



صاحب السمو
الشيخ خليفة بن سلمان آل خليفة

رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى آل خليفة

ملك مملكة البحرين المفدى



صاحب السمو
الشيخ سلمان بن حمد آل خليفة

ولي العهد الأفيف
القائد العام لقوة دفاع البحرين

حكومة مملكة البحرين الإلكترونية

نحو حياة أفضل ...

إن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية التي تقوم الحكومة حالياً بتطوير نيتها 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 الإلكترونية التي ستضع مملكة البحرين في مصاف الدول المتقدمة التي تقدم أفضل الخدمات وأكثرها جودة وفاعلية للأفراد من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال والمستثمرين، وموظفي الحكومة، وزوار 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 متطرفة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنيات المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

ونظراً 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 البعض الزمني والمكاني في تنفيذ المعاملات، فقد حرصت مملكة البحرين على تطوير سياساتها العامة بما يتواافق ومتطلبات العصر الجديد، وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذاً لتلك السياسات، وللإشراف على سير العمل في الوزارات والإدارات الحكومية التابعة لها، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها، ولتهيئة المناخ العام ليتفاوت ويتأعلم مع التطورات العالمية المتقدمة. ولینعم الوطن والمواطن بمزيد من التقدم والرفاهية والمكانة الدولية.

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

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 يتطلب أداء عملهم من الوقت والجهد.



نائب رئيس الوزراء
رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

٥٥٤٢

اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات



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



سمو الشيخ علي بن خليفة آل خليفة
نائب رئيس مجلس الوزراء



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



سعادة الدكتور حسنين فخرو
وزير الصناعة والتجارة



معالى الشيخ أحمد بن محمد آل خليفة
وزير المالية



معالى الشيخ راشد بن عبد الله آل خليفة
وزير الداخلية



معالى الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة
وزير شؤون مجلس الوزراء



سعادة الدكتور عبد الحسين ميرزا
وزير الدولة رئيس الهيئة
الوطنية للنفط والغاز



سعادة الدكتور ماجد التميمي
وزير التربية والتعليم



سعادة السيد منصور حسن بن رجب
وزير البلديات والزراعة



سعادة الدكتورة فاطمة البلوشي
وزيرة التنمية الاجتماعية

مملكة البحرين

الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل



ما هي الحكومة الإلكترونية ؟

من المستفيد منها ؟

كيف ستحققها ؟

صورة لبوابة الحكومة الإلكترونية : www.e.gov.bh

المحتويات

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

١. رياضة مجال الحكومة الإلكترونية - تسعى مملكة البحرين للمحافظة على مكانتها المتقدمة لا سيما وأنها أحد رواد الحكومة الإلكترونية إقليمياً، وهي متزنة 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 ستيح للمواطنين التفاعل مع حكومة واحدة، بدلاً من التعامل مع وزارات ومؤسسات مختلفة.

٤. م坦ة 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 عمالها العديد من قنوات الإتصال للدخول إلى الخدمات الحكومية.

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 ستيح لحكومة البحرين تحسين الخدمات التي تقدمها لمواطنيها ... أداة تتيح للوزارات والدوائر التواصل والعمل مع بعضها البعض بطريقة فاعلة أكثر ... أداة ستيح 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 المتزنة 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"



ما هي الحكومة الإلكترونية؟

الأفراد

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

ومن خلال هذا المشروع، يتم تحويل جميع المواد التعليمية الإلكترونية ورقيماً لتسهيل توفير البرامج عن طريق شبكة الانترنت. ويحللوا العام ٢٠٢٩، 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.

الخدمات المرورية

هناك الكثير من الإنتهاكات 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 الإلكترونية 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 ١١٠٠ طالب وطالبة ليكون ذلك أساساً لهذه الإصلاحات.

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 الإستفادة من أسهل وأفضل الطرق في معاملاتهم مع الحكومة.

وتتوفر 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 ثلاثة 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)، وسيكون أيضاً بمثابة مستند سفر يسمح لحامله بالمرور عبر بوابات مراقبة الحدود الإلكترونية عند نقاط العبور مثل المطار. وسيكون البطاقة الذكية المفتاح الرئيسي بين يديك للحصول على كل هائل من الخدمات الحكومية.



من المستفيد منها ؟

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.

