



خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها





١٠ دقائق





- يهدف البرنامج إلى تعريف الحكومة الإلكترونية، وخصائصها، وأهدافها بالإضافة إلى تقديم أبرز خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، وأهميتها في وقتنا الحالي.





- مفهوم الحكومة الالكترونية
- أنواع الحكومة الإللكترونية
- أهمية الحكومة الالكترونية
- أهداف الحكومة الالكترونية
- خصائص الحكومة الإللكترونية
- فوائد الحكومة الإللكترونية
- المكونات الرئيسية للحكومة الإللكترونية



- مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية
- عوائق تنفيذ الحكومة الإلكترونية
- آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية
- تجارب بعض الدول في الحكومة الإلكترونية
- الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية



- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية وأنواعها.
- الإلمام بأهمية وأهداف الحكومة الالكترونية.
- التمكن من تحديد خصائص الحكومة الإلكترونية.
- استيعاب فوائد الحكومة الإلكترونية.
- معرفة المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية ومقومات نجاحها.
- فهم مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية وعوائق تنفيذها.
- أن يتعرف المتدرب على آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية.



- التعرف على تجارب بعض الدول في الحكومة الإلكترونية والدروس المستفادة من التجارب.
- أن يتعرف المتدرب على خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية.



اليوم التدريبي	العنوان	الموضوع / الموضوعات	الهدف السلوكي / التفصيلي / المحور	الزمن / ساعة
الأول	مفاهيم أساسية عن الحكومة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم الحكومة الإلكترونية، أنواعها، أهميتها وأهدافها. • فوائد الحكومة الإلكترونية على الفرد والحكومة • المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على أساسيات الحكومة الإلكترونية. 	٤
الثاني	التحول إلى الحكومة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • مراحل التحول وعوائقها • معايير التطبيق • تجارب الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> • إكساب المشاركين المعرفة بمراحل التحول وعوائق التنفيذ 	٤
الثالث	الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية	<ul style="list-style-type: none"> • مدى التقدم في الحكومة الإلكترونية في المملكة • مبادرات التحول إلى الحكومة الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على الوضع الحالي • معرفة البرامج الداعمة للتحول 	٤
الرابع	خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية	<ul style="list-style-type: none"> • أبرز تطبيقات الحكومة الإلكترونية • البنية الرقمية • السياسات الرقمية 	<ul style="list-style-type: none"> • كسب المعرفة اللازمة للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها 	٤

