WWW.CIM.GOV.LY

الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية
الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية

سياسة تنظيم تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية بدولة ليبيا

يناير
2025

طرابلس، شارع الزاوية
+218 21 361 9811/15
www.cim.gov.ly
info@cim.gov.ly

سياسة تنظيم تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية بدولة ليبيا

يناير
2025

إعداد:

م. ريما أبوعجيلة حسن. م. نادية علي الأطيوش.

مراجعة لغوية:

طارق علي المصراتي.

إشراف:

مدير الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية.
مدير إدارة الاستشارات والتحول الرقمي.

إخراج:

وحدة إعداد التقارير بمكتب المتابعة والتفتيش. إدارة التمكين الإلكتروني.

فهرس المحتويات

المادة (1): التعاريف 1

المادة (2) الهدف من السياسة 3

المادة (3) نطاق السياسة 3

المادة (4) تطبيق السياسة 3

المادة (5) إصدار وتجديد شهادات المزاولة 3

المادة (6) جمع وطلب البيانات 4

المادة (7) آلية تقديم البيانات 4

المادة (8) تحديد الهوية 4

المادة (9) الالتزام باستخدام قناة التكامل الإلكتروني 4

المادة (10) النمذجة الإلكترونية للوثائق 5

المادة (11) إعادة هندسة الإجراءات 5

المادة (12) الوصول إلى الخدمات الإلكترونية 5

المادة (13) تقديم طلب الخدمة 5

المادة (14) استلام طلب الخدمة 6

المادة (15) تأكيد الاستلام 6

المادة (16) التحقق من طلب الخدمة 6

المادة (17) تنفيذ الخدمة 6

المادة (18) الإخطار بمخرجات الخدمة الإلكترونية 7

المادة (19) المتطلبات الفنية والسياسات والمعايير 7

المادة (20) تخزين الوثائق الإلكترونية 7

المادة (21) ضمان أمن نظم المعلومات الداعمة 7

المادة (22) تسجيل الخدمات 8

المادة (23) وظيفة دليل الخدمات الالكترونية 8

المادة (24) تسجيل الخدمات الإلكترونية في دليل الخدمات 8

المادة (25) تحديث الخدمات الإلكترونية 8

المادة (1): التعاريف

المصطلح	التعريف
الدولة	دولة ليبيا.
الإدارة المختصة	الادارة العامة للخدمات الإلكترونية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، او الجهات الحكومية، او منظمات القطاع الخاص داخل ليبيا وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة.
البوابة الوطنية للخدمات لإلكترونية	منصة إلكترونية تتيح للمستفيد استخدام الخدمات الإلكترونية وتكون مرجعا معلوماتيا موثوقا لجميع المستفيدين.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
السياسة	تحدد السياسة السياق وطريقة العمل اللازمة لتوضيح وتحديد الخطوات الحالية والمستقبلية لتقديم الخدمات الإلكترونية، كما تتضمن عدد من المبادئ التي تحدد المطلوب من المستخدم والجهات الحكومية عند تقديم الخدمات.
التحول الرقمي	عملية متكاملة تشمل استخدام التكنولوجيا الرقمية وما توفره من إمكانيات بانتظام وبطرق متجددة لتنفيذ التحويل من العمليات اليدوية إلى العمليات الرقمية في تقديم الخدمات.
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهمات ذات العلاقة بتقديم الخدمات الإلكترونية وعلى الجهات الحكومية الالتزام بهذه المعايير.
أصحاب المصلحة	هم الأطراف والجهات التي تؤثر وتتأثر بقرارات وتوجهات وإجراءات وأهداف وسياسات ومبادرات الخدمات الإلكترونية وتتأثر بأي تغير قد يحدث بها أو بطرق وآليات تقديمها.
الخدمات الإلكترونية	هي تلك الخدمات الحكومية التي تقدم آلياً من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