إصلاحات سوق العمل
تم القيام بالإصلاحات الاقتصادية في مملكة البحرين من أجل تحقيق هدفين أساسيين من هذه العملية، وهما تحويل القطاع الخاص ليكون محرك النمو الاقتصادي، وجعل البحرينيين الخيار الأفضل لدى أصحاب العمل من خلال تأهيلهم وإكسابهم المهارات والقدرات لمساعدتهم على منافسة المختربين 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.
- تقليل فروق الأجور بين العمالة البحرينية وغير البحرينية من خلال السيطرة على دخول العمالة إلى السوق المحلي.

الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

تكون الحكومة الإلكترونية لمصلحة الشركات، لأنها تحصل على الأنظمة المنظورة 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:

- **تكليف 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 الاقتصادات الجذابة 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.



الحكومة

وحاليا يقدم الموقع خدمات عديدة عبر هذه البوابة، ومنها:

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

بوابة الحكومة الإلكترونية

يعد موقع بوابة الحكومة الإلكترونية www.e.gov.bh موقعًا واحداً يتيح الوصول إلى العديد من الخدمات الحكومية المختلفة.

وفي الوقت الذي تقوم فيه الوزارات والدوائر بتقديم مبادرات الحكومة الإلكترونية الجديدة، ستتم 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 الآلاف الموظفين على العمل بمستوى أعلى من الفاعلية.

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

- **تكليف 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 الانترنت بسرعة ودقة أعلى مقارنة مع المعاملات التي يتم القيام بها بالطرق التقليدية.
- **تعزيز صورة مكانة البحرين عالمياً** - سيؤدي الارتفاع بالخدمات المقدمة للعملاء والمرأجعين 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، وتتوفر هذه الشبكة الرابط الضروري بين جميع مبادرات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن وصالح للمستقبل، ويمكنها استضافة رسائل البيانات والصوت والفيديو.



زوار البحرين

المعلومات السياحية

يمكن لزائر البحرين الحصول على معلومات أفضل حول مناطق الجذب السياحي في المملكة من خلال موقع البوابة . www.e.gov.bh وشاركت الوزارات جميعها في تقديم المعلومات المتعلقة بالوجهات الثقافية والتاريخية والتفاصيل المتعلقة بالفنادق والسفر والأحداث والفعاليات المقبلة.

الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

ستكون الحكومة الإلكترونية لمصلحة زوار البحرين أيضاً، لأنها تتيح لهم الإستفادة من زيارتهم 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 منتظمة وبشكل سريع وسهل.
- **خدمات أفضل** - يمكنك الحصول على أية خدمة حكومية من أي مكان وفي أي وقت بطريقة أسرع، وبذلك يكون أمامك متسع من الوقت للإستمتاع بإقامتك في البحرين.

نحو ترحيب أفضل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

التأشيرة الإلكترونية

تتوفر حالياً خدمة التأشيرة الإلكترونية أمام المقيمين من أكثر من ٣٠ بلداً من الذين يرغبون في زيارة المملكة، سواء كان هدف الزيارة للعمل أو للسياحة، وتتوفر 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 بدلأ 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.



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 الإلكترونية مفيداً فقط إذا أدى ذلك إلى تسهيل عملية حصول الجمهور المستهدف على الخدمات بشكل أسهل.

يعد تحديد القنوات الصحيحة للاستخدام عامل النجاح الأساسي، لأن قنوات التوصيل المفضلة يكون لها آثاراً 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 وتسلیم الخدمات الإلكترونية (مثل المهارات والأدوار والعلاقات مع الجهات الأخرى).
- راحة ورضى العملاء تجاه استخدام الخدمات الحكومية.

أما القنوات الأربع الرئيسية المستهدفة فهي: شبكة الانترنت ومركزاً للاتصال والبوابات المتنقلة وتسلیم الخدمة من نافذة واحدة (ولكنها تكون متطرفة 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 ستتشجع تسلیم الخدمات المتكاملة، وهو ما يمثل الرؤية المعلنة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

الأولوية الاستراتيجية ٢ - إتاحة الخدمة

تحمل 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 أحد أحداث دورة الحياة الكاملة، مثل البدء بنشاط تجاري جديد، والذي يشتمل على التنسيق بين العديد من الوزارات والدوائر المختلفة.

حتى نتمكن 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.

ونم 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 موقع البوابة www.e.gov.bh وببوابة الإتصالات عبر الهواتف المحمولة، ومركز الإتصالات الهاتفية والمراكز العامة للخدمات، والتي ستتوفر أكثر من قناة اتصال ملائمة للعملاء والمراجعين، وسيساعدهم ذلك في الحصول على الخدمات بشكل أسهل.
٢. **إتاحة الخدمة** - تحديد وتنفيذ المشروعات ذات الأولوية في مختلف الوزارات والمؤسسات ذات الأولوية، وهو ما سيسمح بتوفّر الخدمات الإلكترونية إلى عمالئنا بشكل أسرع.

