

إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية

٢٠١٠-٢٠١٧ م



الأهداف والإنجازات

مملكة البحرين
الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل





المحتويات

٣-٢	كلمة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء - رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات
٥-٤	كلمة معالي الشيخ أحمد بن عطية آل خليفة وزير شؤون مجلس الوزراء - الوزير المعني بقطاع الاتصالات
٧-٦	كلمة سعادة السيد محمد علي القائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية
٩-٨	اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT)
١٠	الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين
١٢-١١	الهيكل الإداري لهيئة الحكومة الإلكترونية
١٣	الإدارة التنفيذية لهيئة الحكومة الإلكترونية
٣٩-١٤	إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠-٢٠١٧
٥٤-٤١	المشاريع والمبادرات الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية
٨٢-٥٥	التسويق والتوعية
٨٦-٨٣	مشروع بناء القدرات
٩٣-٨٧	المبادرات الإقليمية والدولية
٩٦-٩٥	وحدة تقديم الإستشارات الخارجية
١٠٢-٩٧	الجوائز الدولية والعربية والخليجية
١٠٥-١٠٣	الطريق إلى المستقبل



صاحب السمو الملكي
الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة
رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى آل خليفة
عاهل البلاد المفدى
حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن حمد آل خليفة
ولي العهد الأمين
رئيس مجلس التنمية الاقتصادية

كلمة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء
رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

يشهد العصر الحالي تسارعا في وتيرة التطورات الحاصلة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وإدراكا من الحكومات بأهمية هذه التطورات على آلية تقديم الخدمات لمواطنيها والجمهور بشكل عام، فقد شكلت حكومات إلكترونية تعمل على تقديم الخدمات الحكومية بأشكال مبدعة معتمدة في ذلك على القنوات الإلكترونية المختلفة. وأصبحت الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية من أولويات سياسات حكومات الدول المتقدمة، خصوصا بعدما أصبح العالم قرية صغيرة بفضل تطور وانتشار وسائل تقنية المعلومات والاتصالات.

ولقد ولدت فكرة مشروع الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، لتلبي احتياجات المواطن وتجعل حياته اليومية أكثر يسرا وسهولة من حيث قضاء أعماله وإدارة شئونه المختلفة. كما يشكل مشروع الحكومة الإلكترونية جزءا أساسيا من رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠م، نظرا لغوائده التي تمس جميع جوانب الحياة في المملكة ولدوره الهام في نشر المعرفة وخلق اقتصاد معرفي وبيئة أعمال ذات مردود عالي.

وفي هذا الإطار، فقد وضعت مملكة البحرين لنفسها خطة واضحة للريادة في مجال الحكومة الإلكترونية وتحقيق الأهداف المنشودة المتمثلة في توفير جميع الخدمات الحكومية الأساسية إلكترونيا ووضعها في متناول الجميع من خلال قنوات اتصال حديثة ومختلفة، إضافة إلى ضمان أعلى مستويات الجودة والقيمة الممكنة التي سيقطف ثمارها كل مواطن ورجل أعمال ومقيم وزائر.



الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة رئيس الوزراء الموقر، وإلى صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد الأمين، وأن نشيد بما نحظى به من دعم كبير ومساندة دائمة لإكمال هذا المشروع الوطني الرائد، مؤكداً استمرارنا في نهجنا الطموح لجعل مملكة البحرين رائدة الامتياز والإبداع في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، داعين المولى العلي القدير أن يوفقنا جميعاً لما فيه مصلحة الوطن والمواطنين.

محمد بن مبارك آل خليفة

ومن أجل تنفيذ برنامج شامل للحكومة الإلكترونية في البحرين، أدركنا أنه لا يمكن تحقيق أهداف المشروع إلا من خلال التعاون والتنسيق المتبادل لتوحيد الجهود وتقديم أفضل ما يمكن، ليس على الصعيد المحلي فقط، بل على كافة الأصعدة الإقليمية والعالمية أيضاً، لكي نستفيد من تجارب الآخرين الذين سبقونا في هذا المجال، وقد نجحنا ولله الحمد في استقطاب نخبة من قادة الفكر العالمي وصناع القرار في مجال الحكومة الإلكترونية من جميع أرجاء العالم ليشاركونا بخبراتهم في هذا المجال الحيوي والهام، وبفضل الجهود المبذولة من قبل أصحاب السمو والمعالي والسعادة أعضاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، تم وضع إستراتيجية واضحة للحكومة الإلكترونية ٢٠٧-٢٠١٠ متضمنة أهدافاً هامة يتم تطبيقها على أرض الواقع من خلال هيئة الحكومة الإلكترونية التي ومنذ تشكيلها دأبت على تقديم خدمات الكترونية ذات معايير عالمية أسهمت في تحقيق الريادة وخلق الجو الاستثماري للمملكة.

ونتيجة لتلك الإستراتيجية المدروسة والرؤية الواضحة وتوافر العناصر المكملية من قدرات بشرية لفريق متمكن، استطاعت الحكومة الإلكترونية أن تحقق وبموجب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠ نتائج مشرفة جعلت مملكة البحرين تحتل المرتبة الثالثة عشر عالمياً، والثالثة آسيوياً، والأولى خليجياً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، متفوقة بذلك على الكثير من الدول العربية تقنياً من حول العالم.

وفي ضوء ما تحقق من إنجازات لمملكة البحرين، يسعدنا أن نعرب عن أخلص التهاني والتبريكات إلى حضرة صاحب الجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة عاهل البلاد المفدى حفظه الله ورعاه، وإلى صاحب السمو الملكي

وضعت مملكة البحرين
لنفسها خطة واضحة
للاريادة في مجال الحكومة
الإلكترونية وتحقيق الأهداف
المنشودة

كلمة معالي الشيخ أحمد بن عطية آل خليفة

وزير شؤون مجلس الوزراء
الوزير المعني بقطاع الاتصالات بمملكة البحرين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

من فكرة طموحة قبل ثلاثة أعوام، إلى إنجازات إقليمية وعالمية مرموقة، تبوّأت مملكة البحرين مكانتها بين مصاف الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث فاقت إنجازات مشروع الحكومة الإلكترونية التي تحتويها طيات هذا التقرير كل التوقعات، وكل إنجاز منها بمثابة لبنة أخرى نحو صنع حكومة إلكترونية متكاملة وفعالة تماشياً مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠، ووصولاً إلى الهدف الأسمى وهو توفير حياة أفضل لكل من يعيش على أرض هذا الوطن.

ولعل من أهم عناصر هذا النجاح المنقطع النظير، إتباعنا لإستراتيجية نمو واضحة ومنهجية مبنية على أفضل الممارسات والمعايير العالمية، سعينا من خلالها بكل عزم وإصرار إلى إبراز مكانة مملكة البحرين على الساحة الإقليمية والعالمية من خلال التركيز على مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها، ونشر ثقافة الوعي والتميز الإلكتروني بين الجمهور، وإنشاء بنية تحتية ذات معايير عالمية تعزز البيئة الاستثمارية لجذب الاستثمارات الخارجية، وفتح قنوات الإتصال مع مؤسسات القطاعين العام والخاص ومع الجمهور.

وخير دليل على نجاح إستراتيجيتنا، النتائج المشرفة التي حققتها المملكة في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، إلى جانب إختيار منظمة الأمم المتحدة لمملكة البحرين عضواً في مجلس إدارة الإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية GAID التابع لوكالة الشئون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة UNDESA والذي سيعمل على وضع خطط ملموسة وخطوات عملية للعمل على ترويج تقنية المعلومات والاتصالات لمساعدة



دول العالم على تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية بحلول عام ٢٠١٥م التي وضعتها الأمم المتحدة.

ومنذ منتصف عام ٢٠٠٧م وإلى الآن، فإن مسيرة برنامج الحكومة الإلكترونية حافلة ومستمرة بالإنجازات والمبادرات التقنية، حيث قمنا خلال الفترة الماضية بتدشين بعض الخدمات الإلكترونية الهامة التي تقدمها مختلف الوزارات مثل: التأشيرة الإلكترونية، وتقديم خدمات الدفع الإلكتروني ببطاقات الائتمان والصراف الآلي عبر موقع الحكومة الإلكترونية، وافتتاح البوابة الإلكترونية في المطار، وتدشين مشروع البنية المؤسسية لتقنية المعلومات على مستوى المملكة، وإقامة منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية، وإطلاق جائزة التميز للحكومة الإلكترونية وجائزة البحرين والجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني، وتدشين القنوات الإلكترونية كقناة الهاتف النقال، وتدشين مراكز الخدمات الإلكترونية في جميع أنحاء المملكة.

إضافة إلى توقيع عدد كبير من مذكرات التفاهم والإتفاقيات والعقود مع المؤسسات الخاصة والعامّة من داخل وخارج مملكة البحرين لتقديم أفضل الخدمات والمشاريع التقنية الرائدة لخدمة مملكتنا العريضة، إلى جانب ذلك فإن التعريف ببرنامج الحكومة الإلكترونية والتعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية كالأمم المتحدة ووكالاتها المختلفة قد أعطى لبرنامج مملكة البحرين المصداقية والتميز على مستوى العالم إلى درجة أن الكثير من الدول والمنظمات طلبت من البحرين نقل تجاربها الناجحة إليها والتي تمكن أبناء البحرين من تطبيقها بنجاح وبزمن قياسي.

ولعل من المهم الإشارة إلى أن مشروعا وطنيا طموحا كهذا لا يتحقق دون مشاركة كافة الأطراف المعنية به، حيث سارعت مختلف الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة إلى فتح أبوابها وتكوين فرق عمل مخصصة تقدم لنا الدعم المطلوب لإنجاح مبادرات المشروع المختلفة الهادفة إلى إعادة تصميم العمليات الحكومية للعمل بشكل مبسط ومرتبط ببعضه البعض لكي يتعامل العميل مع حكومة واحدة متكاملة، وذلك إدراكا منها لما يعود عليها من فوائد جمة من حيث زيادة الكفاءة من جهة، والإرتقاء بمستوى الحياة في البحرين بشكل عام من جهة أخرى.

إن مسيرة الإنجازات والتطورات هذه لبرنامج الحكومة الإلكترونية ستستمر وستشهد نموا كبيرا ومضاعفا خلال الأعوام المقبلة، وعلى الرغم من أنه يحق لنا أن نشعر بالرضا عن التقدم الذي وصلنا إليه، إلا أن ما يشهده عالمنا اليوم من تطورات جذرية ومتسارعة في شتى الميادين، خصوصا في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، يحتم علينا التعامل بسرعة وحكمة مع كل ما يجري من حولنا حتى نحافظ دائما على مكانتنا بكل جدارة واستحقاق من خلال الإلتزام بمبادئنا المبنية على المشاركة والشفافية والإفنتاح والإبداع والجودة العالية.

لذلك، أشد على أيديكم وأدعوكم جميعا إلى مواصلة العطاء بنفس الهمة العالية المعهودة للكفاءات البحرينية كي نكمل سويا هذا المشوار بنفس الزخم لنرفع راية البحرين عالية خفاقة على ضوء فجر ساطع ومتجدد للأجيال القادمة.

ختاما، أود أن أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير الى صاحب الجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة عاهل البلاد المفدى حفظه الله ورعاه، وإلى صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة رئيس الوزراء الموقر، وإلى صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد الأمين على ثقتهم في تكليفنا بهذه المهمة الغالية، وإلى سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات على توجيهاته الكريمة وعنايته الملموسة، وإلى جميع أعضاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، وإلى جميع الوزارات والجهات المعنية في البحرين على تعاونها المثمر، وإلى العاملين في هيئة الحكومة الإلكترونية لجهودهم المبذولة، آملي من المولى عز وجل أن يلهمنا جميعا التوفيق والسداد.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أحمد بن عطية الله آل خليفة

كلمة سعادة السيد محمد علي القائد

الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

بالأصالة عن نفسي ونيابة عن إخواني العاملين بهيئة الحكومة الإلكترونية، يسرني أن أعرض عليكم تقرير برنامج الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين للأعوام ٢٠٠٧-٢٠١٠، والذي أتمنى أن يوفق في تقديم ملخص شيق يعكس العمل الذي نقوم به والنجاحات التي حققناها لدفع عجلة النمو في البلاد إلى الأمام تماشياً مع الرؤية الوطنية الإقتصادية لمملكة البحرين ٢٠٣٠.

لقد كانت ولا تزال هيئة الحكومة الإلكترونية، ومنذ بداية تأسيسها قبل ثلاثة أعوام حريصة على تفعيل شعار برنامج الحكومة الإلكترونية (نحو حياة أفضل) لكافة فئات الجمهور، وذلك من خلال دعم مبادئ الشفافية والانفتاح والجودة العالية في كل الخدمات، للوصول إلى حكومة إلكترونية فعالة تمتاز بكفاءتها العالية.

وقد بدت هذه المهمة التي عاهدنا أنفسنا على تحقيقها وللهولاء الأولى شبه مستحيلة، ولكن بفضل من الله القدير فإننا ننعم بالعيش في ظل قيادة واعية وحكيمة ونحظى بدعم لا محدود من أصحاب السمو والمعالين والسعادة أعضاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات مما ذلل أمامنا كافة الصعوبات والمعوقات في سبيل النجاح. ومن المهم الإشارة إلى أن رؤية سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا وكافة أعضاء اللجنة للحكومة الإلكترونية كانت محركاً أساسياً لتحقيق الإنجازات المتوالية للبرنامج، إلى جانب متابعة معالي الشيخ أحمد بن عتيبة آل خليفة وزير شؤون مجلس الوزراء لكافة خطط وفعاليات الحكومة الإلكترونية، مما كان لها بالغ الأثر في نجاحها وتميزها.

وإنه لمن دواعي سروري أن أشير إلى إنجازات برنامج الحكومة الإلكترونية خلال هذه الفترة الوجيزة، حيث



تم وبنجاح إتباع خطة منهجية ومنظمة وفق إستراتيجية نمو واضحة بالتعاون مع إخواننا في كافة الوزارات والجهات الحكومية، لخلق مفهوم بسيط ومفعّل للخدمات الإلكترونية، مع الحرص على تقديمه بناءً على أفضل وأحدث المعايير الدولية من خلال القنوات الخدمية المتنوعة والمناسبة لمختلف الفئات والمستويات.

فعلى رأس هذه الإنجازات خلال الأعوام ٢٠١٧-٢٠٢٠ حققت مملكة البحرين الريادة العالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وارتفع ترتيبها العام في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ إلى المركز الثالث عشر عالمياً بعد أن كان الثاني والأربعين، والثالث آسيوياً، والأول خليجياً وعربياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط. وأيضاً تحشّين أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية عبر أربعة قنوات إلكترونية، هي: بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، بوابة الهاثاف النقال، مراكز الخدمات الإلكترونية، ومركز الإتصال الوطني.

على صعيد آخر، تم بدء العمل في تنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، تنوّع على مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي، مثل: المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات، ومشروع زاجل للمراسلات الإلكترونية، ومشروع تطوير منصة إلكترونية تعمل على ربط الأنظمة والخدمات الحكومية، ومشروع الآلية الموحدة للدخول على الأنظمة الحكومية، ومشروع قاعدة البيانات الوطنية، إضافة إلى مشروع المستثمر الإلكتروني.

إلى جانب تحشّين عدد من مشاريع إعادة هندسة الإجراءات والجودة والأمن الإلكتروني، مثل: مشروع إعادة هندسة الإجراءات والعمليات الحكومية،

ومشروع البنى التحتية لبوابة الحكومة الإلكترونية، ومشروع تحسين أجهزة الخدمة الذاتية الإلكترونية، ومشروع المنصة الوطنية للمدفوعات، ومشروع تطبيق شهادة الجودة «الايزو ٢٧٠٠١» لمعايير أمن المعلومات، ومشروع تطبيق شهادة الجودة «الايزو ٩٠٠١» لمعايير إدارة الجودة، إضافة إلى مشروع تقييم المستوى الأمني للخدمات والمواقع الإلكترونية الحكومية وتقديم المساعدة اللازمة لمعالجة الثغرات الأمنية.