المصطلح	التعريف
مقدم الخدمة الإلكترونية	هو جهة أو كيان مختص يقدم خدمات للأشخاص الطبيعيين والكيانات الاعتبارية إلكترونيًا في نطاق عملها أو يؤدي نشاطًا تم تسجيله من أجله.
المستخدم	هو شخص طبيعي أو كيان قانوني استخدم النظام للحصول على خدمة حكومية إلكترونيًا ، وفقًا لاختصاص مقدم الخدمة.
البيانات الإلكترونية	هي البيانات التي يتم إرسالها أو استلامها أو معالجتها أو تخزينها في شكل إلكتروني باستخدام المعايير والعمليات التكنولوجية المتاحة.
دليل الخدمات الإلكترونية	هو دليل الكتروني لجميع الخدمات المقدمة عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية يحتوي على وصف كامل للخدمة، مواصفات الخدمة مثل مقدم الخدمة، المستفيد، شروط الحصول على الخدمة، الوثائق المطلوبة، النماذج المستخدمة، رسوم الخدمة، زمن تقديم الخدمة، مخرجات الخدمة.
نظم المعلومات الداعمة	هي جميع نظم المعلومات التي يستخدمها مقدم الخدمة لدعم وتيسير تنفيذ الخدمة الإلكترونية بما يمكن أن تشمله من تطبيقات، قواعد بيانات، أنظمة ملفات، وسائل اتصال أو ما في حكمها وعادة ما تكون في مركز بيانات مقدم الخدمة وتحت إشرافه.
المصادر الموثوقة للبيانات	جهات حكومية لها الحق في تجميع وتخزين وإدارة البيانات المجمعة عن المواطنين والمقيمين والممتلكات وغير ذلك من البيانات التي يتم تجميعها بحكم القانون. من هذه الجهات السجل المدني، السجل التجاري، السجل العقاري، الخ.
قناة التكامل الإلكتروني	هي بيئة أو وسيط امن للتكامل الالكتروني تضمن تبادل الوثائق والبيانات بين الجهات المشتركة في تقديم الخدمات ويتم من خلالها إدارة سير تنفيذ الخدمات الالكترونية في البيئات المشتركة والتي تستدعي تكاملاً تنفيذياً للخدمات.

المادة (2) الهدف من السياسة

الغرض من هذه السياسة هو وضع المعايير والإجراءات والقواعد التي تنظم وتسهل تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا، بحيث يكون هذا الشكل الالكتروني لتقديم الخدمات هو الوسيلة المفضلة للاستفادة من الخدمات الحكومية ورافد لتقديم الخدمات الحكومية على الشكل التقليدي، كما ترمي السياسة لزيادة الابتكار وتحسين التوافق التشغيلي والتكامل الداخلي بين الخدمات العامة بالإضافة إلى تقليل مستوى التعقيد فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات والاستفادة منها.

المادة (3) نطاق السياسة

ستطبق هذه السياسة على جميع الجهات الحكومية التي تقدم خدمات عامة لجميع شرائح المجتمع، حيث تنظم عمل جهات الدولة المختلفة أثناء تقديم الخدمات الحكومية وما يشمله من تبادل إلكتروني للبيانات والوثائق.

المادة (4) تطبيق السياسة

- تسري أحكام هذه السياسة على عمليات الأشخاص الطبيعيين والكيانات الاعتبارية أثناء تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيًا.
- لا تسري أحكام هذه السياسة أثناء التعامل مع المستندات التي تحتوي على معلومات مصنفة سرية، ومنها معلومات الأبحاث وكذلك المستندات المتعلقة بحماية مصالح الأمن والدفاع للدولة.
- تتم الإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة وفقاً للقوانين ذات العلاقة.

المادة (5) إصدار وتجديد شهادات المزاولة

تتولى الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية إصدار وتجديد شهادات مزاولة نشاط إلكتروني أو تقديم خدمة إلكترونية من قبل جهة حكومية، وتكون الجهاز المعني بالتحقق من توفر كل الشروط والمتطلبات لتقديم الخدمات الإلكترونية كما هو مبين بهذه السياسة، ويدخل في ذلك منح الاستثناءات من تطبيق السياسة أو بعض موادها.

