

الحكومة الإلكترونية

مقدم المحتوى : المتحدة للبرمجيات - أ / أحمد حسن بلح

ساعد التطور السريع في نظم الاتصال السلكية واللاسلكية وانتشار شبكة الإنترنت عالمياً ، وكذلك ارتفاع معدلات شراء الحاسبات الإلكترونية وبرامجها التشغيلية على محاولة الحكومات والوزارات والشركات استغلال كل هذه الإمكانيات والقدرات الإلكترونية لزيادة كفاءة وإنتاجية خدماتها التي توفرها للمواطنين ، ومن هنا جاءت فكرة ومفهوم الحكومات الإلكترونية.

- ✓ تعريف و أهداف الحكومة الالكترونية
- ✓ مرتكزات بناء الحكومة الإلكترونية
- ✓ مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية
- ✓ محتوى الحكومة الإلكترونية
- ✓ نطاق عمل الحكومة الإلكترونية
- ✓ مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر
- ✓ المحمول ومنظومة الحكومة الالكترونية
- ✓ نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر
- ✓ مصر في المرتبة السادسة عربياً

تعريف و أهداف الحكومة الالكترونية

أولاً : تعريف الحكومة الالكترونية

اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفا للحكومة الإلكترونية، بأنها عملية استخدام المعلومات العريضة والإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية .

وقد قامت في هذا الإطار بتصنيف أنواع الحكومات الإلكترونية لصنفين أولهما التصنيف التفاعلي **Interactivity**، وثانيهما على أساس الخدمة من/على . **From who to who**.

ويعرف الدكتور أحمد القرعي في مقاله المنشور بصحيفة الأهرام القاهرية الحكومة الالكترونية بشكل لا يخلو من المزاج الجاد قائلاً، بأنها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة بمعنى أنها تقتنيها، ولكن لا تمتلكها، حيث المواطن سيد قراره فهو في منزله الفاعل لا المرفوع من الخدمة أو المشاركة . والمواطن هنا أيضاً الحاضر الغائب فهو سي السيد الجديد الذي يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته لاستجداء مشاركته وعلي الحكومة الالكترونية الجديدة أن تلبي رغباته أينما كان في المنزل أو العمل في الشارع أو علي طريق السفر، داخل الوطن أو خارج الحدود.

ثانياً : أهداف ومهام الحكومة الالكترونية:

يعكس مفهوم الحكومة الإلكترونية سعي الحكومات لإعادة ابتكار نفسها في مجال أداء مهامها بشكل فعال إلى مواطنيها وفي الاقتصاد العالمي عبر الشبكة، فهي ليست سوى تحول جذري في الأساليب المتبعة لمباشرة أعمالها، وذلك في نطاق جديد .

ويضم المشروع ثلاث منصات أساسية:

1. الأولى (G2G) (Government to Government) وهي منصة التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة .
2. والثانية (G2B) (Government to Business) للتعامل الإلكتروني مع القطاع التجاري .
3. أما المنصة الثالثة (G2C) (Government to Citizen) فهي للتعامل الإلكتروني مع الأفراد .

ويمكن ذلك المواطنين والقطاع التجاري من الوصول إلى المواقع الإلكترونية لمشروع الحكومة الإلكترونية بواسطة «متصفح» مدعوم باللغة العربية من أي مكان في العالم .

وقد حدد المشروع مجموعة من الأهداف أهمها

1. تهيئة الجهات الحكومية داخليا وخارجيا للتحول الإلكتروني .
2. رفع كفاءة الجهاز الحكومي عن طريق أتمتة نظم العمل في الحكومة .
3. توفير بعض الخدمات التي تهتم قطاعا كبيرا من الجمهور والمستثمرين على شبكة الإنترنت أو على خط الهاتف أو على الجوال .
4. إتاحة معلومة دقيقة ومحدثة لمتخذي القرار والمستثمر .
5. إتاحة مصدر واحد للمعلومات الحكومية يمكن للجمهور أن يتعامل معه .
6. تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة .
7. تسهيل نظام الدفع الإلكتروني .
8. تحقيق فعالية الأداء الحكومي .

ولابد قبل الانتقال إلى العالم الرقمي من إعداد استراتيجيات تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته لكي يتم تحقيق هذه الأغراض وما يندرج تحتها من أغراض فرعية لا يمكن إنجازها بدون اعتماد إستراتيجية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الإلكترونية.. استراتيجيات تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته ، حتى لا يؤدي هذا الانتقال في المقابل إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية .

مرتكزات بناء الحكومة الإلكترونية

1. المواصفات القياسية

ينبغي تحديد مواصفات قياسية يلتزم بها الجميع لأن المشروع يقوم بتنفيذه عدة جهات .

2. الإطار القانوني

ضرورة وضع إطار قانوني للمشروع كإصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية، قانون التوقيع الإلكتروني .

3. قانونية التبادلات التجارية

ينبغي وضع أسس للمعاملات المالية على أن تكون بأسلوب ميسر للسداد الإلكتروني، مثل البطاقات مسبوقة الدفع، السداد عند التسلم .

فمن الضروري حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية commerce وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية ، ذلك ان جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت ، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية .

4. التوثيق

ينبغي عمل استراتيجيات لتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج الحكومية مباشرة عبر الإنترنت، حيث يجب على الحكومات توفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الإنترنت. لذا ينبغي طرح أى وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة تظهر مباشرة على الإنترنت. وهنا قد تظهر مشكلة عدم وجود نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح في الوقت المطلوب ، لذا فانه من الخطورة البدء في بناء الحكومة الإلكترونية قبل الانتهاء من توثيق كل النماذج الحكومية إلكترونياً .

