

## قرار بقانون رقم (11) لسنة 2023م بشأن منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية

رئيس دولة فلسطين  
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية،  
استناداً للنظام الأساس لمنظمة التحرير الفلسطينية،  
وللقانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته،  
وبعد الاطلاع على قانون رقم (2) لسنة 1997م بشأن سلطة النقد الفلسطينية وتعديلاته،  
وعلى قانون البنات في المواد المدنية والتجارية رقم (4) لسنة 2001م وتعديلاته،  
وعلى قانون الأوراق المالية رقم (12) لسنة 2004م،  
وعلى القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010م بشأن المصارف وتعديلاته،  
وعلى قرار بقانون رقم (15) لسنة 2017م بشأن المعاملات الإلكترونية،  
وعلى قرار بقانون رقم (10) لسنة 2018م بشأن الجرائم الإلكترونية وتعديلاته،  
وعلى قرار بقانون رقم (41) لسنة 2022م بشأن المدفوعات الوطني،  
وعلى تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 2022/06/20م،  
وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا،  
وتحقيقاً للمصلحة العامة،

أصدرنا القرار بقانون الآتي:

### مادة (1)

#### تعريف

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا القرار بقانون المعاني المخصصة لها أدناه، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

**المنظومة:** منصة حكومية لتقديم خدمات حكومية إلكترونية للمتعاملين، تتضمن وظائف متعددة الأطراف والعناصر والوسائل، يتم تهيئتها بأحدث المواصفات والمعايير التقنية والإدارية.

**الخدمة الحكومية:** الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية، وفقاً لأحكام هذا القرار بقانون وأي تشريعات أخرى ذات علاقة.

**الدفع الإلكتروني:** عمليات الدفع المالية التي تتم بوسائل إلكترونية، وفقاً للقانون.

**وسائل الدفع:** الوسائل المعتمدة من سلطة النقد لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني التي يقرر المشغل اعتمادها كوسيلة للدفع ضمن المنظومة.

**الدائرة الحكومية:** كل وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو هيئة تدخل موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة أو ملحقة بها بموجب القانون، ومكلفة بتقديم خدمة حكومية.

**المتعامل:** الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتم التحقق من هويته وفقاً لأحكام هذا القرار بقانون، ويتعامل مع المنظومة لطلب خدمة حكومية.

**ضمان الجودة:** عملية تقييم وتطوير عمل المنظومة بشكل دوري.

**تشغيل المنظومة:** إدارة وضبط العمليات المالية والإدارية المتعلقة بالمنظومة من قبل جهة تسمى المشغل.

**إدارة البنية التحتية:** مجموع العمليات الفنية والإدارية لضمان استمرارية عمل الأجهزة والمعدات والخوادم وناقل البيانات، بما يحافظ على تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل دائم.

**ربط الخدمات الإلكترونية:** إدراج الخدمات الحكومية مستوفية الشروط، لتكون ضمن الخدمات المقدمة عبر المنظومة حسب اتفاقية مستوى الخدمة.

**المؤسسات المالية:** الجهات المخولة صلاحية الجباية والتحصيل الإلكتروني لرسوم الخدمات الحكومية وفقاً للقانون.

**مركز البيانات:** مركز خوادم رئيسية لتخزين وحفظ البيانات بتجهيزات خاصة بمواصفات تقنية وأمنية عالية.

**أمن المعلومات:** حماية المعلومات والبيانات من العبث والتخريب والتبديل والاختراقات.

**إدارة المخاطر:** عملية تحديد وتقييم المخاطر، واتخاذ الخطوات لتقليلها إلى الحد الأدنى.

### مادة (2) الأهداف

يهدف هذا القرار بقانون إلى:

1. حوكمة منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية من النواحي الإدارية والتشغيلية والفنية والتقنية والمالية وصولاً لرضا المتعامل.
2. توفير إمكانية طلب الخدمات الحكومية ودفع رسومها إلكترونياً، والحصول عليها بطريقة آمنة ومستمرة بجودة وكفاءة وشفافية في التشغيل.
3. الزيادة في الفعالية والإنتاجية في العمل المؤسسي بما يحقق مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية بما يضمن الجودة لخدماتها.