٣. **عوامل مساعدة أساسية** - إن توافر العوامل الأساسية تشكل مجتمعة العناصر الأساسية، سيدعم التتنفيذ الفعال لقنوات الاتصال والخدمات وسيضمن التسلیم الفوري والتوجه لجميع عناصر الحكومة الإلكترونية.



أولوية مشاريع الوكالات

الجمارك والمنافذ، إدارة الفوائد الاجتماعية، خدمات السياحة، خدمات الصحة الإلكترونية، خدمات العقارية، مشاريع التربوية، المكتب الإلكتروني، قاعدة البيانات الوطنية، موقع البوابة الحكومية للموظفين، نظام إدارة القضايا، التوظيف الوطني، بوابة الحكومة الإلكترونية للأعمال، نظام التوكيل الإلكتروني

بناء القدرات وإدارة التغيير
المعايير والسياسات الموحدة

إطار إدارة البرنامج
المراقبة والتقييم
إطار ميثاق العملاء

المنهج العام لصلاح عمليات الحكومة
التسويق والتوعية
المقاييس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية
الحوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية

تعزيز القنوات

إتاحة الخدمة

تطبيق العوامل الممساعدة الأساسية

كيف سنحققها ؟

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 تسلیم الحكومة الإلكترونية، وهو أن قنوات تسلیم الخدمات لا تزال بحاجة إلى التعزيز والتطوير.

١. بناء القدرات وإدارة التغيير
للتتأكد 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
لتقدير آلية مؤسسيّة مسؤولة عن تنسيق ومراقبة تطبيق البرنامج والتأكد من الحصول على الفائدة المتوقعة من البرنامج.

٤. المراقبة والتقييم
للسماع للجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات (SCICT) واللجنة الفنية لتقنية المعلومات والإتصالات (TCICT) في المشروع بمراقبة التطور، ومتابعة النتائج فيما يتعلق برضاء العملاء والتحول الحكومي.

٥. إطار ميثاق العملاء
للتتأكد من تمركز تقييم الخدمة إلى العملاء من خلال تطوير مستويات الخدمة عالية التعریف وجود 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.

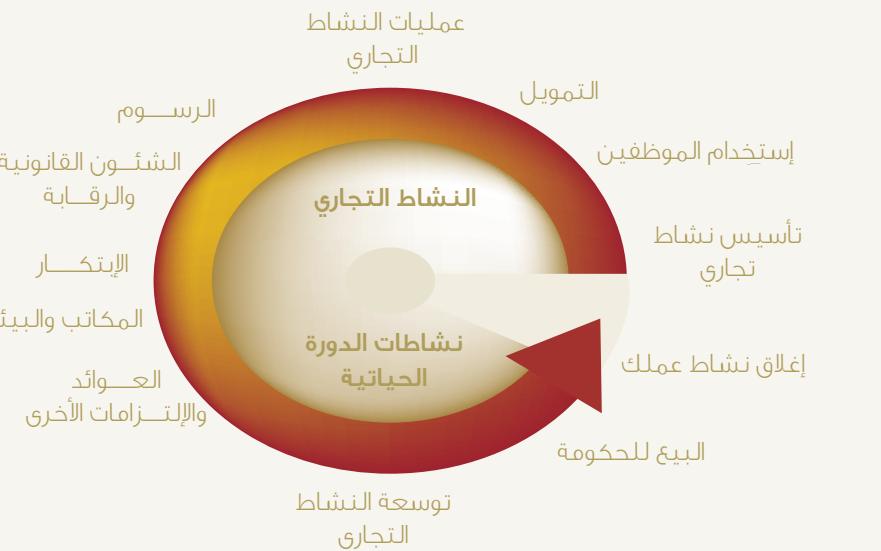
٧. التسويق والتوعية
للتتأكد من توافر الوعي الكافي بالبرنامج، يجب إصال الفوائد إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين بهدف الحصول على الطلب الكافي للخدمات الإلكترونية وتقليل المقاومة المحتملة للحكومة الإلكترونية.

٨. المقاييس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية
إنّاحة 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.

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

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 يتعرض لها تجاوزها لضمان النجاح للحكومة الإلكترونية، وقمنا بتحديد المبادرات وهي "العوامل المساعدة" التي ستتمكن من التغلب على تلك التحديات، وتكون على النحو التالي:

