



صاحب السمو  
الشيخ خليفة بن سلمان آل خليفة

رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة  
الملك حمد بن عيسى آل خليفة

ملك مملكة البحرين المفدي



صاحب السمو  
الشيخ سلمان بن حمد آل خليفة

ولي العهد الأمين  
القائد العام لقوة دفاع البحرين

## حكومة مملكة البحرين الإلكترونية نحو حياة أفضل ...

إن إستراتيجية الحكومة الالكترونية التي تقوم الحكومة حالياً بتطوير بنيتها التحتية ستسهم ولا شك في دعم النمو الاقتصادي وتسهيل الحركة التجارية وتعزيز فرص الاستثمار في البلاد، تأتي من بين أولويات الحكومة في خطط التطوير وتحسين الأداء الحكومي و في القطاع الخاص.

ولقد حرصت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات خلال الفترة الماضية، وأثناء اجتماعاتها المتصلة والمتوالية، ومن خلال الاستعانة بالخبرات العالمية على وضع إستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية التي ستضع مملكة البحرين في مصاف الدول المتقدمة التي تقدم أفضل الخدمات وأكثرها جودة وفاعلية للأفراد من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال والمستثمرين، و موظفي الحكومة، و زوار البحرين، داعين الله التوفيق والسداد.

معالي الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء

رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

يشهد العالم مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

ونظرا لما أحدثه هذا التطور من تغير في مفاهيم وأساليب كانت حتى يوم قريب من المسلمات في التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد بما سمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني في تنفيذ المعاملات، فقد حرصت مملكة البحرين على تطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك السياسات، وللإشراف على سير العمل في الوزارات و الإدارات الحكومية التابعة لها، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها، ولتهئية المناخ العام ليتوافق ويتلاءم مع التطورات العالمية المتجددة، ولينعم الوطن والمواطن بمزيد من التقدم والرفاهية والمكانة الدولية.

ومن هذا المنطلق بدأت حكومة مملكة البحرين العمل على توفير كافة الخدمات لمواطنيها وتطويرها في كافة المجالات وذلك من خلال استخدام أحدث الوسائل والتقنيات التي تستخدم في الدول المتقدمة التي من بينها الحكومة الالكترونية، التي أصبحت سمة العصر وأكثرها فاعلية من حيث تقليل الوقت وسرعة الانجاز.

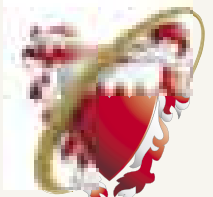
وللارتقاء بهذه الخدمة ومن خلالها فقد تقرر دمج كافة أنشطة الوزارات والهيئات الحكومية في حكومة متكاملة ومن خلال شبكة اتصالات موحدة تمكن المواطنين والمقيمين والمستثمرين من العمل بطريقة ميسرة توفر عليهم ما يتطلبه أداء عملهم من الوقت والجهد.



نائب رئيس الوزراء

رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

تمهيد



## مملكة البحرين الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل

ما هي الحكومة الإلكترونية ؟

من المستفيد منها ؟

كيف سنحققها ؟

صورة لبوابة الحكومة الإلكترونية : [www.e.gov.bh](http://www.e.gov.bh)

## المحتويات



معالي الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة  
نائب رئيس مجلس الوزراء  
رئيس اللجنة العليا  
لتقنية المعلومات والاتصالات.



سمو الشيخ علي بن خليفة آل خليفة  
نائب رئيس مجلس الوزراء



معالي الشيخ خالد بن عبد الله آل خليفة  
وزير ديوان سمو رئيس مجلس الوزراء



معالي الشيخ راشد بن عبد الله آل خليفة  
وزير الداخلية



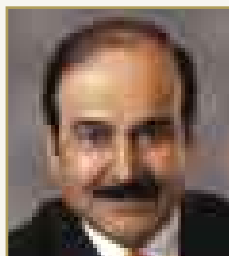
معالي الشيخ أحمد بن محمد آل خليفة  
وزير المالية



سعادة الدكتور حسن فخرو  
وزير الصناعة والتجارة



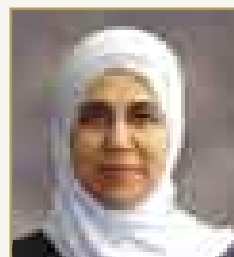
سعادة الدكتور ماجد النعيمي  
وزير التربية والتعليم