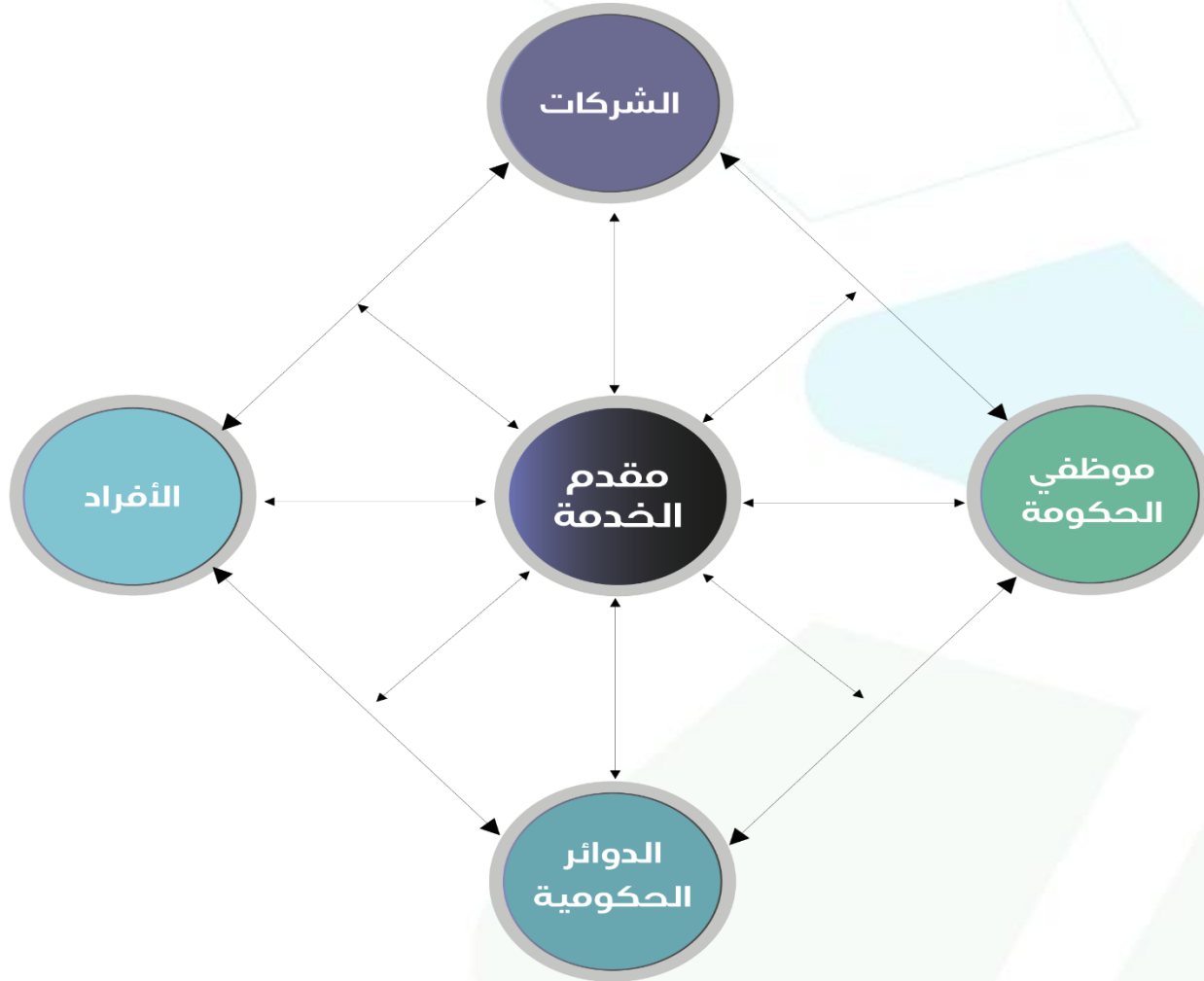


اليوم التدريبي	الجلسة التدريبية	العنوان	الموضوع / الموضوعات	الهدف السلوكي / التفصيلي / المحور	الزمن
الأول	الأولى	مقدمة عن الحكومة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم الحكومة الإلكترونية • أنواعها • أهميتها • أهدافها 	<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأنواعها. • الإلمام بأهمية وأهداف الحكومة الإلكترونية. 	٩٠ دقيقة
			استراحة		
	الأول	الثانية	فوائد الحكومة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • فوائد الحكومة الإلكترونية على الفرد والحكومة • المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> • استيعاب فوائدها • معرفة المكونات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونية.
استراحة					١٥ دقيقة
	الثالثة	مراحل الحكومة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • مراحل التطور • مقومات التحول 	<ul style="list-style-type: none"> • فهم مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية وعوائق تنفيذها. 	٦٠ دقيقة



- استخدام التكنولوجيا وتقنية المعلومات، لدعم الأعمال الحكومية والتفاعل مع المواطنين، بهدف تقديم هذه الخدمات بطريقة سهلة عبر الوسائل الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا، وأهمها الإنترنت، والتقنيات الجديدة للاتصال.





- من الحكومة إلى المواطن (G2C)
- من الحكومة إلى قطاع الأعمال (G2B)
- من الحكومة إلى الحكومة (G2G)
- من الحكومة إلى الموظف (G2E)



أمثلة على أنواع الحكومة الإلكترونية





- إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت:
- إصدار الشهادات.
- دفع الرسوم الحكومية.
- الحصول على الرخص والتراخيص.
- الوصول للمعلومة بشكل سريع وسهل.



• تقديم الخدمات الإلكترونية لقطاع الأعمال:

- اللوائح والأنظمة.
- الحصول على التراخيص أو تجديدها.
- تسجيل الشركات.
- الخدمات الضريبية.
- أنظمة المشتريات الحكومية،

من الحكومة إلى الحكومة (G2G)



• التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية:

• تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين.

• أنظمة العمل والإجراءات المتبعة.

• التعاون والتخطيط والتنسيق.



- خدمة الموظفين وتقديم بعض الخدمات عبر الإنترنت:
- عرض الوظائف والتقديم عليها.
- الرواتب والإجازات والمكافئات.
- فرص التدريب والتعليم.
- مسائل التقاعد.



- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي.
- تقليل التكاليف الحكومية.
- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي.

أهداف الحكومة الإلكترونية



- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين ووصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة.
- تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الادارية.
- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال.



- جمع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة على الانترنت.
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين الدوائر الحكومية.
- الاتصال الدائم بالمواطنين.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية.
- المرونة في التعامل مع المواطنين.
- كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة.

استراحة





فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها للمواطنين والحكومة

١٥ دقيقة



• الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي
- إتاحة فرص وظيفية جديدة
- توحيد الجهود
- فتح قنوات استثمارية جديدة





• الفوائد الإدارية:

- تطوير العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين.
- زيادة الشفافية في التعامل.
- اختصار الهرم الاداري التسلسلي الطويل.
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.



• الفوائد الاجتماعية:

- ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي.
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية.



- البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية.
- شبكة الاتصالات الحكومية.
- تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات.
- أتمتة أعمال الوزارات و الهيئات و الإدارات المحلية.
- المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات.



• البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية:

• تطوير شروط التعاقد ومواصفات القياسية من النواحي القانونية .

