاء النتائج بكل كفاءة</p> <p>استخدام تقنيات تساعد على تقديم خدمة سريعة<br/>تقدم للعملاء خدمة ذات ودقيقة وغير مكلفة<br/>جدوى</p> <p>زيادة الإنتاجية<br/>تقديم الخدمة المطلوبة بأسرع وأيسر الطرق</p> <p>تحسين ورفع الإنتاجية للدائرة</p> <p>إيجاد البنية التحتية اللازمة لتمكين سيد البلاد من<br/>تحقيق رؤياه للأردن<br/>تحسين الأداء والإنتاجية في العمل</p> <p>خلق تعاون مؤسسي مستدام من خلال بناء قاعدة<br/>معلومات وشبكة اتصال تصل مختلف الوزارات<br/>والمؤسسات بعضها ببعض</p> <p>تحسين الإجراءات الحكومية<br/>تقديم خدمات فورية عبر الإنترنت عن بعد كما<br/>هي عن قرب<br/>تحسين الخدمة للمواطن<br/>تسهيل وتبسيط الإجراءات وتحسين نوعية الخدمة</p> <p>اختصار جهود العملاء والوقت الضائع<br/>تنظيم وإدارة الأعمال بطريقة حديثة وسهلة<br/>الخدماتي الأسلوب ذو التوجه</p> <p>تقليص التكاليف وزيادة الإنتاجية</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitate and expedite work</li> <li>• Reduce routine tasks to save time</li> <li>• Save time and routine</li> <li>• Improve performance</li> <li>• Serve citizen, save time and money</li> <li>• Simplify procedures</li> <li>• Facilitate service provided to citizens and cut red tape and costs</li> <li>• Improve work and produce results efficiently</li> <li>• Use technologies that help provide quick, accurate and less expensive service, that will provide clients with a useful service</li> <li>• Increase productivity</li> <li>• Deliver the required service as promptly and as smoothly as possible</li> <li>• Improve and leverage the department's productivity</li> <li>• Create the needed infrastructure to fulfill His Majesty's vision</li> <li>• Improve performance and productivity</li> <li>• Create sustainable institutional cooperation through efficiently interconnecting the several ministries and departments</li> <li>• Improve governmental procedures</li> <li>• Provide services online as if you were there</li> <li>• Improve service provided to citizens</li> <li>• Ease and simplify procedures and upgrade the quality of the service</li> <li>• Reduce clients' efforts and lost time</li> <li>• Organize and manage business in an easy modern way – a service oriented method</li> <li>• Reduce costs and increase productivity</li> </ul> |
|--|---|

- ربط كل مديريات الوزارة مع بعضها البعض  
ومع بعض الوزارات الأخرى إلكترونياً للحصول  
على المعلومات وتبادلها بأسرع وقت  
الخدمات التي تخص الدائرة / إنجاز المعاملات  
بسهولة وبسرعة وإتقان تام لخدمة الجمهور  
والحكومة
- عدم رؤية أكوام من الملفات والأوراق على  
المكاتب بعد الآن
- الخدمات الحكومية إلكترونياً / إنجاز المعاملات  
على مدار الساعة
- تبادل المعلومة لتبسيط أسلوب العمل وعملية اتخاذ  
القرار لرفع إنتاجية العمل
- تسهيل إجراءات المستثمر  
الشفافية في المعاملات  
إدارة حكومية فاعلة تستخدم تقنية المعلومات  
بشكل واسع  
الإدارة بشفافية وبكفاءة، باستخدام أجهزة  
الحاسوب وتبادل المعلومات وتوفير الوقت
- أداه رديفه لرفع كفاءة نوعية الخدمات الحكومية  
لتحقيق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي
- هي وسيلة وليست غاية  
التنسيق  
المعرفة  
إعادة هيكلة إجراءات الأعمال  
الوقت من ذهب  
مراجعين أقل في الدائرة
- القدرة على إيجاد وإيصال معلومات رقمية مفيدة  
لمستفيدين مؤهلين إلكترونياً
- سهولة ودقة وسرعة الأداء  
معلومات تسويقية مهمة  
فاعلية الأنظمة  
فاعلية الأفراد
- Interconnect all directorates together and with other ministries to obtain and exchange information quickly
  - Complete applications/services related to the department easily, and quickly to serve public and government
  - Not see piles of paper and folders on desks
  - Provide governmental applications/services electronically, round the clock
  - Exchange information to simplify working method and decision making process to increase productivity
  - Simplify investors procedures
  - Transparency
  - Efficient government administration using information widely
  - Transparent and efficient administration that uses computers in exchanging information and saving time
  - Alternative tool to leverage governmental services quality to achieve economical and social welfare
  - A tool and not a target
  - Coordination
  - Knowledge
  - Business process re-engineering
  - Time is money
  - Less clients physically in the department
  - Capability to find and transfer useful digital information to electronically qualified beneficiaries
  - Easy, accurate and fast performance
  - Essential marketing information
  - Systems Efficiency
  - Individuals' Effectiveness

## المهمة الثانية لماذا ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

### Task 2: Why Manage the Implementation of e-Government?

- لإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية أعلى  
لتقديم الخدمات للعملاء بأسرع وقت وأقل عناء  
ممكناً وأقل تكلفة ممكنة على المواطن
- للاستفادة من المعلومات المتوفرة في داخل المؤسسة  
والمؤسسات الأخرى بطريقة مثلى
- لتوفير الكلفة والوقت لسرعة الإنجاز وبدقة عالية
- لزيادة فاعلية المؤسسة لتحقيق أكبر فائدة ممكنة من  
الموارد المتوفرة وبالتالي تقديم الخدمة المثلى  
العملاء
- لتحسين أداء المؤسسة بفعالية عالية، بهدف توفير  
معلومات دقيقة وذات علاقة وبتوقيت مناسب تكون  
سهلة الاستخدام بحيث نعزز من الثقة بالدائرة  
وبمصداقيتها بين العملاء
- لاتخاذ إجراءات سريعة لتسهيل حركة التجارة
- لتوفير المعلومات لصانعي القرار  
لتحقيق إجراءات دقيقة وسريعة وتزويد المعلومات  
بشكل مستمر توفيراً لوقت ولجهد المواطن  
هذا سيساعد على تبادل المعلومات بأقل. والموظف  
التكاليف ويضع الأردن في الساحة العالمية
- بالأعمال اليدوية أوتوماتيكياً لتوفير الوقت من للقيام  
أجل العمل البناء
- لتوفير المعلومات لاتخاذ القرار الأصح والأدق
- لتحسين أداء الإدارة والموظفين
- لتحسين جودة خدمة في المنطقة  
لتعزيز بيئة مثالية للمواطن والمستثمر في  
المنطقة
- لاختصار الوقت والجهد وتقليل الكلفة وتوصيل  
المعلومات بسرعة وشفافية وكفاءة
- لتعميم المعلومات  
لتسهيل الاتصال بأقل التكاليف
- Do work effectively and efficiently
  - Deliver services to clients as soon as possible, with the least effort and lowest cost
  - Optimize benefit from information available in the institution and other institutions
  - Accelerate achievement with high accuracy to save time and money
  - Increase efficiency of the institution to get the utmost benefit possible from available resources and deliver the best services to clients
  - Improve performance of the institution in order to provide accurate and relevant information in due time and in a user friendly manner. This will enhance confidence in the department and its credibility among clients
  - Adopt prompt procedures to facilitate trade flow
  - Provide information to decision makers
  - Achieve accurate and prompt procedures and provide regular information to save time and efforts of the citizen and the employee. This will help exchange information at the minimal costs and will put Jordan on the international map.
  - Automate manual jobs to save time for constructive work
  - Provide information to make the most accurate and correct decision
  - Improve performance of administration and employees
  - Improve quality of service in the region
  - Enhance the best environment for citizen and investor in the region
  - Reduce time, effort, and cost while delivering information promptly, transparently, and competently
  - Circulate information
  - Facilitate communication at the lowest cost

- في القيام بالأعمال بسرعة لمساعدة المواطنين  
وسهولة  
لتسهيل عملية الاتصال محلياً وعالمياً
- لتحقيق الأهداف التالية  
الخدمة الأفضل  
اختصار الوقت  
تكلفة أقل  
تحمل المسؤولية  
تكنولوجيا المعلومات (لتطوير القطاع  
(والاتصالات  
لتشجيع الاستثمار  
لتقديم خدمة سريعة وغير مكلفة  
لزيادة الإنتاجية  
لتغيير الذهنية بما ينعكس إيجابياً على المؤسسة  
والمواطن ويتوافق وتتسق على مختلف  
المستويات  
لزيادة مستوى الأداء  
لنكتب ما نريد قوله دون استخدام الأوراق  
لتنفيذ أعمالنا بأبسط الطرق، وبشكل مختصر،  
وبكفاءة، وتكاليف أقل
- وفق القوانين وتقديمها بطريقة لممارسة مهماتنا  
الإلكترونية  
لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل  
الحكومة لعملائها  
لتحقيق مستويات رضا أكبر للعملاء
- بين للمساهمة في تعزيز روح المنافسة  
القطاعات الاقتصادية  
للمساهمة في تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة
- لتحقيق مستويات معيشية أفضل للمواطن الأردني
- للقضاء على التكرار في العمل  
لتعزيز الاستجابة  
للتأكيد على أهمية البرنامج  
لترسيخ مفاهيم الحكومة الإلكترونية لدى الموظفين
- لتحقيق التواصل على مستويات إدارية عليا  
لإنجاح المشروع في تحقيق أهدافه  
لرفع مستوى الموظفين  
لتحقيق استقرار وظيفي وبيئي
- لتحقيق استقرار اقتصادي  
لخلق الوعي المتكامل لدى كافة شرائح الموظفين  
بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات
- Help citizens to do things promptly and easily
  - Facilitate local and international communication
  - Achieve goals of:
    - A better service
    - Decrease time
    - Lower cost
    - Accountability
    - Develop the sector (ICT)
  - Promote investment
  - Deliver a prompt and inexpensive service
  - Increase productivity
  - Change mentality to positively affect the institution and the citizen with compatibility and harmony at all levels
  - Increase performance level
  - Write what we want to express without using papers
  - Implement our jobs in the easiest way, without redundancy, with competence, for the lowest costs.
  - Practice our assignments according to laws and deliver them electronically
  - Increase the level of quality of services delivered by the government to its clients
  - Achieve better satisfaction levels for clients
  - Help in enhancing competitiveness of the economic sectors
  - Contribute to achieving sustainable economic development
  - Achieve better living standards for the Jordanian citizen
  - Eliminate duplication
  - Enhance responsiveness
  - Stress the importance of the program
  - Establish concepts of e-government among employees
  - Achieve communication at senior levels
  - Help the project attain successful goals
  - Increase the level of employees
  - Achieve environmental and operational stability
  - Achieve economic stability
  - Create integrated awareness among all employee groups on the importance of IT

لخلق انسجام وتفاعل ورؤية موحدة مع مختلف  
الوزارات والدوائر الحكومية المنفذة لبرنامج الحكومة  
الإلكترونية

إنجاز العمل بكفاءة وسرعة في الأداء

لتوفير الخدمة الأفضل بأقل وقت وأدنى كلفة

لتهيئة حالة من التميز في الأداء

للمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية  
للمواطنين

لتقديم الخدمات بأفضل وأسرع الطرق

- Create harmony, interaction and a unified vision with all ministries and official departments implementing the e-government program
- Implement work with competence and prompt performance
- Deliver the best services in the shortest time and for the lowest cost
- Create a status of distinguished performance
- Contribute to economic and social development of citizens
- Deliver services with the best and most prompt means

## المهمة الثالثة لماذا ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟ الفريق الأزرق

### Task 3: How can we manage the implementation of e-Government?

#### Blue Team

- لوضع الخطط الاستراتيجية قصيرة و بعيدة المدى وطرق تنفيذها  
لندرس الإجراءات القائمة ونعيد النظر في الخطوات المتبعة والتأكد من أن الإجراءات تتلاءم والهدف  
لمعرفة الإطار العام لمفهوم الحكومة الإلكترونية وتحديد الأهداف العامة لبرنامج تحديد الإطار الزمني الحكومة الإلكترونية لتنفيذ هذا البرنامج وأهم الجهات المنفذة له
- لندرب الموظفين الذين سيقومون بالجانب الفني في الحكومة الإلكترونية مباشرة لتدريب الكفاءات اللازمة لتشغيل الأنظمة شريطة ضمان الكفاءة القصوى لتوفير المخصصات المالية لشراء الأجهزة المناسبة التي تتوافق مع الأنظمة التي ستعمل بموجبها وبموصفات محددة
- لتجهيز البرامج لفحص النظام لتطبيق النظام لمراجعة التشريعات لتحديد الخدمات التي تقدمها الدائرة
- لتصميم النظام لإدارة المشروع والمتابعة والتحديث ووضع برنامج تنفيذي لإدخال البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل وربطها مع الدوائر الأخرى
- لربط مع الدوائر ذات العلاقة لتسويق الخدمات الإلكترونية لضمان أمن المعلومات لزيادة قناعة الإدارة المتوسطة بالحكومة الإلكترونية لتعيين ذوي الكفاءة في الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- للتسيق مع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتنفيذ والمراجعة ضمن إطار الاستراتيجية العامة
- Put long and short term strategy plans and how they should be executed
  - Study current procedures and reconsider the steps and ensure that procedures match with goal
  - Know the outline for e-gov concept and determine the general targets for e-gov program. Set a time frame to implement the program and the most important parties included
  - Train employees who will cover the technical part in e-gov directly
  - Train employees to operate systems with the utmost efficiency
  - Allocate a budget
  - Buy suitable equipment compatible with the systems within the specific requirements
  - Prepare programs
  - Test system
  - Implement the system
  - Review legislation
  - Identify the services provided by the department
  - Design system
  - Run the project, review and update
  - Prepare an implementation program
  - Enter all work related data and information and link with other departments
  - Link with all related departments
  - Market electronic services
  - Insure security of information
  - Increase Middle managements belief in e-gov
  - Hire effective people in communication and information technology
  - Coordinate with MOICT
  - Review and implement within the framework of the general strategy



### المهمة الثالثة كيف ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

الفريق الأخضر

#### Task 3: How can we manage the implementation of e-Government? Green Team

- وضع أولويات للتنفيذ ضمن جدول زمني ثابت
- تشجيع الموظفين على التعلم و التطور بما يتناسب مع المفاهيم الجديدة
- متابعة إجراءات إنشاء البنية التحتية المناسبة
- تحديد وتخصيص الموارد اللازمة للتنفيذ
- تعديل التشريعات لتلائم والمتطلبات
- تدريب الكوادر البشرية لتكون بالمستوى المطلوب
- توزيع الإدارة من أجل تحقيق الأهداف
- وضع خطة استراتيجية لتنفيذ البرنامج
- تقديم التوجيه و التقييم
- رصد المخصصات اللازمة لتجهيز البنية التحتية والتجهيزات اللازمة
- Develop priorities for implementation within time frame
- Encourage employees to learn and develop in accordance with new concepts
- Follow up on building the right infrastructure
- Determine and allocate required resources for implementation
- Amend legislation to fulfill requirements
- Provide training for manpower to be of the required level
- Distribute management for achieving goals
- Set a strategic plan for program implementation
- Provide direction and evaluation
- Allocate the budget required for the

- إنشاء وحدة إدارية و فنية للمشروع
- المشكلات و تصويب المسارات حل  
تطوير خطة عمل  
تحديد الأهداف  
تقويض الصلاحيات  
تحديد الإدارة والمهام  
نطلب من أصحاب الاختصاص تبسيط الإجراءات
- تحديد الأدوار في المؤسسة ابتداء من ماذا؟ ومتى؟  
وأين؟ وكيف؟
- تحديد عوامل البرنامج  
متابعة النتائج  
تدريب العاملين على هذه البرامج  
تكيف البرامج من قبل جهات متخصصة  
تحديد النتائج النهائية للمؤسسة
- شراء أجهزة الحاسوب  
كتابة برمجيات تناسب خريطة العمل
- التأكد من أن الأسس صحيحة
- تنفيذ التحول إلى الخدمة الإلكترونية
- القيام بتقييم الاحتياجات للبنية التحتية المادية
- دراسة وإعادة هندسة الإجراءات  
وضع الأهداف وتوزيع  
من خلال جدول زمني معين المسؤوليات  
تعريف ما تحتاج إليه كل وزارة أو دائرة حكومية  
من الأخرى لتنظيم عملهم
- رسم خريطة عمل حول كيفية تحقيق الربط بين  
الوزارات والدوائر الحكومية
- تصميم برنامج تدريبي شامل للموظفين
- infrastructure and other essential equipment
- Establish administration and technical unit for the project
  - Solve problems and correct paths
  - Develop work plan
  - Determine goals
  - Delegate authority
  - Determine management and roles
  - Request skilled people to simplify procedures
  - Determine roles in the organization starting from what, when, where and how
  - Determine program factors
  - Follow up on results
  - Train employees on these programs
  - Tailor programs by specialized bodies
  - Determine final results for the organization
  - Buy hardware
  - Write software in accordance with the roadmap
  - Make sure that the foundations are correct
  - Implement the shift to electronic service
  - Conduct needs assessment for physical infrastructure
  - Study and reengineer process
  - Set targets / assign responsibilities through a timetable
  - Define what each ministry or government agency needs from the other to facilitate and organize their work
  - Draw a roadmap on how to achieve the links between the ministries and government agencies
  - Design comprehensive training program for employees

تصميم آلية للقياس

- Design measurement mechanism



## المهمة الثالثة كيف ندير تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية ؟

الفريق الأصفر

### Task 3: How can we manage the implementation of e-Government?

#### Yellow Team

- نحدد رؤية المؤسسة  
نحدد المشاركين والمعنيين بالمشروع
- نعيّن رئيس الفريق لإدارة تنفيذ البرنامج والفريق المساعد
- نشكّل فريق عمل في المؤسسة للتخطيط للمشروع ومتابعة تنفيذه
- نشكّل لجنة توجيهية  
نختار الفريق المناسب ونحدد مرجعيته
- لجنة /نعين مدير مشروع الحكومة الإلكترونية الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة
- نشكّل فريق عمل فني  
نشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية  
نعرف المشاركين بالأهداف
- توجيه  
نعمل على توعية الموظفين في المؤسسة بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال عملهم والفائدة العامة العائدة على المؤسسة وعلى المواطن
- نضع خطة استراتيجية  
إقرار الخطة الإستراتيجية  
نعد دراسة تشخيصية  
نحدد الأهداف بوضوح  
نحدد خطة العمل وآليات التنفيذ
- نضع خطة تنفيذية  
نضع خطة استراتيجية لتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية  
الرؤية  
المهمة  
الأهداف العامة والخاصة  
الاستراتيجيات  
خطة العمل
- Define the vision of the department
  - Define the participants and stakeholders
  - Assign the team leader to direct the implementation of the program and the supporting e-Government team
  - Formulate a working team in the organization to plan the project and follow up its implementation
  - Form a steering committee
  - Choose the team and define its reporting structure
  - Assign an e-Government project manager / committee within the organization
  - Form technical team
  - Explain the concept of e-Government
  - Identify the objectives to the participants
  - Orientation
  - Create awareness between the employees in the organization of the importance of applying e-Government in their field of work and the overall benefit for the organization and the citizen
  - Set up strategic plan
  - Approve the strategic plan
  - Prepare a diagnostic study
  - Identify the objectives clearly
  - Define a work plan and implementation mechanism
  - Set up implementation plan
  - Set up strategic plan to apply the concept of e-Government
    - Vision
    - Mission
    - Overall Objectives / Specific
    - Strategies
    - Action plan

نضع خطة عمل ومعايير لقياس الأداء

نحدد البرامج التي يمكن تنفيذها في إطار الحكومة الإلكترونية وتعيين طريقة التعامل معها

نهئى البيئة التشريعية، والفنية، والتشغيلية

إعادة الهيكلة والتنظيم

نحدد الأولويات والمشاريع الريادية

نؤمن البنية التحتية من أجهزة اتصالات وبرمجيات وتدريب موظفين

نكتب الإجراءات المختصة

توفير قنوات اتصال من خلال عقد لقاءات دورية بين أعضاء الفريق

اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصويب الاختلالات التي تعيق تنفيذ المشروع

جميع الإجراءات الخاصة بالخدمات التي نحدد مراجعة هذه الإجراءات والعمل بتقديمها المؤسسة على تبسيطها والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية في الحالات التي تتطلب ذلك

تبسيط الإجراءات /نعيد هيكلة الإجراءات

نقوم بحملة تدريبية مكثفة ومتواصلة

نتخذ الإجراءات التصحيحية ونقيس قابلية البرنامج على تحسين الأداء

ننفذ ونراقب عملية التنفيذ وفق الجداول الزمنية المتفق عليها

نضع شروط مرجعية لتنفيذ البرنامج

أجهزة الحاسوب

البرمجيات

الشبكات

التشريعات

التدريب

نضع آلية لتنفيذ الخطة

نؤمن موقع إلكتروني لتقديم المعلومات عن الدائرة وأخذ المعلومات من الدوائر الأخرى

نؤمن التمويل

نحدد رؤية الدائرة

نحدد المشاركين والمعنيين بالمشروع

- Identify a work plan and criteria to measure performance
- Identify programs that can be implemented within the framework of e-Government and how to address it
- Prepare the legislative, technical and operational environment
- Reengineering and organization
- Priorities, pilot project
- Infrastructure, including communications, software and training
- Write specific procedures
- Provide communications channels through holding regular meetings between the team members
- Take appropriate measures to rectify deficiencies that impede the implementation of the project
- Identify all organization-related procedures to deliver services. Review these procedures, streamline them and coordinate with stakeholders, whenever needed
- Reengineering / Simplification / Restructuring
- Intensive and continuous training
- Take corrective measures and measure the ability of the program to improve performance
- Implement and monitor implementation within agreed timeframes
- Set conditions for the implementation
  - Hardware
  - Software
  - Networking
  - Legislations
  - Training
- Define the mechanism to implement the plan
- Provide a web interface for information about the department and receive information from other departments
- Financing
- Define the vision of the department
- Define the participants and stakeholders



### الدروس المستفادة المهمة الرابعة

#### Task 4: Lessons learned for implementing e-government (Safety Survey)

والنتائج والمعايير بشكل (الرؤية) تحديد الأهداف واضح ودقيق قبل البدء بتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية

أهمية العمل الجماعي في تخطيط وتنفيذ الحكومة الإلكترونية في المؤسسة

ضرورة الوصول إلى رؤية وفهم مشترك قبل الشروع في خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية

تبادل المعلومات والأفكار لوضع خطة واضحة المعالم نحو تحقيق نتائج محددة للحكومة الإلكترونية

تحديد الأهداف ودراسة الواقع الحالي وتبادل المعلومات للوصول إلى النتائج

تحديد المهمة والمشكلات ووضع خطة متكاملة (تحليل الأنظمة) قابلة للمراجعة والتحسين

دراسة الوضع القائم  
تحديد الاحتياجات

- Define purposes (vision), results, and criteria in a clear and direct manner before embarking on the implementation of the e-government program
- The importance of group work in planning and implementing the e-government in the institution
- The necessity of reaching a common vision and understanding before embarking on the steps to implement the e-government
- Exchange information and ideas to set a clear plan to achieve specific results for the e-government
- Define goals and study the actual situation as well as exchange information to reach conclusions
- Define the task and problems. Set an integrated plan that can be revisited and improved (systems analysis)
- Study the current status
- Define needs