سعادة الدكتور عبد الحسين ميرزا  
وزير الدولة رئيس الهيئة  
الوطنية للنقط والغار



معالي الشيخ أحمد بن عطية اللة آل خليفة  
وزير شؤون مجلس الوزراء



سعادة الدكتورة فاطمة البلوشي  
 وزيرة التنمية الاجتماعية



سعادة السيد منصور حسن بن رجب  
وزير البلديات والزراعة

## اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات



## ما هي الحكومة الإلكترونية؟

يعني مصطلح "الحكومة الإلكترونية" العديد من المبادرات التكنولوجية المختلفة التي تم تقديمها من قبل حكومة مملكة البحرين من أجل تحسين طريقة عملها. وتشتمل الحكومة الإلكترونية على التقنيات الجديدة الهادفة إلى تحسين أنظمة العمل والعمليات. وتشتمل على موقع إلكتروني جديد وأدوات على الشبكة. وتشتمل أيضاً على بطاقات ذكية وأنظمة لإدارة المعلومات.

بيد أن الحكومة الإلكترونية لا تعني التكنولوجيا ببساطة أو الموقع الشبكي الجديد، فالحكومة الإلكترونية بحد ذاتها تعتبر أداة ... أداة ستنح لحكومة البحرين تحسين الخدمات التي تقدمها لمواطنيها ... أداة تتيح للوزارات والدوائر التواصل والعمل مع بعضها البعض بطريقة فاعلة أكثر ... أداة ستنح للناس الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية بطريقة سريعة وسهلة.

تتمثل استراتيجية الحكومة الإلكترونية في:

### ”تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة“.

ويعني ذلك العمل مع بعضنا في جميع الوزارات والدوائر، بما في ذلك القطاع الخاص لتحسين الخدمات التي يتم تقديمها للناس.

وتتمثل رؤيتنا في:

”أن تصبح مملكة البحرين رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية الملتزمة بتوفير جميع الخدمات الحكومية المتكاملة وأن تكون الأفضل من نوعها ومتاحة للجميع من خلال قنوات متعددة للخدمات والتي ستساعد مملكة البحرين على التحول لتصبح أفضل الدول في منطقة الخليج التي يمكن زيارتها والعيش فيها والعمل بها وتدشين الأعمال التجارية عليها“

إننا نهدف إلى تحقيق هذه الرسالة للحكومة الإلكترونية من خلال جوانب التركيز الأساسية الخمس التالية:

١. **ريادة مجال الحكومة الإلكترونية** – تسعى مملكة البحرين للمحافظة على مكانتها المتقدمة لا سيما وأنها أحد رواد الحكومة الإلكترونية إقليمياً، وهي ملتزمة باستخدام أحدث التقنيات لتوفير خدمات قيمة لعملائها.

٢. **جميع الخدمات الحكومية** – نهدف إلى تحسين جميع الخدمات الحكومية من خلال الأدوات الإلكترونية.

٣. **خدمات متكاملة، الأفضل من نوعها** – إننا نسعى إلى تمكين جميع المؤسسات الحكومية لتقديم أفضل خدمات من نوعها إلى المواطنين والزائرين. كما أن تكامل الأجهزة والعمليات ستنح للمواطنين التفاعل مع حكومة واحدة، بدلاً من التعامل مع وزارات ومؤسسات مختلفة.

٤. **متاحة للجميع (المجتمع الشامل)** – تضمن حكومة مملكة البحرين توفير كافة الخدمات الحكومية المطلوبة للجميع بغض النظر عن مستوياتهم التعليمية وجنسياتهم وأعمارهم ومستويات دخولهم.

٥. **قنوات متعددة للخدمات** – تتيح المملكة إلى عملائها العديد من قنوات الإتصال للدخول إلى الخدمات الحكومية.



## من المستفيد منها ؟

### الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

تكون الحكومة الإلكترونية لفائدة الأفراد من المواطنين والمقيمين الذين يرتبطون بعلاقات مع الحكومة في العديد من المستويات المختلفة، والذين يرغبون في الاستفادة من أسهل وأفضل الطرق في معاملاتهم مع الحكومة.