5. البنية التحتية

توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات ، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت وغيرها من الوسائل الأخرى يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزويدها، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي .

6. المجتمعات الإلكترونية

تتمثل في إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يساعد على التواصل بين المؤسسات الحكومية المختلفة، وبينها وبين المواطنين ، يستخدم لهذا الغرض مؤتمرات الفيديو عن بعد لتسهيل عمليات الاتصال بين المواطنين والموظفين الحكوميين .

وللتواجد الأمثل إلكترونياً على شبكة الإنترنت يجب علينا أولاً أن نستوعب التقنيات الحديثة المتاحة في هذا المجال ثم نقوم باستغلالها الاستغلال الأنسب لظروفنا وتقاليدنا العربية، مع الاهتمام بتوفير خدمات الإنترنت وأجهزة الحاسبات الآلية لأكثر عدد ممكن من المواطنين وذلك للاستفادة القصوى من هذه التطورات الحديثة .

7. المحتوى

ويتمثل في توفير المعلومات اللازمة لمواطنيها على شبكة الإنترنت مع مراعاة تحديث هذه المعلومات بشكل مستمر .

8. الأمن المعلوماتي

تعد مسألة الأمن من أهم المخاوف في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يستوجب الأمر وضع مواصفة قياسية لتأمين المشروع، والتعاون مع كافة الجهات المختلفة وبخاصة أجهزة الأمن القومي المصرية، كما ينبغي وضع نظم تشفير خاصة لتحقيق الأمان، حتى إذا تم اختراق نظام يصعب اختراق النظام التالي، مع استخدام العديد من وسائل التأمين بداية من الحائط الناري ونظم التعرف على الاختراق، وكذلك وضع نظم للتعرف على الفيروسات على سويتش الشبكة .

وبخصوص تأمين المعاملة الإلكترونية التي تحتوي على سداد مالي، ينبغي تشفير بطاقة الائتمان بشفرة جيدة. ومن المعروف أن هناك مواصفات قياسية عالمية جديدة تختص بتأمين نظم السداد الإلكتروني تسمى EMV ، ستكون ملزمة لكافة الدول مطلع 2006 .

9. أتمتة عملية الاتصال بالخلفيات

وتعود أهمية هذه النقطة نظرا لضخامة الحكومة المصرية وحتى تتم عملية الترجمة بين نظم البوابة والنظم الخلفية، ويجرى الآن أتمتة نظم العمل بالحكومة ، وقد أصبح لدى الحكومة المصرية الآن نظام لإدارة الموارد وهو نظام الموازنة والحسابات العامة، وشؤون العاملين، والمشتريات، والمخازن، وتم التعاقد مع الشركات المنفذة لأتمتة 16 جهة حكومية، كما تم الانتهاء من وزارة الاتصالات بالكامل، ويتم التنفيذ حاليا في وزارة المالية والجهاز المركزي للمحاسبات .

مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية

إن مشروع الحكومة الإلكترونية لا بد وأن يمر من خلال عدة مراحل منها:

1. مرحلة تدريب الموظفين في مختلف الجهات الحكومية على استخدام أجهزة الكمبيوتر والتعامل مع الملفات والبيانات الإلكترونية الرقمية حتى يكونوا مستعدين للتعامل مع المواطنين عبر شبكة الإنترنت .
2. مرحلة تحويل كافة البيانات الخاصة بالمواطنين إلى بيانات إلكترونية، ثم وضعها وتحميلها على شبكة الإنترنت .
3. مرحلة تعميم استخدام بطاقات الرقم القومي على كل المواطنين، والذي سيكون أساسا للتعامل من خلال الشبكة .
4. مرحلة تدريب المواطنين أنفسهم على استخدام شبكة الإنترنت إلى جانب توفيرها لهم بأسعار اقتصادية وبكفاءة وعالية .
5. إنشاء الموقع الخاص بالحكومة على الشبكة .

ويعلق الدكتور أحمد درويش - وزير التنمية الإدارية - والمسئول الأول عن مشروع الحكومة الإلكترونية عن هذا الأمر قائلاً:

"تحديث الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات إحدي الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي ويرى ان هذا التطوير سينعكس بشكل ايجابي علي المواطنين والمستثمرين وشركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلي تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية ومن هذا المنطلق تتعاون جميع الوزارات والهيئات في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لميكنة الخدمات التي تقدم للجمهور وذلك من خلال برنامج

الحكومة الإلكترونية. وفي إطار السعي المستمر لبرنامج الحكومة الإلكترونية لإيجاد وسائل عديدة للتواصل مع المواطنين والتي بدأت بموقع الانترنت الخاص ببوابة الحكومة المصرية ."

مع ضرورة الاهتمام بكل مرحلة من المراحل للاستفادة القصوى من مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث أن أي قصور في إحداها سيؤثر سلباً على المشروع ككل .

ومما لا شك فيه أن هذا التحول الإلكتروني سيساعد على توفير الجهد والمال والوقت في إنجاز العديد من الخدمات والأعمال، مع زيادة الإنتاجية وتقليل حدوث الأخطاء إلى جانب التحكم في سير وانسيابية العمليات بين مختلف القطاعات الحكومية من جهة وبين الحكومات وبعضها البعض من جهة أخرى .

محتوى الحكومة الإلكترونية

لا شك في أن لرصيد الخبرة والتجربة دور كبير في إنجاز أي عمل يمكن القيام به ، وقد أعلنت العديد من الدول الأوروبية الانتهاء من بناء حكوماتها الإلكترونية ، لذا فإن الرجوع لأي من هذه المواقع في محاولة لتصور محتوى الحكومة الإلكترونية أمر مفيد، وبالفعل هذا ما قام به المحامي يونس عزب الذي استعرض زيارته لموقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية الفيدرالي www.firstgov.gov إذ يعلق عليه بأنه موقع يمتاز بكونه بسيط في مظهره، يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة، التنفيذية والتشريعية والقضائية، ومن خلالها تتوفر مداخل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة، بالإضافة إلى الهيئات والمنظمات الحكومية المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية . ومن هذا المنطلق يضم الموقع العديد من الخدمات المتكاملة التي تتم إلكترونياً في حقول الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشئون الهجرة والضرائب والأعمال والاستثمار و... الخ .

وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المتعين الوفاء لها بالرسوم أو بمبالغ معينة لقاء خدمات ، وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية ، ويتاح للمستخدم تنزيل أي نموذج ورقي حكومي وتعبئته رقمياً وإعادة إرساله ، وتتوفر خاصية البحث عن أي أمر إما عبر محرك بحث عملاق، ودليل مفهرس لغير الراغبين باستعمال تقنية البحث .

ويمكن تقسيم محتوى الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر "عزب" إلى:

1. محتوى معلوماتي يغطي كافة استعلامات الجمهور وكذلك مؤسسات الدولة المختلفة .
2. محتوى خدمي يغطي كافة المجالات الحياتية
3. محتوى اتصالي يربط الجمهور وأجهزة الدولة معا طوال الوقت .

نطاق عمل الحكومة الإلكترونية

1. البيانات والوثائق – تعريف الشخصية- سجلات الأحوال.
2. التعليم – لخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط.
3. خدمات الأعمال .
4. الخدمات الاجتماعية.
5. السلامة العامة والأمن .
6. الضرائب .
7. الرعاية الصحية .
8. شؤون النقل .
9. الديمقراطية والمشاركة.
10. الخدمات المالية ووسائل الدفع .

مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر

شرعت مصر في استحداث مشروع الحكومة الإلكترونية منذ 4 أكتوبر 2000 ، وقد بدأ التنفيذ ابتداء من يوليو 2001 وعبر ثلاث مراحل من المقرر أن تنتهي مع عام 2007 ، تصبح بعدها جميع الخدمات الحكومية الأساسية في متناول جميع المواطنين علي امتداد الوادي شماله وجنوبه..

الخدمات المقدمة خلال المشروع :

1. دفع فاتورة التليفون .
2. دفع مخالفات المرور .
3. استخراج شهادة الميلاد .
4. تنسيق الثانوية العامة .
5. الاستعلام عن رحلات الطائرات .
6. الاستعلام عن خدمات الضرائب والمصدرين .

طرح الخدمات الإلكترونية عبر الشبكة :

نشرت شركة . Information & Technology Publishing Co . Ltd بالاشتراك مع Arabian Computer News مؤخراً دليلاً باللغة العربية في 74 صفحة عن الحكومات العربية الإلكترونية وما تم تنفيذه فعلياً في هذا المجال .

وقد أكد الدليل على التحرك الإيجابي من قبل الحكومات العربية ، حيث بدأت في اتخاذ الخطوات التطبيقية لتوفير خدماتها إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت. واعتبر قيام الحكومة المصرية بتأسيس وزارة مختصة بتقنية المعلومات مؤشراً على الإحساس بأهمية هذا التحول الإلكتروني، مؤكداً على أن الحكومة المصرية هي الحكومة الشرق أوسطية الوحيدة التي قامت بعمل ذلك .

وكان السيد رئيس الوزراء قد افتتح المرحلة الأولى من برنامج التحول للحكومة الإلكترونية الذي تم تنفيذه بالتعاون مع وزارة الدولة للتنمية الإدارية ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. وتقاعد الحكومة

المصرية مع شركة مايكروسوفت الرائدة في هذا المجال للمساعدة في إقامة هذا العمل ، كما أطلقت الموقع الخاص بالخدمات على شبكة الإنترنت وعنوانه :
<http://www.egypt.gov.eg/arabic>

و يتضمن موقع الحكومة المصرية على الانترنت بيانات تفصيلية لحوالي 331 خدمة من المنتظر وصولها الى حوالي 1000 خدمة مختلفة ، حيث أنه مازال في المرحلة الأولى ، ويكشف الموقع عن الكيفية التي يمكن من خلاله الحصول على الخدمة ، مع إمكانية تخزين وطباعة نسخ من الطلبات والاستمارات المطلوبة . وفوق ذلك يرتبط الموقع بشكل مباشر بالمواقع الأخرى الخاصة بالوزارات المختلفة .

وقد وصل عدد الخدمات التي يستفيد منها المواطن إلى 19 خدمة فعالة، أهمها استخراج شهادة الميلاد، والحصول على بدل فاقد لبطاقة الرقم القومي، وكذلك متابعة الإقرار الضريبي، وتسديد فاتورة الهاتف والكهرباء، وتجديد رخصة السيارة في بعض المناطق وتسعى الحكومة في لتعميم بعض الخدمات بعد دراسة شاملة لها حتى لا يتعرض المشروع للفشل، بالإضافة إلى الإطلاع على نتيجة الثانوية العامة وكذلك التنسيق الجامعي، وعلى الرغم من ذلك يؤكد السيد الوزير أحمد درويش المسئول عن المشروع بوجود حاجة ماسة لتعديل المفاهيم ثم تقديم الخدمة فما المشروع يفتقد وعي الجمهور وبعض موظفي الحكومة .

ومؤخراً تم إطلاق 619 خدمة جديدة يمكن الحصول عليها عبر الهاتف على الرقم 19468 ، وهو الأمر الذي يمكن المواطن المصري من إنجاز معاملاته مع المصالح والجهات الحكومية بدون الحاجة لتحمل مشقة الانتقال إلى تلك المصالح أو أعباء التردد عليها ولأكثر من مرة كما يحدث حالياً .