وضع خطة للتنفيذ مع معايير

متابعة التنفيذ

دراسة النتائج وتعديل الخطة للوصول إلى الهدف

ضرورة إشراك أكثر من طرف لصياغة الأهداف والرؤية

الحالي ووضع خطة مدروسة دراسة الوضع لتأمين النقلة النوعية في الحكومة الإلكترونية

العمل بروح الفريق إلى المعلومات الوصول تسهيل روح التعاون هو أهم عنصر لنجاح برنامج وطني كبرنامج الحكومة الإلكترونية

تطبيق مبدأ الشمولية في العمل والتعاون بين جميع المعنيين بتنفيذ المهمة

التعاون المشترك لوضع الأساليب والخطط والحلول للتعامل مع الحكومة الإلكترونية

التخطيط لتنفيذ الحكومة الإلكترونية من حيث تحديد الأهداف، وطرق تنفيذها، والنتائج المرجوة، ووضع المعايير لقياس الإنجاز والأداء

التركيز على توضيح الأهداف والأدوار للمشاركين قبل المباشرة في تنفيذ أي إجراء وذلك لتوفير الوقت وتسهيل المهمة

تعريف الحكومة الإلكترونية وتحديد أهدافها وتشجيع روح الفريق للتعامل مع تنفيذ البرنامج من حيث تحديد المشكلات والتخطيط لحلها

تطبيق المنهجية العلمية في تخطيط وتنفيذ المشاريع

التعاون ما بين الدوائر في استخدام نظام موحد يخدم المصلحة العامة وتبادل المعلومات ما بين الدوائر التي تتشابه في أعمالها وخطة العمل والأدوات

تقييم الوضع الحالي وضع الأهداف والغايات المرجوة وضع خطة واضحة المعالم لتنفيذ العمل للوصول إلى الأهداف

- Set an implementation plan with criteria
- Follow up implementation
- Study results and amend the plan to reach the goal
- Involve more than one party to formulate the goals and vision
- Study the actual situation and set a well-studied plan to secure a qualitative jump in e-government
- Work with a team spirit
- Facilitate access to information
- Cooperation spirit is the main element to have a successful national program such as that of the e-government
- Apply the principle of comprehensiveness at work and cooperation among all stakeholders
- Joint cooperation to set methods, plans, and solutions to deal with e-government
- Plan the implementation of e-government in terms of setting goals, methods of implementation, desired results, and setting criteria to measure achievement and performance
- Concentrate on clarifying goals and roles of participants before embarking on the implementation of any procedure to save time and facilitate the task
- Define the e-government and its goals as well as enhancing the team spirit in dealing with the implementation of the program. This includes definition of problems and setting plans to solve them
- Apply the scientific methodology in planning and implementing projects
- Cooperate among departments to use a unified system to serve the public interest and exchange information among departments who assume similar tasks, plan of action, and tools
- Assess the actual situation
- Set goals and targeted purposes
- Set a clear plan to implement work to reach the goals

دراسة الوضع الحالي  
التنسيق مع الجهات أصحاب العلاقة  
وضع خطة العمل  
توزيع الأدوار  
تحديد النتائج  
الاستفادة من المنهجية المتقدمة بعناصرها الثلاثة  
لماذا؟ وماذا؟ وكيف؟ لتناول أية قضية مستقبلاً

أهمية العمل الجماعي  
أهمية المرجعية المعلوماتية  
توزيع الأدوار وتنسيق الجهود

- Study the actual situation
- Coordinate with the relevant parties
- Set a plan of action
- Distribute roles
- Identify results
- Benefit from advanced methodology with its three elements: why? what? How?. This will help handle any issue in future
- Group work is a must
- Informational reference is important
- Distribute roles and coordinate efforts

## تبادل الخبرات المهمة الخامسة

## الفريق الأزرق

### Task 5: Sharing experiences

#### Blue Team

ما هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائركم؟

<p><b>الضمان الاجتماعي</b></p> <p>تسجيل الشركات الخاضعة لأحكام قانون الضمان</p> <p>تسجيل الأفراد الخاضعين لنظام الضمان الاجتماعي</p> <p>توريد الاشتراكات</p> <p><b>الأمن العام</b></p> <p>إصدار الإقامات</p> <p>حسن السلوك</p> <p>التنسيق مع الدوائر الحكومية</p> <p>البصمات والمعلومات الجنائية</p> <p>معرفة الخدمات التي تقدمها كل جهة</p> <p>مخالفات السير</p> <p>تسهيل حركة العبور في المراكز الحدودية</p> <p>ترخيص المركبات والسائقين</p> <p>معلومات إرشادية</p> <p>بناء علاقات شخصية هو عامل نجاح في أي مشروع</p> <p><b>المكتبة الوطنية</b></p> <p>الإيداع القانوني للكتب المؤلفة من قبل الأردنيين وإدخالها بالكمبيوتر لإصدار الببليوغرافيا</p> <p>حفظ أسماء الكتب والمؤلفات لتسهيل الرجوع إليها</p> <p>إدخال المحلات المخالفة لقانون حق المؤلف وغير المخالفة</p> <p>تسهيل الرجوع للمعلومات عند الحاجة إليها</p> <p>ضرورة التنسيق مع وزارة الاتصالات لتقديم الإرشادات اللازمة</p> <p>أرشفة الجريدة الرسمية والاتفاقيات والوثائق</p> <p><b>منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة</b></p> <p>إمكانية اتصال بالبريد الإلكتروني بعنوان واحد مع جميع الموظفين المعنيين</p>	<p><b>Social Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Records of all companies subject to the social security stipulations</li> <li>Records of all individuals under the social security system</li> <li>Importing of subscription payments</li> </ul> <p><b>Public Security</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Issuance of residence permits</li> <li>Issuance of "Security clearance" certificates</li> <li>Coordination with Government departments</li> <li>Fingerprints and criminal records</li> <li>Understanding of all services delivered by each department</li> <li>Traffic violations</li> <li>Facilitate passage movements on the borders</li> <li>Vehicle and Drivers licensing</li> <li>Instructional information</li> <li>Building human networks is a success factor in any project</li> </ul> <p><b>National Library</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Legal registration of all books composed by Jordanian authors and entering them into the computer to issue a bibliography of these books</li> <li>Records of books and authors for easy access</li> <li>Records of violators and non violators of author copyrights</li> <li>Facilitate access to information</li> <li>The need to coordinate with MoICT to give guidance</li> <li>Archiving of the official gazette, agreements and records</li> </ul> <p><b>ASEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connectivity via one email address to all relevant government employees</li> </ul>
--	--

معلومات متوفرة الكترونياً عن الشركات المسجلة في المنطقة  
تقارير معلوماتية  
تعبئة النموذج عبر الانترنت  
موقع معلوماتي على الانترنت يبين فرص التصدير في الأردن والمنطقة

خدمة الاستفسار عبر البريد الإلكتروني ومكتب المساعدة الإلكتروني  
نظام مراقبة الأغذية  
خدمة الدوائر الحكومية الأخرى  
دائرة العطاءات الحكومية  
معلومات عن المقاولين المصنفين

معلومات عن الاستشاريين المؤهلين

الإعلانات الخاصة بالعطاءات والملاحق  
نتائج إحالة العطاء  
تقديم طلبات تأهيل المقاولين

إمكانية الإطلاع على جميع الأنظمة والتعليمات التي تحكم عمل الدائرة وطرح وإحالة العطاء

إمكانية تحميل وثائق عطاءات الاستشاريين فوراً عن طريق الإنترنت  
خيارات البحث المتقدم في الموقع الإلكتروني

البث الحي المباشر لجلسات لجان العطاءات (فتح العروض عن طريق الانترنت) المختلفة

التنسيق مع مكتب وحدة إدارة المشروع

#### ملاحظات

توفير مخصصات مالية تتناسب مع الهدف المطلوب  
إيجاد موارد بشرية مؤهلة

#### تنمية الصادرات

توفير المعلومات عن المنتجين والمصدرين الأردنيين  
الاشتراك في النشاطات الترويجية في الأسواق الخارجية  
توفير الدراسات التسويقية والمعلومات عن الأسواق الخارجية للمصدرين الأردنيين

- Information available electronically on companies registered in the region
- Informational Reports
- Fill out forms online, over the internet
- Informational website about export opportunities in Jordan and in the region
- Inquiries addressed by email and help desk
- Food control system
- Service other government departments

#### General Tenders Department

- Information about classified contractors
- Information about qualified consultants
- Ads related to tenders and annexes
- Award of contract results
- Applications for contractors qualifications
- Accessibility to all the department's systems and instructions governing the department's work, invitation of bids and awarding of contracts
- Ability to download the consultants' tenders online
- Advance Search options in the website
- Live broadcast over the internet of the different Tenders Committees' sessions (opening of bids through the internet)
- Coordinate with the e-Government Project Management Office

#### Remarks

- There is a need to allocate financial resources to meet the set objectives
- There is a difficulty in finding qualified human resources

#### JEDCO

- Availability of information on Jordanian producers and exporters
- Participation in promotional activities of foreign markets
- Provision of marketing studies and foreign markets for the Jordanian exporters

صعوبة إدامة الموارد البشرية المتخصصة في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية  
خدمات تسجيل الشركات الأردنية في هيئة الترخيم  
ضعف التنسيق مع وزارات وأجهزة الدولة وضعف حلقات الاتصال بينها

#### أمانة عمان الكبرى

حساب التكاليف للمركبات وسجل كل مركبة

الأنظمة المالي

العطاءات

الاستعلامات عن متطلبات جميع الخدمات التي تقدمها الأمانة

توفر بيانات وزارة المالية والنشرة الاقتصادية فوراً عبر الإنترنت

متاحاً للجمهور على الإنترنت نموذج التقييم جعل

تحويل رواتب المتقاعدين آلياً إلى البنوك

ترخيص المركبات والسائقين

دفع الضرائب والرسوم آلياً بواسطة الحاسوب

رخص المهن والصحة

- Difficulty in sustaining specialized human resources to implement e-Government
- Jordanian companies registration and numbering
- Weak links with the government departments and bodies, and lack of coordination

#### Municipality of Greater Amman

- Cost calculations for vehicles and history of each vehicle
- Financial Systems
- Tenders
- Inquiries about the requirements of all municipality's services
- Ministry of finance statistics and economic bulletin is available online
- Make the evaluation form available on the web
- Automatic transfer of pensions to the banks
- Vehicle and Drivers licensing
- Automated Payment of fees and taxes
- Health and Professions licenses

#### ما هي الدروس المستفادة من تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

الحد من الروتين والعمل اليدوي

ضبط المخالفات

العمل ضمن إطار موحد

تخصيص الميزانية

صعوبة تخصيص الموارد المالية لتنفيذ البرنامج

توعية مطلوبة

التركيز على الفرد وليس على النظام فقط

تسهيل الحصول على المعلومة بسرعة ودقة

تخفيض الكلفة

الشفافية

تسهيل الحياة على الناس

زيادة الإيرادات

عمل الفريق الواحد هو عامل حاسم لنجاح البرنامج

ضبط الإنفاق

زيادة الفاعلية

- Minimize routine and manual work
- Control violations
- Work within a unified framework
- Budget allocation
- Difficulty in allocating financial resources to implement the e-gov program
- necessary Awareness
- Focus on the individual, not only on the system
- Facilitate timely and accurate access to information
- Cost reduction
- Transparency
- Make people's life easier
- Increase revenues
- Working as a team is a critical success factor
- Control expenditure
- Increase efficiency

توفير الوقت

- Reduce time

### ما هي الخدمات والمهارات والخبرات التي قد تستفيد منها دوائركم من أعضاء الفريق؟

تقديم المعلومات عن عدد الأشخاص المستفيدين من الضمان الإجتماعي وتقديم الرواتب والدفعات والاشتراكات

سجل الموظفين ورواتبهم وحالتهم الاجتماعية

خدمة الموظفين

بناء شبكة معلومات بين الضمان الاجتماعي والمكتبة الوطنية والأمن العام والعطاءات الحكومية ووزارة المالية

تقاسم الخبرات السابقة في مجال العمل الإلكتروني وبيان الصعوبات والتحديات التي واجهتها الدائرة خلال عملية التنفيذ

- Information about the numbers of people benefiting from social security and provide salaries, payments and subscriptions
- Records of employees, salaries and social statuses.
- Servicing people
- Build a network between the social security, national library, public security, tenders department and ministry of finance
- Share previous experiences and highlight challenges faced when implementing

### ما هي الخدمات والمهارات والخبرات التي تستطيعون تقديمها إلى أعضاء الفريق؟

كل المعلومات المطلوبة من أمانة عمان محوسبة ويمكن مشاهدتها على الشبكة

الاستفادة من الوثائق المحفوظة لدينا

الاستفادة من الحصول على أسماء المجلات التي تتعامل ضمن قانون حق المؤلف الاستفادة من الجريدة الرسمية المؤرشفة

الاستفادة من الكتب الوطنية في حالة الرجوع إليها للأبحاث

توفير معلومات متكاملة عن الصناعات والمنتجات الأردنية

توفير معلومات عن التبادل التجاري بين الأردن ودول العالم المختلفة

حماية للإبداعات والمصنفات والمؤلفات

توفير معلومات متكاملة عن كافة الاتفاقيات بين الأردن ودول العالم المختلفة في جميع المجالات

الاستفادة من بيانات الآخرين لتحسين مجال العمل

- All information required from Amman Municipality is computerized and can be viewed on the web
- benefit from our archived documents
- Acquire the names of magazines that operate within copyright laws
- Make use of the Archived official Gazette
- Make use of national books if needed for research
- Provide full information on Jordanian products and industries
- Provide information on trade exchange between Jordan and the rest of the world
- copyrights and patents on publications and inventions
- Provide information on all treaties between Jordan and other countries, in all areas
- Make use of statistics provided by other departments to improve quality of work

الاستفادة من الخدمات المقدمة من أمانة عمان الكبرى وسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ووزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

- Make use of the services provided by the municipality of greater amman and the Aqaba Special economic zone and ministry of information and communications technology



## تبادل الخبرات المهمة الخامسة

## الفريق الأخضر

Task 5: Sharing experiences  
Green Team

ما هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائركم

وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

**Ministry of Information and Communication Technology (MoICT)**

التزويد بمعلومات عن الوزارة

- Provide information about the ministry
- Provide information about e-government

التزويد بمعلومات عن الحكومة الإلكترونية

**هيئة الأوراق المالية**

موقع على شبكة الانترنت يحتوي على معلومات عامة عن سوق رأس المال  
نظام نشر المعلومات  
نظام مزود بنظام للبحث

**Jordan Securities Commission**

- Website containing general information about the capital market
- Information circulation system
- A system supported by a Search Engine
- Wide Area Network (WAN) to connect all capital market institutions, in addition to the general shareholder companies and intermediaries
- An internet system which enables information sharing and availability to customers, such as investors, intermediaries, shareholding companies, banks, ... etc.

تربط جميع WAN النطاق شبكة اتصال واسعة مؤسسات سوق رأس المال بالإضافة إلى الشركات المساهمة العامة والوسطاء

نظام انترانت يتم من خلاله تبادل المعلومات وإيصال المعلومة  
من مستثمرين ووسطاء (العملاء) للمستفيدين  
إلخ... وشركات مساهمة وبنوك

**دائرة الإحصاءات العامة**

توفير البيانات والمعلومات الإحصائية من خلال (CDs) الأقراص المدمجة : وسائل الكترونية مثل (floppy disks) والأقراص المرنة  
توفير قاعدة بيانات الدائرة على صفحة الانترنت

**Statistics Department**

- Make available statistical data and information, through electronic media, such as: CDs and floppy disks
- Make the department's database available on the internet page

**وزارة الأشغال العامة والإسكان**

تصميم الأبنية  
بناء الطرق  
معلومات كاملة عن الوزارة  
تحديد مواقع المعاملات

**Ministry of Public Works and Housing**

- Buildings Design and architect
- Road construction
- Full information about the ministry
- Specify locations of proceedings

**دائرة الجمارك**

نشر معلومات حول الجمارك على الانترنت، القوانين والتعرفة الجمركية باللغتين العربية: مثل والإنجليزية

**Customs Department**

- Publish information on customs on the internet including laws, and tariff in both English and Arabic
- The Department has an e-mail to receive inquiries and suggestions from citizens and companies

يوجد للدائرة بريد الكتروني يستقبل استفسارات واقتراحات المواطنين والشركات

[customs@customs.gov.jo](mailto:customs@customs.gov.jo)

[customs@customs.gov.jo](mailto:customs@customs.gov.jo)

- صفحة " يوجد نماذج على الموقع الإلكتروني  
"التحميل  
مؤسسة :الربط مع دوائر الدولة والشركات، مثل  
المناطق الحرة، سلطة الطيران المدني، إدارة  
التراخيص، شركات الملاحة وشركات التخليص
- التدريب لكافة العاملين وموظفي القطاع التجاري  
والصناعي
- تستوفى الرسوم بواسطة بطاقة :الدفع الإلكتروني  
الائتمان في المطار  
الإدخال المؤقت والكفالات  
تعيين ضابط ارتباط للانترنت في المراكز  
الجمركية  
مؤسسة تشجيع الإستثمار  
جميع أنواع المعلومات للمستثمر والمهتم عن واقع  
الإستثمار في الأردن وآخر المستجدات والتسهيلات  
الممنوحة.
- دائرة ضريبة الدخل  
جميع إجراءات الدائرة يمكن الإطلاع عليها من  
خلال الموقع على الانترنت  
الوثائق المطلوبة يمكن معرفتها من خلال زيارة  
الموقع على الانترنت  
الإطلاع على القانون والتعليمات والأنظمة من  
خلال زيارة الموقع على الانترنت  
يمكن إجابة المواطنين على جميع الاستفسارات من  
خلال البريد الإلكتروني
- There are forms on the web site  
"Loading page"
  - Interconnect with the State  
departments and companies such as:  
the Free Zone Corporation, Civil  
Aviation Authority, Licensing  
Department, shipping companies and  
clearance agencies
  - Provide training for all workers and  
cadres of the commercial and  
industrial sector
  - E-payment: Fees are collected by a  
credit card at the airport
  - Temporary admission and guarantees
  - Assign a liaison officer for the  
internet at the customs houses
- Jordan Investment Board**
- All information for the investor and  
those interested in the status of  
investment in Jordan as well as the  
recent developments and facilities  
given
- Income Tax Department**
- All procedures of the Department can  
be viewed on the web site
  - One can know what documents are  
required by visiting the web site
  - View the law, regulations, and  
instructions by visiting the web site
  - Citizens can get answers to all their  
inquiries through the e-mail

### ما هي الدروس المستفادة من تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

- دائرة الإحصاءات  
إن عمل الدائرة لا يدخل ضمن مجال برنامج  
الحكومة الإلكترونية  
ليس واضحاً لنا ما هو دورنا وأين نقع ضمن  
برنامج الحكومة الإلكترونية
- دائرة ضريبة الدخل  
سهولة وسرعة تقديم الخدمة بأقل وقت ممكن  
تقديم الخدمة بشفافية ووضوح
- Statistics Department**
- What this department does is not  
included in the e-government scope
  - Our role is not clear for us and we  
don't know where we fit within the e-  
government program
- Income Tax Department**
- Easy and prompt service delivery in  
the shortest time possible
  - Services are delivered in a transparent  
and clear manner

**مؤسسة تشجيع الإستثمار**

تمكين المستثمر من إنهاء الموافقات والإعفاءات والتسجيل والترخيص من الأمانة بدون قدومه إلى مبنى المؤسسة وبشكل سريع

إيصال المعلومة بشكل فوري و عام يؤدي إلى حماية المستثمرين ونشر الوعي والمعرفة بشكل كان غير ممكن في غياب التقنية الإلكترونية

**وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات**

البرنامج مكلف ماديا ويجب توفير المال اللازم في الوقت المطلوب  
إتباع التشريعات المتعلقة بشراء المواد والخدمات يؤخر التنفيذ

نقص في الكفاءات المطلوبة  
وضوح الاستراتيجيات والخطط أمر في غاية الأهمية  
المهمة صعبة ومعقدة  
المفهوم غير واضح لكثير من المعنيين، وعلى جميع المستويات

**الخدمات والمهارات والخبرات المستفادة من أعضاء الفريق****دائرة الأشغال العامة**

تبادل للمعلومات  
المحافظة على الوقت  
سرعة الإنجاز

**وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات**

وجهات النظر  
الدروس المستفادة

**هيئة الأوراق المالية**

نحن بحاجة إلى التنسيق مع مؤسسة تشجيع الإستثمار لدمج السياسات والإجراءات الهادفة إلى تشجيع الإستثمار  
الربط إلكترونيا مع الدوائر الأخرى سوف يعمل على تسهيل نشر وإيصال المعلومات اللازمة خدمة ربط المعلومات للمستثمر

**دائرة ضريبة الدخل**

الإطلاع على تجربة الدوائر الأخرى

**دائرة الإحصاءات العامة****Jordan Investment Board**

- Enabling the investor to promptly finalize approvals, exemptions, registration and licensing from the municipality, without the need to come in person to the organization's premises
- Online delivery of information to protect investors and spread awareness and knowledge; which was previously impossible in the absence of an e-technology

**MoICT**

- The program is costly; money must be available in due time
- Adherence to legislations related to the purchase of materials and services impedes implementation
- Shortage in competent workforce
- Clear strategies and plans is something of the highest importance
- The task is complicated and difficult
- The concept is not clear for many concerned people and at all levels

**Public Works Department**

- Exchange information
- Time keeping
- Prompt achievement

**MOICT**

- Points of views
- Lessons learnt

**Jordan Securities Commission**

- We need to coordinate with the JIB to integrate policies and procedures aiming at promoting investment
- Interconnect with other departments will facilitate the dissemination and relay of information required for the investor- information connectivity service

**Income Tax Department**

- Examine experiences of other departments

**Department of Statistics**

حول موضوع الخدمات والمهارات والخبرات،  
أرى أن يحدد ما هو المطلوب منا كدائرة عمله  
حتى نحقق عناصر الحكومة الإلكترونية

#### مؤسسة تشجيع الإستثمار

تمكين المستثمرين من إنهاء المعاملة :الجمارك  
الجمركية بشكل سريع

معلومات دقيقة للمستثمر لتمكينه من :إحصاءات  
الوصول لأي قرار له علاقة بالإستثمار

منح البنية التحتية للإستثمار معلومات :الأشغال  
Codes عن الرموز

معلومات دقيقة عن الحالة الاقتصادية :التخطيط  
والاجتماعية في المملكة لتسهيل مهمة أخذ قرار  
للمستثمر

لتمكين المستثمر من دفع ضريبة الدخل :الضريبة  
الالكترونية أو معرفة معلومات عن الضريبة  
المطلوبة منه حسب استثماره ودخله، إلخ

تمكين المستثمر من المتاجرة في :الأوراق المالية  
سوق عمان المالي دون أن يصل إلى السوق

- With regard to services, skills and experiences, I think we must define what we, as a department, must do to achieve the elements of e-government

#### JIB

- Customs: Enable investors to complete customs procedures promptly
- DoS: accurate information for the investor to help him reach any decision related to investment
- MoPW: Provide the investment infrastructure with information about codes
- Planning: accurate information about the economic and social status in the Kingdom to facilitate decision making for the investor
- Income Tax: enable the investor to pay tax online or to get information about the tax required from him according to his investment and income...etc
- Jordan Securities Commission: Enable the investor to trade on Amman Stock Exchange without his physical presence

#### الخدمات الممكن تقديمها لأعضاء الفريق

#### الإحصاءات

ما تحتاجون إليه ضمن تجربتنا

#### ضريبة الدخل

خدمة التوثيق اليدوي للإجراءات وبرمجتها

خدمة وضع المعايير لقياس الأداء

#### مؤسسة تشجيع الإستثمار

معلومات عن عدد العمالة الأجنبية والأردنية ممن  
يعملون في الإستثمارات المستفيدة من قانون  
الإستثمار

معلومات عن الإستثمارات الأجنبية في المملكة  
والمحلية المستفيدة من قانون الإستثمار

#### Statistics

- What you need within our experience

#### Income Tax:

- Manual documentation of procedures and its programming
- Setting criteria to measure performance

#### JIB

- Information about the foreign and Jordanian manpower working in investments benefiting from the Law of Investment
- Information about foreign and local investments in the Kingdom benefiting from the Law of Investment

معلومات عن الإعفاءات الجمركية الممنوحة  
للاستثمارات المستفيدة

أي قضية لها علاقة بالاستثمارات  
وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات  
وجهات النظر  
الدروس المستفادة

- Information about customs exemptions given to beneficiary investments
- Any matter related to investments

#### MoICT

- Points of view
- Lessons Learnt



## تبادل الخبرات المهمة الخامسة

الفريق الأخضر

Task 5: Sharing experiences  
Green Team

ما هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائركم

- الضريبة العامة على المبيعات**  
توفير جميع المعلومات حول القوانين والأنظمة والنماذج والتعليمات والأسئلة والأجوبة المتعلقة بالضريبة  
الإرسال الإلكتروني للمعلومات من خلال موقع الدائرة على الإنترنت وإمكانية الإجابة على أية أسئلة إلكترونية توجه إلى الدائرة
- توفير بيانات الحكومة الإلكترونية عن المكلفين بالضريبة حول مبيعاتهم ومشترياتهم**  
**دائرة المواصفات والمقاييس**  
عرض قائمة بعناوين المواصفات المتوفرة  
استقبال الطلبات عن طريق الإنترنت  
عرض خدمات المؤسسة على الصفحة التعريفية (خدمات وإجراءات)
- دائرة الأراضي والمساحة**  
التراسل الإلكتروني بين المدراء  
معلومات عن الدائرة وخدماتها من خلال الإنترنت  
**مراقب الشركات/وزارة الصناعة والتجارة**  
التوقيع الإلكتروني لتسجيل الشركات  
توفير المعلومات  
برامج المتابعة  
إجراء التحليل المالي  
إصدار الشهادات  
تعديلات الشركات  
توثيق العقود  
**مؤسسة المدن الصناعية**  
تبادل المعلومات بين الدوائر والمراكز  
الحصول على المعلومات من الدوائر والمراكز
- General Sales Tax Department**
- Provide all information on laws, regulations, forms, instructions, questions and answers related to tax
  - Electronic data transmission through the department web site and the possibility to answer any questions forwarded to the department
  - Provide e-government data on tax payers about their sales and purchases
- JISM**
- Display a list of titles of the standards available
  - Receive applications through the internet
  - Display the institution's services on the web home page (services and procedures)
- Department of Lands and Survey**
- E-correspondence among directors
  - Information about the department and its services through the internet
- Ministry of Industry and Trade/Company Controller**
- Electronic signature for company registration
  - Provide information
  - Follow up programs
  - Carry out financial analysis
  - Issue certificates
  - Company modifications
  - Contracts documentation
- Industrial Estate Corporation**
- Exchange information among departments and centers
  - Obtain information from departments and centers

توفير المعلومات عن المؤسسة للمستثمرين وإمكانية الحصول عليها من الموقع على الإنترنت

الاتصال والاجتماع من خلال الفيديو

#### مركز المعلومات الوطني

نشر جميع القوانين والأنظمة وتعديلاتها منذ عام وحتى اليوم 1921

نقطة دخول إلى المعلومات المنشورة من خلال جميع مواقع الإنترنت في الأردن  
تسجيل مواقع الإنترنت في الأردن  
تقديم خدمة الإنترنت للمؤسسات الحكومية

ربط المؤسسات الوطنية في شبكة معلومات وطنية

#### البنك المركزي

خدمة الاستعلام عن الحسابات

إعداد التقرير

الاستعلام عن مديونية (خدمة مركزية المخاطر (عملاء البنوك)

معلومات عن الشيكات المعادة

#### رئاسة الوزراء

رؤية مشتركة للبرنامج

تقدم إنجاز معاملات الدائرة بنسبة كبيرة

لمزيد من التطبيقات الإلكترونية

- Provide investors with information about the corporation , the information is accessible through the internet
- Video conferencing (netmeeting)

#### National Information Center

- Publish all laws and regulations and their amendments since 1921 to the present date
- An entry access to information published on all web sites in Jordan
- Jordan's Domains registration
- Provide internet service to governmental institutions
- Interconnect national institutions with a national information network

#### Central Bank

- Account inquiry services
- Reporting
- Risk centralization service (inquiries about the indebtedness of the bank's clients)
- Information on dishonored checks

#### Prime Ministry

- Common vision for the program
- Application procedures are better completed and on a large scale
- For further electronic applications

### ما هي الدروس المستفادة من تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية؟

#### وزارة الصناعة والتجارة MoIT

- Time saving
- Give the right information to investors about the Industrial Zone Corporation
- Save effort, money, and time to get information
- It is necessary to provide the required infra-structure to interconnect institutions

#### مؤسسة المدن الصناعية

وضع المستثمرين بالصورة الصحيحة عن مؤسسة المدن الصناعية

توفير الجهد، والمال، والوقت للحصول على المعلومات

ضرورة توفر البنية التحتية اللازمة لربط المؤسسات بعضها ببعض

#### الضريبة العامة على المبيعات

أهمية مشاركة الأطراف المستفيدة

تقليص عدد المراجعين لغايات الاستفسار عن الشروط والتعليمات وغيره  
كفاءة أكيدة في إدارة المعلومات

#### General Sales Tax

- It is important to involve stakeholders
- Reduce the number of clients inquiring about terms and conditions
- Positive competence in information

البنك المركزي  
المنهجية التي اتبعت لتنفيذ مشروع نظام  
المدفوعات الإلكترونية  
مؤسسة المواصفات والمقاييس  
الحاجة إلى تخطيط وتنظيم تنفيذ البرنامج

management

#### Central Bank

- The methodology used to implement the electronic payment system

#### JISM

- The need to plan and organize the implementation of the program

ما هي الخدمات والمهارات والخبرات التي قد تستفيد منها دوائركم من أعضاء الفريق

#### مؤسسة المواصفات والمقاييس

تمويل تنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية

تدريب ودراسات -تقديم الدعم الفني

المساعدة في وضع خطة استراتيجية لتنفيذ مفاهيم  
الحكومة الإلكترونية

التنسيق الشمولي بين المؤسسات

#### مركز المعلومات الوطني

المساعدة في توفير المخصصات المطلوبة

المعايير الموحدة

#### دائرة الأراضي والمساحة

معلومات حول الدوائر الأخرى

دعم مالي للمشروع

#### وزارة الصناعة والتجارة

التعرف على التجارب المشابهة

المساعدة في وضع إطار وقواعد اتصال واضحة  
بين كافة الجهات المعنية بتنفيذ المشروع

المساعدة في اعتماد التوقيعات الإلكترونية واعتماد  
الرقم الإلكتروني للتعرف على أي شخص

#### البنك المركزي

إدارة وتنفيذ مشروع إلكتروني من ألفه إلى يائه

التصور المشترك للتداخل والعلاقات مع أعمال  
الدوائر الأخرى

#### مؤسسة المدن الصناعية

#### JISM

- Finance the implementation of e-government plan
- Provide technical support- training and studies
- Assist in setting a strategic plan to implement the concepts of the e-government
- Comprehensive coordination among institutions

#### National Information Center

- Assist in providing the required allocations
- Unified standards

#### Department of Lands and Survey

- Information about other departments
- Financial assistance for the project

#### MIT

- Identify similar experiences
- Assist in setting clear frameworks and rules for communication among all the concerned parties to implement the project
- Assist in accepting e-signatures and adopt the e-number to identify people

#### Central Bank

- Manage and implement an A to Z electronic project
- Common vision of overlapping functions and communication with other departments

#### Industrial Estates Corporation

(الإتصالات) المساعدة في زيادة كفاءة البنية التحتية

- Help increase the infra-structure efficiency (communications)



ما هي الخدمات والمهارات والخبرات التي تستطيعون تقديمها إلى أعضاء الفريق؟

#### مركز المعلومات الوطني

- نقطة دخول إلى الحكومة الإلكترونية
- ربط المؤسسات بعضها ببعض
- استضافة مواقع المؤسسات في حالة عدم توفر
- الإمكانيات اللازمة في تلك المؤسسات
- استشارات فنية
- إدارة شبكة الحكومة الإلكترونية

#### دائرة الأراضي والمساحة

- تبادل المعلومات وعرض للصعوبات
- مؤسسة المدن الصناعية
- تقديم الخبرة الموجودة لدى مركز المعلومات
- وضع خطة المؤسسة أمام الفريق للتعرف على
- تجربة الحكومة الإلكترونية

#### مؤسسة المواصفات والمقاييس

- تبادل المعرفة والمعلومات
- المشاركة في فرق التوجيه ونشر الوعي بمفاهيم
- الحكومة الإلكترونية

#### National Information Center

- An access point to the e-government
- Interconnect institutions
- Host websites of institutions that do not have the possibility to do so
- Technical consultations
- Management of the e-government network

#### DLS

- Networking and trouble shooting

#### Industrial Estate Corporation

- Provide the experience of the information center
- Submit the corporation's plan to the team to identify the e-government experience

#### JISM

- Exchange of information and knowledge
- Participate in the facilitation teams as well as spread awareness of the e-government concepts

- وزارة الصناعة والتجارة
- معلومات متكاملة عن جميع الشركات المسجلة في المملكة عبر شبكة الإنترنت
- جميع المرجعيات القانونية، والنماذج اللازمة والمتعلقة بالشركات
- دائرة الضريبة العامة على المبيعات
- إطلاعهم على الخبرات للتجارب التي مرت بها الدائرة
- MoIT**
- Integrated information about all companies registered in the Kingdom on the internet
  - All legal references, and required forms related to companies
- General Sales Tax Department**
- Acquaint them with the experiences of the department

## الدروس المستفادة (التلفزيوني CNN برنامج) تطوير نظرة مشتركة المهمة السادسة

### Task 6: Lessons Learned

تطبيق استخدام الحكومة الإلكترونية هو من أساسيات نجاح عمل وأداء أي مؤسسة أو وزارة في خدمة المجتمع على أن يكون ذلك ضمن إطار ورؤية شمولية على مستوى الدولة

التوصل إلى نظرة شاملة حول الحكومة الإلكترونية والتعبير عنها للجمهور

التعرف على تجارب المؤسسات الأخرى في الحكومة الإلكترونية تبادل المعلومات وتحديد الإجراءات بشكل أدق للوصول إلى الحكومة الإلكترونية

الإطلاع على تجارب كل منا يمكن يتم إنجازات كبيرة في الخطة بسرعة

وضع أهداف قابلة للتنفيذ والنجاح والتنسيق مع المؤسسات الأخرى

تحديد زمن محدد لإنجاز المهمة مهمة جداً لتنفيذ البرنامج e-، مزج -مرح

العمل بروح الفريق الواحد والتنسيق بين المؤسسات والوصول إلى الحكومة الإلكترونية يفيد بمدى الإنجاز الذي تم وضرورة تدعيم ذلك والاستمرار بالتحسين

أهمية التنسيق بين مختلف المؤسسات

بمراسلين صحفيين CNN تزويد

CNN الإعلانات مهمة جداً في

ربط المشاريع الجزئية بالمشاريع الكلية للدولة في إطار الحكومة الإلكترونية

تسويق الأردن كبلد متطور ومستقر سياسياً واقتصادياً ويؤدي إلى جذب الاستثمار

تسويق الأردن كبلد حضاري متطور يتابع التطورات بمختلف مناهجها

- Realize e-Government application is one of the success bases for the work and performance of any corporation or ministry in serving the society. However, this must be within a comprehensive framework and vision at the State level
- Reach a comprehensive vision in terms of the e-government and relay that to the public
- Identify experiences of other institutions in e-government
- Exchange information and define procedures with more accuracy to achieve the e-government
- Examine each other's experiences
- Big achievements can be accomplished promptly in the plan
- Set goals that can be implemented to achieve success through coordination with other institutions
- Set time frame to implement the task
- Understand e-fun, e-kidding, are very important to implement the program
- Work in the one team spirit and coordinate among institutions to achieve the e-government will help to the extent that this achievement has reached, and the necessity to support that and go on with improvement
- Realize importance of coordinating among the several institutions
- Understand supply CNN with reporters
- CNN announcements are very important
- Connect sub-projects with macro projects of the State within the framework of the e-government
- Market Jordan as a country with political and economic stability that can attract investments
- Market Jordan as a civilized and developed country that observes all kinds of developments

التسهيلات والتخفيضات التي يمكن أن يحققها  
ويجنونها المستثمرون  
تبسيط إجراءات الإستثمار حيث أصبح هناك جوّاً  
استثمارياً مناسباً

أهمية الإعلام في إبراز الإنجازات لغاية تشجيع  
الجهات الأخرى على تبني الأسلوب نفسه

معرفة مدى تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية  
في الدوائر المختلفة  
الإطلاع على إنجازات الغير  
معرفة إمكانيات الدوائر المختلفة في حكومة المملكة  
عن مدى التقدم في مجال الحكومة الإلكترونية

الإعلان عن النتيجة النهائية التي ستسعى إلى تحقيقها  
خلال سنة

- Facilities and reductions that can be achieved and enjoyed by investors
- Simplifying investment procedures, now that there is a good investment climate
- Realize importance of the media in highlighting achievements to encourage other parties to adopt the same methodology
- Know to which extent e-government is applied at the several departments
- Examine others' achievements
- Identify the potentials of all governmental departments in the Kingdom with regard to progress made in e-government
- Announce the final result that you'll seek to implement during one year

## المهمة السابعة قم بإعداد خطة لمؤسستك لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية باستخدام طريقة منظمة

### Set a plan for your organization to implement the e-Government program using a systematic approach

الفريق الأزرق

Blue Team

#### مؤسسة الضمان الاجتماعي Social Security Corporation

##### مقدمة Introduction

الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية بهدف تجسير العلاقة بين المؤسسات الحكومية ببعضها البعض من جهة والمؤسسات المدنية والمواطنين من جهة أخرى بغية تحسين الخدمات وتسهيل الاجراءات وذلك باستخدام احدث وسائل تكنولوجيا المعلومات مما يساهم بتخفيض تكلفة الخدمات ورفع مستواها وسهولة الوصول اليها بيسر

- Focus on implementing the e-government to bridge the relationship among governmental departments on the one hand, and the civil institutions and employees, on the other, in order to improve services and facilitate procedures, using state of art IT, which would reduce the cost of services, increase their level of performance, and make them easily accessible.

##### الاعراض Purposes

بناء البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني وتقديم الخدمات للمتعاملين  
في اماكن متعددة من حيث (المؤمن عليهم )

تسجيل الشركات الخاضعة للضمان عن طريق الحكومة الإلكترونية  
دفع الاشتراكات المترتبة على المؤمن عليهم الكترونيا  
صرف الرواتب التقاعدية الكترونيا  
اعادة النظر في الاجراءات وتحديث الأجهزة

- Set the required infrastructure to submit e-services and e-payment as well as delivering services to clients (the insured) in several places in terms of:
- Register companies under the social security via the e-government
- E-payment of subscriptions of the insured
- E-disbursement of pension packages
- Review procedures and upgrade systems

##### النتائج Results

توفير الوقت والجهد في تقديم الخدمة  
زيادة شمولية الخدمة وشفافيتها  
تقوية فعالية الخدمة وزيادة الجودة  
توصيل الخدمة بشبكة كبيرة من المؤمن عليهم  
تقوية فريق العمل وتأهيله

- Save time and effort needed for service delivery
- Increase comprehensiveness and transparency of services
- Enhance efficiency and increase quality
- Outreach a large network of the insured
- Strengthen and habilitate the working team

**المعايير**

- من 80% تقديم الخدمة في الاشتراكات لنسبة المشتركين
- من الرواتب التقاعدية عن طريق 70% صرف الحكومة الإلكترونية
- تقديم الخدمة باقل زمن ممكن باختصار الاجراءات من الشركات المسجلة 70% وذلك بشمول
- من حيث الكادر 5% توفير المال بنسبة

**خطة المؤسسة**

- أولا تحديد وتصنيف الخدمات والجهات التي لها علاقة بالخدمة
- Gov To Gov
- في مجال تبادل المعلومات بين المؤسسة والجهات الحكومية فهي منتجة للمعلومات وبالوقت نفسه مستخدمة للمعلومات
- Gov To Business
- يُزود ضباط الارتباط المؤسسة بالمعلومات عن حركة المعاملين من جدد ومستقبليين ومجموع رواتبهم

**ما تقدمه المؤسسة**

- تسجيل المنشآت
- التفتيش والمراقبة
- دفع الاشتراكات
- تشمل المؤمن عليه
- Gov To Citizen
- تقديم الخدمات لهم مباشرة

**خدمات التقاعد**

- تقاعد الشيخوخة
- تقاعد مبكر
- وفاة طبيعية
- عجز كلي
- عجز جزئي

**عرض المشروع**

- الخدمة الإلكترونية
- تمكين ضباط الارتباط للمنشآت من ممارسة عملهم من خلال الانترنت للقيام ب

- تسجيل المنشآت
- تسجيل المؤمن عليهم
- إدخال الرواتب
- استعلام المؤمن عليهم
- بيان الوضع المالي للمنشأة

**Criteria**

- Deliver the subscription service to 80% of subscribers
- E-disbursement of 70% of the pension packages
- Deliver the service in the shortest time possible by reducing procedures and covering 70% of the local registered companies
- Cut off expenses of the personnel by 5%

**Plan**

- Define and classify services and parties related to the service
- Gov to Gov
- The Corporation is a producer and user of information
- Gov to Business
- Liaison officers provide the Corporation with information about the movement of new and resigning clients and their total salaries

**What the Corporation submits:**

- Registration of enterprises
- Inspection and monitoring
- Subscription fees payment
- Include the insured
- Gov to Citizen
- Deliver services directly to them

**Pension services**

- Old age pension
- Early retirement
- Natural death
- Full disability
- partial disability

**Project Demo**

- E-service
- Enable liaison officers at enterprises to perform their work through the internet to:
- Register enterprises
- Register the insured
- Enter the payrolls
- Inquire about the insured
- Show the financial position of the enterprise

بيان الدفعات  
الدفعات الإلكترونية  
تمكين ضباط الارتباط من الاستعلام عن

الوضع المالي القائم للمنشأة

بالنسبة للضمان وعمل دفعات مالية من خلال  
الانترنت  
تم التعاقد مع عدة بنوك لتحقيق ذلك

#### الخطوات التطبيقية

فحص الإجراءات وخطوات العمل القائمة

إعداد الموظفين وتأهيلهم للقيام بذلك  
طرح عطاء لشراء التجهيزات والبرمجيات اللازمة  
للمشروع حيث تم الاحالة الرسمية للعمل في شهر  
2001 كانون اول

باشرت الشركة المكلفة بالعمل بالتنفيذ

تعيين رئيس للمشروع للمتابعة مع ضباط الارتباط  
PMO والتنسيق مع مكتب

الربط بدوائر الأحوال المدنية والأمن العام لتوفير  
المعلومات المتعلقة

12 الفترة الزمنية اللازمة نهاية شهر

- Show the payments
- e-payments
- Enable the liaison officers to ask about:
- The standing financial position of the enterprise
- The social security issues and forward e-payments
- Several banks were contracted to achieve this end

#### Application steps

- Inspect the procedures and steps of work underway
- Habilitate employees to do this
- Invitation for bids to purchase computer equipments and software necessary for the project as the official award of the contract was made in December 2001
- The commissioned company has already started with the implementation
- Assign a project lead to follow up with the liaison officers and coordinate with the PMO
- Interconnect with the Civil Status Department, and the Public Security Department to provide relevant information
- Period of time required is the end of the month of December

## JEDCO مؤسسة تنمية الصادرات

### الأغراض Purposes

ربط المؤسسة إلكترونياً مع الوزارات والمؤسسات الأردنية المعنية بموضوع التجارة الخارجية والصادرات الأردنية إلى الأسواق الخارجية مثل وزارة الصناعة والتجارة مؤسسة تشجيع الإستثمار ومؤسسة الموصفات ودائرة الجمارك ومؤسسة المدن الصناعية ودائرة الأحصاء العامة، وذلك بهدف الحصول على (البنك المركزي المعلومات وتبادلها بشكل إلكتروني

ربط المؤسسة إلكترونياً مع كافة المصدرين الأردنيين بهدف تقديم جميع خدمات المؤسسة المتعلقة بتنمية وتطوير الصادرات الأردنية والترويج لها في الأسواق الخارجية إلكترونياً كالمشاركة في المعارض الدولية وتوفير المعلومات المتعلقة بدراسة الأسواق الخارجية وما يتعلق بالمزايا التي تتمتع بها الصادرات الأردنية بموجب الاتفاقيات التجارية الموقعة بين الأردن ودول العالم المختلفة

العمل على تطوير وتأهيل الكوادر البشرية العاملة في المؤسسة في مجال استخدامات تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطوير أنظمة وبرامج وشبكات الحاسوب في المؤسسة وبشكل متكامل مع الرؤية الحكومية لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية

### النتائج Results

رفع عدد المعاملات وتبادلات المعلوماتية إلكترونياً بين المؤسسة والوزارات والدوائر الحكومية المختلفة والشركات التصديرية الأردنية

تخفيض كلفة الخدمات التي تقدمها الحكومة

زيادة عدد الموظفين المؤهلين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات

### معايير Criteria

- Electronically connect the Corporation with Jordanian ministries and institutions concerned with the foreign trade and Jordanian exports to foreign markets, such as the Ministry of Industry and Trade, Investment Promotion Corporation, JISM, Customs Department and the Industrial Estates Corporation, the Public Statistics Department and the Central Bank of Jordan, in order to obtain information and exchange them electronically
- Electronically connect the Corporation with all Jordanian exporters to deliver all services of the Corporation related to the development of Jordanian exports and promoting them electronically in foreign markets, such as participation in international expos and provide information on foreign markets studies as well as advantages of Jordanian exports according to trade agreements signed between Jordan and other countries of the world
- Develop and train human resources working at the Corporation in the field of IT applications and develop systems, programs, and computer networks at the Corporation in a manner that allows integration with the government vision of the e-government implementation