وتوفر الحكومة الإلكترونية مجموعة من الفوائد للأفراد، إذ يمكنك الدخول إلى الخدمات بسرعة وبسهولة من خلال العديد من القنوات المختلفة، وأنت جالس براحة تامة في منزلك، في الوقت الذي تشعر فيه بالطمأنينة لما تتمتع به هذه الخدمات من أمن وخصوصية وراحة، مع اختيار الوقت الأنسب لك للتفاعل مع الحكومة بدلاً من أن تقيد نفسك بالأوقات المحددة لساعات العمل.

### نحو حياة أسهل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

#### البطاقة الذكية

تجمع البطاقة الذكية التي تحمل إسم ' بطاقة الهوية ' ، بين ثلاث بطاقات حالية في بطاقة واحدة:

- بطاقة هوية الهجرة (البطاقة الشخصية) التي تصدر عن الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة.
- رخصة القيادة الصادرة عن الإدارة العامة للمرور والترخيص.
- بطاقة السجل السكاني (البطاقة السكانية) التي يصدرها الجهاز المركزي للمعلومات.

وفي المستقبل ستقدم البطاقة الذكية مجموعة واسعة من الخدمات والمعلومات الإضافية، بما في ذلك السجلات الصحية ومعلومات العمل وبطاقة للدفع الإلكتروني تعرف بإسم (محفظة نقود إلكترونية)، وستكون أيضاً بمثابة مستند سفر يسمح لحامله بالمرور عبر بوابات مراقبة الحدود الإلكترونية عند نقاط العبور مثل المطار. وستكون البطاقة الذكية المفتاح الرئيسي بين يديك للحصول على كم هائل من الخدمات الحكومية.

#### الخدمات المرورية

هناك الكثير من الانتهاكات المرورية البسيطة، مثل الوقوف في مكان خاطئ، يمكن أن تؤدي إلى مخالفات صغيرة للسائق، وبفضل الأنظمة الجديدة التي تم إدخالها من قبل وزارة الداخلية، بات من الممكن دفع الكثير من المخالفات إلكترونياً من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يساعد على توفير الوقت والجهد بالنسبة إلى الأفراد وللوزارة نفسها.

#### مشروع مدارس الملك حمد للمستقبل

قامت البحرين بتنفيذ العديد من الإصلاحات التعليمية. فقد تم طرح مشروع مدارس الملك حمد للمستقبل، وشمل في البداية ١١ مدرسة و ١١٠٠٠ طالب وطالبة ليكون ذلك أساساً لهذه الإصلاحات.

## الأفراد

ويهدف المشروع إلى إنشاء منصة تعليمية لتوفير خدمات التعليم الإلكتروني في جميع المدارس.

ومن خلال هذا المشروع، يتم تحويل جميع المواد التعليمية إلكترونياً ورقمياً لتسهيل توفير البرامج عن طريق شبكة الانترنت. وبحلول العام ٢٠٠٩، ستتم تغطية جميع مدارس المملكة، ليأخذ نظام التعليم فيها مكانة طليعية، وعن طريق زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيكون الجيل المقبل أكثر قدرة على المنافسة في المجتمع الإلكتروني الجديد.



### الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

تكون الحكومة الإلكترونية لمصلحة الشركات، لأنها تحصل على الأنظمة المتطورة للطرق التي يمكنها من خلالها التفاعل مع جميع الدوائر الحكومية.

وبالاعتماد على خدمات الحكومة الإلكترونية، يمكنك تطوير نشاطك التجاري بفعالية أعلى لتعزيز قدرتك على المنافسة، وذلك من خلال ما يلي:

- **تكاليف أقل** – لن يحتاج موظفو المؤسسات التجارية إلى مراجعة المكاتب الحكومية مرات عديدة، وسيؤدي ذلك إلى توفير تكاليف المواصلات والنقل خلال فترة العمل.
- **الوصول إلى المزيد من المعلومات** – تستطيع الإدارة الحصول على معلومات أكثر دقة وفي الوقت المناسب، الأمر الذي سيساعدها على اتخاذ قرارات صائبة تتعلق بنشاطاتها.
- **شفافية أكثر** – يمكنك الاستفادة من الخدمات الحكومية بشكل مباشر بطريقة أكثر شفافية.