وتعد هذه الخدمة عوضاً للجمهور الذي لا يمكنه التعامل مع الانترنت ، حيث يمكنه الحصول علي خدمات ومميزات برنامج بوابة الحكومة المصرية عن طريق التليفون ودون الحاجة للانترنت.

وتتولى وزارة الدولة للتنمية الإدارية الرد علي استفسارات المواطنين حول الخدمات التي يقدمها برنامج الحكومة الالكترونية وذلك من خلال الرقم المذكور سابقاً، وذلك بسعر المكاملة العادية لجميع محافظات مصر.

وتوفر الخدمة الجديدة فرصة الاستفسار عبر التليفون عن 590 خدمة حكومية مستوي أول للاستعلام عن الإجراء ، و 29 خدمة مستوي ثان وثالث لتنفيذ الخدمات بالكامل من بينها خدمات مصلحة الأحوال المدنية والإدارة العامة للمرور والمركز الجمركي الموحد وغيرها من الخدمات .

وتستهدف الخدمة الجديدة التيسير علي المواطن بصفة عامة ، وأهالي المناطق النائية والريفية بصفة خاصة ممن لا يجيدون استخدام الانترنت . ولقد أثبتت هذه الخدمة نجاحها عند تشغيلها كمشروع استرشادي للرد علي استفسارات طلاب الثانوية العامة الذين قاموا بالتقدم إلي مكاتب التنسيق عبر الانترنت حيث تم الرد علي 85 ألف مكاملة خلال مراحل التنسيق الثلاث .

ويتولى المشروع الرد علي استفسارات المواطنين من خلال الرقم خلال ساعات العمل الرسمية من 9 صباحا إلي 5 مساء من الأحد إلي الخميس ، على أن تطويرها لتعمل طوال أيام الأسبوع وخلال 24 ساعة في المرحلة المقبلة.

وتعتمد آلية عمل الحكومة الالكترونية فى مصر على توصيل الخدمة إلى طالباها بالقرب من مكان سكنه عبر مكاتب الحكومة .

ويعرض موقع بوابة الحكومة المصرية الخدمات التي تمت ميكنتها مجمعة بصرف النظر عن الجهة المسؤولة عن أداء تلك الخدمات ، حيث يساعد طالب الخدمة علي الوصول إليها بسهولة، والحصول علي بعض الخدمات بشكل كامل من خلال الشبكة بداية من الاستعلام ومرورا بجميع المراحل الأخرى الاستثمارات والخطوات ووصولاً إلي السداد والحصول علي الخدمة بالكامل.

ويتيح البرنامج خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال في فترة وجيزة ، حيث يجرى الآن تطوير الإجراءات وإزالة المعوقات قدر المستطاع ، وتقديم الخدمات الحيوية لساعات أطول يوميا وخلال أيام العطلات.

ويؤكد المهندس سامح بدير - مدير برنامج الحكومة الالكترونية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية - على أن الدراسات أثبتت ان متوسط تردد المواطن علي المكان المخصص للحصول علي الخدمة هي 3.5 مرة مما يؤدي إلي إرهاقه ماديا ومعنويا ولذلك يهدف البرنامج إلي التيسير علي المواطنين وحصولهم علي الخدمة في مكان إقامتهم أو عملهم دون التردد علي الجهات الحكومية وهناك أربعة مستويات لتقديم الخدمة ، ومن المستهدف تحقيق 6 مستويات بنهاية عام 2007 ، ويوجد الآن 16 قطاعا حكوميا تمت تغطية خدماتهم عن طريق البرنامج .

مستويات تقديم الخدمة

المستوي الأول:

ويتمثل فى تقديم خدمة الاستعلام عن طريق الانترنت ، والحصول علي المعلومة، وطبع الاستمارة المطلوبة، وملا بياناتها والتوجه مرة واحدة إلي الجهة الحكومية من أجل تسليم الاستمارة ودفع المصروفات المطلوبة .

المستوي الثاني:

يتميز هذا المستوى عن الأول بإمكانية إرسال الاستمارات عن طريق الانترنت للجهة الحكومية دون الذهاب إلي مقرها ويقدم 29 خدمة .

المستوي الثالث:

ويقدم هذا المستوى خدمات متكاملة، حيث يستطيع المواطن دفع الرسوم المطلوبة من خلال موقع البوابة وبذلك تؤدي الخدمة بالكامل عن طريق الانترنت ودون تحرك المواطن من مكانه وهناك وسيلتان متوفرتان للدفع فإما من خلال وسيلة كروت الائتمان أو عن طريق البريد ويتم السداد عند الاستلام ويتاح للمواطن طلب الخدمة أو المستند مثل بطاقة الرقم القومي (بدل فاقد) أو تجديد رخصة السيارة .

المستوي الرابع:

ويقوم هذا المستوى بتقديم الخدمة التي تتشارك فيها أكثر من جهة مما يتطلب تردد المواطن علي جهتين حكوميتين لإنجازها وهذا النظام يسمح للمواطن بالاتصال بجهة واحدة فقط للحصول علي الخدمة حيث يقوم البرنامج بإجراء التنسيق بين هذه الجهات الحكومية من خلال رسائل الكترونية مؤمنة ومثال ذلك المخالفات المرورية وتجديد الرخصة حيث يشترك فيها وزارتا العدل والداخلية.

ويأمل برنامج الحكومة الالكترونية المصرية بحسب رأى المهندس سامح بدير الوصول إلي أداء أكثر من 70 خدمة مستوي ثان وثالث ورابع علي الانترنت خلال عام 2007 ، وكذلك تطبيق المستوي الخامس الذي سيتطور فيه البرنامج إلى طلب الجهات الحكومية من المواطن أداء الخدمة عن طريق إرسال رسائل إلكترونية إلي المواطن من خلال الانترنت والتنبيه والتذكير بدفع الفواتير أو الرسوم أو المخالفات المطلوبة منه والتوضيح انه في حالة عدم السداد في الموعد المحدد سيتم تحصيل غرامات.