المادة (6) جمع وطلب البيانات

- يجب على مقدمي الخدمات الإلكترونية كجهات رسمية الحصول على بيانات المستخدمين من المصادر الموثوقة للبيانات في الدولة الليبية.
- على مقدمي الخدمة الإلكترونية تمكين الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين من الوصول إلى البيانات التي تم جمعها عنهم.
- يجب على مسئولي المصادر الموثوقة للبيانات تسهيل تقديم البيانات المطلوبة بناءً على طلب مسبق من مقدم الخدمة الإلكترونية.
- لا يجوز لمقدم الخدمة الإلكترونية جمع البيانات الشخصية ومعالجتها وتوفيرها إلا في الحالات التي ينص عليها القانون.
- عند جمع ومعالجة وتوفير المعلومات الشخصية، يجب على مقدمي الخدمة الإلكترونية تطبيق مبدأ حماية البيانات الشخصية وكما تنص عليه سياسة الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات.

المادة (7) الية تقديم البيانات

- يطلب من الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين تقديم البيانات آلياً وبصيغة إلكترونية وكذلك إخطار الجهات المستقبلة يتم بشكل آلي وبصيغة إلكترونية.
- في حالة عدم وجود إمكانية فنية لتقديم البيانات آلياً أو في الحالات التي تقتضي المعالجة اليدوية للسجلات، يجب تقديم البيانات كوثائق إلكترونية عن طريق وسائط تخزين إلكترونية.

المادة (8) تحديد الهوية

- أثناء التبادل الإلكتروني للوثائق وعند تقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية، يتعين على الأشخاص الطبيعيين والكيانات الاعتبارية التعريف بأنفسهم إلكترونيًا وفقًا لمتطلبات الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات.
- تحدد الجهة المشرفة طريقة التحقق من هوية المستخدم عند تقديم طلب الخدمة وعند استخدام قناة التكامل الإلكتروني.

المادة (9) الالتزام باستخدام قناة التكامل الإلكتروني

- عند تقديم الخدمات التي تتطلب تبادل المستندات والبيانات الإلكترونية في بيئات مختلفة أو من جهات مختلفة، يجب على الهيئات والجهات المعنية استخدام قناة التكامل التي تديرها الإدارة المختصة.
- تحدد الإدارة المختصة معايير قابلية التشغيل البيئي لقناة التكامل وتشرف على إدارتها.
- تحدد الإدارة المختصة كيفية الاستفادة من نظم المعلومات الداعمة لمعالجة البيانات وتيسير تقديم الخدمات الإلكترونية عند استخدام قناة التكامل الإلكتروني.

المادة (10) النمذجة الإلكترونية للوثائق

- أثناء إعداد الخدمات لتقديمها إلكترونياً يتم إعادة تصميم النماذج الورقية للخدمة وتحويلها إلى نماذج إلكترونية مما يشمل جميع النماذج والمستندات المستخدمة في تقديم الخدمات لتكون قابلة للاستخدام من خلال البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية.
- يقوم مقدم الخدمة بالنمذجة الإلكترونية للوثائق حسب متطلبات تنفيذ الخدمة ووفقاً للمعايير المتفق عليها مع الإدارة المختصة.
- يتم إصدار المستندات الإلكترونية الصادرة عن مقدم الخدمة عبر البوابة الإلكترونية الوطنية للخدمات الإلكترونية وفقاً للمعايير المتفق عليها مع الإدارة المختصة.

المادة (11) إعادة هندسة الاجراءات

تلتزم الجهات الحكومية بإعادة هندسة الإجراءات الإدارية للخدمات لتكون قابلة للتنفيذ إلكترونياً بما يضمن تحقيق التحسينات المطلوبة في مقاييس الأداء، وبما لا يخالف القوانين ذات العلاقة المنظمة لعمل الجهات.

المادة (12) الوصول إلى الخدمات الإلكترونية

- تقوم الإدارة المختصة بتشغيل وإدارة البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية والإشراف عليها.
- يجب على مقدم الخدمة الإلكترونية استخدام نماذج طلبات تقديم الخدمة.
- يجب على مقدم الخدمة الإلكترونية تمكين وصول المستخدم إلى جميع البيانات والوثائق المتعلقة بالخدمة المطلوبة بشكل إلكتروني بطريقة تسمح باستعادتها وتخزينها.
- مع وجود لائحة مناسبة، تحدد الإدارة المختصة طريقة الدفع الإلكتروني للخدمات الحكومية التي يتم تقديمها إلكترونياً.