### نحو مستقبل أفضل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

#### مركز المستثمرين في البحرين

تعد البحرين بحق واحداً من أكثر الإقتصادات الجاذبة للشركات الجديدة، لكن خلال الإثنا عشر شهراً الماضية، جعلنا هذه العملية أفضل حيث أدخلنا تحسينات على آلية تسجيل الشركات. ويعتبر مركز المستثمرين في البحرين بمثابة نقطة واحدة للبدء بنشاط تجاري جديد وغيرها من الإستثمارات المتعلقة بالخدمات، وتوجد فيه جميع الوزارات المطلوبة للبدء بنشاط جديد، حيث يتم تمثيلها جميعاً في ذلك الموقع، وتكون مرتبطة من خلال أنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها. وعلاوة على ذلك يتيح المركز الدخول إلى العديد من خدمات القطاع الخاص التي تكون ضرورية لإطلاق النشاط الجديد.

#### إصلاحات سوق العمل

تم القيام بالإصلاحات الإقتصادية في مملكة البحرين من أجل تحقيق هدفين أساسيين من هذه العملية، وهما تحويل القطاع الخاص ليكون محرك النمو الإقتصادي، وجعل البحرينيين الخيار الأفضل لدى أصحاب العمل من خلال تأهيلهم وإكسابهم المهارات والقدرات لمساعدتهم على منافسة المغتربين بشكل ناجح. وصممت إصلاحات سوق العمل لتلبية هذه الأهداف من خلال الوسائل التالية:

- التخلص من قواعد العمل الصارمة وغير المرنة التي تنظم سوق العمل، والتأكد من وجود فرص النمو والإزدهار في القطاع الخاص.
- تقليص فروق الأجور بين العمالة البحرينية وغير البحرينية من خلال السيطرة على دخول العمالة إلى السوق المحلي.

## المؤسسات التجارية

وبعد الإنتهاء من هذه الإصلاحات في سوق العمل، تهدف الوسائل التكنولوجية التي يتم إدخالها في إصلاحات سوق العمل إلى إعادة هندسة وتمكين جميع العمليات إلكترونياً من أجل زيادة الفاعلية وتبسيط الخدمات للمستخدمين النهائيين لجعل البحرين مكاناً أفضل للعمل.



## الحكومة

### بوابة الحكومة الإلكترونية

يعد موقع بوابة الحكومة الإلكترونية [www.e.gov.bh](http://www.e.gov.bh) موقعاً واحداً يتيح الوصول إلى العديد من الخدمات الحكومية المختلفة.

وفي الوقت الذي تقوم فيه الوزارات والدوائر بتقديم مبادرات الحكومة الإلكترونية الجديدة، ستنتم إضافتها إلى هذه البوابة، كما أن الحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد بوابة، لكن البوابة بحد ذاتها تمثل نقطة مركزية مهمة للعديد من الخدمات والمعلومات التي تقدمها الحكومة.

### الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

إنها للحكومة ذاتها، حيث ستساعد آلاف الموظفين على العمل بمستوى أعلى من الفاعلية.

ولا يتمثل هدف الحكومة الإلكترونية في توفير الفوائد إلى العملاء والمراجعين، ولكنها توفر فوائد حقيقية لرفع مستوى الإنتاجية والعمل بمستوى جيد إلى آلاف الموظفين الحكوميين.

• **تكاليف أقل** – من خلال توحيد وتنظيم البنية الأساسية والموارد اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية عن طريق شبكة الانترنت.

• **زيادة الفعالية** – تمتاز المعاملات التي تجري عن طريق شبكة الإنترنت بسرعة ودقة أعلى مقارنة مع المعاملات التي يتم القيام بها بالطرق التقليدية.

• **تعزيز صورة ومكانة البحرين عالمياً** – سيؤدي الارتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء والمراجعين إلى مساعدة البحرين على التحول إلى مكان أفضل للعيش ومزاولة الأعمال والزيارة.

### نحو مستقبل أفضل: الإنجازات التي تحققت حتى الآن

#### شبكة البيانات الحكومية

شبكة البيانات الحكومية هي عبارة عن البيئة الأساسية الحكومية لشبكة الانترنت التي بين جميع الوزارات في أكثر من ٢٠٠ موقع، وتوفر هذه الشبكة الربط الضروري بين جميع مبادرات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن وصالح للمستقبل، ويمكنها استضافة رسائل البيانات والصوت والفيديو.