<http://www.egypt.gov.eg/arabic>

سرية البيانات :

ويطبق الموقع العديد من الإجراءات لضمان سرية البيانات وتحقيق الأمان للمواطن، ومنها التأكد من هوية المواطن من خلال معلومات شخصية معينة لا يعرفها إلا المواطن نفسه، وهناك برامج تشفير للمعلومات والبيانات فبالنسبة لتجديد الرخصة علي سبيل المثال يجب معرفة رقم الشاسيه والموتور بالإضافة إلي رقم المركبة وبالنسبة للدفع الالكتروني من خلال بطاقات الائتمان هناك نظام تأمين لبيانات بطاقة الائتمان لاتبث علي شبكة الانترنت ويتم منح المواطن معلومات وبيانات يدخلها من خلال لوحة المفاتيح لتشفير البيانات الخاصة بالبطاقة.

المحمول ومنظومة الحكومة الالكترونية

سيصبح من المتاح لأى من المستثمرين أو المواطنين تلقى العديد من الخدمات على الهاتف المحمول، وذلك من خلال تطبيقات تستقبل وترجم الرسائل القصيرة والصوتية لمعلومات يتم نقلها لحاسبات بوابة الحكومة الإلكترونية التي تقوم بتنفيذ المطلوب وإرسال الرد علي مختلف استعلامات المواطنين الي مركز الرسائل القصيرة بشبكات المحمول .

ويهدف برنامج الحكومة الالكترونية كما تم الإشارة سابقاً إلى توصيل الخدمات للمواطنين في أماكن وجودهم بالشكل والأسلوب الذي يناسبهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة مع دعم المشاركة والتنفيذ بواسطة الغير و اتاحه الفرص لشركات القطاع الخاص للتفاعل مع القطاع الحكومي.

وقد تم الاتفاق فعلياً بين الحكومة المصرية وإحدى شركتي المحمول وأخرى في مجال البرمجيات علي البدء باتاحه خدمات بوابة الحكومة المصرية عبر الهواتف المحمولة، هذا مع ملاحظة فتح الباب لأي شركة من شركات الهواتف الثابتة أو المحمولة ترغب في الربط ببوابة الحكومة يمكنها أن تقوم بذلك في اي وقت مستقبلاً.

وتضم هذه الخدمات الاستعلام عن فاتورة الهواتف والمبالغ المتأخرة والإخطار بالخدمات الجديدة المعلن عنها من المصرية للاتصالات وخدمات المرور التي تشمل الاستعلام عن المخالفات والإخطار بوجود مخالفات جديدة وبقرب إنهاء صلاحية الرخصة أو غيرها.

وفيما يخص عملية التسعير فإن الأمر يخضع لرقابه الجهاز القومي للاتصالات .

نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر

طورت وزاره التربية والتعليم العديد من المشروعات الالكترونية تشمل نظام الحكومة الاليكترونية وشبكة الإنترنت لربط المدارس والطلاب وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، كما انتهت من تطوير نظام الفيديو سترينتج لربط 57 قاعه اجتماع بألاف المدارس، وكذلك نظام الفيديو كونفرانس لربط المحافظات الـ 27 بما فيها الأقصر، وتم تزويد المدارس باجهزه ومعامل الحاسب الآلي واتاحه التكنولوجيا للمدرس والطالب بصفة فرديه عن طريق تمكينهم من شراء الكمبيوتر بنظام التقسيط.

وتسعى الوزارة لمواجهة الفجوة الرقمية الوشبكة مع العالم المتقدم . وفي هذا الإطار تقوم الوزارة بالعديد من المشروعات والخدمات مثل مشروع المدرسة الذكية ، و اعلان نتائج الثانوية العامة على الإنترنت والموبيل والتليفون الأرضى .

مشروع المدارس الذكية

فى إطار تطوير منظومة التعليم المصرى عن طريق الاستفادة من نظم الاتصالات والتكنولوجيا الحديثة، تطبق مصر بالتعاون بين مركز التطوير التكنولوجي بوزارة التربية والتعليم ومشروع المدرسة الذكية بوزارة الاتصالات والمعلومات، وبين المعونة الأمريكية مشروع المدرسة الذكية أو المشاركة التنافسية (PFCE) فى 14 مدرسة مصرية (خاصة وقومية وتجريبية) على مدي 3 سنوات قابلة للتجديد من خلال مشروع عملي تمكن من دمج مصادر تكنولوجيا المعلومات داخل النظام التعليمي المصري، حيث يمثل كل من الكمبيوتر وشبكة المعلومات الوسائط المتطورة للإبداع والتعبير للمساعدة فى تحويل التعلم والتعليم السلبي الي نموذج أكثر فعالية.

فبالإضافة لمحو الأمية التكنولوجية، يدرّب المشروع الإداريين والمعلمين على إمكانية استخدام التكنولوجيا وأساسياتها كمصدر للمعلومات للوصول الي مرحلة الإجابة الرقمية، حيث تدريب المعلمين على الانتقال الي دور تبسيط وتيسير المادة العلمية للطلبة .

ويكفل المشروع تهيئة غرف المدرسين بالمعدات بواقع خمسة مدرسين لكل حاسب، وذلك يوفر لهم التقنية الضرورية لتطوير خطة الدرس وأيضاً القيام بالمهام التقييمية والإدارية.