كذلك تم إعطاء التسويق والتوعية إهتماماً بالغاً خلال مرحلة تنفيذ الإستراتيجية، حيث ارتفع الوعي بمشروع الحكومة الإلكترونية من ٢٥٪ فقط إلى أكثر من ٧٧٪ لدى الأفراد و٩٦٪ لقطاع الأعمال و١٠٠٪ للقطاع الحكومي، بين ارتفعت نسبة إستخدام الخدمات الإلكترونية من ٧٪ إلى ٤٧٪ لدى الأفراد و٨٥٪ لقطاع الأعمال، و٩٢٪ للقطاع الحكومي، وذلك نتيجة للحملات الإعلامية والتوعوية المكثفة وعبر استخدام مزيج بين وسائل الإعلام التقليدية وأخرى تكنولوجية حديثة وبأخذ ردود أفعال الجمهور وتطبيقها على أرض الواقع.

كما استطاعت البحرين وخلال الفترة هذه من إستضافة كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وأخرى تم تدشينها في مملكة البحرين، ساهمت في دفع الجهود إلى جعل المملكة الخيار الأمثل لإقامة المعارض والمؤتمرات العالمية لما لها من مردود إيجابي على إقتصاد البلد.

من جانب آخر، تم تقوية أواصر العلاقات مع صناعات القرار في القطاعات الحكومية والخاصة على المستويات المحلية والإقليمية والدولية، أثمرت عن تعاونات وشراكات ناجحة سيكون لها عوائد

إيجابية كثيرة من حيث تقليل كلفة المصروفات وجذب الاستثمارات الخارجية المباشرة، والأهم من ذلك زيادة في خلق فرص عمل ذات مردود عالي للأبناء الدولة.

ولقد واجهتنا أثناء تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية العديد من التحديات المتمثلة في المستوى الوطني للبرنامج الشامل والذي يغطي كافة الوزارات والجهات الحكومية، والمدة القصيرة لتنفيذ البرنامج، إضافة إلى تركيز البرنامج على كافة شرائح الجمهور. وقد تم تجاوز هذه التحديات من خلال دعم القيادة والرؤية الواضحة للبرنامج والخطط التفصيلية ذات مؤشرات الأداء المحددة، إلى جانب الكوادر البشرية والتعاون المثمر للجمع.

في الختام، أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى القيادة الرشيدة على دعمهم المستمر لخطط وبرامج الحكومة الإلكترونية، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات لقيادتها مشروع الحكومة الإلكترونية. كما أتقدم بجزيل الشكر إلى جميع إخواني موظفي هيئة الحكومة الإلكترونية وكافة الوزارات والمؤسسات الحكومية وجمعيات المجتمع المدني ولكل من عمل وساهم في تحقيق هذا النجاح، خصوصاً مستخدمي الخدمات الإلكترونية على دعمهم وثقتهم بالبرنامج والخدمات الإلكترونية المقدمة لهم.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

محمد علي الفائد

اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات (SCICT)

إدراكاً من مملكة البحرين بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية، فقد قامت الحكومة الموقرة بإنشاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات (SCICT)، برئاسة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء، وذلك حسب القرار الصادر من مجلس الوزراء في عام ٢٠٠٥م.

وتهدف اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات إلى تنفيذ توجيهات مجلس الوزراء الموقر الخاصة بتطبيق وتكريس عمل الحكومة الإلكترونية وضمان وجود استراتيجيات وخطط شاملة على مستوى المملكة لتطوير حقل تقنية المعلومات.

كما تسعى اللجنة إلى وضع الاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تكفل تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما تسعى إلى التوصية بسن التشريعات اللازمة لسهولة التحول للمجتمع الإلكتروني، ودعم الجهات الحكومية والخاصة للحصول على الموارد المطلوبة لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات التي تساعد على تحقيق الأهداف، وتمثيل المملكة في الفعاليات الإقليمية والعالمية وتقديم التقارير والدراسات لتلك التجارب واقتراح أفضل الوسائل لتطوير تجربة المملكة.

وتهدف اللجنة كذلك إلى التنسيق العالي المستوى بين كافة المؤسسات العامة والخاصة العاملة في مجال تقنية المعلومات لمنع الازدواجية والتعارض بينها، ومواكبة التطور العالمي في حقل تقنية المعلومات على المستوى الحكومي.

كما تسعى إلى تذليل العقوبات التي تعترض مجال تطوير تقنية المعلومات في القطاع الحكومي والعمل على سرعة حلها، ودعم كافة المؤسسات العامة والخاصة لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات، إضافة إلى توحيد الجهود نحو تحقيق الاستراتيجيات والخطط المعدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتعميم استخدامها بين الوزارات والأجهزة الحكومية.

وتجتمع اللجنة العليا بصفة دورية، لمناقشة آخر التطورات بشأن المشاريع والمبادرات الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية وإتخاذ القرارات اللازمة بشأن ذلك. كما تعتبر اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات مثالا ومحفزا يحتذى به من قبل الجهات الحكومية الأخرى، وذلك لتطبيقها لأحدث التقنيات المبتكرة في أعمالها، منها على سبيل المثال: تقنية نظام الإجتماعات التفاعلي لإدارة اجتماعاتها بطريقة أكثر فعالية وكفاءة.

قامت الحكومة الموقرة بإنشاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات (SCICT)، وذلك حسب القرار الصادر من مجلس الوزراء في عام ٢٠٠٥م.

أعضاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات:



معالي الشيخ أحمد بن
محمد آل خليفة

وزير المالية



سعادة الدكتور حسن
بن عبدالله فخرو

وزير الصناعة والتجارة



معالي الشيخ راشد بن
عبدالله آل خليفة

وزير الداخلية



معالي الشيخ خالد بن
عبدالله آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء



سمو الشيخ علي بن
خليفة آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء



سمو الشيخ محمد بن
مبارك آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء -
رئيس اللجنة



سعادة الدكتور جمعة
بن أحمد الكعبي

وزير شؤون البلديات
والتخطيط العمراني



معالي الشيخ أحمد بن
عطية الله آل خليفة

وزير شؤون مجلس الوزراء



سعادة الدكتورة فاطمة
بنت محمد البلوشي

وزيرة التنمية الإجتماعية



سعادة الدكتور عبد
الحسين بن علي ميرزا

وزير شؤون النفط والغاز



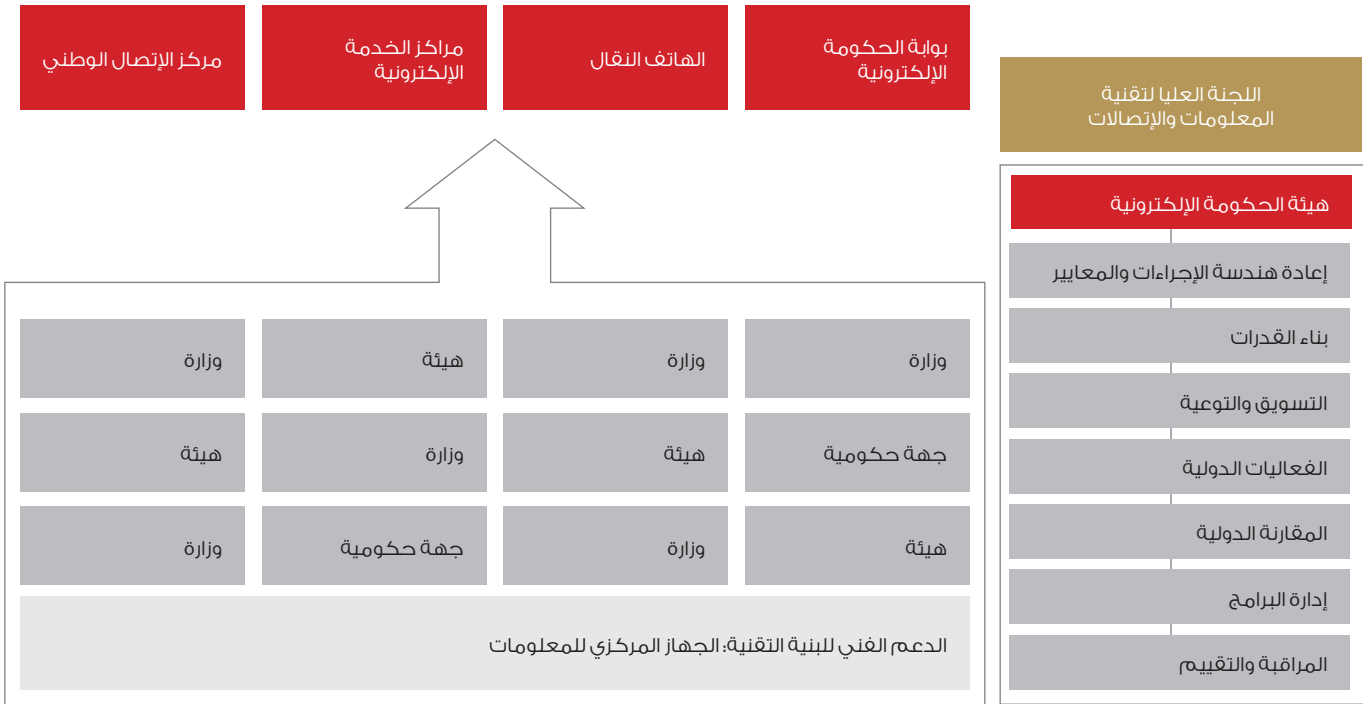
سعادة الدكتور ماجد
بن علي النعيمي

وزير التربية والتعليم

الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين



هيكلية الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين



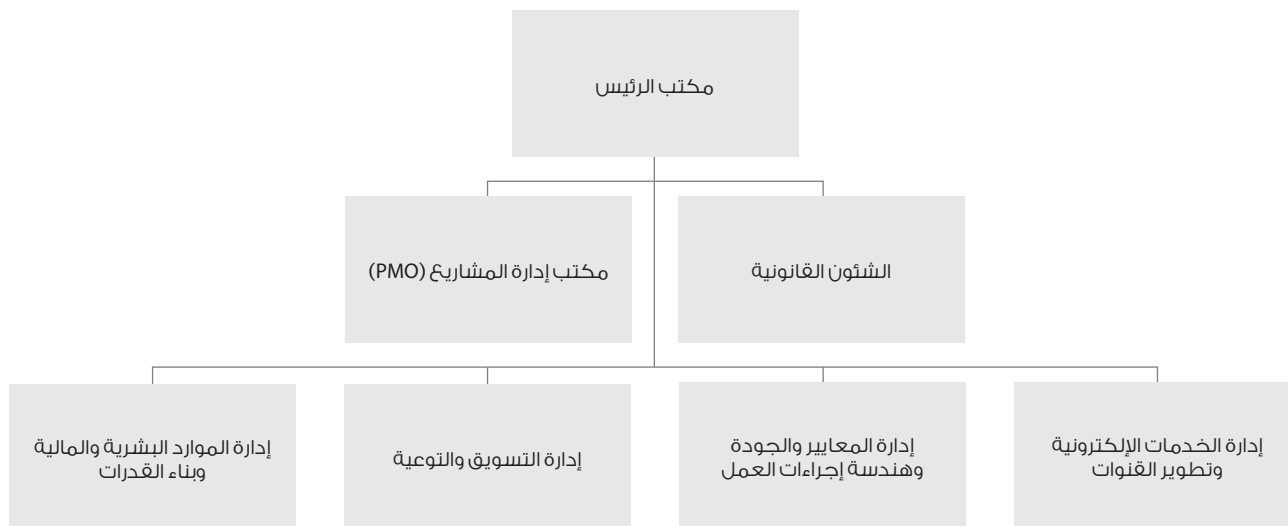
الهيكل الإداري لهيئة الحكومة الإلكترونية

أجهزة الدولة، وإنشاء قنوات إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى.

وتعمل هيئة الحكومة الإلكترونية على تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين والتي تبين خطة العمل المطلوبة لتنفيذ المبادرات الإلكترونية البحرينية الطموحة إضافة لتقديم الخدمات الأساسية الحكومية وعددها ٢٠٠ خلال ٣ سنوات بشكل إلكتروني وعبر قنوات اتصالية متعددة لكافة المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية والزوار.

تأسست هيئة الحكومة الإلكترونية بموجب المرسوم الملكي رقم (٦٩) في عام ٢٠٠٧م، تتبع الهيئة مجلس الوزراء، وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقا للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات.

وتقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بالعديد من المهام ابتداء باقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وعرضها على اللجنة العليا لإقرارها وصولا إلى تفعيل برامج الحكومة الإلكترونية، منها إقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة



الهيكل الإداري لهيئة الحكومة الإلكترونية (يتبع)

إدارة الخدمات الإلكترونية وتطوير القنوات

تقوم هذه الإدارة بتطوير وتقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور عبر القنوات الإتصالية للحكومة الإلكترونية، كما تقوم بالتفاعل مع كافة الوزارات والجهات الحكومية ومساعدتها لتقديم خدماتها إلكترونياً للجمهور، من خلال تنسيق كافة الجهود بين الوزارات لضمان تكامل النظم الإلكترونية.

كما أن الإدارة مسؤولة عن تطوير ومتابعة كافة أعمال القنوات الإتصالية للحكومة الإلكترونية (بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت - بوابة الهاتف النقال - مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية - مركز الإتصال).

إدارة المعايير والجودة وهندسة إجراءات العمل

تلعب هذه الإدارة دوراً هاماً في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية التي يمكن إتباعها من قبل مختلف الوزارات والجهات الحكومية والوطنية في المملكة، بهدف تحقيق التكامل والترابط الإلكتروني وضمان جودته. حيث يساهم المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والإتصالات - التي تقوم بتنفيذه - في رفع مستوى النضج الإلكتروني بشكل بارز لدى مختلف الجهات، إضافة إلى تبنيها تنفيذ مجموعة من المشاريع الإستراتيجية لدعم الربط الإلكتروني.

كما تناط لهذه الإدارة الدراسة التحليلية لمختلف العمليات والإجراءات الحكومية وبأفضل معايير الهندسة الإجرائية ليتسنى تحديد مجالات التحسين والتطوير من خلال إعادة هندستها والتي تقترحها الإدارة عبر تقديم نماذج متطورة ومبسطة لعمليات متطورة أو جديدة أكثر أمناً وكفاءة لتقديمها كخدمات إلكترونية عبر القنوات الإلكترونية المختلفة.

إدارة التسويق والتوعية

تعمل إدارة التسويق والتوعية على تصميم وتنفيذ حملات التوعية والتسويق، بهدف خلق الوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية ومبادراتها المختلفة، وتقوم بذلك بالتعاون مع مختلف الوزارات والجهات الحكومية وكافة الشركاء المعنيين.

كما تقوم الإدارة بتنفيذ حملات إعلامية محددة لكافة قطاعات العملاء عن جميع مشاريع الحكومة الإلكترونية، بهدف تغيير السلوك لزيادة نسبة إقبال الجمهور على الخدمات الإلكترونية وبالتالي رفع الإستخدام الإلكتروني، إضافة إلى مهام الإدارة في قياس رضا الزبائن والعملاء.

إدارة الموارد البشرية والمالية وبناء القدرات

تقوم هذه الإدارة بتوفير كافة إحتياجات الهيئة من الموارد البشرية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي للهيئة وتعيين الموظفين وإعداد برامج تطويرهم لتحسين فعاليتهم بالعمل، إلى جانب تنظيم جميع الإجراءات الإدارية المتعلقة بشؤون الموارد البشرية.

كما تعمل الإدارة على إعداد خطط الميزانية للهيئة بناء على المتطلبات التشغيلية ومتطلبات المشاريع التي تم وضعها من قبل الإدارة العليا، والتأكد من التزام المعاملات المالية بالسياسات واللوائح التنظيمية والمتطلبات الأخرى.

وتقوم الإدارة أيضاً بتنفيذ مشروع بناء القدرات من خلال تحديد الإحتياجات التدريبية وتصميم الدورات التدريبية للجمهور وموظفي الحكومة.