المادة (13) تقديم طلب الخدمة

- يقوم الأشخاص الطبيعيين والجهات الاعتبارية بتقديم طلبات الخدمة في شكل إلكتروني ومن خلال البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية.
- يلتزم مستخدم الخدمة الإلكترونية بتعبئة النماذج الإلكترونية للخدمة، والتي يتم توفيرها عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية، والتي يتم تحديدها بالتعاون مع الإدارة المختصة.
- يلتزم مستخدم الخدمة الإلكترونية بتوفير كافة متطلبات تنفيذ الخدمة من وثائق ومستندات وبيانات عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية، والتي يحددها مقدم الخدمة بالتعاون مع الإدارة المختصة.
- لا يعتبر الطلب مكتملاً إلا بعد توفير كافة متطلبات تنفيذ الخدمة.

المادة (14) استلام طلب الخدمة

- يعتبر الطلب قد تم تسليمه إلكترونياً في لحظة استلامه مكتملاً من خلال البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية، أو تم توجيهه عبر قناة التكامل الإلكتروني.
- يتحمل المستخدم مسئولية ارتكاب أي خطأ عند تقديم الطلب إلى مقدم الخدمة الإلكترونية.

المادة (15) تأكيد الاستلام

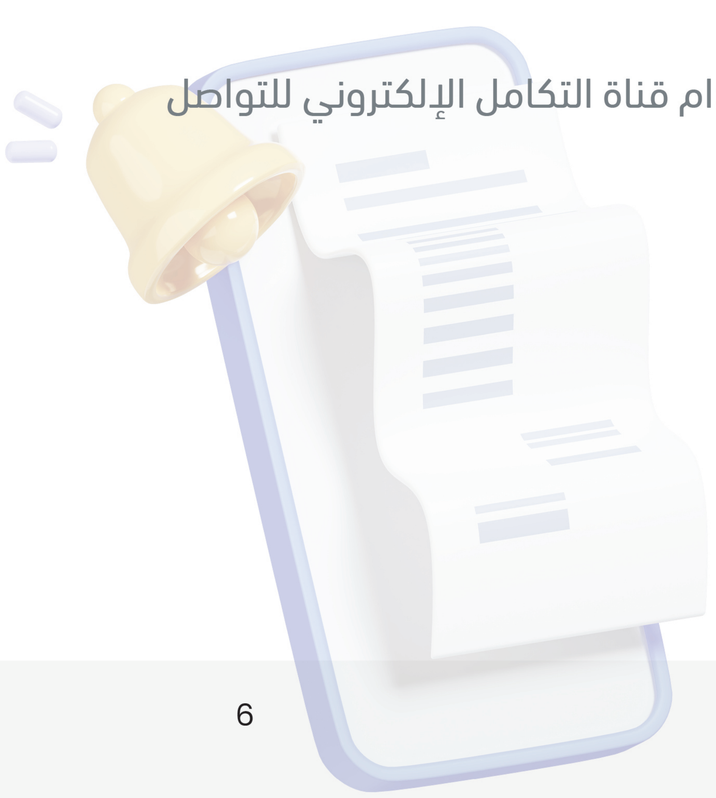
- عند استلام الطلب في شكل إلكتروني يتم إرسال تأكيد الاستلام على الفور إلى المستخدم.
- يتم تحديد مضمون رسالة التأكيد من قبل مقدم الخدمة.
- إذا كان طلب الخدمة الإلكترونية الذي تم إرساله إلى مقدم الخدمة لا يحتوي على النماذج المطلوبة لتقديم الخدمة، أو لا يمكن تأكيد بيانات المستخدم، فيجب إبلاغ المستخدم بأنه لم يتم تأكيد استلام الطلب مع تحديد أسباب هذا الإجراء.

المادة (16) التحقق من طلب الخدمة

- يجب على مقدم الخدمة التحقق من دقة الطلب والبيانات المقدمة.
- إذا تم تحديد أخطاء أو مخالفات في طلب المستخدم يتم إرسال إشعار إلكتروني إلى المستخدم مع تعليمات لإزالة أو تصحيح الأخطاء.
- يجب على مقدم الخدمة وعبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية إبقاء المستخدم على علم بحالة تنفيذ الخدمة والمراحل التي تمر بها والزمن المتوقع لاكتمال تنفيذها.