واليا يقدم الموقع خدمات عديدة عبر هذه البوابة، ومنها:

- يمكن للأفراد دفع فواتير الكهرباء والماء الشهرية، ودفع المخالفات المرورية
- تجديد السجلات التجارية للمؤسسات
- التقدم بطلبات التأشيرة لزوار البحرين
- والكثير غيرها...

## زوار البحرين

### المعلومات السياحية

يمكن لزائري البحرين الحصول على معلومات أفضل حول مناطق الجذب السياحي في المملكة من خلال موقع البوابة [www.e.gov.bh](http://www.e.gov.bh) . وشاركت الوزارات جميعها في تقديم المعلومات المتعلقة بالوجهات الثقافية والتاريخية والتفصيلات المتعلقة بالفنادق والسفر والأحداث والفعاليات المقبلة.

### الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

ستكون الحكومة الإلكترونية لمصلحة زوار البحرين أيضاً، لأنها تتيح لهم الاستفادة من زياراتهم إلى أقصى حد ممكن.

عند زيارتك لمملكة البحرين، نرحب بك للإستمتاع بتجربة وخبرة على مستوى عالمي، وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى تزويدك بما يلي:

- **إجراءات ميسرة** – يمكنك القيام بجميع إجراءات السفر بسرعة وسهولة.
- **الوصول إلى المعلومات** – تحصل على جميع المعلومات حول البحرين بطريقة منظمة وبشكل سريع وسهل.
- **خدمات أفضل** – يمكنك الحصول على أية خدمة حكومية من أي مكان وفي أي وقت بطريقة أسرع، وبذلك يكون أمامك متنوع من الوقت للإستمتاع بإقامتك في البحرين.

### نحو ترحيب أفضل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

#### التأشيرة الإلكترونية

تتوافر حالياً خدمة التأشيرة الإلكترونية أمام المقيمين من أكثر من ٣٠ بلداً من الذين يرغبون في زيارة المملكة، سواء كان هدف الزيارة للعمل أو للسياحة. وتتوافر جميع المعلومات المتعلقة بالإجراءات والمتطلبات على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، كما يمكن إكمال الطلبات وتقديمها عبر هذا المنفذ، مع إمكانية متابعة تنفيذ الإجراء لتوفير الوقت بدلاً من زيارة السفارات. من شأن هذه الخدمة أن تجذب عدداً أكبر من الزائرين للبحرين لأن طلباتهم للحصول على التأشيرة باتت أبسط وأسرع من ذي قبل.







## كيف سنحققها ؟

حتى يتمكن من تحقيق رؤيتنا بنجاح، فإننا بحاجة إلى دعم منسق من جميع الجهات المختلفة في الحكومة، وعن طريق العمل مع بعضنا يمكننا تحقيق أهدافنا الطموحة الموجودة في رؤية الحكومة الإلكترونية.

وتم وضع مشروعات ذات أولوية إستراتيجية سيتم تنفيذها من خلال ثلاث مراحل واضحة، وتشكل جزءاً أساسياً من الإستراتيجية، والتي تظهر في الشكل أدناه.

وفيما يلي قائمة بالمشروعات ذات الأولوية الاستراتيجية التي سيتم تنفيذها عبر مراحل:

**١. تعزيز القنوات –** من خلال تنفيذ أربع قنوات اتصال لتقديم الخدمات، وهي مواقع البوابة [www.e.gov.bh](http://www.e.gov.bh) وبوابة الاتصالات عبر الهواتف المحمولة، ومركز الاتصالات الهاتفية والمراكز العامة للخدمات، والتي ستوفر أكثر من قناة اتصال ملائمة للعملاء والمراجعين، وسيساعدتهم ذلك في الحصول على الخدمات بشكل أسهل.

**٢. إتاحة الخدمة –** تحديد وتنفيذ المشروعات ذات الأولوية في مختلف الوزارات والمؤسسات ذات الأولوية، وهو ما سيسمح بتوافر الخدمات الإلكترونية إلى عملائنا بشكل أسرع.

