

المحاضرة ١٢ (الاضافيه)

الحكومة الالكترونية

أولا : الاداره الالكترونيه والحومه الالكترونيه

ثانيا : متطلبات ومعوقات تحقيق الحومه الالكترونيه

ثالثا: استراتيجيات ومراحل الحومه الالكترونيه

نتيجه للتطورات الحاصله ، بدأت حكومات العالم منذ منتصف التسعينيات بالتفكير في احداث بيئه الكترونيه لتشغيل وإنجاز أعمالها المختلفه مباشرة ومن اهم الخدمات المقدمه :

- ✓ الوثائق الشخصيه والعامه .
- ✓ جدول المواعيد لدى الدوائر الحكوميه المختلفه .
- ✓ دفع الفواتير للمؤسسات الخدميه .
- ✓ (انشاء حومه دبي الالكترونيه عام ٢٠٠١)

أولا : الاداره الالكترونيه والحومه الالكترونيه

١- مفهوم الحومه الالكترونيه :

يعرف البعض الحومه الالكترونيه على انها :

،،قدرة القطاعات الحكوميه على توفير الخدمات الحكوميه التقليديه للمواطنين ، وانجاز المعاملات عبر شبكه الإنترنت بسرعه ودقه متناهيتين ، وبتكاليف ومجهود اقل ، ومن خلال موقع واحد على الشبكه ،،

ويراها الآخرون على انها :

، استخدام لتقنيه المعلومات والاتصالات من اجل انجاز وتسليم الخدمات والمعلومات الكترونيا الى المستفيدين النهائيين في أي وقت ومكان ،،

٢- التطورات التي مهدت لقيام الحكومه الالكترونيه :

- أ- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وخدماته .
- ب- التقدم الكبير في شبكه الاتصالات وخدمات الانترنت .
- ت- العولمه .
- ث- تزايد شح الموارد والاتجاه نحو الخصصه.
- ج- انتشار الثقافه الالكترونيه.

٣- الاحتياادات الجذريه للتحويل الى الحكومه الالكترونيه :

لكي تتحول الاجهزه الحكوميه الى تطبيقات الحكومه الالكترونيه ، فانها تحتاج الى تحولات جذريه في التنظيم والإداره ، وأهمها :

أ/إعادة التنظيم الإداري:

بما يتضمنه من اعاده تشكيل السلطات ، والمسؤوليات ، والأدوار ، والواجبات ، وبشكل يتوافق مع ظروف الحكومه الالكترونيه ويتواءم معها.

ب/تغير الاجراءات الاداريه الحكوميه :

ان ادخال التقنيه الرقميه على العمل الحكومي يتطلب احداث تغيير في تلك الإجراءات ، كالأعمال المتعلقة بحجز موقع على الانترنت ، ووضع اسس لكيفيه الاتصال المستفيد بالجهاز الإداري عبر الموقع ، وكيفيه التبادل الوثائقي...

ج/استحداث ادارات جديده:

وبالتالي ، امكانية إلغاء إدارات كانت قائمه . فلا بد **مثلا** من إنشاء إداره للمعلومات تتولى توفير البيانات والمعلومات اللازمه لأداء العمل من داخل المنظمه أو

خارجها . وتخزينها في قاعدة بيانات لاستدعائها عند الحاجة ...

٤- أهداف الحكومة الإلكترونية :

١. تسهيل طرق الحصول على المعلومات والخدمات في أي وقت
٢. الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعاملات الحكومية .
٣. تطوير نمط الحكومة في اجراء المعاملات .
٤. التقليل من الوساطة والمحسوبية .
٥. خفض الإنفاق الحكومي كنتيجة لها .
٦. تعامل المواطن مع الحكومة بشفافيه ، واسهامها من خلال التغذية العكسيه .
٧. تفاعل القطاعات الحكومية مع قطاع الاعمال .

ثانيا: متطلبات ومعوقات تحقيق الحكومة الإلكترونية :

- متطلبات تحقيق الحكومة الالكترونيه :
- ومنها على وجه الخصوص :
١. استراتيجيات وخطط التأسيس .
 ٢. البنية التحتية للحكومة الإلكترونية .
 ٣. أمن المعلومات .
 ٤. تطوير التنظيم الإداري والمعاملات والخدمات الحكومية
 ٥. التوعيه والتعليم .

