



# الخطة الوطنية للتجارة الإلكترونية في سلطنة عُمان

## المحتوى



المقدمة

رؤية ورسالة الخطة

أهداف الخطة

المحاور الرئيسية للخطة

المبادرات

مراحل التنفيذ



تعرف التجارة الإلكترونية على أنها عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة الإنترنت الداخلية أو خارجية، حيث بدأت في نهاية القرن الماضي وتطورت عمليات التجارة الإلكترونية، حيث أصبح بإمكان الشركات عرض وبيع سلعتها وخدماتها على نطاق كبير.

وتعد التجارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتعامل المشتريين مع البائعين عبر الإنترنت، بهدف تقديم السلع والخدمات وتحويل الأموال وتبادل المعلومات، وتقسم إلى أربعة أنواع أساسية وهي:

**الأعمال إلى المستهلك B2C**

**الأعمال إلى الأعمال B2B**

**المستهلك إلى المستهلك C2C**

**المستهلك إلى الأعمال C2B**

## ٧١٪

معدل النمو لعام ٢٠٢٠

**ارتفعت معدلات نمو مبيعات التجارة الإلكترونية** خلال الربع الثاني من عام ٢٠٢٠ مقارنة بذات الفترة من عام ٢٠١٩ حسب إحصائيات الاقتصاد

## ٨,٦

مليار دولار

**حجم التجارة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية** مقارنة بدول العالم تليها الصين ثم اليابان حسب إحصائيات الاقتصاد

## ٣,٣٪

من الناتج المحلي

**نسبة التجارة الإلكترونية** من الناتج المحلي الإجمالي للعالم للأنشطة **الغير نفطية** حسب إحصائيات الاقتصاد

## ٢٥,٦

تريليون دولار

**حجم مبيعات التجارة الإلكترونية** على مستوى العالم في عام ٢٠١٨ حسب إحصائيات الاقتصاد

ونظرا لدور الذي تلعبه التجارة الإلكترونية و التوجهات العالمية نحوها فقد صيغت الخطة الوطنية بالتجارة الإلكترونية بالتعاون مع الشركاء في القطاعين العام و الخاص، والتي استندت على ٨ محاور رئيسة و ٣٠ مبادرة موزعة على محاور الخطة.

# الآثار المتوقعة من التجارة الإلكترونية

- ◀ تحسين قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الانخراط في سلسلة الإمداد العالمية
- ◀ رفع كفاءة المؤسسات من خلال تحسين إجراءات الأعمال وخفض التكلفة
- ◀ زيادة قاعدة المستهلكين للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحسين الدخل
- ◀ تحسين الابتكار وتعظيم الاستفادة من قطاع الخدمات وكفاءة البنية التحتية للتقنية
- ◀ المساهمة في خلق وظائف نوعية وتعظيم الاستفادة من وظائف أخرى مهنية كالملكية الفكرية
- ◀ زيادة المنافسة في قطاع التجزئة للمؤسسات القائمة على البيع غير الإلكتروني
- ◀ زيادة الواردات لإنفتاح السوق بشكل أكبر للشركات خارج الحدود





## الرؤية



تحويل سلطنة عُمان إلى مركز إقليمي للتجارة الإلكترونية وبناء قطاع مزدهر بالتجارة الإلكترونية في السلطنة بحلول عام ٢٠٢٧.

## الرسالة



تهدف الخطة إلى دعم وتيسير وتطوير التجارة الإلكترونية في سلطنة عُمان من خلال معالجة التحديات المتعلقة بالعرض والطلب ورفع مستوى الوعي بين الشركات التجارية والمستهلكين.





## 1.1 إنشاء مجمع للتجارة الإلكترونية في سلطنة

الهدف من المبادرة إنشاء مجمع للتجارة الإلكترونية بحلول عام ٢٠٢٣ لتقديم جميع الخدمات اللازمة لشركات التجارة الإلكترونية، كما سيخدم المجمع منطقة الخليج وشرق أفريقيا بالإضافة إلى سلطنة عُمان نفسها .

