

الإدارة العامة

بين النظرية والتطبيق

28 إبريل 2020

دكتور / سليمان رخا

الفصل العاشر الحكومة الإلكترونية

الأهداف التعليمية للفصل

بنهاية هذا الفصل ينبغي على الطالب أن يكون قادرًا على أن:

- يُعرف الحكومة الإلكترونية و يحدد أهميتها.
- يناقش المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- يتعرف على مكونات الحكومة الإلكترونية.
- يحدد أهداف الحكومة الإلكترونية.
- يناقش مراحل تطبيق الحكومية الإلكترونية.
- يتعرف على مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- يشرح مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية.
- يشرح تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر.

مقدمة

- يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة و متلاحقة في بيئة الأعمال، وتمثل تلك التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للدولة وأجهزتها المختلفة، وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الإلكترونية. خاصة أن استخدام التكنولوجيا قد أضحى في متناول المواطن، في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل وسهولة استخدامها.
- ان أتمتة الخدمات العامة يتيح للحكومة خفض التكاليف و زيادة الإيرادات و تحسين كفاءتها ورفع درجة الشفافية في تعاملها مع الأطراف المختلفة، ومن ثم تكون المحصلة النهائية تحسين الأداء و زيادة الإنتاجية ورفع كفاءة و تعظيم قيمة الموارد البشرية.
- لقد بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية والاستفادة من التقدم التكنولوجي.
- ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تنفيذ العمليات والمعاملات الحكومية أو ما يمكن تسميته «الحكومة الإلكترونية».

مفهوم الحكومة الإلكترونية

- تعتمد الحكومة الإلكترونية على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال الحكومية وخدمة المواطن بما يسهم في رفع مستوى أداء الخدمات العامة وتحسين علاقتها بالمواطن وبالتالي تحسين الصورة الذهنية للحكومة وأجهزتها المختلفة.
- وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية.
- ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر، فالحكومة الإلكترونية تمثل إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة.
- ومما سبق يمكننا استنتاج تعريف شامل للحكومة الإلكترونية : الحكومة الإلكترونية تعني تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تأدية المؤسسات العامة لمهامها في خدمة المواطنين وتنفيذ سياسات الدولة اعتماداً على الوسائل الحديثة لتيسير الأعمال والإجراءات وتحسين صورة الدولة وأجهزتها العامة.

أهمية الحكومة الإلكترونية

- تتجسد أهمية الحكومة الإلكترونية في المنافع التي تحققها الإدارة الإلكترونية لأجهزة الدولة:
- (1) زيادة الفعالية عن طريق تنفيذ الأعمال بانسيابية:
 - (2) تحسين الاتصالات الداخلية:
 - (3) تقديم خدمات أفضل للمستخدمين:
 - (4) الوفاء بمتطلبات المواطنين وتوقعاتهم:
 - (5) الإعلام و الترويج للإنجازات الحكومية:
- من خلال نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب يتم بكل سهولة ويسر.
- من خلال تحسين طريق الوصول إلى وطلب وتنفيذ وتقديم الخدمة للمواطنين.
- خاصة في ظل التوجه نحو الرفاهية والاستفادة من التكنولوجيا في الحياة بطريقة ذكية.
- إن تقديم معلومات وخدمات إلكترونية يمكن أن يساعد في جذب المواطنين والمستثمرين الجدد الذين يتطلعون للفرص المناسبة.

المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من المتطلبات الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، تتمثل فيما يلي:

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الحكومة الإلكترونية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء (المواطنين) وإشباعها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء الفعلي ومتابعة الأداء.
- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- التركيز على القدرات الفنية للأجهزة الحكومية.

وفي هذا السياق يحتاج نجاح عملية التحول الرقمي في الإدارة العامة إلى عدد من الركائز، وهي:

- بناء رؤية إلكترونية وصياغة استراتيجية التغيير - دعم الإدارة العليا ومشاركة المستفيدين - وضع الخطط المتكاملة مع جميع الجهات ذات الصلة - مراعاة التحديات الأمنية.

مكونات الحكومة الإلكترونية

- يمكن القول أن هناك خمسة مكونات للهيكل الفني لأي إدارة إلكترونية وهي:
 - (1) البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
 - (2) وجود شبكة للاتصالات الإلكترونية الحكومية.
 - (3) الربط الإلكتروني بين الإدارات الحكومية.
 - (4) تقديم الخدمات للمواطنين من خلال الانترنت.
 - (5) ميكنة أعمال الوزارات والهيئات والوحدات والإدارات الحكومية.

أهداف الحكومة الإلكترونية

- (1) رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي ، عن طريق:
 - تحسين الكفاءة - تقليل الوقت المستغرق - الاستفادة من التجارب المثلى - الدقة في الإنجاز.
- (2) تخفيض التكاليف الحكومية وذلك عن طريق:
 - هندسة الإجراءات - تسهيل التدفق - تقليل الإجراءات والمعلومات المتكررة والمتضاربة - تشجيع توحيد الإجراءات وتكامل العمليات وتبادل البيانات.
- (3) رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدم لهم وذلك عن طريق:
 - تيسير الخدمات الحكومية - تقليل الوقت المستغرق - توفير بيانات دقيقة، وفي الوقت المناسب.
- (4) مساندة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق:
 - تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال - تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة - زيادة الفرص الوظيفية - زيادة العوائد والربحية - فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات - تحقيق التكامل بين المشاريع الحكومية والخاصة.

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية

10

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية



مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأهم تلك المبررات:

- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية.
- التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية.
- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية، ما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.
- حركات التحرر العالمية والمطالبة بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان، وارتفاع مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام، والمطالبة بالشفافية ونشر المعلومات، ما يقتضي تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة.
- ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.

مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

يتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدراً كبيراً من التغيير والتطوير، وفيما يلي مقومات التحول الناجح نحو حكومة الكترونية في أي دولة:

□ (1) إصلاح العملية الإدارية:

بما يضمن استيعاب الإجراءات ونظم العمل الجديدة لنظم تكنولوجيا المعلومات، ويحقق الشفافية.

□ (2) الموارد البشرية والقيادة الإدارية:

حيث فمن الضروري توافر القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة.

□ (3) وضوح الرؤية الإستراتيجية :

من خلال وجود رؤية واضحة المعالم وأوليات محددة في ضوء معايير ومواصفات محددة ومعلنة.

□ (4) التعاون مع المجتمع:

من خلال التعاون بين كل مكونات المجتمع ومشاركتها في إرساء تحالفات تعود بالنفع على المجتمع.

□ (5) مشاركة المجتمع المدني:

عبر التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر

- تم البدء في برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية عن طريق شراكة ما بين وزارة الاتصالات والمعلومات ووزارة التنمية المحلية، المرحلة الأولى (2001-2007) وتم خلالها دمج والتصديق على تجهيزات الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، والمرحلة الثانية (2007-2012) وتهدف إلى التوسع في المشاريع الرائدة على المستوى القومي و تنمية الجهاز الإداري للحكومة.
- وطبقاً لأجندة التنمية المستدامة 2030 لم يعد وجود حكومات إلكترونية مجرد مبادرة أو اختيار، بل أصبحت ضرورة و مقياس للحكم على مدى تحقيق الحكومة لأهداف التنمية المستدامة.
- البيانات الحكومية المفتوحة (Open Governmental Data) :

تعد البيانات الحكومية المفتوحة واحدة من أهم الخدمات التي من الممكن أن تقدمها الحكومة لكي تفعل دورها بشكل أساسي وتزيد من فعالية الخدمات المقدمة، غير أن لها عوائد مهمة على رفع مستوى الشفافية والثقة بينها وبين المواطن مستخدم الخدمات المقدمة. وتتمثل في البيانات المتاحة على المواقع الحكومية والتي من شأنها أن تقلل من الوقت والتكلفة التي يبذلها المواطن لفهم ما تقوم به الحكومة من أعمال. وفيما يلي عرض للوزارات وما تقدمه من معلومات متاحة ومفتوحة دون مقابل للمواطن والمستخدم، وهي تساعد على تحسين التواصل مع المواطن.

الخدمات المقدمة على موقع الحكومة المصرية

- أولاً الخدمات التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية بوزارة الداخلية.
- ثانيًا: خدمات مكتب الشهر العقاري.
- ثالثًا: خدمات وزارة الصحة والإسكان:
- رابعًا: الخدمات القضائية بوزارة العدل:
- خامسًا: الخدمات المقدمة من وزارة الاستثمار.
- سادسًا: خدمات المرور الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.
- سابعًا: خدمات حجز القطارات إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني.
- ثامنًا: خدمات حجز الرحلات الجوية إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني.
- تاسعًا: خدمات وزارة التموين الإلكترونية.
- عاشراً: خدمات وزارة التربية والتعليم.
- حادي عشر: الخدمات الإلكترونية المتنوعة (خدمة فوري – تطبيق حكومي).

عَظِيمِ الشَّيْءِ