- Increase the number of electronically completed applications and electronic exchange of information between the Corporation and ministries and other governmental departments as well as the Jordanian exportation companies
- Reduce cost of services delivered by the Government
- Increase the number of qualified employees to deal with IT

- للمعاملات المنجزة في 30% تحقيق نسبة المؤسسة الالكترونية من مجموع معاملات المؤسسة
- شركة تصديرية تتعامل مع 200 تحقيق عدد المؤسسة الالكترونية في الاستفادة من خدمات المؤسسة الترويجية
- كجهاز حاسوب لكل 2:1- تحقيق نسبة موظف في المؤسسة
- 10% تخفيض كلفة خدمات المؤسسة بنسبة
- من عدد الموظفين 90% الوصول إلى نسبة المؤهلين للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات
- Achieve 30% of applications completed electronically
- Achieve a number of 200 exporting companies dealing electronically with the Corporation to benefit from the promotional services of the Corporation
- Achieve a rate of 2: 1-1 as a personal computer assigned for each employee in the Corporation
- Reduce the cost of the Corporation by 10%
- Achieve a rate of 90% of employees qualified to deal with IT

## الخطة The Plan

أين؟	من؟	ماذا؟
2002 آب	فريق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة	وضع خطة عمل واضحة الأهداف لتطوير برنامج الحكومة الالكترونية في المؤسسة وبما يتلائم مع رؤية الحكومة الأردنية لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية
2002 آب	فريق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة	تحديد الموارد البشرية التي تحتاجها المؤسسة لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية
2002 آب	فريق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة	تحديد المخصصات المالية التي تحتاجها المؤسسة لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية
2002 آب	فريق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة	تحديد طبيعة ونوعية الأجهزة والمعدات التي تحتاجها المؤسسة لتنفيذ برنامج (الإلكترونية) الحكومة
2002 آب	المدير العام	الاستفسار من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن إمكانية الربط بالوزارات والمؤسسات المعنية الكترونياً
2002 أيلول	دائرة الأسواق العربية /المدير العام دائرة الأسواق الأجنبية/	دراسة المعلومات المتبادلة والمطلوبة من المؤسسات المعنية بالتجارة الخارجية
2002 أيلول	مركز الحاسوب/لجنة المشتريات	شراء الأجهزة والبرمجيات وتركيبها وفحصها
2002 تشرين أول	فريق الحكومة الإلكترونية	البدء بربط المؤسسة الكترونياً مع المؤسسات والوزارات والشركات

التنسيق مع البنوك لغايات الدفع الالكتروني	المدير العام	2002 تشرين ثاني
--	--------------	-----------------

When?	Who?	What?
August 2002	e-government team at the Corporation (JEDCO).	Set a plan with clear objectives to improve the e-government program in line with the Jordanian government vision to implement the e-government program
August 2000	e-government team at JEDCO	Define the human resources required for the Corporation to implement the e-government program
August 2002	e-government team at JEDCO	Define financial allocations required by JEDCO to implement the e-government program
August 2002	e-government team at JEDCO	Define the nature and type of equipment and tools required for JEDCO to implement the e-government
August 2002	Director General	Inquire from MoICT about the possibility of connecting electronically with ministries and institutions concerned with the e-government
Sept. 2002	Director General /Arab Markets Dept./Foreign Markets Dept	Study information exchanged and required by the institutions concerned with foreign trade
Sept. 2002	Procurement committee / Computer Center	Purchase hardware and software, install them and test them out
October 2002	e-government team	Begin with the electronic interconnectivity of JEDCO with ministries and companies
Nov. 2002	Director General	Coordinate with the banks to facilitate e-payment



**Ministry of Finance**

- Set a central financial system for all governmental departments  
1.7-31.12.2001
- Interconnect governmental departments with the financial center  
1.1.2003-1.4.2003
- Control public money  
1.4-1.6.2003

**Results**

- Better service for governmental departments
- Increased productivity and efficiency of work
- Easier control of public money
- Transparency
- Saving time and effort

**Criteria**

- Save public money (expenditure)
- Use of modern technology at work
- Qualify cadres to use the system
- Better service
- Prompt transmission of data and reports

**Plan****Activities****a- Establish a financial system**

- Study and define system and equipment
- Save money
- Invitation for bids for the system
- Coordinate with MoICT
- Receive hardware and software
- Qualify and train workers
- Apply the system
- Review
- Evaluation
- Follow up

**b- Interconnect governmental departments**

- Coordinate with the concerned governmental departments
- Supply them with the system
- Provide technical support
- Train human resources on the

**وزارة المالية**

- لوضع نظام مالي مركزي لجميع الدوائر الحكومية  
1/7 – 31/12/2001
- لربط الدوائر الحكومية مع المركز المالي  
1/1/2003 – 1/4/2003
- لمراقبة المال العام  
1 /4 – 1/6/2003

**النتائج**

- توفير خدمة أفضل للدوائر الحكومية
- زيادة إنتاجية العمل وفاعليته
- سهولة الرقابة على المال العام الشفافية
- توفير الوقت والجهد

**معايير**

- (الإنفاق) توفير المال العام
- استخدام تكنولوجيا الحديثة بالعمل
- تأهيل الكوادر لاستخدام النظام
- خدمة أفضل
- سرعة انتقال البيانات والتقارير

**الخطة****النشاطات****وضع نظام مالي**

- دراسة وتحديد النظام والأجهزة
- توفير المال
- طرح عطاء النظام
- التنسيق مع وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات
- استلام الأجهزة والبرمجيات
- تأهيل وتدريب العاملين
- تطبيق النظام
- المراجعة
- التقييم
- المتابعة

**ربط الدوائر الحكومية بـ**

- التنسيق مع الدوائر الحكومية المعنية
- تأمين النظام لهذه الدوائر
- تقديم الدعم الفني
- تدريب الموارد البشرية لكيفية باستخدام

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| use of the system                 | النظام                           |
| • Follow up                       | المتابعة                         |
| • Regular reporting               | التقارير الدورية                 |
| <b>c. Control of public money</b> | <b>مراقبة المال العام ج.</b>     |
| • Define new control methods      | تحديد أساليب الرقابة الجديدة     |
| • Train citizens on these methods | تدريب المواطنين على تلك الأساليب |
| • Regular reporting               | التقارير الدورية                 |

## المكتبة الوطنية National Library

### الأغراض Purposes

البدء بتقديم خدمة الحصول على رقم إيداع وطني وفي مرحلة قادمة خدمة الفهرسة والتصنيف أثناء النشر

- Start offering the service of obtaining a national registration number from the national library and at a later stage, the indexing and categorization service during publishing (ISDN)
- Start receiving complaints related to copyright violations
- Start connecting the national library with universities and related departments

البدء باستلام الشكاوى التي تتعلق بالانتهاكات حق المؤلف/الحاصلة على الملكية الفكرية البدء بالعمل على ربط دائرة المكتبة الوطنية مع الجامعات وبعض الدوائر التي يوجد علاقة بعمل الدائرة معها

### النتائج Results

نتيجة للتسهيلات التي حصلت، ارتفعت نسبة المستفيدين بالحصول على رقم الإيداع القانوني مما سيؤدي إلى ارتفاع أرقام الإيداع الفعلي للمؤلفات

- Because of the facilitations received, the percentage of beneficiaries of the ISDN national registration number rose, which will increase the actual registration numbers for publications
- Percentage increase of applicants with complaints, which caused an increase in the inspection campaigns conducted by the department against violators of these publications, and thus causing the number of pirating to decrease.
- Increase in the percentage of beneficiaries from the national library from students or researchers or government employees

زيادة نسبة المتقدمين بالشكاوى مما أدى إلى زيادة الحملات التفتيشية التي تقوم بها الدائرة على المعتدين على هذه المصنفات وبالتالي انخفاض أعداد القرصنة

ارتفاع نسبة المستفيدين من المكتبة الوطنية من الطلاب أو الباحثين أو موظفي الدولة

### المعايير Criteria

بشكل مؤكد سيتم زيادة أعداد المستفيدين للسنة الأولى وبشكل 10% بنسبة لن تقل عن متزايد بالسنوات التالية

- Increase of no less than 10% for the first year, will be guaranteed, with a continuous increase in the years to come.
- A decrease in the percentage of people dealing with pirated publications by 7% for the first year with a growing percentage in the coming years.
- Increase of beneficiaries from the references available at the national library, which exceed the 100 reference yearly.
- Increase in the number of publications registered at the national library, with no less than 200 publication

انخفاض نسبة المتعاملين بالمواد والمصنفات بالسنة 7% المقرصنة بنسبة لن تقل عن الأولى وبشكل متزايد بالسنوات التالية

زيادة المستفيدين من المراجع الموجودة مرجع 100 بالمكتبة الوطنية التي تزيد عن سنوياً

زيادة عدد المؤلفات التي سيتم إيداعها وبما لا مؤلف 200 يقل عن

## الخطة

متى؟	من؟	ماذا؟
2002 قبل نهاية شهر تموز	مدير المشروع	الاتصال مع وزارة الإتصالات (PMO) وتكنولوجيا المعلومات
1-15/8/2002	(PMO) وزارة الإتصالات	تدريب الموظفين المعنيين بالتعاون مع مكتب إدارة المشروع
1-15/8/2002	مدير المشروع	بحث احتياجات الدائرة التي تلزم لتمكينها من تنفيذ المشروع
15-30/8/2002	مدير المشروع	وضع مواصفات الأجهزة اللازمة
1/9-15/9/2002	وزارة المالية بالتنسيق مع القسم المالي بالدائرة ومدير المشروع	توفير التمويل اللازم وتجهيز سند الالتزام

## Plan

What?	Who?	When?
Contact the MOICT (PMO)	The project manager	before end of July 2002
Train employees concerned with cooperation with the PMO	MoICT (PMO)	1-15/8/ 2002
Evaluate the department needs that will enable it to implement the project	The project manager	1-15/8/ 2002
Create specifications for the needed equipment	The project manager	15-30/8, 2002
Provide the necessary funding and prepare the Commitment Bill	Ministry of Finance in coordination with the financial department of the department and the project manager	15/9/2002

## Municipality of Greater Amman

## أمانة عمان الكبرى

### Purposes

- Enable citizens to license their shops (Professions License) without their physical presence
- e-payment of traffic violations
- e-payment of construction tax
- obtain licensing requirements and other relevant information through the phone

الأغراض  
تمكين المواطن من ترخيص محله التجاري عن بعد (رخصة المهن)

دفع المخالفات المترتبة على سيارته عن بعد  
دفع ضريبة الأبنية والمسققات عن بعد  
الحصول على متطلبات الترخيص والمعلومات المطلوبة عن طريق الهاتف

### Results

- Saving time and effort
- Increase revenues of the Municipality
- Increase efficiency and transparency

النتائج  
توفير الوقت والجهد على المواطن  
زيادة إيرادات الأمانة

زيادة الفاعلية والشفافية

### Criteria

- Increase revenues in 10%
- Mitigate and save efforts and time of citizens while increasing their satisfaction through an opinion poll
- Control expenditure by 15%
- Consult with PMO to evaluate results
- Interconnection with the Public Security

المعايير  
10% زيادة الإيرادات  
تخفيف وتوفير جهد ووقت المواطن وزيادة درجة الرضا لديه من خلال استطلاع الرأي

15% ضبط الإنفاق  
لتقييم النتائج PMO استشارة

الربط مع الأمن العام

### Plan

- Analyze the system study
- Modernize database of the professions licenses
- Install software in the mainframes
- Coordinate with banks for e-payment process
- Train employees
- Appoint a Unit Manager for the PMO at the Municipality
- Open 10 internet kiosks to facilitate payment
- Coordinate with telecommunication companies to provide the information service through both, mobiles and fixed lines
- Interconnect with the Public Security Department

الخطة  
تحليل دراسة النظام  
تجديد قاعدة البيانات لخص المهن

تجهيز البرامج اللازمة على الجهاز الرئيسي  
التنسيق مع البنوك للدفع الإلكتروني

تدريب الموظفين  
في الأمانة PMO مدير وحدة

أكشاك للإنترنت لتسهيل عملية الدفع 10 فتح

التنسيق مع شركات الاتصالات لتقديم خدمة المعلومات عبر الهاتف العادي والخلوي

الربط مع الأمن العام

**When?**

- Implementation period is 12 months

متى؟  
شهرأ 12مدة التنفيذ

## دائرة العطاءات الحكومية General Tenders Department

### الأغراض Purposes

- ربط الدائرة بالوزارات والدوائر ذات العلاقة وبنقابة المقاولين والمهندسين
- تدريب العاملين لتمكينهم من استخدام متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتعيين كوادر مؤهلة
- توفير الخدمات للمقاولين والاستشاريين للمشاركة في العطاءات وتقديم العروض من خلال الإنترنت واستكمال الدراسة لضمان الأمن اللازم لذلك ومساعدتهم لتحقيق ذلك

### النتائج

- توصيل الخدمة الإلكترونية إلى الجهات المعنية بيسر وكفاءة
- استلام العروض للعطاءات الفنية والمالية وتوزيع الوثائق إلكترونياً

توفير في الجهد والوقت والتكاليف

### المعايير

- زيادة سرعة إنجاز طرح وإحالة العطاءات
- زيادة طرح أكبر عدد ممكن من المشاريع إلكترونياً
- من الدوائر في المرحلة الحالية %50 تم ربط
- من العاملين في الدائرة %70 تم تدريب
- ثناء المقاولين والاستشاريين على الإجراءات الإلكترونية الحديثة المطبقة
- %20 تخفيض التكاليف بنسبة

### المعايير

متى؟	من؟	ماذا؟
خلال شهر من تاريخ الطلب 8/2002	مديرية الحاسوب في الدائرة	التنسيق مع الدوائر الأخرى والإطلاع على المراحل التي وصلت إليها وكذلك نقابة المهندسين والمقاولين
8/2002 خلال ثلاثة شهور من 11/2002 الغاية	من خلال عقود مع مراكز تدريب متخصصة	عقد دورات تدريبية للعاملين

تعيين كوادر جديدة مؤهلة	التنسيق مع ديوان الخدمة المدنية للتعيين	لغاية 8/2002 خلال سنة من 8/2003
طرح عطاءات لشراء برمجيات وأجهزة حاسوب لاستكمال توفير الخدمة الإلكترونية		

**Plan**

<b>When?</b>	<b>Who?</b>	<b>What?</b>
within a month from the date of the application 8/2002	Computer Directorate at the Department	Coordinate with other departments and review the stages completed. Coordinate also with the Engineers and Contractors Association
Within three months from 8/2002 to 11/2002	Contracts with specialized training centers	Organize training courses for employees
Within a year from 8/2002 to 8/2003	Coordinate with the Civil Service Bureau for recruitment	Recruit new qualified cadres
		Tender to purchase software and hardware to complete the e-service

## تمويل المشاريع /وزارة التخطيط Ministry of Planning / Project

### Financing

#### الأغراض Purposes

- لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية
- إعادة هيكلة الدوائر المختصة بالتمويل، ليتم دمجها في دائرة واحدة
- لإعادة بناء البنية التحتية والأجهزة وقاعدة البيانات للتعامل مع الأنظمة الجديدة
- لإيجاد نافذة خاصة لطلب التمويل للدوائر الحكومية على موقع الوزارة على الإنترنت
- لمتابعة طلب التمويل ومعرفة وضعه في أي وقت

- Implement the e-government program
- Restructure departments specialized in financing, to be integrated into one department
- Rebuild the infrastructure, equipment, cadres, and database to handle new systems
- Create a special window to request funding for governmental departments on the Ministry's website
- Collect a status report about the funding request, at any time

#### النتائج Results

- تقديم خدمة طلب التمويل إلكترونياً من خلال موقع الوزارة على الإنترنت
- استخدام صفحة الوزارة للاستفسار عن التمويل
- تجنب ازدواجية التمويل من أكثر من ممول لنفس المشروع

- Submit the funding request electronically through the Ministry's website
- Use the Ministry's home page to inquire about the funding
- Avoid duplicate funding by more than one donor for the same project

#### المعايير Criteria

- عدد الطلبات المقدمة من خلال موقع الوزارة على الإنترنت أكثر منها بالطرق التقليدية 50% بنسبة
- انخفاض الاستفسار عن التمويل بالحضور والاستعاضة عنه 50% الشخصي بنسبة بموقع الوزارة على الإنترنت
- تحديث المعلومات الخاصة بوضع المشروع قيد الدراسة بالوزارة ، مطروح للتمويل ، ( تحت التقييم لدى الممول ، ممول 34/7/365
- تعيين مدير للمشروع يجتمع أسبوعياً مع المعنيين في مكتب إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية
- استخدام جميع النماذج المقدمة من مكتب إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية
- إقبال الممولين على تمويل المشاريع التي يقيمونها من خلال موقع الوزارة على 50% الإنترنت بنسبة

- Number of applications submitted through the Ministry's website exceeds that of applications submitted in the traditional manner by 50%
- Inquiries about funding made with the physical presence decreased by 50% as they are now made through the website
- Update data related to the project's status (under study, set for financing, submitted to donors for assessment. Financer) 34/7/365
- Assign a project manager to meet on a weekly basis with the concerned parties at the e-government's PMO
- Use all forms submitted by the e-government PMO
- 50% of donors are more willing to finance projects they can assess through the Ministry's website

## الخطة

متى؟	من؟	ماذا؟
14/7/2002 – 15/8/2002	شركة استشارية	إعادة تقييم آلية دراسة المشاريع
14/7/2002 – 15/8/2002	مديريات +مديرية المعلومات التمويل	دمج /إعادة هيكلة مديريات التمويل
15/8/2002 – 15/9/2002	لجان +مديرية المعلومات العطاءات	حصر أسس ومعايير التمويل لكل ممول
15/9/2002 – 15/10/2002	شركة منفذة	طرح وإحالة عطاء لرفع البنية التحتية وشراء الأجهزة وقاعدة البيانات
15/10/2002 – 15/11/2002	عدة مديريات	تصميم موقع الوزارة على الإنترنت
15/11/2002	مديرية المشاريع +مديرية التمويل	تشكيل فريق لإدارة محتويات موقع الوزارة على الإنترنت
15/11/2002 – 30/11/2002	مديرية +مديرية التطوير الإداري الشركة المنفذة +المعلومات	وضع الاستراتيجيات والشروط اللازمة للتمويل لكل فئة من المشاريع
30/11/2002 – 30/12/2002	مديرية +مديرية المعلومات التمويل	تدريب الموظفين المعنيين في الوزارة
2/1/2003 – 15/1/2003	مديرية +مديرية المعلومات التمويل	تجربة النظام وتدقيقه
	العلاقات العامة /وزارة التخطيط	الإعلان عن الخدمة لكل الدوائر والمؤسسات الحكومية

## Plan

When?	Who?	What?
14.7.2002 – 15.8.2002	A Consulting Company	Re-assess mechanism of studying projects
14.7.2002-15.8.2002	Information Dept. + Financing Dept.	Re-structure finance departments/integration
15.8.2002-15.9.2002	Information Dept. + Tender Committees	Define funding bases and criteria for each donor
15.9.2002-15.10.2002	An executing company	Invitation for bids and award of contracts to improve the infrastructure and purchase equipment and database
15.10.2002-15.11.2002	Several directorates	Design the Ministry's website
15.11.2002- regularly	Financing Directorate + Project Directorate	Form a team to manage the Ministry's website content
15.11.2002-30.12.2002	Administrative Development Directorate + Information Directorate + the executing company	Set strategies and conditions required for financing each group of projects
30.11.2002 – 30.12.2002	Information Directorate + Financing Directorate	Train concerned employees in the ministry

2.1.2003-15.1.2003	Information Directorate + Financing Directorate	Operate and troubleshoot the system
	Ministry of Planning/Public Relations	Announce the service to all governmental departments and organizations

## الفريق الأخضر

## Green Team

دائرة ضريبة الدخل  
الأغراض

تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء  
(دافعي الضرائب)  
تقليل التكلفة غير المباشرة التي يتحملها دافع  
الضرائب  
رفع فعالية وكفاءة دائرة ضريبة الدخل في  
فرض الضرائب وتحصيلها

تحقيق المزيد من الشفافية والوضوح في  
إجراءات فرض الضرائب وتحصيلها

الاستغلال الأمثل للمعلومات المتاحة من  
المصادر المختلفة لمنع حالات التهرب  
الضريبي

## النتائج

إكمال عملية توثيق الإجراءات التي بدأتها  
الدائرة وبرمجتها، وهذا يساعد على تحقيق  
الشفافية

استكمال عملية الربط مع المؤسسات المهمة  
للحصول على المعلومات بشكل أساسي،  
وهذه الدائرة هي الجمارك، المبيعات، أمانة  
عمان، الضمان الاجتماعي

إعطاء المزيد من الدورات لموظفي الدائرة  
من أجل رفع الكفاءة والفعالية

خاص (server) تركيب جهاز رئيسي  
لغاية ربط دافعي الضرائب مع دائرة ضريبة  
الدخل لإنجاز معاملاتهم إلكترونياً وبأسرع  
وقت ممكن

إنشاء وحدة إدارية لغاية إدخال ومعالجة  
المعلومات والاستفادة بشكل أشمل في عملية  
تقدير الضريبة

إنشاء وحدة خاصة بمركز اتصالات للإجابة  
على الاستفسارات التي يبعث بها دافعي  
الضرائب واتخاذ ما يلزم من إجراءات بدون  
مراجعة الدائرة ويطبق نفس المفهوم على  
البريد الإلكتروني

## Income Tax Department

## Purposes

- Improve the level of service delivered to clients (tax payers)
- Reduce indirect cost that the tax payer has to bear
- Increase the efficiency and competence of the Income Tax Department in imposing and collecting taxes
- Achieve more transparency and clarity in procedures of imposing and collecting taxes
- Optimal use of information available in the several sources to prevent tax evasion

## Results

- Complete documentation of procedures started by the Department and program the same. This will help achieve better transparency
- Complete interconnectivity with main institutions to get basic information. These include the Customs Dept., Sales, Greater Amman Municipality, and Social Security
- Organize further courses for the Department employees to increase competence and efficiency
- Install a server to interconnect taxpayers with the Income Tax Department to carry out their applications electronically in the shortest time possible
- Establish an administrative unit to enter and process information as well as benefiting from the income tax assessment process
- Establish a special unit for communication to respond to inquiries forwarded by taxpayers and take the required procedures without the need for physical presence. The same concept applies to e-mail

أرشفة ملفات المكلفين في الدائرة من أجل  
تسهيل عملية الوصول إليها والتعامل معها  
بشكل فعال

#### المعايير

يجري العمل الآن على تفعيل دور الرقابة  
الداخلية لتصبح رقابة أداء

مقارنة الأداء مع الأهداف الموضوعية لكل  
مهمة ومعرفة حجم الانحرافات لمعالجتها

تفعيل دور التخطيط الاستراتيجي لاستمرار  
عملية التطوير والتغيير

سيتم اختيار مديرية رائدة من مديريات  
الضريبة لتطبيق معايير الجودة الشاملة  
(TQM)