### مجمع التجارة الإلكترونية

### الهدف العام

١- تقديم الخدمات اللازمة لشركات التجارة الإلكترونية داخل منطقة حرة مع تخفيف القيود التنظيمية بحلول عام ٢٠٢٣م



جهاز الاستثمار العُماني  
Oman Investment Authority



سَلْطَنَةُ عُمَانِ  
وَزَارَةُ التِّجَارَةِ وَالصَّنَاعَةِ وَتَرْوِيجِ الاسْتِثْمَارِ  
وَزَارَةُ النِّقْلِ وَالْاَصْصَالَاتِ وَتَقْنِيَةِ الْمَعْلُومَاتِ

Sultanate of Oman سلطنة عُمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion





### ٢.٢- الاسراع في تنفيذ شبكة الشركة العمانية للنطاق العريض

الاسراع في تنفيذ شبكة الشركة العمانية للنطاق العريض لتمكين التوسع السريع في تغطية شبكة النطاق العريض الثابتة.

### ١.٢- ضمان توافر خدمات الاتصالات المطلوبة لقطاع الأعمال في سلطنة عمان بأسعار تنافسية

توافر خدمات تقنية المعلومات والاتصالات بالأسعار والمستويات الموجودة في الأسواق المنافسة في الخدمات المماثلة.



البنية الأساسية لتقنيات المعلومات والاتصالات وخدماتها

#### الهدف العام

١- إتاحة خدمات الاتصال للشركات والعمل بكفاءة في المناطق المأهولة بالسكان باستخدام خدمات تقنية المعلومات السحابية

٢- ضمان توفر خدمات الاتصالات بأسعار تنافسية





### ٤.٢ ◀ الارتقاء بمستوى الكفاءات في مجال تقنيات المعلومات في السلطنة

توافر خدمات الاتصالات للشركات المتفرعة  
إمكانية العمل بكفاءة في أي وقت وأي موقع  
داخل المناطق المأهولة بالسكان في سلطنة  
عُمان.



### ٣.٢ ◀ التشجيع على تطوير مراكز البيانات الخاصة

من خلال استخدام تلك المراكز في مشاريع تقنيات  
المعلومات الحكومية الجديدة عند الامكان وجذب  
إحدى الشركات الكبرى الموفرة للخدمة السحابية من  
أجل تعزيز تنافسية الاسعار و اتاحة المزيد من  
التطبيقات السحابية.



٢

البنية الاساسية  
لتقنيات المعلومات  
والاتصالات وخدماتها

٣

النقل والخدمات  
اللوجستية وتيسير  
التجارة

الهدف العام

١- تحول السلطنة إلى مركز إقليمي لوجستي للتجارة الإلكترونية بحلول عام ٢٠٢٥ ، وعالمي بحلول عام ٢٠٣٠

٢- توفير خدمات الطرود لجميع أنحاء السلطنة بحلول ٢٠٢٣



## ١.٣ إنشاء مراكز لوجستية في مناطق مركزية بالسلطنة

بالشراكة مع القطاع الخاص تأخذ بعين الاعتبار تلبية متطلبات التجارة الالكترونية مثل التخزين والتبريد والممرات الجمركية.



جهاز الاستثمار العماني  
Oman Investment Authority



سَلْطَنَةُ عُمَانِ  
وَزَارَةُ الْمَعْلُومَاتِ وَالْأَصْرَافِ وَتَقْنِيَةِ الْمَعْلُومَاتِ



## ٢.٣ الحث على الربط المباشر مع دول الجوار

ستتولى الحكومة علاج التحديات المتعلقة بالطرق في الدول المجاورة والإجراءات الجمركية على الحدود من خلال القنوات الدبلوماسية.



سَلْطَنَةُ عُمَانِ  
وَزَارَةُ الْمَعْلُومَاتِ وَالْأَصْرَافِ وَتَقْنِيَةِ الْمَعْلُومَاتِ



سَلْطَنَةُ عُمَانِ  
وَزَارَةُ الْمَعْلُومَاتِ وَالْأَصْرَافِ وَتَقْنِيَةِ الْمَعْلُومَاتِ

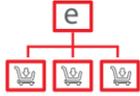
٣

النقل والخدمات  
اللوجستية وتيسير  
التجارة



## ٣.٣ إصدار السياسة العامة لقطاع الخدمات البريدية

و ضمان تنفيذها من قبل الشركات المرخصة  
و تمكينها من التوسع محليا وعالميا.