### مادة (3)

#### إنشاء المنظومة

تنشأ منظومة تسمى "منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية"، يتم تشغيلها من قبل وزارة المالية، من خلال مجموعة من المهام والأدوار المتكاملة المحددة بين الجهات ذات العلاقة.

### مادة (4)

#### ضمان استمرارية عمل المنظومة

يتولى مجلس الوزراء تحديد أسس الخدمات الحكومية التي يتم ربطها على المنظومة ومتطلبات الحصول عليها ووسائل الدفع المعتمدة لها، وله اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان استمرارية عملها.

## مادة (5)

## الجهات المكلفة بتطبيق أحكام هذا القرار بقانون

1. تكون الجهات التالية مكلفة بتطبيق أحكام هذا القرار بقانون:
  - أ. الأمانة العامة لمجلس الوزراء، تتولى الأعمال الآتية:
    - (1) ضمان وضبط جودة أداء المنظومة والخدمات المقدمة من خلالها، عبر مراجعة أعمال المنظومة وتقديم التقارير الدورية لمجلس الوزراء.
    - (2) المساعدة للدوائر الحكومية، في إعادة هندسة عملياتها المتعلقة بالخدمات بشكل مركزي وموحد.
  - ب. وزارة المالية، تتولى تشغيل المنظومة وإدارة الأعمال والعمليات الخاصة من خلال التدقيق المالي والفني والإداري على جميع الحركات التي تتم على المنظومة لضمان استمرارية عملها دون انقطاع على مدار الساعة.
  - ج. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تتولى إنشاء البنية التحتية ذات جودة عالية لعمل المنظومة وضمان تحديثها باستمرار.
  - د. سلطة النقد، تتولى الإشراف على المؤسسات المالية والتحويلات المالية وضمان عملية الدفع التي تقوم بها للحسابات الحكومية وفق التشريعات النافذة ذات العلاقة، وإصدار التعليمات والأوامر الناظمة لذلك.
  - هـ. الدوائر الحكومية التي تقدم الخدمات للمتعاملين، تتولى كل منها عملية:
    - (1) بناء وتعريف عملياتها وهندستها بما يمكن من تقديمها عبر المنظومة.
    - (2) تقديم خدماتها عبر المنظومة، شريطة توافر متطلبات التعامل الإلكتروني وفقاً للقانون.
  - و. المؤسسات المالية المتعاقد معها، تتولى ممارسة أعمال الدفع الإلكتروني وفقاً للقانون.
  - ز. أي جهات يتم ربط خدماتها على المنظومة.
2. لغايات تطبيق أحكام الفقرة (1) من هذه المادة، تحدد وتنظم إجراءات عمل الجهات المكلفة بتطبيق أحكام هذا القرار بقانون، بنظام يصدر عن مجلس الوزراء.

## مادة (6)

## صلاحيات الدوائر الحكومية

1. يجوز لأي دائرة حكومية قبول تسديد الرسوم أو أي مدفوعات باستخدام المنظومة، كما يجوز القيام بطرح المناقصات والعطاءات الخاصة بالمشتريات الحكومية إلكترونياً وفق ما تحدده القوانين والأنظمة الخاصة بالمشتريات والعطاءات الحكومية.
2. تقوم الجهات الرقابية الحكومية باتخاذ كافة الإجراءات والطرق الرقابية والتدقيق للتأكد من سلامة الإجراءات الإلكترونية المنفذة في الدوائر الحكومية وفقاً للقوانين النافذة.

**مادة (7)****حقوق وواجبات المتعاملين**

1. يحق للمتعاملين فتح حساب خدمات على المنظومة وفق ما ورد في أحكام هذا القرار بقانون.
2. يعتبر المتعامل طالب الخدمة الحكومية مسؤولاً عن أي استعمال غير مشروع لحسابه إذا ثبت أنه جاء نتيجة إهمال أو إساءة استخدامه.
3. لا يعتبر المتعامل طالب الخدمة مسؤولاً عن أي قيد على حسابه إذا تم بعد تبليغه للمؤسسة المالية عن سرقة أو فقدان بطاقته عبر مركز الاستعلام وطلب وقف العمل بوسيلة الدفع الإلكترونية.
4. يحق للمتعامل التقدم بشكوى وفق إجراءات نظام الشكاوى المعتمد.