يجري التعاون الآن مع مؤسسة استشارية  
لكيفية وضع مقاييس الأداء

توثيق العلاقة مع وزارة الإتصالات  
(PMO) مكتب - وتكنولوجيا المعلومات  
للاستفادة من المعلومات المتوفرة لديهم من  
أجل الربط مع الدوائر الأخرى ذات العلاقة

تكليف بعض الموظفين بمهمة متابعة الربط  
مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة الوثيقة

- Archive files of the Department's staff to provide easy access and effective processing of them

#### Criteria

- Work is underway to activate the internal control to become a performance control
- Compare performance with the objectives set for each task and know extent of violations so they may be rectified
- Enforce the role of strategic planning to proceed with the improvement and change process
- A pilot directorate selected from the Income Tax Department will enable the application of the Total Quality Measurements (TQM)
- Cooperation is now underway with a consultancy firm to set performance measurements
- Document the relationship with MoICT- PMO Office to benefit from information available for them, in order to interconnect with other relevant departments
- Assign some employees to follow up on the interconnectivity with the other concerned institutions

## وزارة الأشغال العامة Ministry of Public Works

### الأغراض Purposes

بناء نظام معلومات عن المباني الحكومية  
لبناء نظام صيانة الأبنية الحكومية

بناء نظام معلومات عن المعدات والآليات  
لبناء نظام صيانة لهذه المعدات

(Main server) ربط كافة مديريات الوزارة بالمركز

### النتائج

توفير شبكة معلومات  
توفير نظام للخرائط  
توفير نظام للمستودعات

### المعايير

توفير الوقت  
توفير المال  
تقليل عدد العاملين  
تقليل الخطأ  
زيادة الإنتاجية

- Establish an information system about the governmental buildings to create a maintenance system
- Establish an information system about equipment and machinery to create a maintenance system for these equipments
- Interconnect all the Ministry's directorates with the main server

### Results

- Provide an information network
- Provide a mapping system
- Provide a warehouse system

### Criteria

- Save time
- Save money
- Reduce number of workers
- Reduce occurrence of mistakes
- Increase productivity

## هيئة الأوراق المالية

## الأغراض

- حماية المستثمر من خلال تحقيق درجات أعلى من الشفافية
- نشر الوعي والثقافة الإستثمارية
- تسهيل المراسلات وإتمام المعاملات لقاعدة العملاء التي تشمل المستثمرين والشركات
- المساهمة العامة والوسطاء

## النتائج

- إفصاح الشركات يصل المستثمر بشكل فوري وكامل
- معلومات التداول سهلة المنال وفورية
- قاعدة العملاء قادرين على إتمام معاملاتهم (efficient) بشكل فوري وكفؤ
- ربط من الجهات الحكومية ذات العلاقة
- على إظهار فوائد PMO بالتعاون مع الحكومة الإلكترونية وتحديد الربط مع الجهات الحكومية ذات العلاقة
- للربط مع الشبكة PMO بالتنسيق مع (SGN) الحكومية الأمانة

## المعايير

- شاشات التداول تظهر جميع المعلومات (Online) اللازمة فوراً بشكل إلكتروني
- معلومات التداول تبيت فوراً من خلال وسائل ، التلفزيون، شاشات (Reuters): الإعلام خاصة في المكاتب وشاشات خاصة في (مبنى بنك الإسكان) قاعات للجمهور
- الشركات المساهمة العامة قادرة على الحصول على معلومات التداول والتسوية ونقل الملكية بشكل فوري من خلال شاشات خاصة
- الشركات المساهمة العامة قادرة على إيصال الوثائق والمراسلات إلى مركز الإيداع Intranet والبورصة والهيئة عن طريق

## Jordan Securities Commission

## Purposes

- Protect the investor by achieving more transparency
- Promote investment awareness and culture
- Facilitate correspondence and complete applications for the customers' database, which includes investors and public shareholding companies and brokers

## Results

- Company disclosure is immediately relayed to the investor in full
- Circulation of information is easily and promptly accessible
- Customers are able to complete their applications efficiently and promptly
- Interconnect with the relevant governmental bodies
- Coordinate with PMO to highlight the e-government benefits especially interconnection with the relevant governmental bodies
- Coordinate with PMO to interconnect with the Secured Government Network (SGN)

## Criteria

- Circulation screens show all the required data online
- Information circulation is immediately transmitted through the media: (Reuters), TV, special screens in offices and special screens in the public floors (Housing Bank Building)
- Shareholding companies can get information of circulation, settlement and property transfer immediately through special screens
- Public shareholding companies can communicate documents and correspondence to the depository center, stock exchange and the Commission through an intranet

الوسطاء قادرون على إتمام معاملاتهم  
وتعريف العملاء وإيصال الوثائق  
والمراسلات لكل من البورصة ومركز  
شبكة (Intranet) الإيداع عن طريق  
(المعلومات الداخلية)

الحصول على معلومات الإفصاح من خلال  
وسائل الإعلام، شركات الوساطة، أو من  
حيث Web Publishing System خلال  
يستطيع المستثمر إجراء عمليات البحث عن  
Search أية معلومة باستعمال نظام البحث  
Engine  
تعديل التشريعات بحيث يمكن إجراء عمليات  
الحجز المطلوبة من قبل دائرة الضريبة  
العامة على المبيعات ودائرة الجمارك من  
(Intranet) خلال شبكة المعلومات الداخلية

- Brokers are capable of completing their applications/services and introduce them to the customers as well as forward documents and correspondence to the Stock exchange and the depository center through the intranet (internal information network)
- Obtain the disclosure information through the media, the brokerage companies or through the WPS (Web Publishing System) where the investor can make a search entry for any information using the search engine
- Amend legislation in order to make all reservation processes required by the General Sales Tax Department and the Customs Department through the intranet

## دائرة الإحصاءات العامة Department of Statistics

### الأغراض Purposes

توفير المعلومات الإحصائية المنتجة من خلال وسائل الكترونية وبطريقة سهلة وصادقة (user-friendly) للمستخدم  
تنظيم العمل الإحصائي فيما بين المؤسسات الحكومية  
جمع المعلومات الإحصائية الكترونياً

- Provide the statistic information produced through electronic and user friendly means
- Organize the statistical work among other governmental institutions
- Gather the statistical information electronically

### النتائج

السرعة في الوصول إلى المعلومة الإحصائية  
اختصار الزمن ما بين وقت جمع المعلومة ونشرها  
استلام تغذية راجعة الكترونياً بما يسهم في تحسين المنتج الإحصائي

### Results

- Quick access to the statistical information
- Reduce time between gathering and publishing information
- Receive feedback electronically, which will improve the statistical product
- Improve ways of providing and publishing statistical information

### المعايير

تطوير التشريعات اللازمة للنشر الالكتروني  
المشاركة مع الفريق الوطني لبرنامج الحكومة الإلكترونية بما يحدد مساهمة كل طرف وتنسيق الجهود

### Criteria

- Develop policies needed for e-publishing
- Participate with the national team of the e-government, which will specify the contribution of each party and coordinate efforts
- Build and develop infrastructure needed for the e-Government
- Improve style of management control for the project
- disseminate the usage of the e-Government

إنشاء وتحسين البنية التحتية اللازمة للحكومة الإلكترونية  
تطوير أسلوب التحكم الإداري في المشروع

تعميم نشر استخدام إجراءات الحكومة الإلكترونية

### الخطة

متى؟	من؟	ماذا؟
عمل مستمر	مديريات الدائرة المنتجة للبيانات والمعلومات	جمع وتوفير المعلومات الإحصائية وبوقت مناسب
ابتداء من آب ولمدة ستة أشهر	مديريات الدائرة المنتجة للبيانات والمعلومات	نشر المنهجيات والأساليب المتبعة في جمع البيانات ومعالجتها ونشرها
عمل مستمر	قسم بنك المعلومات /مديرية الحاسب	تحديث المعلومات الإحصائية بصورة مستمرة على صفحة الانترنت

العمل على توفير البنية التحتية اللازمة من حواسيب وبرامج لتحقيق الحكومة الإلكترونية	الدائرة مع المؤسسات الحكومية الأخرى والمانحين	خلال ستة شهور
تأسيس الربط الإلكتروني مع المكاتب الإقليمية للدائرة	الدائرة مع المانحين	خلال ستة شهور
تدريب العاملين في الدائرة على التعامل مع معطيات الحكومة الإلكترونية	الدائرة / دائرة الحاسب وحدة برامج الحكومة الإلكترونية	خلال ثلاثة شهور
عمل اجتماعات تشاورية وتنسيقية مع المؤسسات الحكومية الأخرى الواقعة ضمن الحكومة الإلكترونية بهدف تبادل الخبرات والمعرفة	مدير البرنامج / الدائرة مع الدوائر الأخرى	خلال شهرين
عمل ربط وتنظيم قنوات الاتصال مع المؤسسات الحكومية الأخرى	+المانحين +الدائرة المؤسسات الأخرى	خلال سنة
الاجتماع مع وحدة برنامج الحكومة الإلكترونية لتحديد الأدوار وتحديد إمكانية الاستفادة وفتح قنوات اتصال مستمرة معهم	وحدة +الدائرة البرنامج	خلال شهرين
عمل حملة إعلامية لتعريف المواطنين والمؤسسات بما تم من إجراءات لتحقيق الحكومة الإلكترونية	الدائرة /العلاقات العامة	خلال عام

### Plan

What	Who	When
Gather and provide information in due time	The directorates of department producing the information	Ongoing
Disseminate methodologies and approaches applied in data collection, processing, and publishing	The directorates of department producing the information	Starting August and for six months
Continuously update the statistical information on the website	Databank department/Computers Department	Ongoing
Provide the needed infrastructure from computers to software to ensure implementation of e-Government	The department with the other governmental institutions and donors	In six months
Establish the electronic connection with the regional offices /departments	The department with the donors	In six months
Train the Department's employees to deal with the e-Government mechanisms	Computers Department/ E-Government Unit	In three months
Conduct consultation and coordination meetings with the other governmental institutions involved in e-Government to exchange knowledge	The Department / Project manager/ other departments	In two months
Interconnect and establish	The Department, donors,	In a year

connection channels with other governmental institutions	and other departments	
Meet with the e-Government Unit to define roles, potential benefits and open constant communication channels with them	The Department and the E-Government Unit	In two months
Conduct a press campaign to inform citizens and institutions of the latest developments in e-government	The Department + Public Relations	In a year

## دائرة الجمارك Customs Department

### الأغراض Purposes

السيطرة على نوعية الخدمة المقدمة من قبل  
المشروع  
تدريب الكوادر البشرية المناسبة  
تهيئة التجهيزات الضرورية للتنفيذ

- Control the quality of services delivered by the Project
- Train the adequate human resources
- Provide equipment necessary for implementation

### النتائج Results

تحسين نوع الخدمة المقدمة وزيادة سرعة إنجاز  
العمل  
تحويل الخدمة التي تقدمها الدائرة إلى خدمة ذاتية  
زيادة إيرادات الدولة

- Improve quality of service delivered and expedite work done
- Transform the service provided by the Department into a self-service
- Increase the State revenues

### المعايير Criteria

تواصل الجمهور مع تكنولوجيا مناسبة  
نشر المعرفة بين التجار ورجال الاعمال كونهم  
المستخدمين لها وتشكل جزء من عملياتهم  
التجارية  
ضرورة اجراء مراجعة بالتعاون مع برنامج ادارة  
مشروع الحكومة الإلكترونية لما تم الوصول اليه  
وما هو المطلوب لوضع خطة استراتيجية  
هنالك عدة جهات يجب الاتصال معهم ولم توصل  
بعد مثل مؤسسة المواصفات والمقاييس ووزارة  
الصحة ومؤسسة البيئة و مديرية الامن العام ،  
الملكية الاردنية  
اتمام متطلبات التصديق والتوقيع على الوثائق  
الكترونيا لهذه الخدمة

- Public's interaction with an adequate technology
- Disseminate knowledge among traders and businessmen as they are the main users of the service, which forms part of their operations
- The necessity to conduct a review in cooperation with the PMO to establish the work already achieved and the requirements of setting a strategic plan
- There are several parties that are yet to be contacted such as JISM, Ministry of Health, Environment Corporation, Public Security Dept., Royal Jordanian
- Fulfil ratification requirements and signature of documents electronically for this service

## مؤسسة تشجيع الإستثمار Jordan Investment Board

### الأغراض Purposes

- تحقيق فاعلية أكبر في تقديم الخدمات إلى المستثمرين
- توفير الكلفة على المستثمر وعلى مؤسسة تشجيع الإستثمار
- تجنب الخطأ البشري بأكبر قدر ممكن أثناء التعامل مع المراسلات الرسمية
- To have more efficiency in providing services to investors
- To save cost for the investor and JIB
- To eliminate human errors as much as possible when dealing with official correspondence

### النتائج Results

- توفير الوقت
- توفير المال
- توفير المزيد من المعلومات والإحصائيات
- Save time
- Save money
- Make available more information and statistics

### المعايير Criteria

- تعيين مسؤول في مؤسسة تشجيع الإستثمار لتنسيق جميع الأعمال مع مكتب إدارة البرنامج بحيث يتم توحيد العمل والإجراءات
- المسؤول سوف ينسق مع مسؤول نظير له في مكتب تسجيل (وزارة الصناعة والتجارة (الشركات)
- مسؤول مؤسسة تشجيع الإستثمار يعرف الخدمة اللازمة من وزارة الإتصالات وتكنولوجيا نموذج -مكتب تسجيل الشركات (المعلومات (تسجيل الشركة)
- يتأكد المسؤول من أن الأنظمة في مؤسسة تشجيع الإستثمار ووزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات متوافقة وأمنة
- يتأكد المسؤول من الإجراءات اليدوي الذي تم من خلاله تسجيل الشركة ومن ثم يصمم برمجيات الحاسوب التي تتيح لمؤسسة تشجيع الإستثمار تيسير عملية تسجيل الشركة من مكاتبها ومن خلال أنظمة وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- Assign an officer of the JIB to coordinate all work with the PMO so as to standardize work and procedures
- The officer will also coordinate with a counterpart from the Ministry of Trade and Industry (company registrar's office)
- The JIB officer defines what service is needed from the MoICT (company registrar's office - company registration form)
- The officer checks that the systems at the JIB and MoICT are compatible and secure
- The officer checks the manual procedure by which the company is registered and then designs adequate software that would allow JIB to facilitate the registration of the company from within its offices and through the MoICT systems

### خطة العمل

متى؟	من؟	ماذا؟
يوومان	المسؤول	يصمم نموذج الطلبات
يوم واحد	المسؤول	ينشئ نموذج الطلب الإلكتروني
يوم واحد	المسؤول	يضع نموذج الطلب على الإنترنت
يوم واحد	المستثمر	يحصل المستثمر على نموذج الطلب
يوم واحد	المستثمر	يعبئ المستثمر نماذج الطلبات
يوم واحد	المستثمر	يقدم المستثمر نسخة الاختيار

تستلم النماذج وتحول إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	مؤسسة تشجيع الإستثمار	يوم واحد
تراجع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الطلب وتسجل الشركة	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	يوم واحد
تعيد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات رقم التسجيل إلى المستثمر	تعيد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	يوم واحد
تسلم مؤسسة تشجيع الإستثمار نسخة إلكترونية تحمل الموافقة إلى المستثمر	مؤسسة تشجيع الإستثمار	يوم واحد

When?	Who?	What?
2 days	Officer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designs applications form</li> </ul>
1 day	Officer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creates electronic application forms</li> </ul>
1 day	Officer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Put application form on the internet</li> </ul>
1 day	Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investor accesses application form</li> </ul>
1 day	Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investor fills out application forms</li> </ul>
1 day	Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investor submits selection copy</li> </ul>
1 day	JIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JIB receives the forms and transfers them to MoICT</li> </ul>
1 day	MoICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MoICT reviews application and registers the company</li> </ul>
1 day	MoICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MoICT returns registration number to the investor</li> </ul>
1 day	JIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JIB delivers electronic copy containing approval to the investor</li> </ul>

## الفريق الأصفر

## Yellow Team

## مؤسسة المدن الصناعية Industrial Estates Corporation

## الأغراض Purposes

تقديم المعلومات اللازمة للمستثمرين عن مؤسسة المدن الصناعية بجميع فعاليتها داخل أو خارج الأردن

المدن (تبادل المعلومات بين الدوائر والمراكز الصناعية)

تقديم الخدمات المختلفة للمستثمرين

- Provide information necessary for the investors about the Industrial Estate Corporation including all its activities inside and outside Jordan
- Exchange of information among departments and centers (industrial estates)
- Provide several services for investors

## النتائج Results

ربط جميع مواقع المؤسسة بنظام الكتروني ليتم تمرير المعلومات أو الحصول عليها

ربط جميع المواقع على نظام وضع برنامج متفاعل للإجابة على استفسارات المستثمرين بجميع الأمور التي يحتاجها المستثمر وذلك توفيراً لوقت المستثمر

- Interconnect all the Corporation sites with an electronic system to pass or obtain information
- Connect all sites with the systems
- Set an interactive program to respond to all inquiries of investors, about all aspects that might be of interest to the investor in order to save the investor's time

## المعايير Criteria

الحصول على بنية تحتية لتخدم استعمالات وهدف الحكومة الإلكترونية تدريب الكوادر على التعامل مع الكمبيوتر لأغراض الحكومة الإلكترونية وذلك بالتنسيق مع دائرة الجمارك

زيادة كادر مركز المعلومات ليتم تحديث الشبكة والتعامل مع أعمال الصيانة

تحديث المعلومات على البرامج لتناسب مشاريع المؤسسة الجديدة وأي أمور أخرى

التنسيق مع وزارة تكنولوجيا المعلومات للاطلاع على إنجازاتهم والاستشارة برأيهم لاتباع أفضل السبل والبرامج لخدمة أهداف المؤسسة

- Get an infrastructure which serves the uses and purpose of the e-government
- Train cadre on the use of computer for the e-government purposes in coordination with the Customs Department
- Increase the cadre of the Information Center so as to upgrade the network and handle maintenance works
- Update information in programs to fit the new projects of the Corporation and any other things
- Coordinate with the MoICT to examine their achievements and seek their guidance to adopt the best methods and programs to serve the Corporation's goals.

## البنك المركزي Central Bank

### الأغراض Purposes

- تيسير تنفيذ السياسة النقدية
- المساهمة الفاعلة في تطوير سوق رأس المال
- تأمين السيولة للاقتصاد
- تحسين مقدرة البنوك على إدارة تدفقاتها النقدية
- تطوير مقدرة قطاعات الاقتصاد المختلفة على إدارة تدفقاتها النقدية لتشمل
- قطاع الأعمال
- القطاع الحكومي
- القطاع المنزلي
- ورفع كفاءة أنظمة تطوير التفاعل مع الخارج الدفع
- تسهيل التفاضل في الأردن من خلال ربط مكانة أنظمة التفاضل مع نظام المدفوعات الإجمالي
- مثال:
- ربط تفاضل الأسهم والمستندات
- ربط تفاضل الشيكات المرتجعة
- ربط تفاضل البطاقات وأنظمة الدفع
- أن يصبح البنك المركزي مثلاً رائداً للبنوك المركزية العربية في مجال التطوير والتحديث
- Facilitate the implementation of the monetary policy
- Efficient contribution to the development of capital markets
- Provide liquidity for the Economy
- Improve the capability of banks to manage their cash flows
- Improve the capability of the several economic sectors to manage their cash flows to include:
- Business sector,
- Governmental sector; and
- Domestic sector
- Improve interaction abroad, as well as enhance payment systems
- RTGS- Facilitate clearance in Jordan by means of connecting the clearance systems with the total payment system. E.g.,:
  - interconnect clearance of stocks and bonds
  - interconnect clearance of bad (returned) checks
  - interconnect card clearance with payment systems
- The Central Bank must become a pioneer for the other central banks in the Arab world in terms of development and modernization

### النتائج Results

- سرعة اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة السياسة النقدية كإعلان نتائج قرارات الإصدارات التي تصدر من خلال البنك المركزي كمزادات أدونات الخزينة وشهادات الإيداع والسندات الحكومية أو المكفولة بعد الحكومة
- إنجاز تفاضل وتسوية الشيكات بأسرع وقت ممكن وإتاحة الأموال للمستفيدين بين الشيكات خلال يومي عمل
- Prompt decision making with regard to the management of monetary policy such as announcing the decisions of issues by the Central bank including treasury bonds, certificates of deposit, governmental bonds, or those bonded by other parties
- Implement clearance and settlement of checks in the shortest time possible as well as providing money for beneficiaries between checks within two working days

أن يصل حجم تداول أدوات السوق النقدي التي تشمل عمليات ما بين البنوك إلى ما لا يقل عن سنوات 5مليون دينار يومياً خلال (500)

إنجاز تقاص من المدفوعات المحررة بالعملية الأجنبية خلال وقت قصير جداً يوم أو يومين عمل

#### المعايير

أن يتمكن البنك من معرفة الحركات التي تمت على حسابه دقيقة بدقيقة  
أن يتمكن المستفيد من البنك من الحصول على خلال يومي عمل أو ثلاثة أيام (قيمة الشيك) المال على الأكثر  
الحالة ومن استلام / أن يتمكن المستفيد من الدفع قيمته خلال دقائق  
أن تتمكن جميع قطاعات الاقتصاد من إدارة تدفقاتها النقدية بكفاءة

#### الخطة

متى؟	من؟	ماذا؟
ثلاثة أشهر	الإدارة العليا	تحديد الهدف بوضوح
شهر	الإدارة العليا	تشكيل رئيس الفريق
شهر	الإدارة العليا	تشكيل مجموعات عمل متخصصة
شهر		التشخيصية / إعداد الدراسة التحليلية
شهر	الفريق	تحديد الوسائل المتبعة لتحقيق الهدف
اسبوعين إلى شهر	الإدارة العليا	تحديد استرداد الكلفة عند اللزوم
شهرين	الفريق	طرح العطاءات
شهرين	الفريق	تقييم العطاءات
شهرين	فريق العمل والإدارة العليا	اختيار العرض المناسب
أشهر 6	فريق العمل	التنفيذ

#### Plan

When?	Who?	What?
Three months	Senior management	Define the objective Clearly
One month	Senior management	Assign a team leader
One month	Senior management	Form specialized working groups
One month		Conduct a diagnostic / analytical study
One month	Team	Define the means employed to achieve the goal
Two weeks to one month	Senior management	Define cost recovery when necessary
Two months	Team	Tender invitations
Two months	Team	Bid examination and evaluation
Two months	Working team and senior management	Select the appropriate bid

Six months	Working team	Implementation
------------	--------------	----------------



## مراقب الشركات /وزارة الصناعة والتجارة MoIT/ Companies Controller

## الأغراض Purposes

- لتقديم خدمات تسجيل الشركات عن بعد
- لتقديم جميع المعلومات لمستخدميها فوراً .  
وعبر الشبكة
- لاستخدام المعلومات في خدمة برامج الرقابة  
من قبل الموظفين
- لتقديم الخدمة بأسهل الطرق وبأقل التكاليف  
وبكفاءة