الشؤون القانونية

يختص المكتب القانوني بمهام الافتاء القانوني، وإعداد وصياغة ومراجعة التشريعات، وتمثيل الهيئة قضائياً، ويقوم المكتب بإعداد ودراسة وصياغة العقود والاتفاقيات ومذكرات التفاهم التي تكون الهيئة طرفاً فيها.

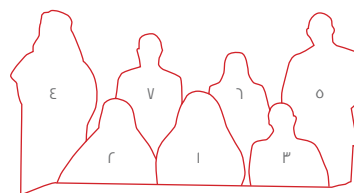
كما يختص المكتب بإجراء الدراسات والبحوث القانونية المتخصصة في مجال عمل الهيئة، وتقديم الدعم القانوني للجان العاملة بالهيئة. ويقوم المكتب أيضاً بالتعاون والتنسيق وتبادل الخبرات والمعلومات القانونية مع مختلف الوحدات القانونية في الجهات الرسمية.

مكتب إدارة المشاريع (PMO)

يقوم مكتب إدارة المشاريع بالهيئة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإدارة المناقصات الخاصة بمشاريع الحكومة الإلكترونية المتعددة، التزاماً بقوانين وتشريعات مجلس المناقصات لإختيار أفضل العروض والأسعار الممكنة مع الحرص على الالتزام بشكل صارم بشروط الجودة والنوعية.

كما يعتبر مكتب إدارة المشاريع مسؤولاً عن متابعة تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية الكثيرة والمعقدة والمشاريع المتصلة بها التي تهم عدداً كبيراً من الجهات المعنية تتوزع ما بين وزارات وجهات حكومية مختلفة من جهة، ومنظمات وشركات موردة وجهات راعية من القطاع الخاص من جهة أخرى، والتي بدأت منذ قيام هيئة الحكومة الإلكترونية.

الإدارة التنفيذية لهيئة الحكومة الإلكترونية



٧- ماهر عبدالرحمن الخان
مساعد مدير إدارة تطوير القنوات

٨- أحمد محمد بوهزاع
مساعد مدير إدارة المعايير والجودة
وهندسة إجراءات العمل
(غير موجود بالصورة)

٤- خالد عبدالله البستكي
مساعد مدير إدارة المالية

٥- محمد زياد إسماعيل عصفور
مساعد مدير إدارة التسويق والتوعية

٦- هيام إبراهيم هزيم
مساعد مدير إدارة تقديم الخدمات

١- محمد علي القائد
الرئيس التنفيذي

٢- الدكتور زكريا أحمد الخاجة
مدير إدارة المعايير والجودة وهندسة
إجراءات العمل

٣- فراس جعفر حبيب
مدير إدارة الخدمات الإلكترونية وتطوير
القنوات

إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية ٢٠١٧ - ٢٠٣٠ م



٢١ جائزة تم الفوز بها

الرؤية والعناصر والأهداف الإستراتيجية

بهدف الشروع ببرنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين، تمت دعوة خبري الشركات الإستشارية للدخول في مناقصة عامة لإعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٧-٢٠١٠م. وبناء على ما تم من دراسة العطاءات المتنافسة تم إختيار شركة برايس واتر هاوس كوبرس (PWC) من أجل تنفيذ هذه المهمة إثر خبرتها العالمية في هذا المجال، كما تم إختيارها كشريك إستراتيجي لهيئة الحكومة الإلكترونية لتنفيذ هذه الإستراتيجية.

ولقد ركزت استراتيجية حكومة البحرين الإلكترونية ٢٠٧-٢٠١٠م على التأكد من تقديم الخدمات الحكومية للعملاء المتمثلين بالمواطنين والمقيمين في المملكة والأعمال التجارية بشكل فعال، من خلال شعار: **«تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة»**

وينظر إلى متلقي الخدمة الإلكترونية باعتباره «عميل» أو «زبون» سواء كان مواطناً، مقيماً، من قطاع الأعمال، أو من قطاع الزوار، فلكل منهم احتياجاتهم ومتطلباتهم الفريدة، ولتطبيق هذا المفهوم يترتب على ذلك عاملين مهمين:

١. للعملاء حق «الاختيار» وطلب «الخدمات»
للعلاء احتياجات ومتطلبات مختلفة من حيث كيفية تقديم هذه الخدمات، ومن الأساسيات المبنية على هذه الحقيقة هي توقع الحصول على أفضل الخدمات.

فالعملاء يرغبون وبشكل متزايد في معرفة الوقت الذي سيستغرقه حل مشكلة ما أو معالجة وضع معين. حيث إن مفهوم الاختيار والخدمات ينطبق بشكل خاص على تقديم الخدمات الحكومية، ومن واجب الحكومة خدمة جميع عملائها.

٢. العملاء يطالبون «بالجودة مقابل المال»
يرى المواطن أن الخدمات الأساسية التي تقدمها الحكومة تعتبر جزءاً من مسؤوليات الدولة، وليس عليه الدفع نظير هذا النوع من الخدمات، حتى وإن كانت الحكومة قادرة على زيادة فعالية تقديم الخدمات من خلال طرق مبتكرة فإن استعداد المواطن للدفع محكوم بحصوله على الجودة مقابل المال. وهذا يعني أنه يتحتم على الحكومة أن تمتاز بفعاليتها، وهو ما تقوم به إذ تعمل مملكة البحرين وباستمرار بالبحث عن سبل لخفض تكلفة استخدام الخدمات الحكومية.

ولتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء، فإن المملكة ملتزمة بضمان وجود حكومة متعاونة تنتهج سياسة «عدم وجود باب خاطيء»، وهو الأمر الذي سيتيح للمواطن الإستفادة من الخدمات على نحو متكامل في الحالات التي يتطلب فيها تعاون جهات متعددة لتوفير الخدمة. إن مفهوم «الحكومة المتعاونة» يتجاوز الحكومة، ليشمل القطاع الخاص والقطاعات غير الحكومية، ومملكة البحرين ملتزمة بتوفير المهارات التكميلية اللازمة لهذه القطاعات في سبيل تقديم الخدمات للعملاء.

ركزت استراتيجية حكومة
البحرين الإلكترونية ٢٠٧-٢٠١٠م
على التأكد من تقديم
الخدمات الحكومية للعملاء
بشكل فعال

الرؤية والعناصر والأهداف الإستراتيجية (يتبع)

الرؤية:

تتمثل رؤية الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين في البيان التالي: «أن تصبح مملكة البحرين رائدةً في مجال الحكومة الإلكترونية، الملتزمة بتوفير جميع الخدمات الحكومية 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».

تحتوي رؤية استراتيجية الحكومة الإلكترونية على خمس عناصر وأهداف أساسية:



١. الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية

الأهداف الإستراتيجية للعنصر:

- أن تكون البحرين ضمن أعلى ٥ دول في آسيا والدولة الأولى بين دول الخليج.
- أن تغوز البحرين بجائزتين دوليتين للحكومة الإلكترونية على الأقل، توضحان استخدام التقنيات الحديثة لتوفير أفضل مستوى من الخدمة إلى العملاء.

تطمح مملكة البحرين إلى المحافظة على مكانتها كرائد إقليمي في مجال الحكومة الإلكترونية، وملتزمة بالاعتماد على أحدث التقنيات لتوفير الخدمات وتقديم قيمة عالية لعملائها. وهي تطمح أن تكون رائداً تتطلع إليه الدول في المنطقة وتتعلم منه.

عناصر الاستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية	أحد الرواد الخمسة في آسيا فوز مشروعين على الأقل بجوائز عالمية	١٠٠٪

وإنّ نتائج مملكة البحرين في التقرير السابق للأمم المتحدة عام ٢٠٠٨، تمّ الإجماع مع منظمة الأمم المتحدة بمقرها في نيويورك وتشكيل فريق عمل بحريني من مختلف الجهات ذات العلاقة للعمل على الارتقاء بترتيب مملكة البحرين، ومراجعة آليات التقييم من قبل الأمم المتحدة، علماً بأنّه تمّ التشديد في عملية التقييم في عام ٢٠١٠ مما أثار سلباً على ترتيب العديد من الدول مقارنة بالتقرير السابق لعام ٢٠٠٨، ورغم ذلك فقد حققت مملكة البحرين إنجازات غير مسبوقه في تقرير عام ٢٠١٠.

حققت مملكة البحرين هذه الأهداف بجدارة، ففي تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الصادر في ٢٠١٠، تبوّأت البحرين مركزاً ريادياً جديداً على مستوى دول العالم كافة، إذ حققت المملكة المركز الثالث عشر (١٣) عالمياً في التقرير الجديد بعد أن كان ترتيب المملكة الثاني والأربعين (٤٢) خلال عام ٢٠٠٨، وبذلك تقدمت المملكة تسعة وعشرين (٢٩) مركزاً وتجاوزت الكثير من الدول الأوروبية والآسيوية في هذا المجال.

وقد كشف التقرير الذي يصدر كل عامين عن منظمة الأمم المتحدة، حلول مملكة البحرين في المرتبة الأولى خليجياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط بعد أن كانت في المركز الثاني سابقاً، متقدمة بذلك على كافة دول الخليج والدول العربية، كما حققت البحرين المركز الثالث (٣) آسيوياً بعد أن كان ترتيبها الثامن (٨) قبل عامين، وحيث أن أحد أهداف الاستراتيجية تمثل في أن تكون المملكة ضمن أعلى ٥ دول في آسيا، إلا أن البحرين تجاوزت هذا المركز وحصدت بجدارة المركز الثالث آسيوياً.

- ويعتمد التقرير على ثلاث محاور رئيسية لقياس مدى تطور وتقديم الدول:
١. مؤشر الويب (الموقع الخاص بالحكومة الإلكترونية، موقع وزارة المالية، موقع وزارة الصحة، موقع وزارة التربية والتعليم، موقعي وزارة التنمية الإجتماعية ووزارة العمل بالشبكة العالمية للإنترنت).
 ٢. مؤشر البنية التحتية للاتصالات حسب بيانات وإحصاءات الاتحاد العالمي للاتصالات (هيئة تنظيم الاتصالات)
 ٣. مؤشر رأس المال البشري حسب تقرير اليونيسكو (الجهاز المركزي للمعلومات) بجانب مؤشر المشاركة الإلكترونية.

(ترتيب ونتائج البحرين في كافة المؤشرات ٢٠٠٨ – ٢٠١٠م)

مؤشر الجاهزية الإلكترونية		مؤشر الويب		مؤشر البنية التحتية للاتصالات		مؤشر رأس المال البشري		مؤشر المشاركة الإلكترونية	
٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠٠٨	٢٠١٠	٢٠٠٨	٢٠١٠
٤٢	١٣	٤٤	٨	٤٦	١٩	٨٧	٦٥	٣٦	١١
٥٧,٢٪	٧٣,٦٪	٥٢٪	٧٣٪	٣٣,٥٪	٦٠٪	٨٦,٤٪	٨٨,٤٪	٣٤,١٪	٦٧,١٪

١. الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية (يتبع)

وقد تقدمت البحرين ٢٩ مركزا وفق الترتيب العالمي العام الجديد لعام ٢٠١٠م، حيث احتلت عام ٢٠٠٨ المركز الـ ٤٢ عالميا في حين جاءت في المركز الـ ١٣ في تقرير عام ٢٠١٠ وجاءت نسبة التغيير للمؤشر العام من ٧٥٪ إلى ٧٧٪، في حين تقدمت من المركز ٤٤ إلى المركز ٨ وفق مؤشر الويب المعني بالحكومة الإلكترونية، وبشكل ملحوظ تقدمت مملكة البحرين وفق مؤشر المشاركة الإلكترونية من المركز ٣٦ إلى ١١.

المؤشر	الهدف	٢٠٠٨	٢٠١٠
ترتيب البحرين بين دول مجلس التعاون	١	٢	١
ترتيب البحرين بين دول الشرق الأوسط	-	٤	١
ترتيب البحرين بين دول آسيا	٥	٨	٣
ترتيب البحرين عالميا	-	٤٢	١٣

(جدول للدول السبعة عشر الأوائل في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية):

الدولة	التطور الإلكتروني	٢٠٠٨	٢٠١٠	تغيير الترتيب
كوريا الجنوبية	٨٧٨٥،	٦	١	٥↑
أمريكا	٨٥١،	٤	٢	٢↑
كندا	٨٤٤٨،	٧	٣	٤↑
بريطانيا	٨١٤٧،	١٠	٤	٦↑
هولندا	٨٠٩٧،	٥	٥	↔
النرويج	٨٠٢،	٣	٦	٣↓
الدنمارك	٧٨٧٢،	٢	٧	٥↓
أستراليا	٧٨٦٣،	٨	٨	↔
أسبانيا	٧٥١٦،	٢٠	٩	١١↑
فرنسا	٧٥١،	٩	١٠	١↓
سنغافورة	٧٤٧٦،	٢٣	١١	١٢↑
السويد	٧٤٧٤،	١	١٢	١١↓
البحرين	٧٣٦٣،	٤٢	١٣	٢٩↑
نيوزيلندا	٧٣١١،	١٨	١٤	٤↑
ألمانيا	٧٣٠٩،	٢٢	١٥	٧↑
بلجيكا	٧٢٢٥،	٢٤	١٦	٨↑
اليابان	٧١٥٢،	١١	١٧	٦↓

- كذلك الأمر بالنسبة لهدف الفور بجائزتين دوليتين للحكومة الإلكترونية، حيث تجاوزت مملكة البحرين هذا الهدف وفازت بستة جوائز عالمية مرموقة هي:

 ١. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة (أفضل أداء متميز ضمن الدول العشرون الأوائل)
 ٢. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة (تطوير الشفافية، المسائلة، والاستجابة الفعالة) عن بوابة الحكومة الإلكترونية.
 ٣. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة (إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة) عن المشروع
- الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات.

 ٤. جائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال، عن بوابة الهاتف النقال.
 ٥. جائزة I4d.
 ٦. جائزة سيسكو للإبداع.

كما فازت البحرين بـ ٩ جوائز عربية و٦ خليجية أخرى خلال هذه الفترة.

(تفاصيل أكثر عن جميع الجوائز في قسم «الجوائز الدولية والعربية والخليجية» ص ٩٧ - ١٠٢).

٢. جميع الخدمات الحكومية

«توفير أكثر من ١٦٧ خدمة حكومية أساسية إلكترونياً، والتي تمثل أحداث دورة الحياة بالنسبة للمواطن والمقيم ورجل الأعمال والزائر»

وقد تم تعديل هذا الهدف في منتصف عام ٢٠٠٩م لتصبح عدد الخدمات المطلوب تقديمها إلكترونياً ٢٠٠ خدمة لمختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الهدف الإستراتيجي للعنصر:

تقديم ٢٠٠ خدمة حكومية إلكترونياً.

عناصر الإستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
جميع الخدمات الحكومية	تدشين ١٦٧ (٢٠٠) خدمة إلكترونية	١٠٠٪

تقدم هيئة الحكومة الإلكترونية حالياً ٢٠٣ خدمة حكومية إلكترونية – أي أكثر من الهدف المطلوب – عبر بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت. وهذه الخدمات الإلكترونية تغطي كافة الوزارات والجهات الحكومية، وموزعة على ٤ فئات رئيسية: خدمات خاصة

بالأفراد، وأخرى بموظفي الحكومة، وبقطاع الأعمال، وبنزوار مملكة البحرين.

وهذه الخدمات هي:

(قائمة بجميع الخدمات الإلكترونية الـ ٢٠٣ حسب الوزارات والجهات المعنية).

يوضح الجدول التالي الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال باللون البني والخدمات المقدمة للأفراد باللون الأسود.