المادة (17) تنفيذ الخدمة

- يتم تنفيذ طلب الخدمة إلكترونياً حسب المتطلبات والإجراءات المنصوص عليها لتنفيذ الخدمة، والتي تحدد حق المستخدم أو التزامه أثناء تقديم الخدمة.
- عند تنفيذ الطلب من خلال البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية، يجب على مقدم الخدمة الإلكترونية استخدام بيانات المستخدم الواردة من المصادر الموثوقة للبيانات.
- في حالة اشتراك عدة جهات في تنفيذ الخدمة الإلكترونية المطلوبة فسيتم تنسيق وإدارة تنفيذ جميع مسارات هذه الخدمة عبر قناة التكامل الإلكتروني.
- في حالة احتواء الخدمة على عدة خدمات تقوم بتنفيذها جهة واحدة أو عدة جهات فسيتم تنسيق وإدارة تنفيذ الخدمات عبر قناة التكامل الإلكتروني.
- عند تنفيذ الخدمة الإلكترونية المطلوبة وفي حالة وجود حاجة لتحصيل رسوم الخدمة، يجب استخدام قناة التكامل الإلكتروني للتواصل مع نظام معالجة المدفوعات.



المادة (18) الإخطار بمخرَجات الخدمة الإلكترونية

- يجب على مقدم الخدمة الإلكترونية إخطار المستخدمين باكتمال تنفيذ الخدمة من خلال البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية، وعلى عنوان البريد الإلكتروني المحدد من قبل مستخدم الخدمة.
- في الحالات التي ينتهي فيها مسار تنفيذ الخدمة إلى اتخاذ إجراءات أو تدابير محددة من قبل الجهة المقدمة للخدمة، يجب أن يتلقى مستخدم الخدمة إشعاراً عبرالبوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية عن ماهية الإجراءات والتدابير التي تم اتخاذها.
- الحالات التي ينتهي فيها مسار الخدمة بتنفيذ إجراء إداري وفقاً لمتطلبات الخدمة، يتلقى مستخدم الخدمة الإلكترونية إشعاراً عبر البوابة الوطنية الإلكترونية للخدمة يفيد بأن الخدمة قد تم تنفيذها بتبني الإجراء المطلوب وهو مخرَج الخدمة، مثلاً إصدار شهادة معينة.
- يعتبر مخرَج الخدمة قد تم تسليمه إلكترونياً في لحظة توفره عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية.
- إن لزم الأمر، يتم إرسال نسخة ورقية من المخرَج عبر البريد أو يحدد موعداً للاستلام الشخصي.

المادة (19) المتطلبات الفنية والسياسات والمعايير

- يجب على مقدم الخدمة الإلكترونية اتباع المتطلبات الفنية والمعايير والسياسات المعتمدة لتقديم الخدمات الإلكترونية التي تحددها الإدارة المختصة.
- يجب نشر المتطلبات الفنية والمعايير والسياسات المعتمدة لتقديم الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للإدارة المختصة.
- في حالات خاصة يمكن لمقدمي الخدمة طلب استثناء من اتباع المتطلبات الفنية والمعايير والسياسات المعتمدة لدى الإدارة المختصة مع تقديم تبرير لذلك.

المادة (20) تخزين الوثائق الإلكترونية

يتم تخزين وإدارة جميع الوثائق الإلكترونية الواردة أثناء تقديم الخدمة ضمن نظم المعلومات الداعمة الخاص بمقدم الخدمة بالاتفاق مع الإدارة المختصة.

المادة (21) ضمان أمن نظم المعلومات الداعمة

- يجب أن تقوم الجهات المقدمة للخدمة بكافة التدابير لضمان حماية نظم المعلومات المستخدمة في دعم تقديم الخدمات الإلكترونية.
- بالتعاون مع الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات، تضع الإدارة المختصة المعايير والقواعد الخاصة بأمن وحماية نظم المعلومات الداعمة المُشار إليها في الفقرة 1.