## النتائج Results

- تقديم الخدمات المناطق بالدائرة عن بعد .
- توفير قاعدة البيانات والمعلومات للدوائر  
الحكومية عبر الشبكة
- إجراء التحليل المالي ووضع البرامج الرقابية .  
استناداً للمعلومات المحفوظة إلكترونياً

## المعايير Criteria

- استخدام شبكة الاتصال لتقديم الطلبات .  
والحصول على الموافقات اللازمة
- الدخول على نظام المعلومات والحصول .  
على المعلومة دون الحضور المباشر
- إجراء التسجيل وتعديل العقود إلكترونياً .
- ربط شبكي متكامل مع دوائر الدولة .  
تتوافر من خلاله المعلومة المطلوبة فوراً
- زوال المخاطبات المكتوبة .  
تخفيض عدد المراجعين
- رضا الجمهور عن الخدمة

## الخطة

متى	من	ماذا
20/7/2002	الإدارة العامة	شراء معدات حديثة لإكمال المشروع
5/8/2002	مركز المعلومات	عقد دورات كمبيوتر متقدمة
15/9/2002	وزارة الاتصالات	(الاتصالات)توسيع مقدره البنية التحتية
25/9/2002	الدوائر المختلفة	فحص قدرة الموظفين على التعامل مع النظام الإلكتروني
1/11/2002	مركز المعلومات	تحديث البرامج

تطبيق نظام الدفع	الدائرة المالية	1/1/2003
إكمال أتمتة النظام	مركز المعلومات	1/2/2003
ربط المؤسسة مع مركز المعلومات الوطني	مركز المعلومات	1/3/2003
ربط قسم المختبرات والتشغيل مع المركز الرئيسي	مركز المعلومات	1/4/2003
إكمال ربط المديریات في المؤسسة مع بعضها البعض	مركز المعلومات	1/6/2003

When	Who	What
20.7.2002	General Management	Purchase modern equipment to complete the project
5.8.2002	Information Center	Conduct advanced computer courses
15.9.2002	Ministry of Communications	Increase the capacity of infrastructure (communications)
Starting 25.9.2002	Several departments	Examine employees ability to deal with the electronic system
1.11.2002	Information Center	Update programs
1.1.2003	Financial department	Apply the payment system
1.2.2003	Information Center	Complete system automation
1.3.2003	Information Center	Interconnect the organization with the National Information Center
1.4.2003	Information Center	Interconnect Labs and Operations Department with the headquarters
1.6.2003	Information Center	Complete interconnection of directorates with each other

التعامل مع وزارة الإتصالات	<b>Dealing with the Ministry of Communication</b>
إدارة الاتصال من خلال ضباط الارتباط وعقد اجتماعات دورية	Manage communication through the liaison officers and hold regular meetings
التعامل مع الجهات الحكومية	<b>Dealing with governmental parties</b>
مخاطبة الجهات ذات العلاقة للتعرف على احتياجاتها وعرض الخدمة التي يمكن تقديمها لها	Address concerned parties to assess their needs and offer services that can be delivered to them

## دائرة الأراضي والمساحة Department of Lands and Survey

### الأغراض Purposes

- توفير الخدمات العقارية بشكل مقبول ودقة وسرعة وكلفة مناسبة للمواطنين
- لتلبية احتياجات المؤسسات الأخرى بالخدمات العقارية إلكترونياً كأمانة عمان الكبرى والبنوك
- لتمكين المستفيدين وخاصة المستثمرين من الإطلاع على المعلومات العقارية ومخططات الأراضي بيسر وسهولة
- Provide real estate services in an acceptable manner to citizens, taking into consideration accuracy, promptness, and cost
- Deliver electronic real estate services to other organizations such as Amman municipality and banks
- Enable beneficiaries, especially investors to examine easily and smoothly the real estate information and land blue prints

### النتائج Results

- توفير معلومات كاملة ورقمية عن الخرائط والملكيات
- ربط مركز الدائرة مع مديريات التسجيل وأمانة عمان الكبرى
- تمكين وحث المستفيدين لاستخدام الآلية الجديدة والاستفادة منها
- التنسيق مع مكتب إدارة المشروع
- Provide full and digital information about maps and tenures
- Interconnect the department headquarters with the registration departments and Greater Amman Municipality
- Enable and urge beneficiaries to use the new mechanism and benefit from it
- Coordinate with the PMO

### المعايير Results

- عدد الملاحظات القادمة من المستخدمين ونوعيتها
- عدد المراجعين لطلب معلومات من المركز يمكن توفيرها من خلال عملية الربط
- الإيرادات المتأتية نتيجة لذلك
- نتائج اجتماعات اللجنة التوجيهية التي تضم أعضاء من المستخدمين
- عدد مرات التنسيق والاتصال مع مكتب إدارة البرنامج
- Number and type of remarks fed-back by users
- Number of clients requesting information from the center can be provided through the interconnection
- Revenues collected as a result
- Results of the meetings of the steering committee which includes members from the users
- Number of coordination and communication with PMO

### الخطة

متى؟	من؟	ماذا؟
مستمرة - 7/2002	الإدارة العليا	حملة توعية بأهمية الحكومة الإلكترونية
1/7/2002 اعتباراً من	المدير العام: اللجنة التوجيهية ومدير المشروع والمدراء المعنيين إضافة لمندوبين عن المستخدمين مدير المشروع: اللجنة الفنية والفنيين المعنيين	تشكيل لجنة توجيهية ولجنة فنية ومديراً للمشروع

أجهزة،) تحديد المتطلبات المادية على ضوء الأغراض (معدات، مكان والنتائج والمعايير وعلى اعتبار أن المخصصات المالية موجودة	من قبل مدير المشروع بالتنسيق مع اللجنة الفنية واعتمادها من قبل اللجنة التوجيهية	1/7 حتى 1/8
تحديد الموارد البشرية اللازمة	من قبل مدير المشروع بالتنسيق مع اللجنة الفنية واعتمادها من قبل اللجنة التوجيهية	1/7 حتى 1/8
تحديد الاحتياجات التدريبية	من قبل مدير المشروع	1/7 حتى 1/8
البدء بشراء الأجهزة والمعدات وتدريب الموظفين	مدير مشروع	1/7 – 1/12
التحقق من جاهزية المؤسسات الأخرى	مير المشروع	1/8 – 1/10
ربط مركز الدائرة مع مديريات التسجيل وأمانة عمان والشروع بتشغيل النظام	مدير المشروع	1/11 – 31/12/2002
وضع تعليمات مكتوبة وواضحة لاستخدام النظام	مدير المشروع	1/7 – 1/11
القيام بزيارات دورية للتحقق من حسن سير الإجراءات	اللجنة الفنية +مدير المشروع	1/11 – 31/12/2002

		<b>Plan</b>
<b>When</b>	<b>Who</b>	<b>What</b>
/7/2002 – ongoing	Senior management	Awareness campaign about the importance of e-government
Starting 1.7.2002	Steering committee: Director General, project manager, concerned directors in addition to representatives of the users Technical Committee: Project manager and the concerned technicians	Form a steering committee, a technical committee and a project manager
1.7-1.8	by the project manager in coordination with the technical committee and approved by the steering committee	Assess physical requirements (equipment, tools, venue) in light of purposes, results, and criteria and on the basis of available financial allowances.
1.7. to 1.8.	by the project manager in coordination with the technical committee and approved by the steering committee	Define the human resources required
1.7. to 1.8	by the project manager	Define training needs
1.7-1.12	project manager	Start purchasing equipment and tools, and employee training
1.8. to 1.10	Project manager	Ensure readiness of other organizations

1.11-31.12.2002	project manager	Interconnect the department headquarters with the registration directorates and Amman Municipality and start operating the system
1.7-1.11	project manager	Set written and transparent instructions on how to use the system
1.11-13.12.2002	project manager + technical committee	Pay regular visits to check sound performance and progress

## دائرة الضريبة العامة على المبيعات

## General Sales Tax Department

## الأغراض

- لتسريع وتسهيل إجراءات تحصيل الضريبة .
- للإجابة على استفسارات المكلفين بشكل سريع (سهولة وسرعة للاتصال) ودون تحميلهم أي مشقة
- للحصول على تقارير دقيقة عن المكلفين وقيمة الضريبة المقبوضة وعن المتخلفين عن دفع الضريبة
- لتزويد الإدارة ببيانات دقيقة تمكنها من اتخاذ قدرات سليمة
- تقليص الحاجة لاستخدام الأوراق والاستعاضة عنها ببيانات إلكترونية

## النتائج

- نظام يمكن المكلف من تقديم إقراره الضريبي ودفع الضريبة إلكترونياً ودون الحاجة لزيارة الدائرة
- نظام يوفر المكلف والدوائر الأخرى البيانات والمعلومات المتعلقة بالضريبة إضافة إلى تمكين أي منهم مخاطبة الدائرة إلكترونياً والحصول على إجابة سريعة ودقيقة بالأسلوب نفسه
- نظام يوفر تقارير حول إنجازات الدائرة مستخرج من الواقع والبيانات الموجودة بسهولة ويسر
- نظام ربط الموظفين بشبكة داخلية بحيث يتم إجراء أي معاملة دون الحاجة إلى استخدام الأوراق

## المعايير

- تلبية احتياجات دائرة مراقبة الشركات عن أية معلومة تخص المكلفين بالضريبة إلكترونياً

## Purposes

- Expedite and facilitate procedures of tax collection
- Respond to inquiries of tax payers promptly without having them to take any trouble (easy and prompt communication)
- Obtain accurate reports about taxpayers and the value of the tax received as well as reports on those who failed to pay the tax
- Provide the administration with accurate data that will help them make sound decisions
- Reduce the need for paper work which will be substituted with e-data

## Results

- A system that enables the taxpayer to submit his tax statement and pay the tax electronically without the need for physical presence
- A system, which provides the taxpayer and other departments with data and information related to the tax, in addition to enabling any of them to address the Department electronically and get prompt response and accurate response following the same method
- A system, which easily and smoothly provides reporting on the achievements of the Departments, extracted from the factual status and available data
- A system to connect employees in an intranet in order to complete applications and services without the need for paper

## Criteria

- Fulfill the needs of the Company Controller Department in terms of any information that relates to taxpayers electronically

أو PMO وضع توصيف للأنظمة بالتعاون مع الشركة الاستشارية التي يتم التعاقد معها

ربط قاعدة البيانات الخاصة بالدائرة مع دوائر وزارة المالية بحيث يتسنى لأي من هذه الدوائر الاطلاع على كافة البيانات

إعادة هندسة الإجراءات بحيث تلزم الموظفين باستخدام الشبكة الداخلية لغايات المخاطبة فيما بينهم

استلام إقرارات ودفعات إلكترونياً وبنسبة لا تقل من عدد الإقرارات المستلمة من قبل %25 عن الدائرة

استخراج تقارير إلكترونية توضع عدد المكلفين المتخلفين عن تقديم الإقرارات الضريبية وقيمة الضريبة المستحقة عليهم وعدد الشركات التي تم زيارتها وتوقيعها إضافة لعدد المعاملات المنجزة من قبل الأقسام المختلفة ولكل موظف على حدى

إمكانية تحديد الوقت المستخدم لإنجاز أي معاملة إضافة لمعرفة المرحلة التي تمر فيها المعاملة الآن بواسطة الاستفسار عنها إلكترونياً ودون الحاجة للاتصال بأي شخص من داخل الدائرة بذلك

- Set a description of the systems in cooperation with PMO or the consultancy firm that will be contracted
- Connect the database of the Department with other departments of the Ministry of Finance so that any of these departments would have the chance to examine all data
- Re-engineer procedures to have employees use the intranet for purposes of communication among themselves
- Receive electronic acknowledgments and payments with a minimum rate of 25% out of the number of acknowledgments received by the Department
- Produce electronic reports that state the number of taxpayers failing to submit tax statements, the amount of due tax and the number of companies that have been visited and their signatures, in addition to the number of services carried out by the several departments, for each employee
- The possibility of defining time used to finish any application, in addition to identifying the phase of progress for this application by means of electronic inquiry without the need to call anybody from the department for this purpose

#### الخطوة

متى	من	ماذا
خلال اسبوعين من تاريخ 1/7 إلى المباشرة من 15/7/2002	مدير الدائرة بالتنسيق معالي الوزير	اختيار لجنة توجيهية لمتابعة تنفيذ المشروع من أصحاب الخبرة والرأي
خلال اسبوعين من تاريخ 16/7 – 31/7/2002	مدير الدائرة واللجنة التوجيهية	استعراض الرؤية الحكومة حول الحكومة الإلكترونية مع كافة موظفي الدائرة
خلال أسبوع من تاريخ الخطوة أعلاه 1/8/2002 – 8/8/2002	مدير الدائرة	التعرف على المهتمين والقادرين من الموظفين وتشكيل فريق عمل منهم
8 – 23/8/2002	فريق العمل	تجهيز جميع المعلومات المتعلقة بالتشريعات والأنظمة والإجراءات والبلاغات المتخذة في الدائرة بما في ذلك النماذج والتقارير

توظيف كافة الإجراءات التي تملئها المعاملات المنجزة في الدائرة مع تحديد مهام وصلاحيات الموظفين المناط بهم إنجاز تلك المعاملات	فريق العمل	خلال شهر من تاريخ إنجاز أعلاه 4الخطوة 24/8 – 24/9/ 2002
إعداد تقرير يصف النتائج والمدخلات للأنظمة المطلوب تنفيذها	فريق العمل	شهر من تاريخ إنجاز الفقرة أعلاه 5 25/9 – 25/10/2002
إعداد وثيقة الشروط المرجعية التي سيتم على أساسها إحالة العطاء لتنفيذ البرامج المطلوبة	فريق العمل	اسبوعين 26/10 – 10/11/2002
الإعلان عن العطاء وإحالة العطاء حسب الشروط المرجعية	لجنة المشتريات بالمشاركة مع مندوب ديوان المحاسبة مع لجنة فنية مختصة من الفريق	شهرين من الإعلان 11/11-11/1/2003
استلام الأنظمة بعد الانتهاء من إعدادها وإصدار الفحوص الفنية لها	فريق العمل	سنة أشهر 12/1/2003 – 12/7/2003
عقد دورات تدريبية لكافة الموظفين لاستخدام هذه الأنظمة	فريق العمل مع الشركة المبرمجة	13/7 – 13/9/2002

### Plan

When	Who	What
In two weeks, from the date of commencement 1/7 to 15/7/2002	Head of Department in coordination with HE the Minister	1. Select a steering committee of specialized and experienced people to follow up implementation of the project.
In two weeks from the date of selecting the Committee 16/7-31/7/2002	Head of Department and the steering committee	2. Review the government vision of the e-government with all the department staff
In one week 1/8-8/8/2002	Head of Department	3. Define interested and capable employees, from which to form a working team
8-23/8/2002	Working Team	4. Prepare all data related to legislations, systems, procedures and circulars taken at the Department, including forms and reports
In one month from the date of implementing step 4 above 24/8-24/9/2002	Working team	5. Employ all procedures needed for services completed at the Department while defining the tasks and powers of employees assigned to do those services
One month from the date of implementing Item 5 above 25/9-25/10/2002	Working team	6. Produce a report that describes results and inputs of systems that must be implemented

Two weeks 26/10-10/11/2002	Working team	7. Prepare terms of reference, which will be the basis for awarding the contract to implement the required programs
Two months as from the announcement 11/11-11/1/2003	Procurement Committee with the participation of the Audit Bureau Representative with a specialized technical committee from the team	8. Invitation to bids and award of contract according to the terms of reference
Six months 12/1/2003-12/7/2003	Working team	9. Receive the systems after installation and testing is over
13/7-13/9/2002	Working team with the computer company	10. Conduct training courses for all employees on the use of these systems

## مؤسسة المواصفات والمقاييس JISM

### الأغراض Purposes

وضع خطة واضحة بأهداف وجدول زمني محدد لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في مؤسسة المواصفات والمقاييس تكون الأساس في تنفيذ البرنامج فيها

إظهار مدى التزام الإدارة العليا في المؤسسة لتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية

وضع خطة محفزة للموظفين داخل المؤسسة لتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية

متابعة تنفيذ الخطة ضمن مقاييس أداء وعلامات فارقة مجددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت الملائم عند ظهور أي انحراف عن الخطة

- Set a clear plan with objectives and a time frame to implement the e-government at JISM to have it as a basis to implement the program there
- Show commitment of the senior management to apply concepts of e-government
- Set a motivating plan for employees at JISM to apply the e-government concepts
- Follow up on the implementation of the plan, within performance indicators and identifying marks, and take correctives measures at the right time to rectify any deviation from the plan

### النتائج Results

خطة واضحة المعالم تستند إليها المؤسسة في تنفيذها لمفاهيم الحكومة الإلكترونية

تطبيق كامل لمفاهيم الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة وتقديمها لخدمات ذات جودة عالية بأسرع وأكفأ الطرق وبشكل مستمر عبر الشبكات الإلكترونية الداخلية والخارجية

مستويات عالية من رضا المتعاملين مع مؤسسة المواصفات  
بيئة استثمارية محفزة  
زيادة تنافسية القطاعات الاقتصادية

تتمية اقتصادية مستدامة  
مستويات أفضل لمعيشة المواطن

- A clear plan for JISM to adopt when implementing the e-government concepts
- Full implementation of the e-government concepts in JISM and delivery of high quality services in the shortest time possible, and in the most efficient methods, regularly, through both, intranet and internet
- High levels of client satisfaction dealing with the JISM
- A motivating investment environment
- Increase the competitiveness of economic sectors
- Sustainable economic development
- Better living standards

### المعايير Criteria

عدد المعاملات التي يتم إنجازها عن طريق شبكات الإنترنت والإنترانت

نسبة انخفاض المعاملات الورقية  
عدد المستخدمين والمعاملين الخارجيين مع المؤسسة عن طريق شبكة الإنترنت والمستخدمين الداخليين للإنترانت  
تخفيض الوقت في إنجاز المعاملات

- Number of applications/services carried out through the internet and intranet
- Reduced Rate of paper work
- Number of external clients with JISM through the internet and internal users of intranet
- Reduce time required to finish applications

نسبة الارتفاع في مستوى رضا المتعاملين  
يمكن قياسها بوسائل (الخارجيين مع المؤسسة  
متعددة)

- High level of satisfaction from external clients (it can be measured using several means)

#### الخطة

متى	من	ماذا
7/2002	المدير العام	تعيين رئيس فريق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة
7/2002 – متواصل	مدير التدريب	إعطاء دورات تدريبية مكثفة للمدراء والموظفين داخل المؤسسة حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية
7 – 8/2002	رئيس فريق الحكومة الإلكترونية	وضع خطة مفصلة لتطبيق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة
7 – 11/2002	مدير التخطيط والتطوير الإداري	إعادة هيكلة وتبسيط إجراءات العمل داخل المؤسسة
8 / 2002	رئيس فريق +المدير العام الحكومة الإلكترونية	تحديد أولويات تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة
9 – 11/2002	رئيس فريق الحكومة الإلكترونية	وضع الشروط المرجعية لمشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية
11/2002 – 2/2003	رئيس فريق الحكومة الإلكترونية والمديرية المهنية	تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية على مستوى مديريةية أو إجراء تجريبي
2 –7/2003	رئيس فريق الحكومة الإلكترونية ومدراء الدوائر	تنفيذ شامل للحكومة الإلكترونية على بقية المديريات والإجراءات
متواصل	رئيس فريق الحكومة الإلكترونية	متابعة التنفيذ

#### Plan

When	Who	What
7/2002	Director General	Assign e-government team-lead within JISM
7/2002 – ongoing	Training Director	Conduct intensive training courses to directors and employees within JISM, about e-government concepts
7-8/2002	E-Government Team-Lead	Formulate detailed plan to apply e-government within JISM
7-11/2002	Planning and Administrative Development Manager	Rehabilitate and simplify procedures within JISM
8/2002	Director General and E-Government Team-Lead	Set priorities for implementing e-government within JISM
9-11/2002	E-Government Team-Lead	Set e-government terms of reference
11/2002 – 2/2003	E-Government Team-Lead and Professions Directorate	Implement e-government as a pilot project: directorate or procedure
2-7/2003	E-Government Team-Lead and Department Heads	Comprehensive implementation of e-government at the rest of the directorates and procedures

Ongoing	E-Government Team- Lead	Follow up on implementation
التعاون مع مكتب إدارة المشروع		<b>Coordinate with the Project Management Office (PMO)</b>
تزويد مكتب إدارة المشروع بخطة المؤسسة في تطبيق الحكومة الإلكترونية		Provide the PMO with JISM's plan to implement the e-government project.
تزويد المؤسسة بالشروط المرجعية لمشروع إعادة هيكلة وتبسيط إجراءات المؤسسة لبيان الرأي عليها		Provide JISM with the terms of reference for rehabilitating and simplifying the institution's procedures, so they may be reviewed and commented on.
الطلب من مكتب إدارة البرنامج تقديم الدعم الفني في مجال التدريب المكثف لموظفي المؤسسة في مجال الحكومة الإلكترونية وبشكل مستمر		Request continuous technical support from the PMO, in terms of intensive training for JISM's employees on the use of e-government.
الطلب من مكتب إدارة البرنامج الاستعانة بخبير متخصص لوضع خطة شاملة للتطبيق بعد عرض الشروط المرجعية على مكتب إدارة البرنامج والتنسيق معه بهذا الشأن		Request the PMO to provide JISM with an expert on formulating a comprehensive implementation plan, after presenting the terms of reference to the PMO, and coordinating with the expert accordingly.