## ٤.٣ توفير المنصات التقنية المختصة بالتجارة الالكترونية

مثل إدارة عمليات التوصيل وإدارة المخازن  
و المتاجر الالكترونية و تمكين المؤسسات  
الصغيرة والمتوسطة من إستخدامها .





### ٦.٣ ◀ تقنين وتنظيم الخدمات المقدمة حاليًا من شركات النقل بالحافلات

تقنين وتنظيم الخدمات المقدمة حاليًا من شركات النقل بالحافلات



### ٥.٣ ◀ تنفيذ نظام العنونة

الذي يتم تطويره من قبل المركز الوطني للإحصاء والمعلومات والذي يحدد عناوين مميزة للشوارع ورموزًا مكانية للمباني لتضمينها في الخرائط الرقمية ولإستخدامها في خدمات توصيل المشتريات الإلكترونية.

المركز الوطني  
للإحصاء  
والمعلومات

تعزير المعرفة  
سلطنة عُمان



٣

النقل والخدمات  
اللوجستية وتيسير  
التجارة

٣

النقل والخدمات  
اللوجستية وتيسير  
التجارة



٧.٣ خفض الرسوم المفروضة على التراخيص لنقل الطرود البريدية

السعي لتخفيض الرسوم المفروضة على التراخيص لنقل الطرود البريدية خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة.



٨.٣ رسوم جمركية عادلة وشفافة على شحنات التجارة الإلكترونية

ضمان تطبيق رسوم جمركية عادلة وشفافة على شحنات التجارة الإلكترونية التي تقوم شركات الشحن بتخليصها.



٣

النقل والخدمات  
اللوجستية وتيسير  
التجارة



## ١.٣ ◀ تعمين الوظائف

تعمين الوظائف في جميع المؤسسات المرخص لها تقديم خدمات الشحن والتوصيل.



## ٩.٣ ◀ تمكين شركات البريد من تنفيذ إجراءات التخليص الجمركي

، بما في ذلك التخليص الجمركي المسبق للشحنات من خلال تمكين الجمارك من الوصول إلى نظام التخليص الجمركي لاتحاد البريدي العالمي .





٤

المشتريات  
الإلكترونية

الهدف العام

١- توفير بوابة للمشتريات  
الإلكترونية بحلول عام ٢٠٢٣م

## ١.٤ تطوير بوابة إلكترونية للتعاملات التجارية

تطوير بوابة إلكترونية للتعاملات التجارية بين المؤسسات وخدمة  
إلكترونية لطرح المناقصات مع إتاحتها لأي شركة عُمانية





### ٢.٥ إعادة النظر في رسوم معاملات الدفع الإلكترونية

المراجعة الدورية للوائح التنظيمية المتعلقة برسوم معاملات الدفع الإلكتروني.



### ١.٥ تطبيق نظام E-KYC

تطبيق نظام E-KYC لمساعدة القطاع المالي في تسهيل وتسريع الخدمات المالية المقدمة للعملاء (التجار والأفراد).



٥

### المدفوعات

### الهدف العام

١- تأسيس بيئة مزدهرة ومبتكرة وموثوقة للدفع الإلكتروني بحلول ٢٠٢٣م



٣.٥ ◀ توفير بيئة عمل داعمة للتشجيع على الابتكار في مجال الدفع الإلكتروني

تمكين المؤسسات العامة في قطاع التكنولوجيا وتسريع النمو في قطاع المدفوعات الرلكترونية بهدف تشجيع المتاجر الرلكترونية في السلطنة على الإبتكار والتطوير ومواجهة الصعوبات في توفير أنظمة الدفع الإلكتروني



٤.٥ ◀ تنفيذ حملات التوعية المستمرة لتعزيز استخدام الدفع الإلكتروني

تنفيذ حملات التوعية المستمرة لتعزيز استخدام الدفع الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية مع التجار في سلطنة عُمان.



٦

الإطار القانوني والتنظيمي

الهدف العام

١- تأطير وتنظيم التجارة الإلكترونية ، وتوفير الحماية لأطراف التجارة الإلكترونية



١.٦ مراجعة قانون حماية المستهلك

مراجعة قانون حماية المستهلك لإضافة المسائل المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، لضمان وجودة المواصفات في منتجات التجارة الإلكترونية.