ويتم تزويد كل غرفة مدرسين بطابعة وماسح ضوئي. كما تزود المكتبة بخمسة حاسبات منها واحد لأمين المكتبة يستخدمه في البحث عن المواد وبماسح ضوئي واحد وبكاتب اسطوانات مضغوطة-CD (writer) وببروجيكتور وذلك لاستخدامها في المكتبة ويقدر عدد الدروس بأكثر من ستة آلاف درس تغطي أغلب الموضوعات بالمناهج المصرية، ويستخدم المشروع الأدوات التي تشجع علي الخلق والإبداع والتي تعظم الاستمتاع خلال عملية التعليم يتم التركيز عليها منذ المراحل المبكرة. وتتضمن البرمجيات التعليمية وكذلك عملية تدريب المدرس عليها والتي تخص مراحل رياض الأطفال والإبتدئي برامج معالجة الكلمات والطباعة والرسومات والوسائط المتعددة والإنترنت.

ويعد المشروع مرحلة جديدة من برنامج المدرسة الذكية الذي بدأت وزارة التربية والتعليم ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تطبيقه منذ 3 أعوام ، وهو يرتبط بالخطة القومية لتكنولوجيا المعلومات التي تهدف لإدخال وتحسين مهارات تكنولوجيا المعلومات والتعلم الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي كمهارة في حد ذاتها وكوسيلة أيضاً لتعلم المواد والمناهج التعليمية الأخرى .

إيجابيات المشروع :

1. تضيق الفجوة بين المدرسة والمنزل .
 2. شكلت التقنيات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة من خلال المشروع عامل جذب مهم للمدرسين والتلاميذ .
 3. شهدت معدلات غياب التلاميذ تراجعاً كبيراً بعد انتشار أجهزة الكمبيوتر في الفصول .
 4. ساهم التعليم الإلكتروني في إيجاد مجتمع افتراضي يدور في فلك عمليات التعلم ومحور المعرفة .
 5. تراجع ظاهرة الدروس الخصوصية .
- ويعتمد المشروع على تعليم المدرسين أسلوب استخدام المهارات التقنية فقط دون التدخل في المقررات، وذلك عن طريق إعداد 2000 مقرر دراسي في الوقت الحالي، تزداد إلى 10 آلاف مقرر دراسي مع نهاية العام الحالي، والهدف هو إيجاد مجتمع افتراضي تعليمي.
- وبحسب المدير التنفيذي للمشروع : " لا يتدخل المشروع في المهنة من قريب أو بعيد، حيث يهتم فقط بالأسلوب وهو كيفية استخدام التكنولوجيا والاعتماد عليها كوسيلة للتعلم واكتساب المهارات باستخدام الكمبيوتر والمعمل والمكتبة ويشكل مثلث المشروع الذي يشكل الإعداد الجيد لسوق العمل، ونستخدم برمجيات من فنلندا ومن الولايات المتحدة".

أنواع البرمجيات المستخدمة :

1. برمجيات تشغيل البرامج .
 2. برمجيات الدخول الي خطط المدرسة والمشروع .
 3. برمجيات التعامل مع المحتوى الأكاديمي للمقررات .
- ويستغرق المشروع 3 سنوات قابلة للتجديد هي الصف الأول الابتدائي والأول الإعدادي والأول الثانوي خلال العام الأول، والعام الثاني يتعامل المشروع مع هؤلاء في الصف الثاني الابتدائي والإعدادي والثانوي، والمرحلة الثالثة يتم تصعيد هؤلاء الي الصف الثالث الابتدائي والإعدادي والثانوي.

أهمية وأهداف المشروع :

يهتم المشروع بمساعدة المدارس علي خلق بيئة تعليمية عملية وتنافسية، عن طريق استخدام الأساليب الحديثة وتكنولوجيا الحاسبات، حيث من المتوقع أن يتيح هذا المشروع التجريبي توفير الأدوات والتقنيات التي يحتاجها مدرس الفصل لتعليم جيل جديد من الطلبة القادرين على استعمال جهاز الكمبيوتر، ويشكل هذا المناخ التعليمي المتطور نموذجاً للمدارس الأخرى التي ترغب في خلق جيل تنافسي جديد يستطيع ان يؤسس له مكاناً في السوق المحلية أو العالمية.

ويسعى المشروع الي مساعدة الحكومة المصرية علي رفع الوعي المجتمعي والخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات لكل من الطلبة والمدرسين، وأيضاً الآباء وأولياء الأمور وأفراد المجتمع بشكل عام.

ويهتم المشروع ببرامج الإدارة بواسطة برنامج مدرستي باللغة العربية الخاص بإدارة المدارس للإداريين عن طريق مركز البيانات لمساعدة المدارس في عمليات التقويم المدرسي وملفات الطلبة والأفراد والمصروفات المدرسية وميزانيات المدرسة وجدولة الحصص وجدولة الأتوبيسات والملفات الطبية ونظام المكتبة والسجلات الأكاديمية كما أنه متاح علي موقع الشبكة للوصول بسهولة إليه بواسطة الأفراد والطلبة والآباء.

إعلان نتائج الثانوية العامة على الإنترنت :

أعلنت نتيجة الثانوية العامة علي شبكة الإنترنت www1.emoe.org للعام الرابع علي التوالي وذلك في إطار التوسع في مشروع الحكومة الالكترونية بما يخدم المواطنين والطلاب.

وفي العام الحالي قررت وزارة التربية والتعليم إعلان نتائج الثانوية العامة وللمرة الأولى عبر التليفون المحمول فيما يعرف بال WAP، هذا بالإضافة الي الشبكة العادية والخدمة الصوتية علي التليفون الأرضي والرسائل القصيرة علي التليفون المحمول SMS. وتدرس الوزارة حاليا إدراج نتائج الإعارات وحركه تنقلات المدرسين بين المحافظات وخدمات أخرى علي موقع الوزارة علي الشبكة .