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (في الدول الناميه):

١. قلة مستخدمي الانترنت في تلك الدول .
٢. قلة استخدام الانترنت في مجال الحكومة الالكترونيه.
٣. عدم استعداد الحكومات لذلك.
٤. الفساد الإداري .

ايجابيات تطبيق الحكومہ الإلكترونيہ:

- (١) تسريع الخدمات للمواطنين .
- (٢) نقل الوثائق إلكترونيا بأكثر فعالية.
- (٣) تقليل التكلفة .
- (٤) تقليل الأخطاء .
- (٥) تسهيل الرقابة.
- (٦) زياده الشفافية والموضوعية.

ثالثا : استراتيجيات ومراحل الحكومہ الإلكترونيہ :

تتجه استراتيجيات الحكومات في تطبيق الحكومہ الإلكترونيہ الى أحد النموذجين التاليين :

١- النموذج المركزي

وبموجبه يتم تحديد احدى المؤسسات الحكوميه القائمه والمتخصصه اصلا في تقنيه المعلومات ، واسناد مسؤوليه القرارات المتعلقة بتطبيق الحكومہ الإلكترونيہ اليها ، والتي تقوم بدورها بتقديم النصح والمشوره لمختلف المنظمات الحكوميه للشروع في تطبيق الحكومہ الإلكترونيہ .

٢- النموذج اللامركزي :

وبموجبه تلجأ الدوائر والمؤسسات الحكوميه الى تطبيق برنامج الحكومہ الإلكترونيہ كل على حدا ، بالإستعانه بمعايير موحدة في تطبيق سياسه الحكومہ الإلكترونيہ وبرامجها واجراءاتها ، دون انتقال المواطن من مكتبه او منزله الى الدائره الحكوميه مقدمه الخدمه .

مراحل الحكومہ الإلكترونيہ :

يرى احد الباحثين ان مشروع الحكومہ الإلكترونيہ يمر بمراحل متعدده حتى يمكن ان يأخذ شكله النهائي ، وتتمثل تلك المراحل بمايلي :

أ.مرحلة الإعلان :

وتأتي كمرحلة أولى تتضمن الاعلان عن المعلومات والخدمات على موقع الشبكة الالكترونيه ، حيث تقوم الاجهزه الحكوميه بعدة خطوات جوهرية . **كتهيئه منفذ الكتروني للجهات الحكوميه** لتوفير المعلومات التي يتوقع ان يحتاج اليها المستخدم ، والاعلام المجتمعي عبر مختلف وسائل الاعلام عن بدء توفير تلك الخدمات .

ب. مرحلة التبادل :

تلي المرحلة الاولى وضمنها يتم تبادل المعلومات بين المستفيد والاجهزه الحكوميه المقدمه للخدمه على اعتبار ان الجمهور يكون قد كون تصورا حول مايريد . حيث يرسل هذا التصور بالتغذيه المرتده حول الموضوع التي تتطلب من الجهه الحكوميه تدليل كل الصعوبات بما في ذلك مثلا ، تهيئه خدمه صوتيه مسجله على الشبكة عبر خط هاتفي مخصص للحصول على هذه التغذيه الراجعه.

ج. مرحلة التنفيذ :

ويتم ضمنها **تكييف الخدمات المطلوبه ، وتهيئه المواقع الالكترونيه** على شبكه الانترنت لتناسب مع تطلعات المستفيد وفقا للتغذيه المرتده التي يجب ان لاتتوقف حتى يتم التغلب على المشكلات التي تظهر اثناء التنفيذ.

د. مرحلة التوصيل :

وتعني **توصيل الخدمات والمعاملات للمستفيد النهائي بدلا من ان يأتي بنفسه اليها ،** كالحصول على شهادات او تراخيص او مخالصات وضمن هذه المرحله يتم العمل على **تكامل الاعمال الالكترونيه الحكوميه عبر الرابط بين قواعد البيانات الحكوميه** واتمام جميع المعاملات والخدمات المباشره من خلاله ، وتطوير اسلوب تقديم الخدمات ، **واعاده هندسه الجهات الحكوميه ، مع ضمان خصوصيه وسريه المعاملات .**