سلطنة عمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
هئية تنمية القطاع المستثمر



سلطنة عمان  
وزارة العدل والشؤون القانونية  
MINISTRY OF JUSTICE AND LEGAL AFFAIRS



٢.٦ إصدار قانون خاص للتجارة الإلكترونية

مع الاخذ بعين الاعتبار تحديث القوانين الحالية ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية ( مثل قانون المعاملات الإلكترونية ، وقانون مكافحة الجرائم الإلكترونية ، وقانون الملكية الفكرية ) والاستفادة من أفضل الممارسات العالمية المتعلقة بقوانين التجارة الإلكترونية.



سلطنة عمان  
وزارة العدل والشؤون القانونية  
MINISTRY OF JUSTICE AND LEGAL AFFAIRS

سلطنة عمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion



٣.٦ تنظيم تراخيص شركات التوصيل

تنظيم تراخيص شركات التوصيل بكل أنواعها ومراقبة إلتزامها بالتعاميم والتشريعات الصادرة من الجهات المعنية واصدار دليل لتصنيف هذه الشركات.



سلطنة عمان  
هيئة تنظيم الاتصالات  
Telecommunications Regulatory Authority



سلطنة عمان  
وزارة العدل والشؤون القانونية  
MINISTRY OF JUSTICE AND LEGAL AFFAIRS



### ٢.٧ نشر التوعية في مجال التجارة الإلكترونية

عبر القنوات الإعلامية المختلفة لصناعة محتوى تثقيفي وإرشادي للتجار والمستهلكين على حد سواء يلامس كل ما يتعلق ببيئة التجارة الإلكترونية.



Sultanate of Oman سلطنة عُمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion



### ١.٧ تحسين قدرة المؤسسات على تقديم خدمات التجارة الإلكترونية

تحسين قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة على تقديم خدمات التجارة الإلكترونية عبر توفير حزمة من الدورات التدريبية والورش العملية والتوجيه التجاري والإستفادة من التجارة الإلكترونية لاستغلال نقاط القوة.



هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة  
Authority of small and medium enterprises development

٧

المهارات والتوعية

الهدف العام

١- توفير برامج تدريب وتنمية المهارات في المجالات الداعمة للتجارة الإلكترونية للشركات ورواد الأعمال بحلول ٢٠٢٢م



### ٤.٧ ◀ رصد تأثيرات التوسع في التجارة الإلكترونية على مستقبل التوظيف في سلطنة عُمان

رصد تأثيرات التوسع في التجارة الإلكترونية على مستقبل التوظيف في سلطنة عُمان .



سلطنة عُمان  
وزارة التجارة والصناعة



### ٣.٧ ◀ تضمين علوم التجارة الإلكترونية ضمن مناهج ومقررات التعليم في سلطنة عُمان

تضمين علوم التجارة الإلكترونية ضمن مناهج ومقررات التعليم في سلطنة عُمان.



وزارة التعليم العالي  
والبحث العلمي والابتكار

٧

المهارات والتوعية

## تيسير الأعمال

## الهدف العام

١- تحسين بيئة التجارة الإلكترونية من خلال رُفد المنظومة بـ ٢٥٠ شركة مرتبطة بالتجارة الإلكترونية ، وتقديم الدعم المالي والفني والحد من المعوقات التنظيمية بحلول ٢٠٢٧م

٨



١.٨ ◀ تخصيص نسبة محددة لتمويل الشركات الناشئة العاملة في مجال التجارة الإلكترونية

تشجيع صناديق الاستثمار التقنية لتمويل الشركات الناشئة العاملة في مجال التجارة الإلكترونية.



جهاز الاستثمار العُماني  
Oman Investment Authority



٢.٨ ◀ تبسيط وتيسير تسجيل الشركات العاملة في مجال الأعمال الإلكترونية

تبسيط وتيسير تسجيل الشركات العاملة في مجال الأعمال الإلكترونية.



سلطنة عُمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion



٣.٨ ◀ تطوير أو اعتماد علامة ثقة للشركات العاملة في التجارة الإلكترونية

تطوير أو اعتماد علامة ثقة للشركات العاملة في التجارة الإلكترونية في السلطنة وإنشاء بوابة رقمية تضم الشركات المعتمدة العاملة في مجال التجارة الإلكترونية .



سلطنة عُمان  
وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار  
Ministry of Commerce, Industry & Investment Promotion