## مركز المعلومات الوطني

### الأغراض

المساهمة في بناء مجتمع معلوماتي

سد الفجوة الرقمية

تسهيل الوصول إلى المعلومات التي تنتجها  
المؤسسات والخدمات التي تقدمها

### النتائج

بناء نظام معلومات وطني متكامل يربط كافة  
المؤسسات المنتجة للمعلومات من خلال شبكة  
معلومات وطنية

التوسع في إنشاء مراكز تكنولوجيا المعلومات  
وخدمة المجتمع  
إنشأ مركز دخول للحكومة الإلكترونية

### المعايير

عدد المؤسسات المرتبطة بمركز المعلومات.  
بازدياد  
المعلومات المنشورة من خلال مواقع المؤسسات  
محدثة ومفيدة

عدم تضارب المعلومات المنشورة

سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة

عدد الخدمات التي تنتجها إلكترونياً في ازدياد  
تطبيق المعايير الصادرة عن برنامج إدارة  
مشروع الحكومة الإلكترونية

### الخطة

متى	من	ماذا
10/2002	مركز المعلومات الوطني وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	إنشاء مركز عمليات الحكومة الإلكترونية
9/2002	مركز المعلومات الوطني اللجنة الملكية المشكّلة لهذا الغرض	إنشاء مراكز تكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع 60 عدد
مؤسسة مع نهاية 15 2002	وزارة /مركز المعلومات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمؤسسات المعنية	ربط المؤسسات والمراكز في شبكة معلومات الحكومة الإلكترونية
2002 نهائية	وزارة الاتصالات	Public key اعتماد جهة لصرف الأرقام الخاصة

## NIC

### Purposes

- Contribute to the creation of an information community
- Bridge the digital gap
- Facilitate access to information produced by institutions and the services they deliver

### Results

- Develop an integrated national information system that interconnects all information producing agencies through a national information network
- Expand the establishment of IT centers and serve the community

### Activate A Gateway to E-Government

### Criteria

- Number of institutions connected to the information center is increasing
- Information published on the institutions' websites are updated and advantageous
- Published information do not conflict with each other
- Easy access to the required information
- Number of e-services is increasing
- Apply criteria issued by the e-government PMO

ربط جميع الجامعات الرسمية بشبكة ذات سرعات عالية	الجامعات	10/2002
مدرسة بشبكة الإنترنت 500 ربط	وزارة التربية والتعليم	12/2002
إعداد برنامج تدريبي للمختصين والعاملين	وزارة مركز / الإتصالات /المعلومات الوطني المؤسسات المعنية	2002نهاية

### Plan

When	Who	What
10/2002	NIC/MoICT	Establish an operations center for the e-government
9/2002	NIC/Royal Committee	Establish IT centers and community service (60 centers)
15 institutions by the end of 2002	NIC/MoICT and relevant institutions	Interconnect institutions and centers with the e-government network
By the end of 2002	MoICT	Authorize a certain body for the issuance of Public keys
10/2002	Universities	Connect all public universities with a high speed network
12/2002	Ministry of Education	Connect 500 schools with the internet
By the end of 2002	MoICT/NIC/concerned institutions	Prepare a training course for specialists and employees

## رئاسة الوزراء Prime Ministry

### الاعراض Purposes

من وإلى /انجاز المعاملات الصادرة والواردة  
الرئاسة بما فيها خدمة الجمهور

لربط الرئاسة مع جميع دوائر الدولة للحصول  
على المعلومات

لاعطاء معلومات للمستفيدين منها بغرض ان يتم  
ما تقدم

بشكل مبسط  
ليخدم ذوي العلاقة بشكل عاجل

بتكاليف معقولة على المدى الطويل

### النتائج Results

تحقيق الاعراض المشار اليها اعلاه نظرا  
لضرورتها حيث ان هناك افتقار في بعض  
الجوانب قياسا على ما هو مطبق حاليا في هذا  
البرنامج

- Implement ingoing and outgoing applications at the Prime Ministry including the public service
- Interconnect the Prime Ministry with all the State departments to get information
- Provide information for those who benefit from it, provided that this will be done:
  - in a simplified form
  - to promptly serve the concerned parties
  - for reasonable costs on the long run

- Achieve the purposes set above due to their importance, as presently there is a shortage in some aspects, compared to what is currently being applied in this program.

### المعايير Criteria

يمكن التعامل مع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا  
للاتفاق على اشكال PMO المعلومات مكتب  
النماذج التي ستعتمد او الامور الفنية والمتعلقة  
بنوعية التكنولوجيا التي ستستخدم او اية توصيات  
تاخذ طابع التنسيق مع دوائر الحكومة الأخرى  
بناء على المشاريع التي نفذتها وزارة الإتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات.

يمكن التعامل مع المركز الوطني للمعلومات فيما  
يخص بالربط الالكتروني  
التعامل مع مراكز متخصصة لاجل تدريب  
الموظفين لاستخدامات أجهزة وشبكات  
المعلوماتية  
التعامل مع ادارات الحكومة التي سبقتنا في تطبيق  
كامل او متقدم لما عندنا في هذا المجال لمعرفة  
قياس النوعية والزمن والكم للمحتويات المطلوبة  
لتنفيذ البرنامج

- Things can be coordinated with PMO at the MoICT to agree on the forms that will be adopted, or the technical matters related to the quality of technology that will be used, or any recommendations set in the form of coordination with the other governmental departments based on projects carried out by MoICT
- The NIC can be approached with respect to electronic interconnectivity
- Deal with professional centers to train the employees on the use of internet applications
- Deal with governmental departments that have already fully or better applied the e-government, to know how to measure quality, time and quantity of contents required for the implementation of the project.

التعامل مع موظفي الدائرة لمعرفة نوعية وعدد الموظفين الذين يمكن الاعتماد عليهم بشكل رئيسي لتوسيع تطبيق البرنامج في الدائرة

- Deal with the Department employees to know the quality and number of employees who can be relied on to expand the application of the program at the Department

#### الرؤية التنفيذية للمشروع

تشكيل لجنة توجيهية واخرى فنية مع تحديد مدير للمشروع للمتابعة من البداية وحتى النهاية

#### Executive vision of the project

- Form a steering and a technical committee and assign a project manager to follow up on things from A to Z
- Set a plan to apply the program in the directorates that haven't applied it yet
- Define and then secure the required funding
- Purchase the infrastructure (installation) including networks, computers and telephone lines
- Provide training for employees according to the set timetable
- Re-engineering to simplify procedures and expedite implementation with an eye on cost. This must be done in cooperation with the specialists
- Set forms, records and files compatible with the e-program
- This may require amending legislations
- A timetable will be set for the above stages
- Follow up on the program implementation will be done by the steering committee during the set time period

عمل خطة لتطبيق البرنامج على المديرية التي لم يتم تطبيقه فيها  
تامين التمويل اللازم بعد تحديده

من شبكات وأجهزة (تركيب) شراء البنية التحتية وخطوط

تامين تدريب العاملين حسب الخطة الزمنية المحددة بتواريخ تضمن تبسيط سير المعاملات إعادة هندسة وسرعة انجازها ومراعاة التكلفة بالتعاون مع المختصين

عمل النماذج والسجلات والملفات التي تتفق مع البرنامج الالكتروني  
قد يتطلب الامر تعديل بالتشريعات

يعمل برنامج زمني للمراحل السالفة الذكر

يتم متابعة تنفيذ البرنامج من اللجنة التوجيهية حيث تتابع اللجنة الفنية ويلزمها بالتنفيذ خلال المدة المحددة

## المهمة الثامنة تطوير برنامج عمل مشترك

### Task 8: Developing a Joint Calendar

- تموز**
- مركز المعلومات الوطني**
- افتتاح مراكز تكنولوجيا المعلومات وخدمة المجتمع
  - إطلاق البرنامج التدريبي لموظفي الدولة (ICDL)
- مؤسسة المدن الصناعية**
- تحديث المعلومات على موقع الإنترنت (Website)
- مؤسسة الضمان الاجتماعي**
- تقديم التقارير المتعلقة بجميع المؤمن عليهم من حيث الاشتراكات والدفعات التقاعدية وعدد الشركات المسجلة وتزويد دائرة ورئاسة (داخلية) الأبحاث في الدائرة (تقارير خارجية) الوزراء ووزارة المالية نشر إحصائية عامة تشمل كل البيانات المتعلقة بالمنتسبين للضمان
- مديرية الأمن العام**
- تم تحديث المعلومات على موقع الأمن العام
  - تم ربط جميع أقسام الترخيص بشبكة واحدة
- المكتبة الوطنية**
- تم الانتهاء من حوسبة جميع أعداد الجريدة الرسمية بإمكان أي دائرة حكومية الاستفادة من هذه الخدمة
- تم الانتهاء من إصدار الببليوغرافيا الوطنية 2000 لعام
- بنهاية شهر 2001 وتصور ببليوغرافيا عام آب
  - تم الآن حوسبة الاتفاقيات الموقعة بين الأردن وغيرها من الدول
- ضريبة العامة على المبيعات**
- اجتماعات مع اللجنة التوجيهية وترتيب العمل وموظفي الدائرة
- JULY**
- National Information Center**
- Opening ICT and community service center
  - Launch civil servant training program (ICDL)
- Industrial Estates Corporation**
- Update the contents of the website
- Social Security**
- Produce reports on all insured, in terms of subscriptions, retirement payments, and number of registered companies. Provide the Studies Department with the report (Internally) and Prime Ministry and Ministry of Finance (External Reports)
  - Publish general statistical bulletin containing all data related to social security subscribers
- Public Security Department**
- Public security's website has been updated
  - All licensing departments are now connected in one network
- National Library**
- All editions of the official gazette have been computerized
  - Any governmental department can take advantage of this service
- The national bibliography for the Year 2002 has been issued
  - and the bibliography for the year 2001 will be issued by the end of August
  - All agreements between Jordan and other countries have now been computerized.
- General Sales Tax Department**
- Meetings with the steering committee, project organization and department employee

**وزارة الصناعة والتجارة**

تقرير متابعة شهري للمنجز ونسبته من  
الخطة العامة

**دائرة الأراضي والمساحة**

زيارات دورية لمديريات التسجيل للتحقق من  
عمليات الربط الإلكتروني مرة شهريا

هنالك لجنة توجيهية تصدر تقريرا شهريا  
ويتم تداوله داخليا بين المعنيين كل شهر

**مؤسسة تشجيع الإستثمار**

لدى المؤسسة وموجود معي الآن قائمة كاملة  
بجميع المعلومات والترابط المطلوب من  
باقي المؤسسات والوزارات

دعوة مفتوحة لكافة المشاركين لزيارة مبنى  
المؤسسة والإطلاع على آخر المستجدات  
والإنجازات على صعيد تكنولوجيا  
(غذاء)المعلومات

المؤسسة لديها دليل سيطبق خلال الأشهر  
القادمة تقديم الخدمة للعميل من خلال  
الانترنت

**دائرة الجمارك**

خلال الفترة القادمة العمل على ربط الدوائر  
التي لها علاقة بالعمل الجمركي والتي لم يتم  
ربطها مع دائرة الجمارك والعمل على  
استكمال وضع إجراءات الرسوم الجمركية  
بواسطة الانترنت

العمل على تنفيذ الرقابة القضائية وعلى  
حركة الشاحنات المارة بطريق الترانزيت  
ما يسمى بالرصاص الذكية

**دائرة لإحصاءات العامة**

عقد ندوات متعددة حول العلاقة بين منتجي  
البيانات ومستخدميها للوقوف على  
احتياجاتهم وعكسها في عمل الدائرة خلال  
نصف العام

زيادة ثقة الإدارة الوسطى بالحكومة  
الإلكترونية

استخدام المسوح التي نعملها للحصول على  
بيانات ومعلومات تتعلق بتكنولوجيا  
(IT) المعلومات

ربط الكتروني مع المكاتب الإقليمية للدائرة

**Ministry of Industry and Trade**

- Monthly progress report

**Department of Lands Survey**

- Periodic visits, once every month, to the registration directorates to ensure network connectivity

- Internally exchange the monthly steering committee report among concerned parties

**Jordan Investment Board**

- At the institution, and with me now, is a list, containing all the information and connectivity required from the rest of the organizations and ministries
- An open invitation to all participants to visit the organization's premises to examine the latest information and achievements with regard to IT (Lunch included)
- The JIB has a roadmap that will implement in the next few months e-service to its clients

**Customs Department**

- During the coming period, interconnect the directories related to the Customs Department, and work on completing the uploading of customs procedures to the internet
- Work on implementing judicial control and vehicles' transit movement – what is called “clever bullet”

**Department of Statistics**

- Conduct several seminars regarding the relationship between data producers and users, to assess their needs, and reflect that in the Department's work within half a year
- Increase Middle management's belief in e-gov
  - Utilize the surveys we conduct to obtain data and information related to IT
  - Electronically connect with the Department's regional offices

تدريب العاملين في مديرية الحاسب على  
الأمر المتعلقة بتطوير صفحة الانترنت  
وتحديثها بدعم من البرامج

عمل توثيق كامل لكل أعمال الدائرة وحفظها  
الالكترونيا

بالتعاون مع المانحين الحصول على المعدات  
والحواسيب وغيرها لتحديث الأنظمة المتبعة  
في الدائرة التي تعالج البيانات

التقارير الإحصائية منها الكتاب الإحصائي  
السنوي الأردن في أرقام  
الخ. نماذج الترخيص والإفصاح والتفتيش  
التي تستخدم في الخدمات الإلكترونية  
**هيئة الأوراق المالية**  
تقرير حول الشبكة العامة  
**وزارة الأشغال العامة**  
عقد اجتماعات دورية مبرمجة بين كافة  
المؤسسات ذات العلاقة لتبادل المعلومات

#### دائرة ضريبة الدخل

عقد دورات تدريبية داخل الدائرة على أن  
تشارك فيها الجهات المعنية وضع المعايير  
ومقاييس الأداء بالتعاون مع شركات  
استشارية تم طرح عطاء الأرشفة وأحيل  
لغاية الربط مع (Server) العطاء تركيب  
العملاء

الإعداد والعمل عدد من التقارير فيما يخص  
الخطوات التي تم إنجازها في مجال الحكومة  
الإلكترونية وخطط المستقبلية وماذا نستطيع  
أن نقدم للمؤسسات الأخرى من معلومات  
مهمة لهم ومجالات الربط مع هذه المؤسسات

#### أب

**مؤسسة المدن الصناعية**  
فعاليات عامة

تحديث خطوط الإتصالات لتخدم المشروع

- Train employees at the Computers Department on the design and development of the webpage, supported by the program
- Fully document the works of the Department and save them electronically
- Acquire, in cooperation with the donors, the equipment, computers and others, in order to upgrade data processing systems used in the department
- Statistical reports including the annual statistical book- “Jordan in Figures”
  - Licensing, disclosure, inspection, ...etc forms used in e-services
- **Jordan Securities Commission**
  - A report on the general network
- **Ministry of Public Works**
  - Hold scheduled periodical meetings among all relevant institutions to exchange information
- **Income Tax Department**
  - Organize training courses in the Dept. with the participation of concerned parties. Set performance criteria and measurements in cooperation with consulting firms. Invitation for bids for the archiving of documents was announced; the contract was awarded to install a server that interconnects with the clients
- Prepare a number of reports in terms of steps already implemented in the e-government context and the future plans and what can be offered to other institutions in terms of information important to them as well as the connectivity with these institutions
- **August**
  - **Industrial Estates Corporation**
    - General activities
  - Modernize communication steps to better serve the project

**مركز المعلومات الوطني**

تقرير حول كيفية و متطلبات ربط المؤسسات  
الأردنية والجامعات والمدارس بشبكة عالية  
السرعة

**مؤسسة تنمية الصادرات**

الإعلان عن مشروع أرشفة الاتفاقيات ذات  
البعد الاقتصادي الموقعة بين الأردن والدول  
العربية

عقد برنامج توعية لموظفي المؤسسة حول  
برنامج الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع  
وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات

**مؤسسة الضمان الاجتماعي**

تم التعاقد مع بعض البنوك ليتم الدفع من  
خلالها ولحساب المؤسسة ومن حساب  
العملاء ومتوقع التعاقد مع البنوك  
ثم البدء بالأرشفة الضوئية في المؤسسة  
ترتيبات مع دائرة الأحوال المدنية والأمن العام  
بخصوص تبادل الربط بين المركز وفروع  
المؤسسة

تشكيل لجان مصغرة كل في ذات اختصاصه  
لمتابعة المشروع والعمل بروح الفريق  
للتسيق بين الدوائر وتدريب المسؤولين منا  
تعيين ضابط ارتباط مع مدير المشروع  
وإعادة هيكلة بعض الدوائر وتعديل التعليمات  
لتناسب مع ذلك

**دائرة الأمن العام**

التسيق مع مختلف الوزارات والدوائر  
الحكومية  
تشكيل فريق ميداني للقيام بعمليات المسح  
وتقييم الأنظمة الحالية  
تعيين مدير للمشروع  
**المكتبة الوطنية**  
تدريب الموظفين المعنيين بالتعاون مع  
(PMO)

**National Information Center**

- A report on the method and requirements of interconnecting Jordanian institutions, universities, and schools with a high speed network

**JEDCO**

- Announce the project of agreement archiving that has an economic dimension signed between Jordan and the Arab countries
- Hold an awareness program for the Corporation's employees on e-government program in cooperation with MoICT

**Social Security Corporation**

- Some banks were contracted so that payments are made through them to the account of the Corporation and from the clients' accounts. Further banks are expected to be contracted in this respect.

Light archiving has started in the Corporation

Arrangements with the Civil Status Department and Public Security to exchange connection between the Headquarters and the Corporation

- Form small committees each in their own specialization, to follow up on the project, and work as one team to coordinate among departments and train the people in charge
  - Assign liaison officers with the Project Manager and restructure some of the departments and amend the regulations to cope with all that

**Department of Public Security**

- Coordinate with all the ministries and governmental departments
- Form a field team to do the surveys and assess the current systems
  - Assign a project manager

**National Library**

- Train the employees concerned with cooperation with PMO

**رئاسة الوزراء**

تشكيل لجنة توجيهية وأخرى فنية لوضع خطة عمل  
عمل خطة لتطبيق البرنامج مع مراعاة (الأهمية) الأولويات  
تحديد التمويل اللازم  
البدء بالإعداد للهندسة والتعاون مع من يلزم  
وعمل خطة تفصيلية بذلك

**البنك المركزي**

تشكيل فريق عمل من البنك المركزي والبنوك للعمل على إعداد خطة لتنفيذ تقاص الشيكات الإلكتروني

**دائرة الضريبة العامة على المبيعات**

تشكيل فريق العمل اجتماعات دورية وبمعدل أسبوعي مع الفريق العمل الإجراءات والخطوات التي تم إنجازها من قبل فريق العمل ملف بكافة التشريعات والأنظمة والبلاغات والتعليمات والنماذج المستخدمة التنسيق مع المستشار بخصوص إعداد خطة العمل

**أمانة عمان الكبرى**

(داخلية) الفعاليات القادمة

**منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

محاضرة عن الخطة التدريبية لموظفي ما المتوقع وآلية التنفيذ: السلطة

**وزارة التخطيط**

عقد ورشة عمل داخلية لعمل العصف الذهني حول تقديم الخدمات بين الوزارات إلكترونياً الاستمرارية لأمن المدخلات وأمن حقوق الملكية و البدء بالخطة وتوزيع المسؤولية وتحديد الموعد النهائي للتسليم والاحتياجات

**مؤسسة تشجيع الإستثمار**

تقوم المؤسسة بتحضير خلوة لكافة موظفيها خلال الأسابيع القادمة للحديث عن تحسين أداء المؤسسة لتحضيرهم للحكومة الإلكترونية

**دائرة الإحصاء العامة**

التواصل مع وحدة برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال عقد الاجتماعات المتكررة معهم الشهرية

**Prime Ministry**

- Form a steering and a technical committee to set a plan of action
- Set a plan to implement the program and observe priorities
  - Define the required financing
  - Start with re-engineering and cooperate with the concerned people to set a detailed plan

**Central Bank**

- Form a working team from the Central bank and other banks to set a plan for e-clearance of checks

**General Sales Tax Department**

- Form a working team
- Periodical meetings, on a weekly basis, with the working team
- Procedures and steps achieved so far by the working team
- A file of all legislations, regulations, notices, instructions and forms used
- Coordinate with the consultant with respect to setting a plan of action

**Municipality of Greater Amman**

- Coming activities (internal)

**ASEZA**

- A lecture on the training plan for the Authority employees; what to expect implementation mechanism

**Ministry of Planning**

- Hold an internal workshop for brainstorming on e-services by ministries.
- Continue with secure entries, IPR and start with plans and responsibility assignment. Set time tables for delivery and needs

**Jordan Investment Board**

- The Corporation is preparing for a retreat for all employees during the coming weeks to talk about improving the Corporation's performance to prepare them for the e-government

**Public Statistics Department**

- Communicate with the E-government Unit by holding recurrent monthly meetings

**هيئة الأوراق المالية**

- اجراء محاضرة لجميع المشاركين حول ( JSC ) تكنولوجيا التي تستخدم في ( ASE )
- عقد حلقة عمل حول التعديلات التشريعية اللازمة لتحقيق المراسلات الإلكترونية واعتماد التوقيع الإلكتروني
- تقارير حول أنظمة المعلومات الإلكترونية المعمول بها في مؤسسات رأس المال ونظام للأرشفة وإدارة الوثائق ونظام نشر المعلومات
- دورات تدريب دورية على تطبيقات الكمبيوتر وأنظمة المعلومات شبكة المعلومات الداخلية نظام تراسل فوري ( work flow ) نظام مركز الايداع
- ورشة عمل حول كيفية الحصول والاستفادة من معلومات التداول للمستثمرين
- ورشة عمل حول الافصاح للشركات المساهمة العامة والوسطاء والمستثمرين ووسائل الاعلام
- وزارة الأشغال العامة**
- الاستمرار في تدريب العاملين في الوزارة في مجال لغة الحاسوب

**أيلول****مؤسسة المدن الصناعية**

- ( Pilot Project ) عمل برنامج تجريبي لتدريب كوادر المؤسسة على تبادل المعلومات بين دوائر المؤسسة
- كتابة تقرير مفصل عن تطوير تكنولوجيا المعلومات عن المؤسسة
- مركز المعلومات الوطني**
- إطلاق نظام التشريعات الأردنية
- ندوة حول السياسات والاستراتيجيات الوطنية في مجال المعلومات
- مؤسسة تنمية الصادرات**
- الإعلان عن الانتهاء من بناء قاعدة المعلومات الخاصة بمصدري السلع والخدمات بعد إجراء التحديثات اللازمة على النظام الحالي

**Jordan Securities Commission**

- Deliver a lecture to all participants on the technology to be used in JSC and ASE
  - Hold a workshop on the required legislation amendments to implement e-correspondence and accredit the e-signature
- Reports on the e-data systems now in use at the capital institutions, the archiving system, document management system and information publication system
  - Training courses on computers applications and information systems:
    - Intranet
    - Instance messaging system
    - Work flow
    - Depository center system
- A workshop on the method to obtain and benefit from information of circulation for the investors
- A workshop on disclosure for public shareholding companies, brokers, investors and the media Ministry of Public Works
  - Continue training workers at the Ministry in the field of computer language

**September****Industrial Estate Corporation**

- Conduct a pilot project to train the Corporation's cadres on data exchange among the Corporation's departments
  - Write a detailed report on IT development about the Corporation
- Launch the Jordanian Legislation System

**National Information Center**

- A symposium on national policies and strategies in the field of information

**JEDCO**

- Announce the completion of a database related to commodity and service exporters after introducing the required amendments to the current system

**مؤسسة الضمان الاجتماعي**

(العامّة)الفعاليات القادمة

بعد أن تم طرح العطاء تم استلام وتركيب جميع التجهيزات اللازمة للمشروع ومن المتوقع أن تباشر المؤسسة بتقديم الخدمة الإلكترونية خلال وسيعلن عن ذلك رسمياً 2002 شهر أيلول

**دائرة الإحصاءات العامة**

تصميم النظام وتحديد الاحتياجات

**المكتبة الوطنية**

توفير التمويل اللازم

طرح العطاءات

**رئاسة الوزراء**

إعداد وطرح عطاءات شراء البنية التحتية البدء بتدريب العاملين حسب خطة تفصيلية لذلك

حصر النماذج المستعملة حالياً وبدء الاجتماعات مع المهندسين والأردنيين المعنيين بذلك وكذلك التنسيق مع الإدارات الأخرى للاتفاق على شكل النماذج التي ستستخدم

بدء التشاور مع وزارة تكنولوجيا المعلومات والدوائر الأخرى حول مواصفات شراء التكنولوجيا الجديدة واللازمة البدء بالتشاور لأعمال الهندرة بما فيها النماذج ووفق التشريعات المحددة لذلك