١	استعارة اصدارات وكتب مكتبة مركز البحرين للدراسات والبحوث	مركز البحرين للدراسات والبحوث
٢	التسجيل في مكتبة مركز البحرين للدراسات والبحوث	مركز البحرين للدراسات والبحوث
٣	جائزة ولي العهد	مركز البحرين للدراسات والبحوث
٤	استبيان معهد الإدارة العامة	معهد الإدارة العامة
٥	عرض المعلومات الشخصية	الجهاز المركزي للمعلومات
٦	حجز موعد لاستخراج بطاقة الهوية	الجهاز المركزي للمعلومات
٧	الاستفسار عن موعد استخراج بطاقة الهوية	الجهاز المركزي للمعلومات
٨	حجز موعد لاستخراج البطاقة السكانية	الجهاز المركزي للمعلومات
٩	اكتشف البحرين	الجهاز المركزي للمعلومات
١٠	حجز موعد لاستخراج البطاقة السكانية لمخلفي المعاملات	الجهاز المركزي للمعلومات
١١	استخراج بطاقة الهوية للمواليد الجدد	الجهاز المركزي للمعلومات
١٢	معلومات الطيران	شئون الطيران المدني
١٣	أحوال الطقس	شئون الطيران المدني
١٤	طلب / تجديد رخصة طيار	شئون الطيران المدني
١٥	طلب / تجديد رخصة صيانة الطائرات	شئون الطيران المدني
١٦	طلب / تجديد رخصة مهندس طائرات	شئون الطيران المدني

المرتبة الثالثة عشرة على مستوى العالم





جميع الخدمات الحكومية (يتبع)

١٧	رخصة منظم طيران الطائرات	شئون الطيران المدني
١٨	عرض شهادات الرواتب لموظفي الحكومة	ديوان الخدمة المدنية
١٩	عرض معلومات موظفي الحكومة	ديوان الخدمة المدنية
٢٠	تقويم الفعاليات	مجلس التنمية الإقتصادي
٢١	البحث عن الفعاليات	مجلس التنمية الإقتصادي
٢٢	تسجيل فعاليات جديدة	مجلس التنمية الإقتصادي
٢٣	تسجيل حساب جديد	مجلس التنمية الإقتصادي
٢٤	الدليل الحكومي	هيئة الحكومة الإلكترونية
٢٥	مسابقة البريد الإلكتروني الوطني	هيئة الحكومة الإلكترونية
٢٦	خدمات شهر رمضان المبارك	هيئة الحكومة الإلكترونية
٢٧	بحث جوجل لمحتوى المواقع الحكومية الإلكترونية	هيئة الحكومة الإلكترونية
٢٨	فصل خدمات الكهرباء والماء	هيئة الكهرباء والماء
٢٩	خدمات الزبائن	هيئة الكهرباء والماء
٣٠	دفع فاتورة الكهرباء والماء	هيئة الكهرباء والماء
٣١	تسجيل قراءة العداد	هيئة الكهرباء والماء
٣٢	التبليغ عن الاستهلاك العالي للكهرباء والماء	هيئة الكهرباء والماء
٣٣	التبليغ عن إنقطاع الكهرباء أو الماء	هيئة الكهرباء والماء
٣٤	تعديل الأجور السنوية	الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي
٣٥	كشف حساب صاحب العمل	الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي
٣٦	تسجيل الموقع الإلكتروني	هيئة شئون الإعلام
٣٧	الإخطار عن هروب العمال الوافدين	هيئة تنظيم سوق العمل
٣٨	التحقق من إقامة العمال الأجانب	هيئة تنظيم سوق العمل
٣٩	إصدار وتجديد رخص العمل	هيئة تنظيم سوق العمل
٤٠	قوانين وتشريعات مملكة البحرين	دائرة الشئون القانونية
٤١	حساب رسوم الخدمة الفندقية (٥٪)	وزارة الثقافة
٤٢	دفع رسوم الخدمة الفندقية (٥٪)	وزارة الثقافة
٤٣	دفع مبالغ إضافية لرسوم الخدمة الفندقية	وزارة الثقافة
٤٤	تقارير رسوم الخدمة الفندقية	وزارة الثقافة
٤٥	تحديث بيانات الفنادق، المطاعم والشقق الفندقية	وزارة الثقافة
٤٦	التسجيل في نادي إنكيرو للأطفال	وزارة الثقافة

٤٧	جدول فعاليات نادي إنكيرو	وزارة الثقافة
٤٨	إستطلاع الآراء لفعاليات نادي إنكيرو	وزارة الثقافة
٤٩	كشف الحضور لمنتسبي نادي إنكيرو	وزارة الثقافة
٥٠	دليل الفنادق	وزارة الثقافة و الإعلام
٥١	الفعاليات الثقافية	وزارة الثقافة و الإعلام
٥٢	المكتبات العامة (حجز واستعارة)	وزارة التربية والتعليم
٥٣	خدمات المكتبات العامة	وزارة التربية والتعليم
٥٤	التسجيل لدورات التعليم المستمر	وزارة التربية والتعليم
٥٥	تسجيل وعرض نتائج البعثات والمنح الدراسية	وزارة التربية والتعليم
٥٦	التسجيل في الأندية الصيفية	وزارة التربية والتعليم
٥٧	معادلة وتقويم المؤهلات العلمية الصادرة من خارج مملكة البحرين	وزارة التربية والتعليم
٥٨	التحقق من معادلة وتقويم مؤهل علمي	وزارة التربية والتعليم
٥٩	نتائج الطلبة الخريجين	وزارة التربية والتعليم
٦٠	إصدار نسخ الإفادات و كشف الدرجات لطلبة المدارس	وزارة التربية والتعليم
٦١	التسجيل للتكريم في حفل عيد العلم	وزارة التربية والتعليم
٦٢	الموازنة العامة لمملكة البحرين	وزارة المالية
٦٣	تسجيل ومتابعة الطلبة البحرينيين عبر سفارات مملكة البحرين بالخارج	وزارة الخارجية
٦٤	البعثات الدبلوماسية المعتمدة إلى خارج مملكة البحرين	وزارة الخارجية
٦٥	سفارات مملكة البحرين في الخارج	وزارة الخارجية
٦٦	موقع السفارات المعتمدة في مملكة البحرين	وزارة الخارجية
٦٧	الاستفسار عن تفاصيل طبيب	وزارة الصحة
٦٨	قائمة بأرقام الإتصال للمستشفيات والصيدليات	وزارة الصحة
٦٩	طلب إصدار شهادة الميلاد	وزارة الصحة
٧٠	حجز مواعيد الفحص الطبي لما قبل العمل للعمال الأجانب	وزارة الصحة
٧١	الاستفسار عن نتيجة الاشعة	وزارة الصحة
٧٢	أسعار الأدوية	وزارة الصحة
٧٣	احتساب موعد الولادة	وزارة الصحة
٧٤	سجل فحص الدم	وزارة الصحة
٧٥	حساب كتلة الجسم	وزارة الصحة
٧٦	الاستفسار عن موعد	وزارة الصحة

جميع الخدمات الحكومية (يتبع)

٧٧	حجز مواعيد الطب الخاص	وزارة الصحة
٧٨	أرقام الإتصال للمستشفيات، المراكز، الصيدليات والأطباء في الحكومة والقطاع الخاص	وزارة الصحة
٧٩	تطعيمات طلاب المدارس	وزارة الصحة
٨٠	تطعيمات الأطفال	وزارة الصحة
٨١	تطعيمات موظفي القطاع الصحي	وزارة الصحة
٨٢	تسجيل الطاقم الطبي لحملات الحج	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
٨٣	طلب رسالة الهيئة للخدمات الإسكانية	وزارة الإسكان
٨٤	تقديم رسائل المواطنين للخدمات الإسكانية	وزارة الإسكان
٨٥	شروط ومعايير استحقاق الخدمات الإسكانية	وزارة الإسكان
٨٦	طلب صيانة الشقة أو الوحدة السكنية	وزارة الإسكان
٨٧	تجديد السجل التجاري	وزارة الصناعة والتجارة
٨٨	خدمة متابعة طلب السجل التجاري	وزارة الصناعة والتجارة
٨٩	تقديم شكوى متعلقة بالموصفات و المقاييس	وزارة الصناعة والتجارة
٩٠	تقديم شكوى متعلقة بحماية المستهلك	وزارة الصناعة والتجارة
٩١	أسعار السلع اليومية	وزارة الصناعة والتجارة
٩٢	الاستفسار عن سجلات الوكالات التجارية	وزارة الصناعة والتجارة
٩٣	بحث الأنشطة التجارية	وزارة الصناعة والتجارة
٩٤	الاستفسار عن السجلات التجارية	وزارة الصناعة والتجارة
٩٥	تسجيل المخلصين الجمركيين	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
٩٦	تجديد رخصة التخليص الجمركي	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
٩٧	تحويل رخصة التخليص الجمركي	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
٩٨	استبدال رخصة التخليص المفقودة أو التالفة	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
٩٩	تحويل رخصة التدريب	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
١٠٠	دليل مكاتب التخليص الجمركي	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
١٠١	حجز موعد لامتحان رخص التخليص	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
١٠٢	تجديد رخصة التدريب	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
١٠٣	استبدال رخصة التدريب المفقودة أو التالفة	وزارة الداخلية – شئون الجمارك
١٠٤	الحصول على التأشيرة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة

١٠٥	التأكد من صلاحية التأشيرة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة
١٠٦	تسجيل دخول الكفلاء للتأشيرة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة
١٠٧	تسجيل الكفلاء الجدد للتأشيرة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة
١٠٨	تقديم طلب شهادة عدم ممانعة لزيارة البحرين	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة
١٠٩	متابعة طلب شهادة عدم ممانعة لزيارة البحرين	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة
١١٠	تجديد تسجيل المركبة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للمرور
١١١	تجديد رخصة السياقة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للمرور
١١٢	دفع المخالفات المرورية	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للمرور
١١٣	مواعيد محاضرة تعلم السياقة	وزارة الداخلية – الإدارة العامة للمرور
١١٤	تسجيل مقاولي حملات الحج الجدد	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١١٥	تجديد رخص مقاولي حملات الحج	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١١٦	تسجيل المتسابقين لمسابقة البحرين الكبرى	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١١٧	تسجيل طلبة القرآن الكريم	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١١٨	تسجيل مدرسي مراكز تحفيظ القرآن الكريم	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١١٩	طلب تسيير حملة الحج	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٠	طلب زيادة عدد الحجاج	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢١	طلب توسعة المساحة	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٢	تسجيل الموكلين الإداريين لصاحب الحملة	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٣	تسجيل فريق العمل	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٤	تسجيل حجاج بيت الله الحرام	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٥	تسجيل السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية

جميع الخدمات الحكومية (يتبع)

١٢٦	تسجيل الحافلات المؤجرة وسيارات الخدمات	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٧	تسجيل مواعيد المغادرة	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٨	دفع رسوم التسجيل	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٢٩	تحديث بيانات حملة الحج	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٣٠	دليل حملات الحج والعمرة	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٣١	بيانات التأمين على الحجاج وفريق العمل	وزارة العدل والشئون الإسلامية – الشئون الإسلامية
١٣٢	خدمة إصدار الهبات	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٣	خدمة الغرائض الشرعية	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٤	خدمة تقديم طلب التنازل عن المستحقات الارثية	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٥	خدمة العمرى الشرعية (الوقف المؤقت)	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٦	خدمة طلب نسخة طبق الأصل للوثائق الشرعية	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٧	دفع المستحقات لمفغات التفيذ	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٨	الاستعلام عن ملفات التفيذ	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٣٩	مراجعة الملخص المالي	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٠	رفع دعاوى قضائية	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤١	طلب قيد المحامين البحرينيين والخليجيين الجدد	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٢	طلب نقل القيد للمحامين	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٣	طلب قيد الخبراء الجدد	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٤	تجديد تراخيص المحامين والخبراء	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٥	تحديث بيانات اتصال المحامين والخبراء	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٦	تجديد تراخيص الدلائل	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٧	عقد رسمي بيع عقار	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٨	عقد رسمي برهن عقار	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٤٩	عقد رسمي لقسمة عقار	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٠	عقود الزواج الرسمية لغير المسلمين	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥١	عقود الطلاق الرسمية لغير المسلمين	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٢	عقد بيع محل تجاري	وزارة العدل والشئون الإسلامية

١٥٣	عقد رسمي ببيع سفينة	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٤	توكيل رسمي خاص في الدعاوى	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٥	توكيل رسمي عام في التصرف والإدارة	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٦	توكيل رسمي	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٧	إقرار رسمي	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٨	عقد بيع شقة أو وحدة	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٥٩	اتفاق تكوين إتحاد مُلَاك	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٦٠	الاستعلام عن القضايا	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٦١	دفع الأوامر الجنائية	وزارة العدل والشئون الإسلامية
١٦٢	خدمة الباحثون عن عمل	وزارة العمل
١٦٣	خدمة عرض الوظائف لأصحاب الأعمال	وزارة العمل
١٦٤	شكاوى العمال	وزارة العمل
١٦٥	التسجيل في برنامج تدريبي للباحثين عن عمل	وزارة العمل
١٦٦	التأمين ضد التعطل لباحثي العمل	وزارة العمل
١٦٧	خدمة تسجيل الباحثون عن عمل	وزارة العمل
١٦٨	رخص البناء عن طريق الانترنت	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٦٩	دفع الإيجارات للعقارات المملوكة للبلديات	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٠	طلب اعتماد محتوى الإعلانات	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧١	حساب تكلفة الإعلانات التجارية و الغير دعائية	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٢	طلب إعلان تجاري أو غير دعائي	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٣	تجديد إعلان تجاري أو غير دعائي	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٤	تحديث بيانات أصحاب التراخيص الإعلانية	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٥	إستعلام صرف أكياس القمامة	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٦	دفع الرسوم للبلدية	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٧	أراضي البلدية المتاحة للمستثمرين	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٨	مستكشف البحرين البلدي الجغرافي	وزارة شئون البلديات والتخطيط العمراني
١٧٩	تقديم طلب مساعدة اجتماعية	وزارة التنمية الإجتماعية
١٨٠	علاوة الدعم المالي	وزارة التنمية الإجتماعية
١٨١	تقديم طلب إعادة تأهيل	وزارة التنمية الإجتماعية
١٨٢	الاستعلام عن الرسائل والطرود البريدية	وزارة المواصلات

جميع الخدمات الحكومية (يتبع)

٢٨

١٨٣	تجديد الاشتراك السنوي لصناديق البريد	وزارة المواصلات
١٨٤	طلبات صيانة المباني	وزارة الأشغال
١٨٥	التوصيل بشبكة الصرف الصحي	وزارة الأشغال
١٨٦	شكاوي الصرف الصحي	وزارة الأشغال
١٨٧	نتائج فحص العينات (ضمان الجودة)	وزارة الأشغال
١٨٨	تصريح الحمولات غير الإعتيادية	وزارة الأشغال
١٨٩	تأهيل المقاولين	وزارة الأشغال
١٩٠	طلب صيانة الإشارات الضوئية	وزارة الأشغال
١٩١	الخرائط الطبوغرافية	جهاز المساحة والتسجيل العقاري
١٩٢	خرائط الأورثوفوتو	جهاز المساحة والتسجيل العقاري
١٩٣	خرائط الملاحة البحرية	جهاز المساحة والتسجيل العقاري
١٩٤	التسجيل لشراء منتجات جهاز المساحة والتسجيل العقاري	جهاز المساحة والتسجيل العقاري
١٩٥	المناقصات الإلكترونية على الإنترنت - الموردين	مجلس المناقصات
١٩٦	المناقصات المعلنة في الصحف	مجلس المناقصات
١٩٧	المناقصات التي سيتم فتحها	مجلس المناقصات
١٩٨	فتح المناقصات - بث مباشر	مجلس المناقصات
١٩٩	ترسيات المناقصات - المناقصات التي تم ترسيبها	مجلس المناقصات
٢٠٠	المناقصات المفتوحة	مجلس المناقصات
٢٠١	المناقصات المستقبلية	مجلس المناقصات
٢٠٢	المناقصات الإلكترونية على الإنترنت - أقسام المشتريات	مجلس المناقصات
٢٠٣	دفع رسوم طلبة جامعة البحرين	جامعة البحرين

٣. متكاملة، والأفضل من نوعها

الأهداف الإستراتيجية للعنصر:

- تحقيق ٨٠٪ من مؤشر رضا العملاء.
- تقديم ميثاق العملاء للجمهور.

«زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات الحكومية من خلال إعادة تصميم العمليات في شكل يركز على العميل. وسوف يتم تنفيذ الخدمات بحيث يتعامل العملاء مع «حكومة» واحدة وليس مع عدة وزارات أو وكالات».

عناصر الإستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
متكاملة والأفضل من نوعها	تحقيق ٨٠٪ في مؤشر رضا العملاء تقديم «ميثاق العملاء»	١٠٠٪

وقد ارتفع مؤشر رضا العملاء تدريجياً خلال الأعوام الثلاثة الماضية، فلدى قطاع الأفراد ارتفع المؤشر من ٧٧٪ في ٢٠٠٨م إلى ٨٥٪ في ٢٠٠٩م ومن ثم إلى ٩٢٪ في ٢٠١٠م. بينما لدى قطاع الأعمال ارتفع المؤشر من ٨٤٪ في ٢٠٠٩م إلى ٩٣٪ في ٢٠١٠م.

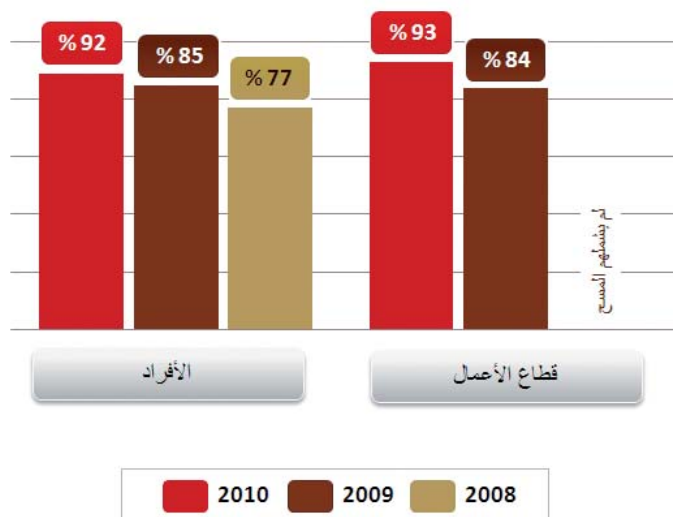
أما بالنسبة لميثاق العملاء، فلقد اعتبرت استراتيجية الحكومة الإلكترونية «ميثاق العملاء» عاملاً هاماً يساعد في تنفيذ الاستراتيجية، حيث يضمن ميثاق العملاء أن يكون العميل جوهراً عملية تقديم الخدمة وذلك من خلال تطوير مستويات الخدمة المقدمة ودعمها بأنظمة لمعالجة أية شكاوي أو تظلمات يقدمها العملاء.

ولقد طورت هيئة الحكومة الإلكترونية إطار ميثاق العملاء للوزارات والدوائر الحكومية في المملكة من أجل أن تخرج هذه الوثائق بمستويات عالية الجودة للخدمات الإلكترونية الخاصة بها، كما لعبت الهيئة دوراً قيادياً في تقديم المشورة للوزارات حول تطوير هذه الوثائق وتنفيذها.

وبلغ عدد الجهات الحكومية البحرينية التي أعلنت عن «ميثاق العملاء» للخدمات التي تقدمها إلى الجمهور، تسعة جهات حكومية، إضافة إلى بوابة الحكومة الإلكترونية، وتغطي هذه الجهات مواقع الوزارات التي تدخل في عملية التقييم لتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية كمرحلة أولى، على أن يتم تعميمها على جميع الجهات الأخرى في المراحل اللاحقة.

تمكنت مملكة البحرين من تحقيق هذه الأهداف وقبل الوقت المقرر من تنفيذ الإستراتيجية، حيث بلغ مؤشر رضا العملاء لدى الأفراد ٩٢٪، ولدى قطاع الأعمال ٩٣٪.

ويتم قياس «رضا العملاء» بناءً على عدد من المؤشرات، وهي: «الوعي بتوفير الخدمات الإلكترونية»، و«سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية»، و«استخدام الخدمات الإلكترونية»، و«مدى توفير وقت العملاء والتكلفة المادية في حال استخدام الخدمات الإلكترونية»، و«جودة الخدمات الإلكترونية»، و«الرضا المتعلق بالاستخدام»، و«التوجه نحو الحكومة الإلكترونية».



٤. متاحة للجميع

«ستضمن مملكة البحرين توفير الخدمات الحكومية المطابقة بشكل فعال للجميع، بغض النظر عن تعليمهم أو جنسيتهم أو أعمارهم أو دخلهم».

الهدف الإستراتيجي للعنصر:

- تقديم الخدمة الحكومية بغض النظر عن المستوى التعليمي والجنسية والعمر والدخل للجمهور وأن يتم تقديم ٧٥٪ من الخدمات عبر القنوات وليس عبر المنصات الأساسية للخدمة في الوزارات.

عناصر الإستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
متاحة للجميع	تقديم الخدمة بغض النظر عن المستوى التعليمي والعمر والدخل، وأن يتم تقديم ٧٥٪ من الخدمات عبر القنوات	تم إنجازه بدرجة كبيرة

أرادت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية إتاحة إمكانية الوصول إلى الخدمة الحكومية بغض النظر عن المستوى التعليمي والجنسية والعمر والدخل للجمهور، من خلال تقديم ٧٥٪ من الخدمات عبر القنوات الإلكترونية الجديدة وليس من خلال الطرق التقليدية ومكاتب الوزارات.

وجميع الخدمات التي قدمتها الحكومة الإلكترونية تناسب كافة فئات المجتمع بغض النظر عن مستوى تعليمهم أو دخلهم، بل يمكنهم إجراء كافة المعاملات الحكومية عن طريق الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر مختلف القنوات الإتصالية.

وقد قامت الحكومة الإلكترونية بتقديم الخدمات الإلكترونية التي تناسب جميع فئات المجتمع، فقدمت خدمات عامة للجميع كخدمات دفع فواتير الكهرباء والماء، وخدمات خاصة بالمواطنين كخدمة إستخراج بطاقة الهوية وأخرى بالمقيمين كخدمة فحص العمال الأجانب. إضافة إلى خدمات إلكترونية تغطي جميع المراحل العمرية، مثل خدمة إصدار شهادة الميلاد للمواليد الجدد، وخدمات معرفة نتائج الإمتحانات بالنسبة للطلبة، وخدمة التسجيل في حال الدراسة بالخارج، وخدمات أخرى للكبار كالسجل في برامج التعليم المستمر. وخدمات أخرى للعاطلين عن طريق خدمات المشروع الوطني للتوظيف، وخدمات أخرى لربات البيوت، والبحرينيون بالخارج.

إلا أن ما هو في طور التحقيق، مسألة قياس نسبة الذين يستخدمون القنوات الإلكترونية بدلا عن الطرق التقليدية، لإنفصال كل الجهات الحكومية عن الأخرى وإختلاف نظمها. وهذا ما يتم إجراؤه حاليا، حيث تم توافر وسائل قياس حديثة تتيح لبرنامج الحكومة الإلكترونية ومختلف الجهات من معرفة حجم استخدام خدماتها عبر القنوات التقليدية والإلكترونية الحديثة وبالأرقام والمؤشرات المختلفة، وهي وسائل لم تكن متوفرة من قبل. وهذا الأمر تتم العناية فيه من خلال تضمينه في الإستراتيجية الجديدة التي ستعتمد على مثل هذه المؤشرات لتصميم الخدمات الإلكترونية المناسبة حسب حاجة الجمهور وتسويقها لهم.

اعتبرت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية «ميثاق العملاء» عاملاً هاماً يساعد في تنفيذ الاستراتيجية

٥. قنوات متعددة للخدمات

الهدف الإستراتيجي للعنصر:

تدشين ٤ قنوات إلكترونية مختلفة للجمهور.

«ستوفر المملكة لعملائها العديد من قنوات الإتصال للحصول على الخدمات الحكومية، وسيتم تطبيق سياسة (عدم وجود باب خاطئ) التي تسمح للعملاء بالحصول على الخدمات من خلال عدة قنوات اتصال».

عناصر الإستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
قنوات متعددة الخدمات	تدشين أربع قنوات إلكترونية	١٠٠%

تطوير قنوات متعددة يسهل استخدامها من قبل فئات المجتمع المختلفة. وأطلقت هيئة الحكومة الإلكترونية أربع قنوات إتصالية جديدة، مستخدمة التقنيات الأكثر تطورا والتي تتناسب ومختلف فئات المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي وفئاتهم العمرية ومستواهم العلمي ووضعهم الإقتصادي أو الإجتماعي، وبما يتيح لهم الوصول إلى الخدمات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.

وهذه القنوات الأربعة هي:

- ١. موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
- ٢. بوابة الهاتف النقال.
- ٣. مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية.
- ٤. مركز الإتصال الوطني.

إستهدفت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تقديم قنوات بديلة عن القنوات التقليدية لإنهاء الخدمات للجمهور، بحيث يمكن لهم الوصول إلى الخدمات التي تتناسب مع ظروفهم. وبناء عليه تقرر تقديم ٤ قنوات إتصالية رئيسية إضافية تمكن الجمهور من إجراء خدماتهم الإلكترونية المطلوبة، وتكون بديلا عن القناة التقليدية (زيارة مكاتب الوزارات)، حيث لا يكون توفير الخدمات إلكترونيا مفيدا إلا إذا أتيح للعملاء الوصول إلى تلك الخدمات في أي وقت وأي مكان بطريقة سهلة وملائمة. ويعد تحديد القنوات المفضلة للعملاء من العوامل الهامة لنجاح الحكومة الإلكترونية الفعالة.

وقامت هيئة الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع مختلف الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى بالعمل المتواصل على

القناة	عدد الخدمات
موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت	٢٠٣ خدمة
بوابة الهاتف النقال	٥٥ خدمة
١٥ مركزا للخدمات الإلكترونية	٢٠٣ خدمة
٣٥ جهاز خدمة ذاتية (eKiosks)	٣٠ خدمة
مركز الإتصال الوطني	الدعم الفني لجميع الخدمات والقنوات

(جميع الخدمات المدشنة حسب كل قناة تم تدشينها حسب الخطة الموضوعية بداية الإستراتيجية)

٥. قنوات متعددة للخدمات (يتبع)

بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت:

تعتبر بوابة الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh) مركزاً شاملاً لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات البالغ عددها (٢٠٣) خدمة، للأفراد وقطاعات الأعمال والحكومة ووزار مملكة البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات.

يتماشى موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، المتوافر باللغتين العربية والإنجليزية، مع الرؤية الاقتصادية لمملكة البحرين ٢٠٣٠م وذلك عبر توفير الخدمات والمعاملات التفاعلية بما فيها الدفع عبر الانترنت، ويتم من خلال موقع البوابة توفير منصة مثالية للعملاء لتقديم إقتراحاتهم

إحصائيات البوابة الإلكترونية:

٢٠١٠	٢٠٠٩	٢٠٠٨
٧,٣٩٦,٦٤٢	٨,٧٩٣,٥٧٠	٧,٤٦٠,٣٩٧
١٤٣,٢٨١	٨١,٣٣٠	٤٣,١٤٢
١٠,٨٣٣,٩٢٨	٥,٥٧٩,٣٨٦	٢,٨٥٦,٨١٠
٦,٣٥	٧,٠٩	٦,٢١
٠٠٠,٥:٣٢	٠٠٠,٥:٣١	٠٠٠,٥:٥٧
عدد الصفحات المستعرضة		
عدد المعاملات المالية		
إجمالي مبالغ المعاملات المالية (بالدينار البحريني)		
عدد الصفحات المستعرضة (لكل زيارة)		
متوسط الوقت المستغرق (لكل زيارة)		

- إجمالي عدد الزيارات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية منذ تدشين البوابة بلغ: ٢٦,٤٨٨,٢٧٦ زيارة
- عدد المعاملات المالية المنجزة منذ تدشين البوابة: ٢٨٧,٣٣٧ معاملة
- إجمالي مبالغ المعاملات المالية منذ تدشين البوابة: ٢٠,٤١٧,٧٤٠ دينار بحريني

ومن أجل زيادة نسبة المتعاملين مع مختلف خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالدفع، تم تقديم طريقة الدفع ببطاقات الصراف الآلي الإعتيادية عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية إضافة إلى بطاقة الإئتمان المشهورة، حيث أن طريقة استخدام بطاقات الصراف الآلي عبر الموقع هي ذاتها المستخدمة عند استخدام البطاقة في أي نقطة دفع أخرى، وتتمتع بالمعايير الأمنية اللازمة

وأرائهم والمشاركة في صياغة السياسات الحكومية وتحسين طرق تقديم الخدمات.

تم إطلاق موقع بوابة الحكومة الإلكترونية في ٢٣ مايو ٢٠٠٧م وتقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بإدارته كجزء من الإستراتيجية الوطنية لمملكة البحرين في تنفيذ البرامج الشاملة للحكومة الإلكترونية. ولقد تم تغيير عنوان البوابة في ٣ نوفمبر ٢٠٠٨م وذلك تماشياً مع رغبة الجمهور الذين أوضحوا من خلال دراسة إستطلاع منهجي عن صعوبة تذكر العنوان السابق، حيث تم تغيير عنوان البوابة من (www.e.gov.bh) إلى (www.bahrain.bh) بناءً على رغبة الجمهور.

التي تحفظ خصوصيات المستخدم، وتم طرح هذه البادرة كون العديد من فئات الجمهور لا يملكون بطاقات إئتمان، فجاءت هذه الخطوة لتسهيلاً لهم وتشجيعاً لإستخدام الخدمات الإلكترونية.

أكثر الخدمات الإلكترونية إستخداماً على بوابة الحكومة الإلكترونية منذ تدشينه:

١. خدمة دفع فاتورة الكهرباء والماء
٢. خدمة دفع المخالفات المرورية
٣. خدمة حجز موعد لإستخراج البطاقة الذكية
٤. خدمة حجز مواعيد الفحص الطبي لما قبل العمل للأجانب
٥. خدمة نتائج إمتحانات الطلبة

بوابة الهاتف النقال:

تتيح بوابة الهاتف النقال (www.bahrain.bh/mobile) لكل من يمتلك هاتفاً نقالاً أن يتواصل بكل يسر مع مختلف الوزارات والجهات الحكومية والاستفادة من خدماتهم، البالغ عددها ٥٥ خدمة حكومية إلكترونية مختلفة.

وتوفر القناة نسخة متنقلة من موقع بوابة الحكومة الإلكترونية صممت خصيصاً للهواتف النقالة المجهزة ببرامج تصفح للإنترنت (واب) بالإضافة إلى إمكانية استخدام الخدمات المختلفة عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS).

ويمكن للمستخدمين الاستفادة من خدمات الدفع عبر بوابة الهاتف النقال، التي تم طرحها لأول مرة في البحرين، حيث أن الخدمة تتيح دفع رسوم بعض الخدمات مباشرة عن طريق الهاتف النقال، وهي إحدى الخدمات المبتكرة التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطنين.

أكثر الخدمات الإلكترونية استخداماً عبر قناة (بوابة الهاتف النقال) منذ تدشينها:

- دفع فواتير الكهرباء والماء
- تتبع الطرود البريدية
- معرفة مواعيد الرحلات الجوية
- نتائج الامتحانات النهائية للطلبة
- تقديم الشكاوى للدوائر الحكومية المختلفة.

ولقد فازت هيئة الحكومة الإلكترونية في ٢٠١٠م بجائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال في فئة (م، الحكومة والمشاركة) حيث تم اختيار بوابة الهاتف النقال كونها البوابة الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط والتي تقدم خدمات حكومية عديدة من خلال الواب أو عبر الرسائل النصية القصيرة SMS باللغتين العربية والإنجليزية. وتعد جائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال الحدث الأول والوحيد من نوعه على مستوى العالم والذي يهدف لتشجيع أفضل المحتويات الإلكترونية والتطبيقات المبتكرة للهواتف النقالة في أكثر من ١٦٠ دولة على مستوى العالم.



٥. قنوات متعددة للخدمات (يتبع)

مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية:

وهي مراكز خدمية متكاملة سهلة الوصول من قبل جميع العملاء، توفر عليهم جهد وعناء مراجعة المراكز الخدمية في مختلف الوزارات والدوائر الحكومية وتقدم لهم جميع الخدمات الحكومية الإلكترونية من موقع واحد.