2. الخدمات المقدمة من مصلحة الضرائب العامة:

بدأت مصلحة الضرائب العامة سلسلة من الإجراءات تهدف إلى تطوير وميكنة جميع أجهزة وزارة المالية حتى تتوافق مع بدء العمل في إجراءات تنفيذ الحكومة الالكترونية، وهو ما يحقق العديد من المزايا مع ضمان زوال مصدر الانحرافات والتشوهات الموجودة حاليا في علاقة الجهاز الضريبي مع المجتمع الضريبي حيث تتم كل إجراءات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة الكاملة مع السماح باستخدام شبكة الانترنت في إتمام الإجراءات الضريبية ، وسينتقل عبء تطوير المجتمع الضريبي بالكامل للممول والذي سيكون مطلوبا منه زيادة ثقافته الضريبية وتطوير أدواته المالية للتعامل مع مستحدثات الجهاز الضريبي المخطط لها خلال الأعوام القليلة المقبلة .

ومن هذه المزايا:

1. توفير الوقت والجهد المستهلك بسبب الروتين الحالي .
2. عدم خضوع التعامل بين الممول والمأمور للأهواء الشخصية .
3. التطبيق العادل والمتجانس للقواعد مع كل الممولين علي مستوي الجمهورية .
4. توفير السرعة اللازمة لإنهاء الإجراءات مع الكفاءة في أداء الخدمة .

ومن الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في هذا المجال :

1. طلب استخراج بطاقة ضريبية .
2. إضافة نشاط جديد .
3. الإخطار بإيقاف مؤقت للنشاط .
4. إخطار بتوقف نشاط معين .
5. إخطار مزاولة أو تعديل كيان أو إضافة شركاء .
6. الاستعلام عن رصيد أو المصادقة علي مدفوعات .

7. إخطار بالسفر الي الخارج .
8. الإخطار بتعديل الكيان القانوني .
9. تسوية الضرائب والفحص ورفع الحجز .
10. تقديم إقرار عن ضريبة الأجر والمرتبات .
11. تسجيل الممولين .
12. تصحيح بيانات أساسية خاصة بالمول .

هذا بالإضافة إلى تعليم الممول ملء الإقرار بصورة سليمة من وجهه النظر الضريبية.

وسوف يتاح كل ذلك من خلال البوابة الإلكترونية على شبكة الإنترنت ، إلا أن هذه الخدمات سوف تقتصر على الممولين المشتركين فيها، وهي بالتالي مختلفة عن الخدمات التي تقدم من خلال صفحه المصلحة علي الانترنت ، حيث توفر الصفحة لكل زائر بها جميع المعلومات عن مصلحة الضرائب من حيث قوانين الضرائب والدمغة ورسم التنمية وكذلك تقدم كل التعليمات التنفيذية الصادرة عن المصلحة ، هذا بالإضافة إلى عرض لأكثر الشكاوى التي ترد الي المصلحة والرد القانوني عليها . إلا أن البوابة ستستفيد من صفحه المصلحة علي الانترنت من خلال طرح خدمة ملء الإقرار عليها بما يضمن استفادة أكبر عدد من الممولين سواء كانوا مشاركين في البوابة الالكترونية أم لا .

وقد صممت البوابة بحيث تحقق عنصر الأمان بالنسبة لخدمات المصلحة وبيانات الممولين إذ لا يسمح نظامها لأي متطفل في الدخول عبر بياناتها، كما أن الممول نفسه لا يدخل الي الخدمات علي البوابة الالكترونية إلا بموجب رقم سري غير مسموح تداوله إلا للممول فقط حتي يكون كل ممول مسئولاً عن بياناته.

3. تحديث الإدارة المحلية :

في إطار تنفيذ مشروعات الخطة القومية للاتصالات والمعلومات وتطوير ورفع كفاءة الخدمات وإرساء أسس الحكومة الإلكترونية، افتتح في مدينة سفاجا بمحافظة البحر الأحمر، مجمعا إلكترونيا لخدمة المواطنين والمستثمرين .

ومن الجدير بالذكر أن وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية أبرمت اتفاقات مماثلة مع كل من محافظتي الأسكندرية والجيزة، حيث يجري العمل في مشروعات التطوير الخاصة بهما وتقدم الوزارة من خلال هذه الاتفاقات الخبرات الفنية والدعم الفني والمادي لتطوير وإنشاء نظم وإدارة العمل، باستخدام شبكات الكمبيوتر بالإضافة إلى التدريب الفني والمتخصص للعاملين بالوحدات المحلية حيث تقوم الوزارة بتقديم هذه الخدمات عن طريق التعاقد مع شركات القطاع الخاص للتقنية مع الإشراف الكامل من جانب وزارة الاتصالات والمعلومات .

ويعد مشروع البحر الأحمر باكورة نتاج بروتوكول التعاون المشترك بين وزارة الاتصالات والمعلومات ومحافظة البحر الأحمر، وذلك في إطار البنية الأساسية لمجتمع المعلومات .

ويهدف المشروع لاستخدام شبكات الكمبيوتر ونظم المعلومات لتيسير واختصار زمن تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين والمستثمرين، مثل تراخيص البناء ورخص المحلات وسداد المستحقات وغيرها من الخدمات، مع تقديمها في صورة حضارية من حيث التنظيم والتعامل ، كما يعمل على تحسين

ورفع مستوى الأداء والإدارة وغيرها من الأنشطة لمختلف المجالس المحلية للمحافظة، والربط مع ديوان عام المحافظة .

4. الديمقراطية الإلكترونية :

تعمل الحكومة الإلكترونية علي تفعيل المشاركة المجتمعية للمواطن، حيث تتيح زيادة قنوات التواصل وتوفير الخدمات المدنية للمواطنين بصورة أسرع وبتكلفه أقل.

