

الحكومة الإلكترونية

أولاً : تعريف الحكومة الإلكترونية:

- لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية فيما يأتي عينة من هذه التعريفات.
- "هي إعادة ابتكار الاعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لادماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة امكانية الوصول اليها من خلال موقع الكتروني".
- او هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الاعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. او انها نظام افتراضي يمكن الاجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات.
- نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:-
- أ- ان الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة اساسية بالادارة العامة وبالاجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص او القطاعات الاخرى.
- ب- ان نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وانما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.
- ج- انه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الإلكترونية.
- د- ان المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.
- هـ - تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والتمكاملة.
- و- تسمح بالتبادل التائيري بين اطراف الحكومة الإلكترونية وهي - المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

سيناريو تجديد رخصة القيادة

سأقوم بتصوير بعض الإجراءات التي سيتم تنفيذها بدء من تقديم طلب(تجديد رخصة القيادة) حتى استلام الرخصة الجديدة:

في المنزل أو المكتب

- يقوم المواطن بالدخول على موقع إدارة المرور في الإنترنت
- يختار المواطن الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات(تجديد رخصة القيادة)
- يقوم المواطن بتسجيل رقم السجل المدني لكي يتعرف عليه النظام الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج تلقائياً من قاعدة بيانات إدارة المرور
- يقوم النظام بالتأكد من صحة البيانات وإظهار رسائل بالأخطاء إن وجدت وكيفية تصحيحها
- يقوم النظام بالتأكد من وجود مخالفات سابقة يجب دفعها
- يقوم النظام بعرض المبلغ المطلوب دفعه(الرسوم بالإضافة الى المخالفات إن وجدت)
- يقوم النظام بالاتصال الفوري بنظام شركة التأمين للتأكد من صلاحية بوليصة تأمين الرخصة
- يقوم المواطن بتسجيل رقم حسابه في البنك أو رقم بطاقته الائتمانية ليتم خصم المبلغ
- يقوم النظام بإرسال بريد إلكتروني الى المواطن لتأكيد تنفيذ العملية: قبول الطلب و خصم المبلغ

في المستشفى

- يقوم المواطن بمراجعة المستشفى للفحص الطبي

- يقوم موظف المستشفى بالدخول على نظام المرور حسب الصلاحية الممنوحة له ويقوم بتسجيل نتائج الفحص

نظام إدارة المرور

- يقوم النظام بإرسال بريد إلكتروني للمواطن باكمال الطلب
- تقوم ادارة المرور بطباعة الرخصة الجديدة وإرسالها بالبريد
- عند استلام الرخصة الجديدة يقوم موظف البريد بالدخول على نظام المرور لتأكيد تسليم رخصة المواطن

ثانياً: مراحل الحكومة الإلكترونية:

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي الذي هي فيه.

المرحلة الأولى: دخول الحاسبات الآلية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى حد كبير.

المرحلة الثانية: أتمت بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.

المرحلة الثالثة : ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الالكتروني.

ثالثاً: الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

1- الخدمة الصماء Damp Service وتتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد.

2- خدمة التلكس Telex Service وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي اكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن ان يسدها المستفيد.

3- الخدمة المتطورة Developing Service وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستخدمين من خلال هذا الموقع.

ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية تتضمن جانبين هما:-

- العمل عن بعد : وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لانجاز العمل اي ان العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في اي مكان، منزله مثلاً.
- الخدمة عن بعد: وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان او مكان محددين. وهكذا فان الخدمة الالكترونية تتسم باللا زمانية واللامكانية.

رابعاً: المكونات والمتطلبات التقنية للحكومة الالكترونية

ويشكل هذا المحور الحجر الأساس لموضوع الحكومة الالكترونية، حيث يمثل الاجهزة والتقنيات اللازمة لانجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها، ولن أتوسع في هذا الموضوع لانه يتعلق بتخصصات اخرى مثل تكنولوجيا المعلومات، وان جوهر العمل الالكتروني يعتمد اساساً على ثلاث خصائص اساسية هي:-

-التخزين:

ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في احجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية الى ملفات الكترونية صغيرة الحجم.

-التنقل:

ويعني تحديث المعلومات المخزنة الالكترونية بسرعة كبيرة جداً مهما كانت كمياتها بواسطة اجهزة الحاسب الآلي.

- مكونات البيئة التقنية:

1. الحاسوب الآلي
 2. شبكات الحاسب الآلي
 - الشبكة الداخلية للمنظمة infranet
 - الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء Exfranet
 - الشبكة العالمية Internet
- ويتم عن طريق هذه الشبكات تقديم الخدمات الآتية:-
- خدمة الاتصال عن بعد
 - خدمة البريد الالكتروني
 - خدمة الملفات
 - خدمة المحادثات
 - 3-الموقع على الشبكة العالمية
 - 4- وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي
 - 5- اجهزة التحكم بالاتصال (اجهزة ارسال واستقبال)

خامساً : اهداف الحكومة الالكترونية:

- تقديم افضل الخدمات واكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين
- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع
- تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية.
- تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية.
- تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها الى اربعة مستويات.
- المستوى الاول- الاسس المشتركة (كل البيانات المشتركة).
- المستوى الثاني- البناء التحتي للاجهزة الحكومية (موارد البيانات وانظمة المعلومات).
- المستوى الثالث - عمليات المنظمات الداخلية.
- المستوى الرابع - بوابات الوصول والتفاعل.
- ومن اهم تلك الخدمات التي تقدمها
- تقديم التشريعات القانونية العامة.
- خدمات الهجرة (التأشيرات والتصاريح).
- الخدمات المتعلقة بسوق العمل.
- خدمات العقارات (تحويل ملكية العقارات).
- تسديد الضرائب - الخدمات الطبية لبعض الامراض كالسكري مثلاً ونتائج الامتحانات

سادسا : تجربة امارة دبي:

دشنت التجربة عام 2002 وهي تجربة رائدة على مستوى العالم العربي وقد وضعت الامارة نوعين من الاهداف:

الأهداف قريبة المدى

- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية.
- توفير عدد من خدمات الدائرة الالكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الانترنت.
- انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.
- تحسين الاجراءات الداخلية الخاصة بانجاز المعاملات.

الاهداف بعيدة المدى

- توفير عدد اكبر من الخدمات عبر الانترنت.
- توفير الخدمات الالكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والاجهزة النقالة.
- التركيز المستمر على تحسين الاجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الالكترونية.
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية.
- ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة:
 - الجواز الالكتروني (رقم سري للعميل).
 - الدفع الالكتروني، او الخصم من حساب في البنك.
 - التوظيف الالكتروني والتعرف على فرص العمل المتوافرة والاستفادة منها.
 - خدمات الدوائر الحكومية مثل اصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.
 - اصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلامات التجارية.
 - خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
 - خدمة الاقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.
 - خدمة امن المساكن خلال الزيارات والسفر.
 - الحجز الالكتروني للاستئجار والتمليك.
 - خدمات الاستفسارات - خدمات التسهيلات السياحية.
 - الاستعلام عن مراكز التسوق.
 - التعاملات البنكية.

-قاعدة بيانات عن جميع النماذج الحكومية الكترونيا يمكن ملؤها وتقديمها الى الدوائر الحكومية الكترونيا فضلا عن معلومات عامة عن القطاعات الاقتصادية. وتم اطلاق بوابة دبي الالكترونية وكذلك هناك قنوات جديدة. وقد حصلت دولة الامارات على المركز (26) عالميا بوصفها أفضل البلدان في العالم على صعيد تقديم الخدمات الالكترونية.

الخاتمة:

أريد أن أختتم موضوعي هذا بكيفية البدء في مشروع حكومة إلكترونية لدائرة حكومية صغيرة. من المفترض من مشاريع الحكومة الإلكترونية أن تكون هدف استراتيجي للدولة ككل، ولكن قد لا تتمكن الدول ككل ان تبدأ في مثل هذا المشروع فوراً. لذا من الأفضل أن تبدأ الدوائر الحكومية كل على حدة بتكوين نواة مثل هذا المشروع الجبار. وفيما يلي بعض الخطوات المقترحة للبدء بهذا الصدد:

- البدء في إنشاء موقع على الإنترنت لتقديم المعلومات وتعريف الجمهور بالخدمات
- نشر الوعي بين منسوبي الجهة وتنقيهم إلكترونياً
- تحويل جميع الإجراءات المستخدمة في الجهة الى اجراءات ممكنة باستحداث تطبيقات ادارية على الحاسب الالى
- البدء في استخدام البريد الإلكتروني كأداة اتصال أساسية
- البدء في تقديم الخدمات تدريجياً عن طريق الموقع أو البريد الإلكتروني كتوفير النماذج والتعليمات للجمهور
- البدء في استخدام النماذج الإلكترونية في الموقع لتقديم الطلبات والحصول على الخدمات

المشاكل التي ووجهت:

1. الموضوع جدا كبير ومن الصعب التحدث عنه في 15 دقيقة.
2. الإلمام بالتفاصيل التقنية جدا صعب ويحتاج كثيرا من الوقت والجهد.

الفوائد المستفادة:

1. فكرة عامة عن مفهوم الحكومة الالكترونية.
2. الخدمات المقدمة.
3. كيفية تطبيقها.

الأسئلة:

1. من فوائد الحكومة الالكترونية:
 - أ - زيادة اسعار خدمات الاتصال.
 - ب - اختصار الجهد والوقت.
 - ت - تلبية كافة الاحتياجات.
 - ث - تقوية البنية التحتية المعلوماتية.
 - ج - فقرة ب ، ت ، ث.

المراجع:

1. http://mmaa.mmaa.gov.qa/site/ITD%20Doc/Arabic_Book/penfits.htm
2. <http://www.arablaw.org/E-Government.htm>
3. www.arablaw.org/Download/E-goverment_General.doc
4. www.arabcin.net/arabiaall/2005/15.html
5. <http://www.al-jazirah.com/digimag/11052003/por12.htm>
6. <http://www.al-jazirah.com/digimag/26102003/ages13.htm>
7. الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية الى التطبيق، المؤلف عباس بدران.