• تصنيف المعلومات ووضع النظم السرية للتوصل للمعلومات

المطلوبة.

• وضع إطار وشروط تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة.

• تصميم موقع الحكومة على الإنترنت.

• وضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.



- شبكة الاتصالات الحكومية:
- خلق شبكة اتصالات حكومية تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقاً لقواعد سرية مطلوبة.
- تصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بشبكة الانترنت.
- التأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة التليفونات الحالية.



- تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات:
- خلق مراكز لتوصيل وتفعيل الخدمات للمواطنين.
- تقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الالكترونية مجاناً.
- تفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية.



- أتمتة أعمال الوزارات والهيئات والإدارات المحلية:
- دراسة وتصميم وتنفيذ والمساعدة في تشغيل النظم.
- أتمتة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن.
- أتمتة النظم الإدارية مثل شؤون العاملين والأجور.
- أتمتة نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات الحكومية.



- المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات:
- نظام إلكتروني للمشتريات الحكومية على شبكة الانترنت.
- الاتصال المباشر بين مقدم السلعة والخدمة والمستخدمين منها.
- زيادة المنافسة السعرية والتخلص من عمولة الوسطاء.
- رفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات وأسعار وأقل وقت.
- خفض الأعمال الورقية وزيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة.
- زيادة كفاءة استغلال المخزون.

استراحة





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



- القيادة
- الاستثمار الاستراتيجي
- التعاون
- المشاركة المدنية
- تكوين البنية التحتية
- المهارات المطلوبة
- التحديث والمواصلة
- إدارة المعلومات
- التواجد الدائم والحفاظ على البيانات
- تعديل طريقة المعاملات



تكوين البنية التحتية:

- جمايكا: تقديم الدخول على الإنترنت في مكاتب البريد وتدريب موظفي البريد على مساعدة عامة الناس على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات.
- كينيا: أفريقيا، هيئة تعاونية تضم أكبر سبع منظمات غير حكومية لتحسين الرعاية الطبية باستخدام تقنيات المعلومات والمعرفة.



المهارات المطلوبة:

- القدرة التحليلية.
- الخبرة في إدارة المعلومات.
- المهارة الفنية.
- المقدرة على التواصل والعرض.
- إدارة المشاريع.



التحديث والمواصلة:

- وضع نظم وتصميم سجلات متناسقة تعمل مع بعضها البعض.
- تجديدا شاملا للنظم.
- مثال: هونج كونج من تبني اللغة الصينية كواجهة للتعامل لتبادل الرسائل بين توصيل الخدمات الإلكترونية في المقدمة وبين النظم المستخدمة في الخلف.



إدارة المعلومات:

- التعرف على العراقيل التي تحول من تحقيق حكومة ذات كفاءة عالية.
- توفير الأسس لتطبيق القوانين والتنمية الاقتصادية والرقابة الحسابية.
- مثال: الدخول على السجلات والوثائق بشكل مباشر عن طريق ابرشر.



التواجد الدائم والحفاظ على البيانات:

- الاستغناء عن المخازن الهائلة لحفظ المستندات الورقية.
- سهولة وسرعة الوصول للمعلومة.
- المحافظة على الوثائق والسجلات بشكل آمن.



تعديل طريقة المعاملات:

- أدخلت العديد من التعديلات على طريق المعاملات بهدف الإصلاح الحكومي والاستفادة من الحكومة الإلكترونية:
- مثل استخدام الإنترنت للتسوق في خطوة واحدة للأعمال والمستثمرين الذين يسعون للحصول على رخص حكومية.



القيادة:

- تلعب القيادة دوراً فعالاً في التكوين السليم للحكومة الإلكترونية وفي نجاحها.
- في السعودية: المنصة الوطنية الموحدة شاهد حي على دور القيادة في بناء موقع خدمات الحكومة الإلكترونية على الويب.



الاستثمار الإستراتيجي:

- الهند: نقاط تفتيش آلية في جوجارات، تولد إيرادات هائلة من جمع الرسوم والغرامات على الطرق السريعة باستخدام أجهزة الحاسوب.
- المملكة المتحدة: تقرير الانتخابات الإلكترونية: يسجل نتائج تجارب انتخابات مباشرة في عدة محليات.



التعاون:

- موريشيوس: إنشاء شبكة المساهمات وجمع الضرائب بالتعاون مع مؤسسات الأعمال لإنشاء شبكة دفع الضرائب أوتوماتيكياً.



المشاركة المدنية:

- المشاركة المدنية مفتوحة في العديد من الدول؛ منها:
 - أرمينيا: تقوم الأكاديمية الوطنية للعلوم برعاية مجتمع مباشر على الإنترنت تم تصميمه بهدف نشر الوعي وإفساح السبل للحوار الوطني في قضايا عامة تهم المجتمع المدني.



ثلاثون دقيقة