تعتبر هذه المراكز مكملة لبقية قنوات تقديم الخدمات وتمتاز بتوجهها لخدمة شريحة معينة من الجمهور الذين لا تتوفر لهم في الوقت الحالي إمكانية استخدام الإنترنت لأسباب متعددة حيث يقوم موظفون مختصون بمساعدة العملاء وإطلاعهم على كيفية إجراء المعاملات ليتمكنوا من إنجازها بأنفسهم بالمستقبل.

ولقد تم إنشاء ١٥ مركزاً لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في جميع محافظات المملكة الخمس، مع مراعاة إختيار أماكن تواجد الجمهور مثل مراكز البريد والمراكز الاجتماعية والتجارية، وذلك من أجل أن يتمكن الجميع من استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية بكل سهولة ويسر.

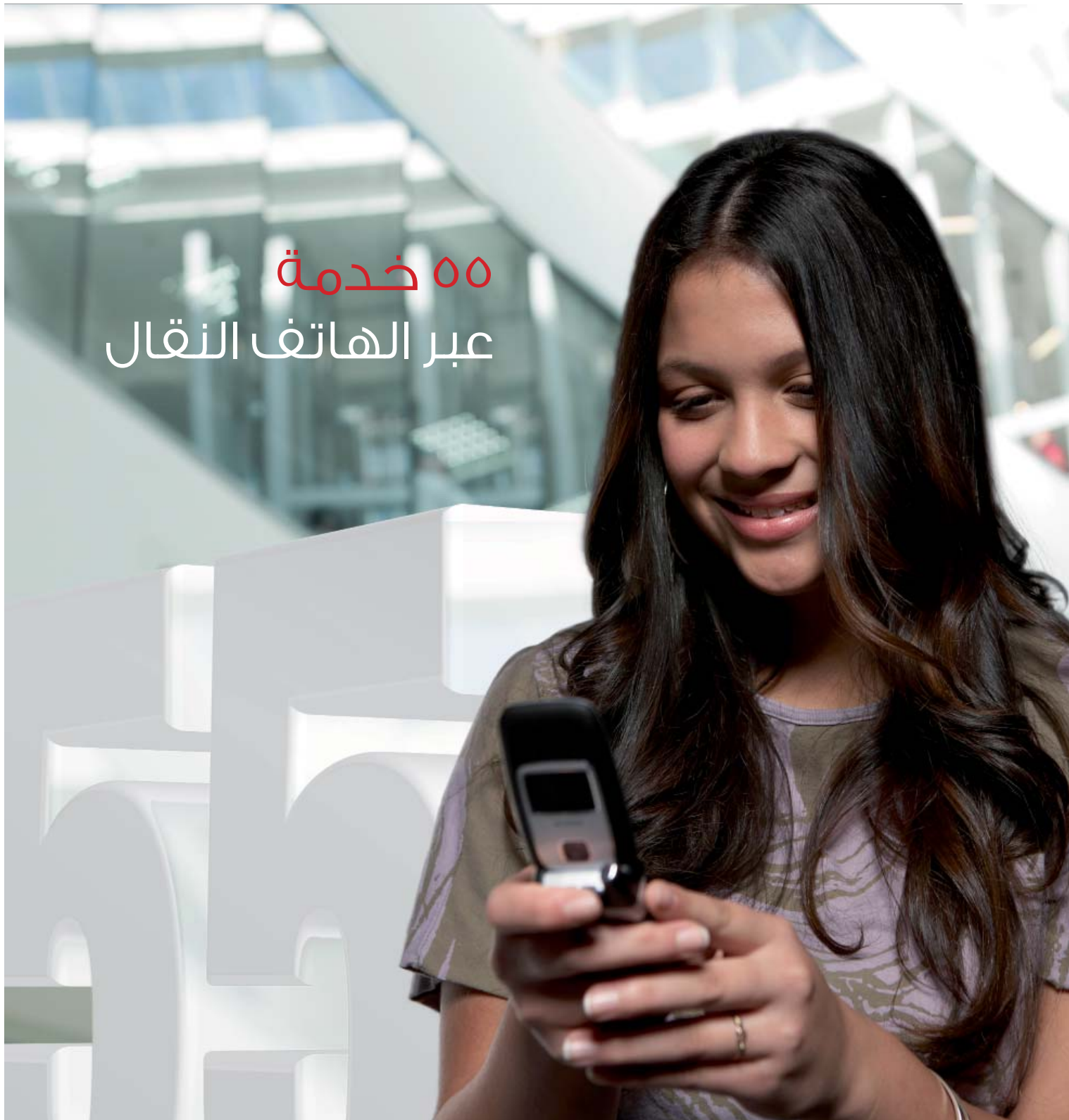
وتحتوي جميع مراكز الخدمات الإلكترونية أيضاً على أجهزة الخدمة الذاتية (eKiosks) وهي أجهزة تشبه إلى حد كبير أجهزة الصراف الآلي وتعمل بنظام الخدمة الذاتية، تتيح هذه الأجهزة للمستخدمين استخدام العديد من الخدمات الحكومية الإلكترونية في أي وقت، يبلغ عدد الأجهزة الذاتية المتوفرة الآن ٣٥ جهازاً في جميع مناطق البحرين، وتم إختيار أماكن تواجدها بعناية بحيث تكون موجودة في الأماكن العامة التي يتردد عليها الناس باستمرار كالمجمعات التجارية والمستشفيات والمصارف وبعض الجهات الحكومية التي تستقبل المراجعين.

ولقد تم إطلاق أجهزة الخدمة الذاتية الإلكترونية، للاستفادة القصوى من جميع موارد تقنية المعلومات والاتصالات، حيث كان الهدف من المشروع هو وضع قاعدة صلبة لتقنية المعلومات والاتصالات قادرة على تلبية الطلبات المتزايدة والتوقعات لتقديم الخدمات السريعة والموثوق بها من الوزارات والجهات الحكومية. كما أدخلت أيضاً مستويات أمنية جديدة من قبل النظام الأساسي الجديد الذي يقلل بشكل كبير من المخاطر الأمنية المحتملة، بالإضافة إلى اعتماد النظام الجديد الذي سوف يراقب سلوك وأمن المنصات بكفاءة.

كما تم طرح عملية التحديث وإضافة مميزات جديدة للتنمية المحلية وفريق ضمان الجودة لدى هيئة الحكومة الإلكترونية، عن طريق تمكينهم من خلال ثلاث بيئات تشغيل مختلفة لضمان إختبارها بشكل دقيق في ظل أي تغييرات أو خدمات جديدة يتم إدخالها على البوابة الإلكترونية ونجاحها في إختيار معايير ضمان الجودة قبل الإطلاق النهائي للجمهور. ولقد تمت تحديث أجهزة الخدمة الذاتية الإلكترونية بنجاح في يونيو ٢٠٠٩م.



٥٥ خدمة عبر الهاتف النقال



٥. قنوات متعددة للخدمات (يتبع)

قائمة بمواقع مراكز الخدمات الإلكترونية

الرقم	الموقع/العنوان	ساعات العمل	الإتصال
١	مكتب بريد البريد مبنى ١٣٨١ طريق ٥٣٣٩ مجمع ٥٥٣ - البريد	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢ ظهرا من السبت إلى الخميس (أيضا من ٤ مساءا وحتى ٦ مساءا أيام السبت والأثنين والأربعاء ،مغلق يوم الجمعة)	١٧٦٩٣٢٧٦
٢	مركز المحرق الاجتماعي مبنى ٣٥١ طريق ٧٠٧ مجمع ٢١٧ - المحرق	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس (مغلق يوم الجمعة والسبت)	١٧٣٣١٣٥٤
٣	مجمع العاصمة مبنى ٢٩٤ طريق ٣٤١٠ مجمع ٤٣٤ - ضاحية السيف	مفتوح من ٩ صباحا وحتى ٩ مساءا من السبت إلى الخميس (مغلق يوم الجمعة)	١٧٥٨٢١٦٩
٤	مركز بريد سند مبنى ٢١٧٢ طريق ٤٥٦٦ مجمع ٧٤٥ - سند	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢ ظهرا من السبت إلى الخميس (مغلق يوم الجمعة)	١٧٦٢٦٩٣٥
٥	مركز مدينة عيسى الاجتماعي مبنى ٤٢٠٣ طريق ١٢٠٩ مجمع ٨١٢ - مدينة عيسى	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس (مغلق يوم الجمعة والسبت)	١٧٦٨٣٦٧٦
٦	مركز بريد المنامة مبنى ١٣٨ شارع الحكومة مجمع ٣١٥-المنامة	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢ مساءا من السبت إلى الخميس (أيضا من ٥ مساءا وحتى ٧ مساءا أيام السبت والأثنين والأربعاء ،مغلق يوم الجمعة)	١٧٢٢٥٧٨٢
٧	مركز المنامة الاجتماعي مبنى ٣٥١ طريق ٧٠٧ مجمع ٢١٧ - الجفير	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ مساءا (مغلق يومي الجمعة والسبت)	١٧٧٢٧٤٧٨
٨	مركز بريد العدلية مبنى ١٣ طريق ٣٦٠١ مجمع ٣٣٦ - العدلية	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢ ظهرا من السبت إلى الخميس (أيضا من ٤ مساءا وحتى ٦ مساءا أيام السبت والأثنين والأربعاء) ، مغلق يوم الجمعة	١٧٧١٣٨٢٥
٩	مركز سترة الاجتماعي مبنى ٩٤ طريق ٧٠٢ مجمع ٦٠٧ - سترة	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس مغلق يومي الجمعة والسبت	١٧٧٣٥٠٥٦
١٠	مركز جدحفص الاجتماعي مبنى ١٠٩٧ طريق ١٩٤٣ مجمع ٤١٦ - جدحفص	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس مغلق يومي الجمعة والسبت	١٧٥٥٢٨٠٣
١١	مركز مدينة حمد الاجتماعي مبنى ٢١٣٦ طريق ٤٠٣٣ مجمع ١٢٠٤ - مدينة حمد	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس ، مغلق يومي الجمعة والسبت	١٧٤١٣٦٥٦
١٢	مركز الرفاع الاجتماعي مبنى ٢٥٥ طريق ٢٥٠٨ مجمع ٩٢٥ - الرفاع	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس ، مغلق يومي الجمعة والسبت	١٧٧٧٤٦٣٨

الرقم	الموقع/العنوان	ساعات العمل	الإتصال
١٣	مركز بوري الاجتماعي مبنى ١٧٦٢ طريق ٥٤٤٥ مجمع ٧٥٤ - بوري	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:١٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس مغلق يومي الجمعة والسبت	لا يوجد
١٤	مركز إين خلدون الاجتماعي مبنى ٥٧٣ طريق ٤٤١٥ مجمع ٢٤٤ - عراد	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٢:١٥ ظهرا من الأحد إلى الخميس مغلق يومي الجمعة والسبت	١٧٦٧٣٧٥٠
١٥	مقر هيئة الحكومة الإلكترونية (مبنى البرشاء) مبنى ١٤٥ طريق ٢٤٠٣ مجمع ٢٢٤ - المحرق	مفتوح من ٧ صباحا وحتى ٥ مساءا من الأحد إلى الخميس (مغلق يوم الجمعة والسبت)	١٧٣٨٨٣٨٨

قائمة بمواقع أجهزة الخدمة الذاتية

بنك البحرين والكويت - فرع العدلية	وزارة العمل - مدينة عيسى
بنك البحرين والكويت - فرع المحرق (شارع الشيخ سلمان)	وزارة العدل والشئون الإسلامية - المنامة
بنك البحرين والكويت - فرع المحرق (قرب نادي الحالة)	هيئة تنظيم سوق العمل - المنامة
بنك البحرين والكويت - الفرع الرئيسي بالمنامة	الإدارة العامة للمرور - مدينة عيسى
بنك البحرين والكويت - فرع البديع	الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة - المنامة
بنك البحرين والكويت - فرع الرفاع	معهد الإدارة العامة - المنامة
بنك البحرين والكويت - مجمع سيتي سنتر البحرين	جامعة البحرين - الصخير
مركز خدمات المشتركين (هيئة الكهرباء والماء) - مدينة عيسى	معمل التكرير بشركة بأكو - المعامير
مركز خدمات المشتركين (هيئة الكهرباء والماء) - المنامة	مجمع السلمانية الطبي - المنامة
مركز خدمات المشتركين (هيئة الكهرباء والماء) - المحرق	المستشفى العسكري - الرفاع
مكتب بريد البديع	كريدي ماكس - المكتب الرئيسي بالمنامة
مكتب بريد سند	مودا مول (مجمع الشيراتون) - المنامة
مكتب بريد المنامة	مجمع السيف
مكتب بريد المحرق	لولو هايبر ماركت - الرفاع
مكتب بريد مدينة عيسى	أسواق الأسرة - سار
مكتب بريد عوالي	مركز مدينة حمد الاجتماعي
جهاز المساحة والتسجيل العقاري (مجمع التأمينات) - المنامة	مقر هيئة الحكومة الإلكترونية - المحرق

٥. قنوات متعددة للخدمات (يتبع)

مركز الإتصال الوطني:

يعد مركز الإتصال الوطني، الأول من نوعه في مملكة البحرين، خطوة إستراتيجية لدعم عمليات الإتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين، ويقدم الخدمات الحكومية المتكاملة على المستويين المحلي والإقليمي، من خلال رقم موحد وسهل الحفظ، وتشمل خدماته جميع الوزارات والقطاعات الحكومية ومستقبلا القطاع الخاص. ويعتبر مركز الإتصال الوطني أداة تتيح لحكومة مملكة البحرين تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال، من خلال إمكانية الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية بطريقة سريعة وسهلة.

ويهدف مركز الإتصال الوطني، إلى تسهيل وتمكين العملاء من الحصول على الخدمات الحكومية المتكاملة عبر الإتصال الهاتفي والإلكتروني والفاكس.

بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية المختلفة بما فيها المعلومات عن مواقعهم، والوثائق المطلوبة، والإجراءات الحكومية والقوانين والتأشيرات وغير ذلك من الخدمات.

يعد هذا المشروع أحد المكونات الأساسية لرؤية الحكومة الإلكترونية، كما أنه سوف يساهم في تنويع إقتصاد المملكة بشكل أكبر، ومن شأن هذا المشروع أن يوفر فرص عمل للشباب البحريني، الذين سيتدربون وفقا للمعايير العالمية باللغتين العربية والإنجليزية.

قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بعقد شراكة مع أحد أهم بيوت الخبرة العالمية في مجال تصميم وإدارة مراكز الإتصال للقيام بتشغيل مركز الإتصال الوطني تحت اسم (شركة صلة الخليج) وتقديم الخدمات أيضا للقطاع الخاص المحلي والإقليمي. ويبلغ عدد العاملين في مركز الإتصال حاليا ١٥٠ موظفا، ومن المتوقع أن يتم توظيف ٤٠٠ شخص خلال السنوات القادمة.

يعد مركز الإتصال الوطني، الأول من نوعه في مملكة البحرين، خطوة إستراتيجية لدعم عمليات الإتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين



الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية وما تحقق منها

عناصر الإستراتيجية	الأهداف المراد تحقيقها في ٢٠١٠	نسبة الإنجاز
١. الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية	أحد الرواد الخمسة في آسيا فوز مشروعين على الأقل بجوائز عالمية	١٠٠٪
٢. جميع الخدمات الحكومية	تدشين (٢٠٠) خدمة إلكترونية	١٠٠٪
٣. متكاملة والأفضل من نوعها	تحقيق ٨٠٪ في مؤشر رضا العملاء تقديم «ميثاق العملاء»	١٠٠٪
٤. متاحة للجميع	تقديم الخدمة بغض النظر عن المستوى التعليمي والعمر والدخل، وأن يتم تقديم ٧٥٪ من الخدمات عبر القنوات	تم إنجازه بدرجة كبيرة
٥. قنوات متعددة الخدمات	تدشين أربع قنوات إلكترونية	١٠٠٪

عناصر الإستراتيجية، حيث تبوأ البحرين المراكز الريادية في مجال الحكومة الإلكترونية وحصدت على ٥ جوائز عالمية من أصل ٢ كانت مطلوبة ضمن الأهداف. كما قامت بتقديم أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية لمختلف الوزارات والجهات الحكومية. وتم تجاوز نسبة ٨٠٪ في مؤشر رضا العملاء، وتم تقديم «ميثاق العملاء» للجمهور. إضافة إلى ذلك، يتم تقديم الخدمات الحكومية للجميع بغض النظر عن مستواهم التعليمي أو العمر أو الدخل، من خلال تدشين قنوات بديلة للجمهور تتيح لهم إجراء الخدمات بعيدا عن القناة التقليدية المتمثلة في زيارة مكاتب الوزارات في أي وقت ومن أي مكان، حيث تم تدشين ٤ قنوات هي: (بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، بوابة الهاتف النقال، مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية، ومركز الإتصال الوطني).

تمكنت هيئة الحكومة الإلكترونية من إنجاز معظم أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية في ثلاث سنوات، وهي الفترة الزمنية المقررة لتنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٧-٢٠١٠. وتم خلال الأعوام الماضية ترجمة عناصر إستراتيجية الحكومة الإلكترونية وتم تحقيق أغلب هذه الأهداف قبل نهاية العام ٢٠١٠م.

حيث تمثلت عناصر الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية، في: تحقيق الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية، وأن تتوافر جميع الخدمات الحكومية إلكترونيا من خلال عدة قنوات، وتمتاز بتكاملها وإتاحتها للجميع، بحيث تكون الأفضل من نوعها.

كما تمكنت من تحقيق الأهداف الإستراتيجية في كل

تمكنت هيئة الحكومة الإلكترونية من إنجاز معظم أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية في ثلاث سنوات



٤ قنوات

للتعامل حسب إختيارك

المشاريع والمبادرات الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية

فرق عمل التحول الإلكتروني الحكومي

مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي:

٤٤-٤٥	المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات EA
٤٥-٤٦	مشروع زاجل للمراسلات الإلكترونية
	مشروع تطوير منصة إلكترونية تعمل على ربط الأنظمة والخدمات الحكومية
٤٦	
٤٦-٤٧	مشروع الآلية الموحدة للدخول على الأنظمة الحكومية
٤٧-٤٨	مشروع المستثمر الإلكتروني
٤٨-٤٩	البوابة الإلكترونية في مطار البحرين الدولي (eGate)
٤٩	مشروع الدعم المالي
٥٠	إتفاقية الشراء الموحد لمنتجات شركة سيسكو

مشاريع إعادة هندسة الإجراءات والجودة والأمن الإلكتروني:

٥٠	إعادة هندسة الإجراءات والعمليات الحكومية
٥٢	مشروع تطبيق شهادة الجودة «الأيزو ٢٧٠٠١» لمعايير أمن المعلومات
٥٢	مشروع تطبيق شهادة الجودة «الأيزو ٩٠٠١» لمعايير إدارة الجودة
	مشروع تقييم المستوى الأمني للخدمات والمواقع الإلكترونية الحكومية وتقديم المساعدة اللازمة لمعالجة الثغرات الأمنية
٥٣	
٥٣	مشروع البنى التحتية لبوابة الحكومة الإلكترونية
٥٤	مشروع المنصة الوطنية للمدفوعات

فرق عمل التحول الإلكتروني الحكومي

مهام فرق العمل:

- تتمثل مهام فرق عمل التحول الإلكترونية في:
- إيجاد آلية عمل للتعامل بشكل إيجابي مع التحديات المشتركة للوزارت والهيئات الحكومية فيما يتعلق بتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.
- التأكد من مطابقة الخدمات الإلكترونية للسياسات والإجراءات المعتمدة للحكومة الإلكترونية.
- تحديد المتطلبات الرئيسية للتحول والتفعيل الإلكتروني للخدمات الحكومية في إطار الوزارة المعنية.
- صياغة خطة العمل الخاصة بالمهمة المنوطة بمجموعة العمل.
- تنفيذ إعادة هندسة الأعمال بالإضافة الى تدريب وتأهيل الموارد البشرية للتحول الإلكتروني.
- توثيق الإجراءات والمستندات المتعلقة بالخدمات بما يتوافق مع أسس الخدمات الإلكترونية.
- المشاركة في تطوير وتفعيل الخدمات الإلكترونية بالاشتراك مع هيئة الحكومة الإلكترونية.

وحاليا توجد في مملكة البحرين (٤٠) فريق عمل خاص بالتحول الإلكتروني في كافة الوزارات والجهات المعنية، حيث تقوم بالتنسيق مع هيئة الحكومة الإلكترونية في كافة البرامج والمشاريع الإلكترونية في المملكة. وتعتبر هذه الفرق من أهم أسباب نجاح الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، والتي ساهمت بشكل كبير في تحقيق مختلف الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، نتيجة لتقديم الخدمات الإلكترونية المختلفة عبر القنوات الإتصالية الأربعة، والتنسيق الدوري فيما بينها من خلال الاجتماعات واللقاءات المشتركة، إضافة إلى مشاركة جميع الأطراف في التخطيط والتنفيذ على حد سواء، وتبادل الخبرات بينها.

إن تقديم أي خدمة حكومية إلكترونية يتطلب أولا التكامل والتنسيق بين كافة الوزارات والجهات الحكومية، وذلك لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتسهيل عملية تقديم هذه الخدمات بشكل متطور وسلس خلال وقت قصير. كما أن نجاح أي مشروع يعتمد على مشاركة كافة الأطراف المعنية فيه.

ولا شك أن أحد التحديات التي واجهت تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هي مسألة التنسيق مع الوزارات المختلفة وربط جهودها مع بعضها البعض وتبادل الخبرات فيما بينها، ولذا اتخذت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات قرارا بشأن تشكيل فرق ومجموعات العمل الإلكتروني في كل وزارات الدولة وهيئاتها لسرعة التحول إلى الخدمات الإلكترونية، وتتكون هذه الفرق من ٣ إلى ١٠ أشخاص من كل وزارة وجهة حكومية بناء على حجم الوزارة وعدد الخدمات التي ستقدمها، ويرأس هذه الفرق وكلاء الوزارات أو المدراء المعنيون وتضم في عضويتها موظفون يمثلون الأقسام التقنية وأقسام تطوير الأعمال في الوزارات والجهات الحكومية.

أهداف تشكيل فرق العمل:

- تهدف فرق عمل التحول الإلكتروني إلى:
- دعم وإسناد المؤسسات الحكومية لتنفيذ متطلبات أتمتة الإجراءات الخاصة في الوزارة المعنية.
- تمكين المبادرات والمشاريع الخاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية داخل الوزارات المعنية.
- التخطيط والدعم لتوفير الموارد الأساسية لتنفيذ المشاريع.
- المشاركة في تصميم وتطوير واحتضان وتفعيل الخدمات الإلكترونية.
- إضافة إلى التنسيق مع هيئة الحكومة الإلكترونية لتهيئة وتدريب الموارد البشرية لبرنامج الحكومة الإلكترونية.

اتخذت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

قراراً بشأن تشكيل فرق ومجموعات العمل الإلكترونية في كل وزارات الدولة وهيئاتها لتسريع التحول إلى الخدمات الإلكترونية



مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي

أهداف المشروع:

١. توحيد السياسات والمعايير بين المؤسسات والوزارات الحكومية عند تنفيذ المشاريع المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات.
٢. الوصول إلى تكامل البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات؛ والأنظمة المعلوماتية؛ وقواعد البيانات بين الوزارات والجهات الحكومية المختلفة؛ لتكون تحت مظلة واحدة؛ تخدم عمليات الحكومة الإلكترونية.
٣. رفع جودة وكفاءة الخدمات الإلكترونية وربطها بقنوات الإتصال المختلفة؛ كبوابة الحكومة الإلكترونية؛ ومركز الاتصالات الوطني؛ وخدمة الهاتف النقال الإلكترونية، وغيرها.
٤. خفض التكلفة الإجمالية لتنفيذ مشاريع تقنية المعلومات والاتصالات.

من أجل إنجاز أهداف برامج الحكومة الإلكترونية، وتحقيق التكامل والتنسيق بين كافة الوزارات والجهات الحكومية في البحرين، كان لابد من تنفيذ عدد من المشاريع الإستراتيجية والمبادرات الرائدة التي نصت عليها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية أو تلك التي ظهرت الحاجة لها لاحقاً مع تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

حيث نفذت هيئة الحكومة الإلكترونية وبالتعاون والتنسيق مع كافة الجهات الحكومية أكثر من ٩ مشاريع ضخمة على المستوى الوطني لمملكة البحرين، وتعمل على توحيد الإجراءات الحكومية الإلكترونية، وزيادة التنسيق فيما بينها، وربطها بشبكة معلوماتية واحدة، كما تساعد على تقديم أفضل الخدمات والمشاريع الإلكترونية للجمهور بأعلى درجات الجودة والكفاءة والأمن.

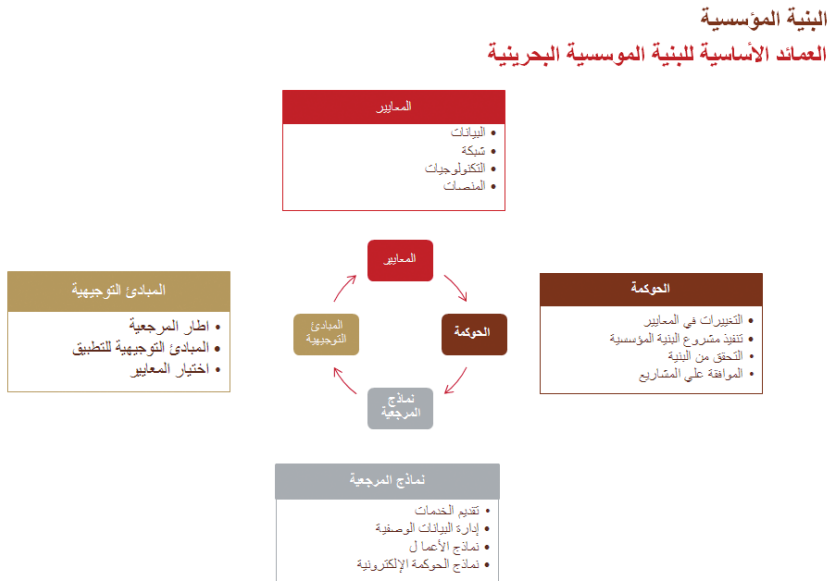
وفيما يلي استعراض لهذه المشاريع، ونبذة تعريفية عن كل منها:

المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات Enterprise Architecture Project

تعريف:

يعد مشروع البنى المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات من أهم المشاريع التي تحتويها سلة المشاريع الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، والذي عمل على تجنب الإزدواجية في تنفيذ المشاريع الحكومية التقنية، وأدى إلى زيادة كفاءة أداء الأنظمة التقنية ومساهمتها في تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية بكفاءة عالية إختصاراً للإجراءات المطولة وتقليص فترة إنهاء المعاملات الحكومية المختلفة.

وتعتبر مملكة البحرين من أوائل الدول في المنطقة التي تطبق هذا المشروع الرائد الذي عمل على إيجاد البنية التحتية اللازمة من أجل الارتقاء إلى منصة حكومية إلكترونية متكاملة، حيث استهدف المشروع تشكيل إطار عمل إستراتيجي يشمل جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة.



تعتبر مملكة البحرين من أوائل الدول في المنطقة التي تطبق هذا المشروع الرائد الذي عمل على إيجاد البنية التحتية اللازمة من أجل الارتقاء إلى منصة حكومية إلكترونية متكاملة

من أجل تهيئة الوزارات ومختلف الجهات الحكومية في مملكة البحرين لمواكبة المتغيرات التي تستجد في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

واستمراراً لمنهج المشروع، ومواصلة تحقيق النتائج من خلاله، أقرت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات بإنشاء (هيكلية الحكومة الإلكترونية) في البحرين، من خلال مجلس تشارك فيه الوزارات والأطراف المعنية، وهيكّل تنفيذي، يعملان على ضمان نجاح كافة مشاريع تقنية المعلومات في وزارات الدولة ومؤسساتها.

الجدير بالذكر أن مشروع البنى المؤسسية لتقنية المعلومات قد فاز بجائزة دولية مرموقة، هي **جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة في فئة (إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة)** نتيجة تميزه وتفردّه بالكثير من المميزات.

مشروع زاجل للمراسلات الإلكترونية

تعريف:

يعد مشروع «زاجل» مبادرة رائدة تستفيد منها مختلف الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، إذ يعمل على تحويل عمليات ووسائل تداول المراسلات الرسمية بين مختلف الجهات إلى عمليات إلكترونية يتم من خلال تطوير أساليب العمل وتفعيل قنوات الإتصال والتواصل فيما بين هذه الجهات مع تعزيز خيارات الأمن والسرية والسرعة والفعالية لتلك المراسلات.

أهداف المشروع:

- تطوير أوجه نقل المعلومات إلكترونياً بين مختلف الجهات الوطنية عبر إرتباطها إلكترونياً بمنظومة زاجل
- تبسيط وتوحيد الإتصال (واجهة موحدة للمراسلات)
- إتاحة بيئة آمنة للتواصل الإلكتروني حيث يتيح مشروع زاجل مستويات متعددة من نظم الأمن التي تضمن سرية المراسلات بحسب طبيعة المستخدم والوثيقة المرسلّة
- إتاحة إمكانية متابعة المراسلات أولاً بأول، وحفظ المعلومات والبحث عنها من خلال أرشفة إلكترونية متقدمة
- الحصول على رسائل تنبيهية فور حدوث أي تقدم في إجراءات العمل المرتبطة أو تأخر الإجراءات بشأنها
- رفع كفاءة وفعالية إجراءات العمل
- خفض التكاليف الإدارية والحدّ من الأعمال الورقية

٥. إيجاد رؤية مشتركة تعمل على تطوير الأداء الحكومي من خلال تحسين الإجراءات الإدارية بين مختلف الوزارات، وإيجاد سبل جديدة ميسرة لتوفير الخدمات للمواطنين، تتسم بتبسيط واختصار الإجراءات المطولة، وتقليل الفترة الزمنية لإنهاء المعاملات الحكومية، مما سيسهم في التخفيف من البيروقراطية تدريجياً.

ونظراً لحجم المشروع الكبير وتعقيده، فقد تم تنفيذه عبر مرحلتين رئيسيتين. تضمنت المرحلة الأولى منه دراسة الوضع الراهن "AS IS" لجميع المشاريع الإلكترونية في كافة الوزارات والجهات الحكومية في البحرين، ومن ثم المرحلة الثانية التي اهتمت بإعادة هندسة عمليات هذه المشاريع الإلكترونية "TO BE" بهدف إيجاد الحلول المناسبة، والتي شملت على المحاور التالية: تطبيقات وبرامج المشاريع الحكومية (application architecture)، والأنظمة الأمنية والخصوصية (security and privacy architecture)، وأنظمة البيانات والمعلومات (data architecture)، ونظم العمليات الإدارية (process architecture)، وأنظمة تقنية المعلومات (technology architecture).

وقد شكّل هذا المشروع الحيوي والهام خارطة طريق يستتار بنتائجها وثمارها كافة الإجراءات اللازمة العمل بها



مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي (يتبع)

القنوات الإتصالية الأربع (بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، بوابة الهاتف النقال، مراكز الخدمة العامة وأجهزة الخدمة الذاتية، ومركز الإتصال الوطني)، خصوصا وأن القنوات تختلف في عدد الخدمات المقدمة من خلالها حسب طبيعة كل قناة.

ولقد شرعت هيئة الحكومة الإلكترونية في خطة إستراتيجية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية المتكاملة لمختلف الوزارات والجهات إلى الجمهور، من خلال تبني منهج التصميم الموجه حسب الخدمة لمواءمة متطلبات أعمالهم مع الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية، حيث أنه في إطار هذه الإستراتيجية، فإن أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية لأكثر من ٢٦ وزارة وجهة حكومية متاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية، وحوالي ٥٥ خدمة إلكترونية متاحة من خلال بوابة الهاتف النقال والخدمات الإلكترونية من خلال حوالي ٣٥ جهاز خدمة ذاتية.