المادة (22) تسجيل الخدمات

- تحتفظ الإدارة المختصة بسجل للخدمات المقدمة عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية في دليل الخدمات الإلكترونية كقاعدة بيانات إلكترونية لجميع الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة.
- تحدد الإدارة المختصة طريقة الاستخدام والتسجيل والوصول والتخزين في السجل المشار إليه في الفقرة 1 من هذه المادة.
- تتولى الإدارة المختصة إدارة محتوى دليل الخدمات الإلكترونية.

المادة (23) وظيفة دليل الخدمات الالكترونية

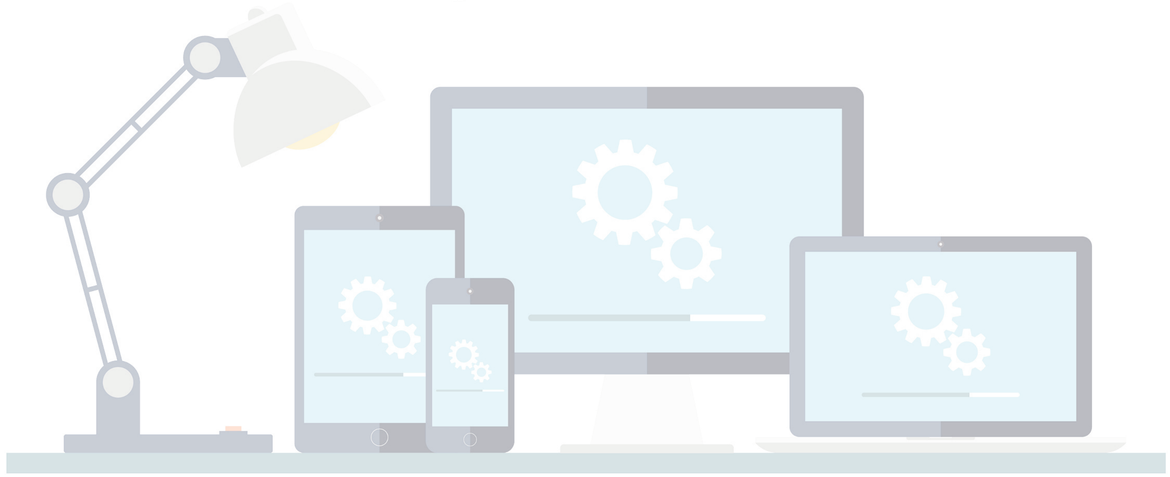
- يوفر دليل الخدمات الإلكترونية طريقة منظمة لتخزين المعلومات الضرورية حول الخدمات المقدمة.
- يسهّل دليل الخدمات على المستخدم الوصول إلى الخدمات المطلوبة بتوفير عدة طرق للتصنيف والبحث عن الخدمات.
- يزيد من توعية المستخدم بالخدمات الإلكترونية المتاحة عبر البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية.
- تتولى الإدارة المختصة تصميم طرق البحث والتصنيف في دليل الخدمات الإلكترونية.
- يكون مقدم الخدمة المعني مسئولاً عن دقة المعلومات حول الخدمات الواردة في دليل الخدمات.

المادة (24) تسجيل الخدمات الإلكترونية في دليل الخدمات

- يجب على كل مقدم خدمة تسجيل الخدمات التي يقدمها في دليل الخدمات بطريقة شاملة ودقيقة وبسيطة وحسب طريقة التسجيل المحددة من قبل الإدارة المختصة.
- عند تسجيل الخدمة في دليل الخدمات وقبل نشرها على البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية يجب على الإدارة المختصة التحقق من محتوى بيانات الخدمة.

المادة (25) تحديث الخدمات الإلكترونية

- يجب على الجهة المقدمة للخدمة تحديث كل خدمة إلكترونية تقدمها في حالة حدوث أي تغير في الظروف التي تؤثر على تقديم الخدمة المذكورة.
- بعد تحديث الخدمات في دليل الخدمات الإلكترونية وقبل نشرها على البوابة الوطنية للخدمات الإلكترونية يتم تأكيد تحديث الخدمات والموافقة عليها من قبل الإدارة المختصة.
- يتعين على الجهة المقدمة للخدمة إبلاغ الإدارة المختصة عند كل تعديل في لوائح وقوانين الخدمة.



UPDATE...

طرابلس، شارع الزاوية

+218 21 361 9811/15

www.cim.gov.ly

info@cim.gov.ly