**٣. عوامل مساعدة أساسية –** إن توافر العوامل الأساسية تشكل مجتمعة العناصر الأساسية، سيدعم التنفيذ الفعال لقنوات الاتصال والخدمات وسيضمن التسليم الفوري والناجح لجميع عناصر الحكومة الإلكترونية.

### الأولويات الاستراتيجية ١ – تعزيز القنوات

قامت مملكة البحرين في السنوات الأخيرة باستثمارات ضخمة في مجال إنشاء بنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، ويشمل ذلك إنشاء شبكة البيانات الحكومية (Government Data Network) والمركز الوطني للبيانات وغيرها، كما شهدت السنوات الأخيرة أيضاً عملية تحويل آلي مهمة في المكاتب الخلفية للوزارات والمؤسسات الحكومية. ومع أنه تم التحويل الآلي للمكاتب الخلفية مع تطوير بنيتها الأساسية، إلا أن هناك عنصراً أساسياً لإطار تسليم الحكومة الإلكترونية، وهو أن قنوات تسليم الخدمات لا تزال بحاجة إلى التعزيز والتطوير.

إن إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من خلال مختلف القنوات يعد أولوية قصوى للمشروع، وهو إجراء ضروري لتقديم الخدمة للعملاء للاستفادة من الخدمات الحكومية براحة ويسر.

ويعتبر تقديم الخدمات من خلال الوسائل الالكترونية مفيداً فقط إذا أدى ذلك إلى تسهيل عملية حصول الجمهور المستهدف على الخدمات بشكل أسهل.

يعد تحديد القنوات الصحيحة للإستخدام عامل النجاح الأساسي، لأن قنوات التوصيل المفضلة يكون لها أثراً على الجوانب التالية:

- البنية الأساسية التقنية المطلوبة لدعم القناة (مثل معدات الكمبيوتر وبرامج الكمبيوتر والشبكات).
- عمليات وإجراءات المؤسسات التجارية المطلوبة من أجل تشغيل القناة.
- الهيكل التنظيمي المطلوب لإدارة وتسليم الخدمات الالكترونية (مثل المهارات والأدوار والعلاقات مع الجهات الأخرى).
- راحة ورضى العملاء تجاه إستخدام الخدمات الحكومية.

أما القنوات الأربع الرئيسية المستهدفة فهي: شبكة الانترنت ومراكز الاتصال والبوابات المتنقلة وتسليم الخدمة من نافذة واحدة (ولكنها تكون متطورة عن طريق مراكز الخدمة، ومن خلالها تعني عملية "النافذة الواحدة" إمكانية تقديم جميع خدمات الوزارات والدوائر من موقع واحد)، بالإضافة إلى مكاتب الوزارات التي تقدم الخدمات حالياً. وإلى جانب تسهيل تقديم خدمة أفضل للعملاء، فإن هذه القنوات ستشجع تسليم الخدمات المتكاملة، وهو ما يمثل الرؤية المعلنة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

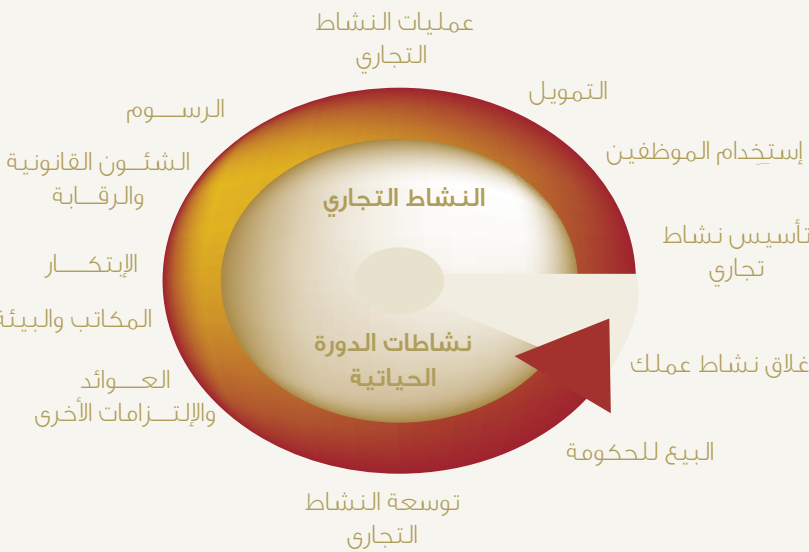
### الأولوية الاستراتيجية ٢ – إتاحة الخدمة

تعمل فرق الوزارات مع بعضها لتحديد جوانب الأولويات التي ستجلب أفضل مجموعة من الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية، والتي تتفاوت بين عمليات الوكالة الواحدة مثل الحصول على تسجيل للشركة من خلال أحداث دورة الحياة الكاملة، مثل البدء بنشاط تجاري جديد، والذي يشتمل على التنسيق بين العديد من الوزارات والدوائر المختلفة.