ولا تقتصر تلك الخدمات علي الخدمات الحياتية للمواطنين، بل تشمل أيضاً خدمات مشاركة المواطنين في إدارة شئون المجتمع بممارسه كافة الحقوق المدنية وأداء الواجبات الوطنية، وتسيير أمور المجتمع سياسياً، أو ما يمكن أن نطلق عليه تسييس الحكومة الإلكترونية ، حيث يتوازي تقديم الخدمات الحياتية مع الخدمات المدنية السياسية عبر الحكومة الإلكترونية بتقديم المزيد من تقنيات المعلومات التي تمس مباشرة المواطن المصري لحقوقه السياسية المكفولة له دستورياً وعلي أرض الواقع، ولكن تحول تحديات الواقع دون مباشرتها نظراً لغياب كثير من تلك الخدمات المدنية والسياسية علي بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، ومنها علي سبيل المثال خدمات سجلات الناخبين حتي تشمل كل السكان في سن الانتخاب وخدمات الإدلاء بأصوات الناخبين عبر بوابة الحكومة الإلكترونية وخدمات مشاركة المواطنين في الحياة السياسية بالتعرف علي المنظمات الاهلية العديدة والمتنوعة مثل منظمات المجتمع المدني والتعاونيات والنقابات المهنية والأحزاب السياسية وتشمل تلك الخدمات التعرف علي برامج تلك المنظمات الاهلية وكيفية المشاركة فيها.. الخ..

فالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إذاً تتضمن كل من الخدمات الحياتية والمدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية .

وفي هذا الإطار يقترح الدكتور أحمد القرعي في مقاله المنشور بجريدة الأهرام القاهرية إضافة بعض الخدمات المقدمة التي تسهم في تعزيز هذا الجانب، ومنها خدمه شبكات العمل الأهلي التطوعي التي يعتبرها مدرسة الديمقراطية المرئية الأولى للمشاركة المجتمعية، وخدمات سجلات الناخبين لتشمل كل السكان في سن الانتخاب، وخدمه الاستطلاعات العامة الدورية بما يتيح تعظيم المشاركة السياسية للمواطنين بصورة مباشرة في عمليه صنع القرارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

مصر في المرتبة السادسة عربياً

جاءت مصر في المرتبة السادسة عربياً وقبل جيبوتي مباشرة حسب تقييم التقرير السنوي للحكومة الإلكترونية في العالم العربي لعام 2004 الصادر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية. وكما أعلن الدكتور زين عبد الهادي مستشار نظم المعلومات في المنظمة فإن التقرير يقيم أنواع الحكومات الإلكترونية ومساهماتها في الخدمات التي تقدمها للمواطنين، بواسطة مسح ميداني إحصائي لمواقع الحكومات الإلكترونية في العالم العربي .

وأوضح د. زين أن أفضل أداء عالمي على مستوى الحكومات الإلكترونية لعام 2004 كان من نصيب الولايات المتحدة (3.11 نقطة)، تليها استراليا (2.60)، ثم نيوزيلندا بفارق نقطة واحدة (2.59)، ثم سنغافورة التي سجلت 2.55 نقطة .

وقد جرى تحليل موقف الدول العربية من مشروعات الحكومة الإلكترونية عن طريق مسح إحصائي تم لكل المواقع العربية مستخدمين في ذلك العديد من الأساليب، كالبحت في محركات البحت، وعن طريق أدلة البحت والمواقع المقدمة من مندوبي الدول العربية للمنظمة العربية للتنمية الإدارية في القاهرة ، وكذلك اتخذت الإعلانات عن المواقع العربية داخل إطار هذا التحليل، وضمنت أدلة المواقع المنشورة في الدوريات والصحف العربية أيضاً به .

وجاء احتلال مصر للمرتبة السادسة وبرصيد تقرير 1.73 مفاجأة هذا العام، وسبق مصر دولة الإمارات في المرتبة الأولى عربياً وبرصيد 2.17 نقطة، تليها الكويت حيث سجلت 2.12 نقطة، ثم البحرين ولبنان وقطر. وأفاد التقرير ذاته أن عدد المواقع الحكومية العربية في نوفمبر (تشرين الثاني) 2003 وصل إلى 798 موقعاً، ارتفع ليصل إلى 1244 موقعاً خلال الشهور الأخيرة فقط من عام 2004، وقد زاد عدد المواقع الحكومية المصرية هي الأخرى بنسبة 59 في المائة، حيث كانت 127 موقعاً عام 2003 وارتفعت إلى 179 موقعاً في شهر أغسطس (آب) الماضي .

وتعد تجربة دولة الإمارات أميز التجارب العربية في مجال الحكومات الإلكترونية في الواقع العربي، وعلى الرغم من عدم اكتمال عقدها إلا ان تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير بحيث يبدو ان التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية استراتيجية واضحة، ويظهر ذلك من خلال استعراض العديد من مواقع الإنترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية .

وصفة إلكترونية للتغلب على معوقات الأداء عربياً:

قدم التقرير السنوي للحكومة الإلكترونية في العالم العربي لعام 2004 الصادر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية وصفة إلكترونية للتغلب على معوقات الأداء تضمنت النقاط التالية :

1. عدم مركزية الإدارة والبحت عن مصادر مناسبة للتطبيق في مجال الخدمة المدنية .
2. التوزيع الجغرافي للخدمات الإلكترونية .
3. توفير قوانين الخدمة المدنية مع المسؤولين عن تقنية المعلومات .
4. سد الفجوة التقنية بين قطاع الخدمة المدنية والقطاع الخاص .
5. حماية الخصوصية الشخصية والملكية الفكرية، والشفافية بتطبيق سياسات تنظيمية جديدة .