**البنك المركزي**

تطبيق المرحلة الأولى من نظام المدفوعات

(RTGS) الإلكتروني الإجمالي

**دائرة الضريبة العامة على المبيعات**

اجتماعات دورية مع فريق العمل وبمعدل

أسبوعي

إنجازات فريق العمل

وصف لكافة الخطوات التي تمر بها

المعاملات في الدائرة

**مراقب الشركات /وزارة الصناعة والتجارة**

رسم خارطة الخدمة المنوي تقديمها إلكترونياً

تشكيل فريق عمل لتحديد الخدمات التي يمكن إدخالها في إطار الحكومة الإلكترونية

إجراء الإتصالات اللازمة لترتيب التمويل اللازم

**Social Security Corporation**

- Next activities (general)

After the invitations for bids, all the equipments required for the project were received and installed. It is expected that the Corporation will deliver e-services in Sept. 2002, which will be officially announced

**Department of Statistics**

- Design the system and define needs

**National Library**

- Provide the required financing

- Invitations for bids

**Prime Ministry**

- Prepare and invite for bids to purchase the infrastructure

- Start training employees according to a detailed plan

- Restrict forms currently in use and start meeting with engineers and the concerned Jordanians. Coordinate with other departments to agree on forms that will be used

- Start consultation with the MoICT and other departments on standards of new technologies to be purchased

- Start with consultations on re-engineering including forms and according to defined legislations

**Central Bank**

- Apply the first stage of the RTGS

**General Sales Tax Department**

- Periodical meetings with the working team on a weekly basis

- Achievements of the working team

- A description of all steps, of which applications at the Department go through

**MoIT / Companies Controller**

- Set the roadmap for the service to be electronically delivered

- Form a working team to define services that can be entered into the e-government framework

- Make the required contacts to arrange for the required financing

مخاطبة الدوائر المختلفة لمعرفة الخدمات  
المطلوب توفيرها لها عبر شبكة الحكومة  
الإلكترونية  
أمانة عمان الكبرى  
(العامّة)الفعاليات القادمة  
القوانين بين الدوائر والوزارات  
دائرة الأراضي والمساحة  
سيتم إصدار كافة سندات التسجيل وكافة  
المخططات من مديرية تسجيل واحدة

#### دائرة العطاءات العامة

التقارير  
إعادة بناء الأنظمة والبرمجيات المتوفرة  
حاليا وتحديثها وتطويرها لمتابعة السير في  
تنفيذ الحكومة الإلكترونية  
تقارير حول التمويل اللازم ومصادرة  
تقارير حول قدرات متلقي الخدمة وآرائهم  
بها

(الداخلية)الفعاليات القادمة  
دراسة مدى توفر الأمان في حالة تقديم  
العروض المالية الكترونيا

#### مؤسسة المواصفات والمقاييس

الانتهاء من وضع الخطة الاستراتيجية  
للمؤسسة والتي تتضمن محورا رئيسيا  
لتطوير الإداري الداخلي والذي يشتمل على  
تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في  
المؤسسة

#### منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

للسلطة وألية (PMO)استعراض مبدأ  
العمل لتطبيق أجزاء الحكومة الإلكترونية

تقييم مستوى الموظفين في استخدام  
البرمجيات الأساسية لميكروسوفت أوفيس  
وعرض الخطة التدريبية  
مراجعة نجاحات، صعوبات، خطط للخطة  
الاستراتيجية الأساسية

#### دائرة ضريبة الدخل

عمل ندوة تشارك فيها فعاليات الاقتصادية  
المستفيدة من برنامج الحكومة الإلكترونية

- Address the several departments to identify the services to be delivered through the e-government network  
**Municipality of Greater Amman**
  - Next activities (general)
- Laws in departments and ministries  
**Department of Lands and Survey**
  - All registration documents and designs will be issued at one registration department
- General Tenders Department**
  - Reports
    - Rebuild systems and currently available software and update them to continue the progress of the e-government implementation
- Reports on the required financing and its sources
- Reports on the capabilities of service recipients and their opinions of what they get
  - Next activities (internal)
- Study the extent to which security is available in case of e-submission of financial bids  
**JISM**
  - Complete the strategic plan of the Corporation including a main axis for internal administrative development which includes the application of e-government concepts at the Corporation  
**ASEZA**
- Review the PMO principle with the Authority and application mechanism for the e-government
  - Conduct an appraisal of the employees' level in using basic Microsoft Office applications, and review the training plan
- Review the successes, difficulties and plans of the basic strategic plan  
**Income Tax Department**
  - Organize a seminar with the participation of the economic activities benefiting from the e-government program

**وزارة الأشغال العامة**

دعوة المؤسسات المعنية للإطلاع على ما تم إنجازه وما سيتم مستقبلا

**اكتوبر / تشرين الأول****مؤسسة المدن الصناعية**

عمل التدريبات اللازمة على كيفية تبادل المعلومات مع المدن الصناعية

**مديرية الأمن العام**

توفير التمويل اللازم وطرح العطاء

**رئاسة الوزراء**

متابعة الهندرة والتنسيق اللازم لأجل ذلك

**مركز المعلومات الوطني**

Data Center افتتاح مركز عمليات الحكومة الأردنية

**البنك المركزي**

الاستعلام عن الشيكات المفقودة والمتقدمة والأدوات الأخرى والتعليمات المهمة من خلال الانترنت

تطبيق المرحلة الثانية من نظام المدفوعات الالكتروني

**ضريبة الدخل**

إنجازات فريق العمل

إنجازات المستشار بخصوص خطة العمل وإعادة هندسة الإجراءات

وصف لخطة العمل في الدائرة مع تحديد للمدخلات والمخرجات والصلاحيات والمهام

**دائرة الضريبة العامة على المبيعات**

اجتماعات دورية مع فريق العمل وبمعدل أسبوعي

**مراقب الشركات**

تحضير وبناء قاعدة البيانات بعد تقسيم الأدوار على الجهات الداخلية ذات العلاقة

عقد اجتماع مع القطاع الخاص لمعرفة حاجاته من الدائرة لتنفيذها الكترونيا

استفتاء المتعاملين على الخدمات المطلوب تقديمها الكترونيا

إصدار نشرة إعلامية توضح كيفية التعامل مع نظام المعلومات

**أمانة عمان الكبرى****Ministry of Public Works**

- Support the concerned institutions to examine current and future achievements

**October****Industrial Estates**

- Conduct necessary training on how to exchange information with the industrial estates

**Public Security Directorate**

- Allocate budget and invite for bids

**Prime Ministry**

- Follow up on business process reengineering and the necessary coordination

**National Information Center**

- Inaugurate Jordan's data center

**Central Bank**

- Enquire about the missing and stall cheques and other tools and instructions through the internet
  - Implement second stage of the electronic payment system

**Income Tax**

- Teamwork accomplishments
- Consultant accomplishments with regard to the work plan and business process reengineering
  - description of work plan in the department and determine inputs, outputs, privileges and duties

**General Sales Tax**

- Regular, weekly meetings with team members

**Company Control**

- Prepare and build database after distribution of roles with concerned parties
- Hold meetings with private sector to identify its needs and implement them electronically
  - Assess user needs about required electronic services

Publish a press release explaining the use of electronic services

**Municipality of Greater Amman**

بناء مجموعة من مراكز خدمة المجتمع المحلي  
في مجال الحاسوب  
العمل على استكمال تجهيز شبكة الحاسوب  
E-mail services –الفعاليات القادمة

#### دائرة العطاءات

إعداد ورشة عمل لإطلاع:الفعاليات القادمة  
المعنيين بقطاع الإنشاءات على ما تم التوصل إليه  
في نهاية e-Gov-بخصوص الحكومة الإلكترونية  
2002شهر أكتوبر

#### مؤسسة المواصفات والمقاييس

عقد دورة تدريبية لمدراء وموظفي مؤسسة  
المواصفات والمقاييس حول مفاهيم الحكومة  
الإلكترونية ومنهجيات تطبيقها

#### منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

ورشة عمل لمناقشة الخدمات الإلكترونية  
المطلوبة أو المقترحة  
محاضرة تستعرض المراحل الرئيسية لتطبيق  
الخطة (الحكومة الإلكترونية في المنطقة  
الاستراتيجية)

#### وزارة التخطيط

ضمان فهم المسودة –عقد اجتماع داخلي ثاني  
النهائية لخطة العمل

(PMO)عقد لقاء مع مكتب إدارة المشروع  
:للإطلاع على التقرير حول كيفية أتمتة الخدمة  
ضمان المدخلات  
ضمان الدعم  
عند (إعادة تصنيف الاستراتيجيات  
الضرورية)

مراجعة المسودة .عقد ورشة عمل داخلية أيضا  
النهائية لتقرير خطة العمل حول كيفية أتمتة  
الخدمة:

ضمان المدخلات  
ضمان الدعم  
عند (إعادة تصنيف الاستراتيجيات  
الضرورية)

#### الإحصاءات

نشر المنهجيات والأساليب المتبعة في جمع  
البيانات وتجهيزها ونشرها على صفحة الانترنت

- Build computer community centers
- Work on finalizing computer network
  - Future events – email services

#### Tenders Department

- Future events: Prepare a workshop to inform all parties concerned with the constructions sector about the current achievements in e-government, by the end of October 2002

#### JISM

- Conduct training course for managers and employees about the concepts of e-government and its application methodologies

#### ASEZA

- Workshop to discuss the required or suggested e-services
- Lecture presenting the main stages of implementing e-government (strategic plan)

#### Ministry of Planning

- Hold second internal meeting – secure understanding of the final draft of the work plan
- Set meeting with PMO to examine report on how to electronize services:
  - Secure input
  - Secure endorsement
  - Re-align strategies (if needed)
- Hold internal workshop too. Review the first draft of the work plan report on how to electronize services:
  - Secure input
  - Secure endorsement
  - Re-align strategies (if needed)

#### Department of statistics

- Publish the methodologies and approaches used in data collection; prepare data and upload it to the internet

2002 نوفمبر

مؤسسة تنمية الصادرات

إعداد تقرير شمولي حول المعلومات والجهات  
الموفرة لها في الأردن والتي تهتم المؤسسة في  
أعمالها ونشاطاتها بالتعاون مع وزارة الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات

الأمن العام

توقيع الاتفاقيات مع الشركات

رئاسة الوزراء

استلام الأجهزة

إنهاء الهندرة

إنهاء التدريب

مرحلة ثانية من الهندرة وبالتنسيق مع المرجع  
التشريعي لهذه النماذج والتي حددت بتعليمات  
وبنظام لإجراء التعديل اللازم

متابعة المرحلة السابقة

ضريبة المبيعات

دعوة للمشاركة في تنفيذ عطاء توريد الأجهزة  
والبرامج

اجتماعات دورية مع فريق العمل وبمعدل  
أسبوعي

إنجازات فريق العمل

الشروط المرجعية للأنظمة والأجهزة المطلوب  
شرائها

الإعلان عن العطاء والشروع في استقبال  
العروض والبدء في تقييم العروض من الناحية  
الفنية

مراقب الشركات

استكمال قاعدة المرجعيات القانونية والنماذج التي  
يمكن استخدامها في إطار الحكومة الإلكترونية

ربط الخدمات المسندة للدائرة بآليات تنفيذها من  
خلال خارطة مترابطة

أمانة عمان الكبرى

معايير النجاح

العمل على توفير مجموعة من المعلومات

الاستعلامية الكترونيا

الأراضي والمساحة

ورشة عمل مع المستفيدين الرئيسيين لخدمات

2002 الدائرة في شهر نوفمبر

November 2002

JEDCO

- Prepare a comprehensive report on information and information providers in Jordan, that are of interest to the organization's operations and activities, in cooperation with the Ministry of Information and Communications Technology
- Sign agreements with companies
- Receive computer equipments
- Finish business process reengineering
  - Finish training
- A Second phase of business process reengineering and in coordination with the legislation reference for these forms that were defined by instructions and systems to govern the modification that is carried out
  - Follow up on the previous phase
- Invite companies to participate in the implementation of the hardware and software supply tender
  - Periodical meetings with the team members, on a weekly basis
    - Team accomplishments
  - Terms of reference for the systems and software required
    - Invitation for bids and start off receiving bids and technical evaluation
- Finish the legal terms or reference and forms, which can be used in e-government
  - Connect services assigned to the Department with an implementation mechanism through a cohesive roadmap
- Have electronic information available
- Workshop with the Department's major stakeholders in November 2002

**دائرة العطاءات**

إصدار شهادات التصنيف والتأهيل والترخيص  
الالكتروني  
تبادل المعلومات والخبرات المتعلقة بالمقاولين  
والاستشاريين العالميين

**مؤسسة المواصفات والمقاييس**

بعد أن تم الانتهاء من وضع الشروط المرجعية  
للمشروع وتم تزويد وزارة الصناعة ووزارة  
تم إدراج (الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بها  
المشروع ضمن برنامج التحول الاقتصادي  
(والاجتماعي)

إعداد وعقد ورشة عمل خارجية للقطاعات  
الصناعية والتجارية وكافة المتهمين حول  
إنجازات وخطط مؤسسة المواصفات والمقاييس  
في مجال الحكومة الإلكترونية

**وزارة التخطيط**

توزيع وتمويل البرامج اعتمادا على نتائج التقرير  
من ضمنها التدريب-

**الجمارك**

تحديث موقع الدائرة على شبكة الانترنت بالتعاون  
مع برنامج أمير  
ربط مركزي جسر الملك حسين ووادي عربة  
بشبكة الاتصالات الفضائية  
التوسع في برنامج قواعد القيمة يشمل جميع  
المراكز الجمركية وربطه مع الدائرة

عقد دورة للعاملين على مفهوم الحكومة  
الإلكترونية

لنشمك كقالات e-services التوسع في خدمة  
الإدخال المؤقت، حيث حالياً تستخدم كقالات  
الترانزيت

**2002 كانون الأول****مؤسسة المدن الصناعية**

Extranet التعاون مع الهيئات الأخرى من خلال

التنسيق مع المؤسسات الأخرى والمستثمرين  
Extranet للتعامل من خلال

البدء بتدريب كوادر المدن الصناعية على تبادل  
pilot projects المعلومات

**المكتبة الوطنية**

عقد الاتفاقيات مع جميع الجهات التي سيتم الربط  
2002 معها شهر ديسمبر

**رئاسة الوزراء**

نماذج مشتركة في دوائر الدولة  
تجريب تشغيل النظام الجديد

**Tenders Department**

- Issue qualification and categorization certificates and licenses electronically
- Exchange information and experience with international consultants and contractors

**JISM**

- After the completion of the terms of reference for the project, and after supplying them to the MoICT and MoIT ( the project was then listed under the Economic and Social Transformation programme)
  - Prepare and conduct external workshop for industrial and commercial sectors and all parties concerned with JISM's plans and achievements for the e-government

**Ministry of Planning**

- Deploy and finance roll-out based on findings of report – including training

**Customs Department**

- Develop the department's website in coordination with AMIR
  - Connect King Hussein bridge and Wadi Araba with a wireless network
  - Expand the value-base program, to include all customs centers, and connect it with the Department
  - Setup training course based on the concepts of e-government
    - Expanding e-services to include temporary entry bonds, as currently the transit bonds are being used

**December 2002****Industrial Estates Corporation**

- Cooperate with other agencies through extranet
  - Coordinate with other agencies and investors to operate through extranet
  - Start training IEC staff on exchanging information for pilot projects

**National Library**

- Conclude agreements with all stakeholders to be connected by December 2002

**Prime Ministry**

- Common forms for departments
- Test operation of the new system

- إنهاء الهندرة  
تقرير شهري عن سير العمل حسب الخطة  
المرسومة
- دائرة الضريبة العامة على المبيعات**  
إنجازات فريق العمل  
اجتماعات دورية مع فريق العمل وبمعدل  
أسبوعي
- أمانة عمان الكبرى**  
العمل على بناء نظام التسجيل في مراكز  
التكنولوجيا الكترونيا  
العمل على تجديد رخص المهن الكترونيا
- العمل على تطوير الأنظمة والقوانين في أمانة  
عمان لتسمح بتجديد وعمل رخص المهن  
الكترونيا
- المنهجية  
الهندرة  
نمط الأعمال
- دائرة الأراضي والمساحة**  
مديريات تسجيل جديدة مع المراكز إضافة 8 ربط  
للمنطقة الانتقالية بالعقبة وأمانة عمان
- وضع المخططات وبيانات التغيير تحت تصرف  
المستخدمين  
سيتم إعداد تقرير بمواطن القوة ومواطن الضعف  
التي ظهرت نتيجة لتطبيق العمليات الإلكترونية
- دائرة العطاءات**  
تعديل التشريعات لتتناسب مع متطلبات الحكومة  
الإلكترونية مع أصحاب العلاقة
- التنسيق مع الدوائر الحكومية والمؤسسات المعنية  
بقطاع الإنشاءات لتوفير الخدمة الإلكترونية من  
خلال هذه الدوائر
- توفير الكوادر البشرية ذات الخبرة وتدريب  
الجهاز  
توفير التجهيزات من برمجيات وأجهزة
- Finish business process re engineering
    - Monthly progress report
- General Sales Tax Department**
- Team work accomplishments
- Periodic team meetings, on a weekly basis
- Greater Amman Municipality**
- Work on establishing an e-registration system in the technology centers
    - Work on renewing professions licenses online
  - Work on developing laws and policies in Amman Municipality to facilitate e-renewal and issuance of professions licenses
    - Methodology
    - Re-engineering
    - Business Mode
- Department of Lands and Survey**
- Connect 8 new registration departments with the headquarters in addition to the interim area in Aqaba and Amman municipality
    - Set plans and change data at the disposal of users
  - Preparation of report on the strong and weak points that emerged from the implementation of e-transactions
- General Tenders Department**
- Amend legislations to comply with the e-government requirements
    - Coordinate with governmental departments and institutions concerned with the constructions sector to provide e-services through these departments
  - Provide experienced human resources and train the staff
    - Provide equipments, in terms of software and hardware

### مؤسسة المواصفات والمقاييس

الخاص Website الانتهاء من تطوير ال  
بالمؤسسة بما يتواءم ومتطلبات المنظمة الدولية  
بما يخول المتعاملين الاستفسار عن (ISO)  
المعلومات والحصول عليها وطلب الخدمات  
بالتعاون (واستقبال جزء منها عن طريق الشبكة  
(والجمعية العلمية الملكية GTZ مع

الانتهاء من دراسة إعادة هيكلة وتبسيط إجراءات  
مؤسسة المواصفات والمقاييس والتي تعتبر  
في أي برنامج (Pre-requisite) الخطوة الأولى  
ISO9001-2000 للتنفيذ الحكومة الإلكترونية  
سكنون إحدى نتائج عملية إعادة الهيكلة  
الانتهاء من وضع برنامج إيداع الذي يهدف لخلق  
بيئة داخلية في المؤسسة محفزة للتقدم بأفكار  
خالقة مبدعة وتنفيذ الممكن منها

### وزارة التخطيط

دعوة جميع المؤسسات المتبرعة لاطلاعهم على  
نظام الوزارة الجديد الذي سيحتوي على برامج  
ذات اولوية التي تحتاج الى تمويل

دعوة جميع الوزارات المعنية لاطلاق الطريقة  
الجديدة في تطبيق القروض و المنح عن طريق  
الحكومة الإلكترونية /فيزا -الانترنت

### دائرة الجمارك

إعداد تقرير من مدير المشروع عما وصلت إليه  
الدائرة على طريق الحكومة الإلكترونية

اجتماع شهري لمجلس الانترنت

### وزارة الأشغال العامة والإسكان

–اتجاهات –تقديم معلومات عن شبكة الطرق  
أرقام –أطوال

### دائرة ضريبة الدخل

عمل ندوة داخلية لمناقشة إنجازات الدائرة بما  
يخص الحكومة الإلكترونية ودعوة المؤسسات  
الأخرى التي تحتاج لعمل ربط الكتروني معها  
للتعرف على المرحلة التي تم التوصل إليها

### JISM

- Finalize the development of the institution's website to comply with the international organization's ( ISO) requirements and allow customers to inquire and acquire information as well as request and receive services partially through the web (with the help of the GTZ and the RSS
- Finalize JISM reorganization and process simplification study, considered as a pre-requisite in any implementation of e-government program
- Finalize EBDA program, which aims at creating an internal environment to stimulate creative ideas and implement what's possible

### Ministry of Planning

- Invite all donor organizations to inform them of the MoP's new system which will contain built-in prioritization and programs that need funding
- Invite all relevant ministries to launch the new method of in loans and grants application via the internet – visa/ e-government

### Customs Department

- A report, prepared by the project manager, on the department's current achievements in e-government
- Monthly meeting for the internet board

### MoPW

- Provide information about roads, directions, lengths and numbers
- ### Income Tax Department
- Conduct an internal session to discuss the achievements of the department with regard to eGov and invite other organizations that needs to be electronically linked to identify the phase that has been realized

## الدروس المستفادة من ورشة العمل لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المهمة التاسعة

### Task 9: Lessons Learned from the workshop for implementing e-Government

- Concepts must be clarified before embarking on the planning and implementation ضرورة التركيز على توضيح المفاهيم قبل البدء بالتخطيط والتنفيذ
- Joint coordination is the basis for success at any project التنسيق المشترك هو أساس النجاح لأي مشروع
- Good communication for understanding الاتصال الجيد للتفاهم
- Teamwork العمل بروح الفريق
- Brainstorming العصف الذهني
- Getting acquainted with colleagues from different organizations التعرف على الأخوان من المؤسسات المختلفة
- Commitment to the workshop's schedule الانتظام في المواعيد الخاصة بالورشة
- Methodology of seminar management when planning and following up projects منهجية إدارة حلقات النقاش عند تخطيط ومتابعة تنفيذ المشاريع
- Benefited from the way by which the workshop was managed استفدت من طريقة إدارة الورشة
- Benefited from the team building approach and roles at a team (team spirit) استفدت من التطبيق الحاصل لعمل فرق عمل (روح الفريق) وتوزيع الأدوار فيما بينهم
- Launching the idea of initiative spirit, creativity and free discussion إطلاق فكرة المبادرة والإبداع وحرية النقاش
- Developing team spirit تنمية روح عمل الفريق
- Importance of clearly defining goals أهمية تحديد الهدف بوضوح
- Trouble shooting and alternative solutions البحث عن المشكلة وبدائل حلها
- There must be an action plan and implementation mechanisms that can be measured and set within a time frame لا بد من وجود خطة عمل وآليات تنفيذ يمكن قياسها ومحددة زمنياً
- Directors must communicate together in order to coordinate procedures أهمية الاتصال بين المدراء لتنسيق الإجراءات

- Think big, but start small
  - Importance of group work in project planning and implementation
  - Exchanging information and partnership are the basis for success
  - The importance of clearly planning work, and not leaving it to personal interpretation
  - Human network must be built before the electronic one
- يجب السعي إلى تحقيق أهداف كبيرة حتى وإن كانت البدايات متواضعة  
أهمية العمل الجماعي في تخطيط وتنفيذ المشاريع  
تبادل المعلومات والشراكة هي أساس النجاح  
ضرورة تخطيط العمل بوضوح وعدم ترك الأمور للاجتهاد  
بناء الشبكة البشرية قبل بناء الشبكة الإلكترونية