الفئة	التعريف	مثال
حادثة الدورة الحياتية	تضم الفئات الرئيسية التي يمكن لأي طرف من خلالها تنفيذ أنشطته وتفاعله مع الحكومة.	• تأسيس نشاط تجاري
تعزيز الخدمات	تشير إلى تقديم مجموعة كاملة من الخدمات التي تتضمن العديد من المعاملات.	• تسجيل نشاط عمل • الموافقات الرقابية • إنشاء مكتب
"المعاملات" خدمات الوزارات	تشير إلى المعاملات الفردية التي تقدمها مختلف الوكالات لتعزيز الخدمة.	• الحصول على السجل التجاري • التسجيل لدى الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية • الأذونات والتراخيص

يظهر الجدول أعلاه العمليات المحددة للبدء بنشاط جديد، ويعني ذلك أن فرق حكومتنا الإلكترونية قد عملت لتحديد الأنظمة الأفضل في كل مرحلة، وجمعت بين العمل الحالي للوزارات.



### الأولويات الاستراتيجية ٣ - تطبيق العوامل المساعدة الأساسية

هناك العديد من التحديات التي يتعين علينا تجاوزها لضمان النجاح للحكومة الإلكترونية، وقمنا بتحديد المبادرات وهي " العوامل المساعدة" التي ستمكن من التغلب على تلك التحديات، وتكون على النحو التالي:

#### ١. بناء القدرات وإدارة التغيير

للتأكد من توافر الموارد البشرية والمهارات من خلال تطوير القدرات والمهارات من خلال التدريب والتخطيط للمستقبل المهني وإدارة التغيير.

#### ٢. المعايير والسياسات الموحدة

الاجتهاد للوصول إلى حكومة متكاملة ومتصلة من خلال تطوير معايير وسياسات موحدة في كل عناصر البنية العامة للحكومة الإلكترونية.

#### ٣. إطار إدارة البرامج

لتوفير آلية مؤسسية مسئولة عن تنسيق ومراقبة تطبيق البرنامج والتأكد من الحصول على الفائدة المتوقعة من البرنامج.

#### ٤. المراقبة والتقييم

للسماح للجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT) واللجنة الفنية لتقنية المعلومات والاتصالات (TCICT) في المشروع بمراقبة التطور، ومتابعة النتائج فيما يتعلق برضا العملاء والتحول الحكومي.

#### ٥. إطار ميثاق العملاء

للتأكد من تمركز تقديم الخدمة إلى العملاء من خلال تطوير مستويات الخدمة عالية التعريف ووجود أنظمة لحل شكاوى العملاء.

#### ٦. المنهج العام لإصلاح عمليات الحكومة

لضبط العمليات العامة مع واقع احتياجات العملاء من خلال تحديد الأسلوب العام والشامل لإعادة هندسة عمليات الخدمة العامة.

#### ٧. التسويق والتوعية

للتأكد من توافر الوعي الكافي بالبرنامج، يجب إيصال الفوائد إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين بهدف الحصول على الطلب الكافي للخدمات الإلكترونية وتقليل المقاومة المحتملة للحكومة الإلكترونية.

#### ٨. المقياس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية

لإتاحة الفرصة لمملكة البحرين لتحسين برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل مستمر بواسطة الدروس المستفادة من خلال المقارنة مع أفضل خمس دول في آسيا وأوروبا والأمريكتين.

#### ٩. الجوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية

لبناء شكلها القيادي والريادي بين الدول بالإضافة إلى توفير إمكانية الإلمام بأفضل الممارسات كما ستدعم مملكة البحرين برنامج/جائزة دولية للمبادرات التي ستخترق المعمول به في الحكومات الإلكترونية عبر العالم.