**مادة (8)****العملات**

تقوم وزارة المالية بتحديد نوع العملات التي يتم فيها دفع رسوم الخدمات الحكومية، بما لا يتعارض مع أحكام التشريعات سارية المفعول، ويتم اعتماد سعر الصرف مقابل الرسوم المقررة حسب سعر الصرف الذي تعتمده سلطة النقد، ويتم تعميمها من قبل وزارة المالية وتعلن عنها الدائرة الحكومية.

**مادة (9)****الضمانات والتأمينات والعمولات**

1. تقوم وزارة المالية بإبرام الاتفاقيات اللازمة مع المؤسسات المالية بما يضمن تأمين مبالغ المدفوعات و ضمان حسن التنفيذ للاتفاقيات.
2. تقوم سلطة النقد بالتنسيق مع مجلس الوزراء بتحديد تسعير العمولات مقابل تقديم الخدمات الحكومية من خلال المؤسسات المالية، وتكون عمولة بدل الخدمة لأي من الوسائل التي يدفعها المتعامل شاملة كافة أنواع الضرائب.
3. يتم الإعلان مسبقاً عن أي عمولات إضافية تنتج عن استخدام وسيلة الدفع من داخل أو خارج الدولة دون المساس بالحقوق القانونية للاستخدام.
4. لا تعتبر رسوم توصيل الخدمة عبر البريد ضمن الرسوم الخاصة بالخدمة، ويتكفل المتعامل بعد موافقته عليها بتسديدها عند استلامه الخدمة.

**مادة (10)****سرية البيانات**

1. تعتبر جميع المعلومات والبيانات الشخصية التي تقدم عبر المنظومة للغايات المنشأة لأجلها معلومات سرية، ولا يجوز لأي جهة أو فرد أو مؤسسة أو دائرة استخدامها أو الإفصاح عنها للغير أو استخدامها لغير الغايات المقدمة من طالب الخدمة، إلا بموجب قرار قضائي.
2. تحفظ وتنظم جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمنظومة وفقاً لنظام يصدر عن مجلس الوزراء.

**مادة (11)****تسديد الضرائب**

يجوز لوزارة المالية قبول تسديد وجمع الضرائب المحددة قانوناً، باستخدام المنظومة وفق ذات الأسس والإجراءات المنصوص عليها في أحكام هذا القرار بقانون.

**مادة (12)****حل النزاعات**

تختص المحاكم النظامية الفلسطينية بالفصل في المنازعات الناشئة عن تطبيق أحكام هذا القرار بقانون، ويجوز اللجوء للتسوية القضائية بالتحكيم أو التسوية بالوساطة وفق ما نصت عليه القوانين النافذة ذات العلاقة.

**مادة (13)****العقوبات**

يعاقب كل من يخالف أحكام هذا القرار بقانون بالعقوبات المنصوص عليها في القوانين النافذة.

**مادة (14)****الأحكام الانتقالية**

1. يستمر العمل بطلب الحصول على الخدمات الحكومية ودفع الرسوم وفق الآلية الموجودة وحسب الأصول والتشريعات النافذة بخصوصها للخدمات غير المشمولة بالمنظومة.
2. تطبيق أحكام هذا القرار بقانون لا يحد من حق المتعاملين في طلب الحصول على الخدمات الحكومية ودفع الرسوم وفقاً للآليات الموجودة والمعتمدة وفقاً للتشريعات ذات العلاقة.

**مادة (15)****التشريعات ذات العلاقة**

فيما لم يرد فيه نص في هذا القرار بقانون، تطبق أحكام قرار بقانون المدفوعات الوطني وقرار بقانون المعاملات الإلكترونية المعمول بها في الدولة.

**مادة (16)****إصدار الأنظمة**

يصدر مجلس الوزراء الأنظمة والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار بقانون.

## مادة (17)

## الإلغاء

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القرار بقانون.

## مادة (18)

## السريان والنفذ

على الجهات المختصة كافة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا القرار بقانون، ويعمل به بعد ثلاثين يومًا من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2023/03/26 ميلادية

الموافق: 04/رمضان/1444 هجرية

محمود عباس

رئيس دولة فلسطين  
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

ديوان الجريدة الرسمية  
OFFICIAL GAZETTE BUREAU