ولرفع مستوى النضج التكنولوجي لهيئة الحكومة الإلكترونية، فإنها تحرص على دمج الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مختلف الوزارات وتحقيق إدارة أفضل للخدمات، وتبادل سلسل للرسائل، والمضاهاة بين الخدمات والهيئات الخارجية، إلى جانب تخفيض جهود التطوير والصيانة.

مشروع الآلية الموحدة للدخول على الخدمات والأنظمة الحكومية: National Authentication Framework

تعريف:

يعد مشروع «الآلية الموحدة للدخول على الخدمات والأنظمة الإلكترونية، مبادرة إلكترونية جديدة ورائدة من حكومة مملكة البحرين، إذ يمكن جميع المستخدمين من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية من خلال الأنظمة الحكومية وغير الحكومية من خلال رمز خاص لكل مستخدم، بحيث يستطيع المستخدم من خلال حساب موحد تصفح ودخول جميع الخدمات والمعاملات الحكومية الإلكترونية، ومن خلال مختلف القنوات المتاحة سواء عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت أو خدمات الهاتف النقال أو أجهزة الخدمة الإلكترونية أو غيرها من القنوات الإلكترونية.

وتشمل المرحلة الأولى من المشروع، تطبيق النظام لأتمتة المراسلات المتبادلة بين السلطات التشريعية (مجلسي الشورى والنواب) والسلطة التنفيذية في مملكة البحرين، مما سينعكس بصورة إيجابية على فعالية العمل والإتصال المتبادل بين مختلف هذه الجهات، كما أن أتمتة الدورة المستندية بين مجلسي الشورى والنواب مع الحكومة سيسهم في سرعة إنجاز المشاريع ومتابعة القضايا بين السلطتين التنفيذية والتشريعية، وهو ما يؤكد على اهتمام الحكومة بهذا الجانب وعلى الرغم من أن الدورات المستندية بين السلطتين التشريعية والتنفيذية تعتبر من أصعب الدورات المستندية التي تجري بين أكبر عدد من الجهات، إلا أن هذا ما سيسهل إضافة دورات مستندية بشكل سريع في المستقبل، على أن تتم إضافة بقية المؤسسات الحكومية في المرحلة الثانية من المشروع.

ويشمل النظام في مرحلته الأولى تسعة جهات متمثلة في: (الدیوان الملكي، دیوان صاحب السمو الملكي رئيس الوزراء، مكتب سمو نائبي رئيس مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلس الوزراء، وزارة شؤون مجلسي الشورى والنواب، هيئة التشريع والإفتاء القانوني، مجلس الشورى، ومجلس النواب).

مشروع ربط الأنظمة والخدمات الحكومية إلكترونيًا (National Gateway Infrastructure)

تعريف:

عبارة عن منصة إلكترونية موحدة تسهل عملية ربط الأنظمة الحكومية وفق معايير وسياسات موحدة، تسهل عملية تطوير الخدمات، بحيث يمكن للوزارات الحكومية الاستفادة من أي خدمة تقدمها وزارة أخرى ضمن منظومة خدماتها.

أهداف المشروع:

- يعمل هذا المشروع على تطوير الخدمات الإلكترونية وتحديثها في وقت قياسي، من خلال ربط الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية الموزعة بين مختلف الجهات الحكومية، وتستفيد منه جميع الجهات الحكومية.
- تقديم خدمات حكومية إلكترونية متكاملة من قبل الوزارات والجهات الحكومية المختلفة عبر منصة واحدة إلى المواطنين، المقيمين، موظفي القطاعين الخاص والعام والزار، من خلال هندسة نظم مختلف

يعمل مشروع ربط الأنظمة والخدمات الحكومية إلكترونيًا على تطوير الخدمات الإلكترونية وتحديثها في وقت قياسي، من خلال ربط الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية الموزعة بين مختلف الجهات الحكومية

يستطيع المستخدم من خلال حساب موحد تصفح ودخول جميع الخدمات والمعاملات الحكومية الإلكترونية، ومن خلال مختلف القنوات المتاحة

أهداف المشروع:

- المساهمة في تقليل المصروفات الحكومية، إذ من خلال هذا النظام ستمكن جميع المؤسسات من الربط فيما بين خدماتها عن طريق مصدر إلكتروني واحد وهو النظام الموحد لآلية الدخول على الخدمات الإلكترونية.
- تبسيط الإجراءات الحكومية على المواطنين والمقيمين، وتوفير الوقت والجهد عليهم من خلال إنشاء حساب شخصي لكل مواطن ومقيم على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، يستطيع من خلاله إنجاز كافة معاملاته وخدماته الحكومية بشكل مباشر وعلى وجه السرعة من دون عناء البحث وإدخال المعلومات في كل مرة، خصوصاً مع الزيادة الكبيرة في عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- يوفر المشروع لمستخدمي الخدمات الإلكترونية كافة المعلومات التي يحتاج إليها ويرغب في معرفتها، مثل التفاصيل عن آخر معاملة تم إنجازها وآخر الخدمات التي تم الإطلاع عليها.
- يقترح النظام على المستخدمين خدمات أخرى يمكن أن تفيده وتوفر عليه الكثير من الوقت والجهد، إضافة إلى تمتع المشروع بالسرية التامة ونسبة الأمان العالي لخصوصية حساب الفرد والمستخدم.

ويفيد هذا المشروع جميع المواطنين والمقيمين وكافة مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية، كما يساعد المشروع الوزارات والجهات الحكومية على إدارة خدماتها بصورة مبتكرة من خلال تطوير قاعدة البيانات الحكومية، وتطوير أسلوب تقديم الخدمات إلى الجمهور، والتي تسهم بشكل كبير في تسهيل الإجراءات الحكومية على الجمهور.

ويمتاز مشروع «الآلية الموحدة للدخول على الخدمات والأنظمة الإلكترونية، بالسرية ونسبة الأمان الإلكتروني العالي لخصوصية حساب الفرد والمستخدم، إذ يتبع النظام منهجاً يعتمد على وسيلتين من أصل ثلاثة وسائل للتعرف على الهوية، متمثلتان في (كلمة المرور) و(بصمة الإصبع) للتعرف على هوية المستخدم، وذلك لضمان عدم وصول غير المصرح لهم والإطلاع على المعلومات الخاصة بالآخرين.

ويشمل المشروع في مرحلته الأولى الخدمات الإلكترونية

الحكومية فقط، على أن يستفاد منه فيما بعد في خدمات الشركات ومؤسسات القطاع الخاص كالمصارف والشركات المالية، لتسهيل جميع الإجراءات على الجمهور، وتوفير كافة إحتياجاته في مكان واحد.

ولتنفيذ هذا المشروع حرصت هيئة الحكومة الإلكترونية على الإستعانة بأفضل الخبرات المتوفرة عالمياً، إضافة إلى الإعتماد على الكفاءات البشرية البحرينية المتميزة، وذلك لضمان جودة الإجراءات المتبعة، وضمان الأمان والخصوصية اللازمة لتنفيذ مثل هذا المشروع، حيث تم توقيع إتفاقية تنفيذ هذا المشروع مع شركة (كريمسن لوجيك) السنغافورية العريقة في مجال تقديم الخدمات التقنية للحكومات.

مشروع المستثمر الإلكتروني: eInvestor

تعريف:

يعمل مشروع «المستثمر الإلكتروني» على تطوير نظام إلكتروني متكامل لإنجاز كافة المعاملات المتعلقة بالتسجيل التجاري والترخيص في مملكة البحرين، بالإضافة إلى دعم جهود وزارة الصناعة والتجارة في مجال تطوير خدمات مركز البحرين للمستثمرين كمحطة واحدة لتقديم أفضل الخدمات للمستثمرين بالتنسيق مع كافة الجهات الحكومية المعنية.

أهداف المشروع:

- تطوير وتحسين نظم واجراءات الاستثمار وبدء الأعمال في مملكة البحرين
- تعزيز أوجه التنسيق والشراكة بين كافة الجهات الحكومية والخاصة ضمن هذا المجال بهدف ضمان توفير الخدمة المميزة لكافة المستثمرين.
- بناء قاعدة بيانات إلكترونية متكاملة ومتفق عليها تحوي كافة المتطلبات والاشتراطات والمعلومات والأنظمة المتعلقة بالتسجيل التجاري والترخيص بما تشمله من قواعد الاستثمار الأجنبي والمحلي ومتطلبات واشتراطات تسجيل وتعديل سجلات المنشآت التجارية، إلى جانب متطلبات واشتراطات إصدار الموافقات والترخيص من قبل كافة الجهات الحكومية.

مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي (يتبع)

البوابة الإلكترونية في مطار البحرين الدولي (eGate)

تعد «البوابة الإلكترونية» في مطار البحرين الدولي مبادرة مبتكرة من حكومة مملكة البحرين تهدف لتقديم أسرع الخدمات وأفضلها للمسافرين عبر المطار، وتوفير الخدمة الكثير من الوقت والجهد وتنتهي إجراءات وصول المسافرين إلى البحرين ومغادرتهم في فترة قياسية.

وتعتمد خدمة «البوابة الإلكترونية» على تقنية التعريف بالبطاقات الذكية والتعريف بالبصمة لإنجاز إجراءات المسافرين، كما يتيح هذا النظام للمسافر حرية الاختيار بين المرور عبر البوابات الاعتيادية لإنهاء إجراءات سفرهم من خلال موظفي الهجرة والجوازات أو من خلال المرور عبر البوابة الإلكترونية التي توفر عليهم الكثير من الوقت والعناء، كل ذلك في إطار من الخصوصية والأمن والسلامة للمسافرين.

ويتعين على راغبي استخدام «البوابة الإلكترونية» الحصول على البطاقة الذكية أولاً من الجهاز المركزي للمعلومات بعد أخذ بصماتهم وصورهم الشخصية واستيفاء قيمة البطاقة الذكية التي تتضمن كل البيانات الرسمية الخاصة بالشخص ويتمكن من خلالها بعد ذلك من المرور عبر «البوابة الإلكترونية» في أثناء السفر دون توقف إذ سيتم تسجيل بياناته خلال ثوان فقط.

ولا يحتاج المسافر عبر البوابة الإلكترونية في المطار إلى استخراج بطاقة خاصة للبوابة ولا يدفع أي رسوم إضافية عليها، بل بإمكان المسافر استخدام بطاقة الهوية الذكية الخاصة به للمرور من البوابة، وذلك أن بطاقة الهوية الذكية تحمل بيانات البصمة الشخصية للشخص، وتمتاز بالموصفات الأمنية اللازمة.

وتشكل خدمة «البوابة الإلكترونية» أهمية بالغة لكونها تشكل الملتقى المعلوماتي المتكامل للحكومة الإلكترونية، وتم تقديمها بالتعاون والعمل بروح الفريق بين الجهات الحكومية المختلفة (هيئة الحكومة الإلكترونية، الجهاز المركزي للمعلومات، شركة مطار البحرين، الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية، وشئون الطيران المدني).

ويأتي مشروع «المستثمر الإلكتروني» تنفيذا لتوجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس التنمية الاقتصادية بضرورة تسهيل وتبسيط إجراءات ممارسة الأعمال التجارية في المملكة من خلال توحيد آليات العمل بين الجهات ذات الاختصاص والعلاقة، وذلك حسبما أكدت عليه أيضاً مضامين الرؤية الاقتصادية ٢٠٣٠ والاستراتيجية الاقتصادية الوطنية ٢٠٠٩ - ٢٠١٤ حيث ينبغي أن تعمل جميع الجهات الحكومية والخاصة على توحيد جهودها وتعزيز التنسيق المشترك فيما بينها للارتقاء بالاقتصاد الوطني من خلال العمل الدؤوب على تحسين البيئة الاستثمارية في المملكة عبر تقديم خدمات مميزة للمستثمرين من خلال مواكبة استخدام أحدث التقنيات في ذات المجال.

ومن أجل تنفيذ المشروع، تم تشكيل لجنة حكومية برئاسة سعادة وزير الصناعة والتجارة وعضوية وكيل التجارة والرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية والرئيس التنفيذي للعمليات بمجلس التنمية الاقتصادية وبعض الجهات الرئيسية في المشروع وذلك لمباشرة وتوجيه المشروع إستراتيجياً، كما تم تشكيل لجنة فنية برئاسة الوكيل المساعد للتجارة وعضوية مدراء الإدارات في الجهات ذات الصلة لمباشرة العمليات اليومية للمشروع. إضافة إلى ذلك تم تعيين شركة إستشارية للمشروع، وتم بدء عملية المسح الميداني لجميع أنواع السجلات التجارية من قبل الخبراء، وبدء عملية التقييم الفني للأنظمة، وتم تصنيف وإعادة هندسة إجراءات ١٥ نوع من التراخيص بمختلف الجهات الحكومية (التجارة، الصناعة، البلديات، الصحة، البيئة، الدفاع المدني وغيرها من الجهات) وذلك لتطوير عملية الحصول على السجل التجاري، وتوفير خدمات إلكترونية خاصة بالأعمال، موحدة ومتكاملة مبنية على دراسة تفصيلية لأفضل الممارسات العالمية بما يتناسب مع مملكة البحرين، إلى جانب السعي إلى تحسين ترتيب مملكة البحرين في تنافسية الأعمال في مختلف المؤشرات العالمية بما يتناسب مع الرؤية الاقتصادية للبحرين ٢٠٣٠.

لقد تمكن الفريق المختص من خلال الإعتماد على نظم المشروع بصرف الإعانة للمستحقين فقط من خلال تدقيق بيانات المواطنين المستحقين بدقة وبوقت قياسي

مشروع الدعم المالي

مشروع (الدعم المالي) هو مبادرة حكومية لصرف معونة غلاء المعيشة (٥٠ دينار شهرياً) على المستحقين من المواطنين البحرينيين على أسس شهرية على مدى سنتين ٢٠٠٩ – ٢٠١٠ بميزانية قدرها (١٠٠ مليون دينار بحريني). وذلك بهدف إعانة المواطنين على تحمل أعباء وغلاء المعيشة، وتقديم البيانات والتحليلات الدقيقة للوزارات المعنية عن المواطنين المستحقين للدعم المالي.

ولقد استفاد من المشروع ٨١,٤٨٠ مواطناً خلال العام الأول (٢٠٠٩) بينما استفاد خلال العام (٢٠١٠) ٨٣,٠١٣ مواطناً.

ويتبين دور هيئة الحكومة الإلكترونية بهذا المشروع عن طريق إدارة المشروع وتحليل البيانات المقدمة من عدة وزارات وهيئات حكومية، مثل: الجهاز المركزي للمعلومات، وزارة التنمية الاجتماعية، هيئة التأمينات الاجتماعية، هيئة الكهرباء و الماء، ووزارة المالية.

ولقد قامت الهيئة بتنفيذ عدد من المهام الرئيسية في المشروع، مثل تحليل بيانات المستحقين لدفعات المستلمين للدعم المالي للسنتين الماليتين ٢٠٠٩ و ٢٠١٠. وتحليل قوائم المتظلمين من الموقع الإلكتروني وقوائم المتظلمين لدى المراكز الاجتماعية، وتقديم قوائم المستحقين للدعم المالي لوزارة التنمية الاجتماعية، إلى جانب صيانة وتحديث الموقع الإلكتروني للمشروع www.fsusupport.gov.bh، وإرسال الرسائل النصية للمواطنين المستحقين.

ولقد تمكن الفريق المختص من خلال الإعتماد على نظم المشروع بصرف الإعانة للمستحقين فقط من خلال تدقيق بيانات المواطنين المستحقين بدقة وبوقت قياسي، كما تمت إدارة المشروع بشكل بارز ومستمر والرد على استفسارات المواطنين بشكل دقيق مع مراعاة الميزانية المتوفرة من قبل وزارة المالية، إضافة إلى أنه تم إيقاف الصرف المالي للمواطنين الذين لا يطابقون معايير الدعم المالي، وأيضاً تقديم التقارير المالية المفصلة للدعم المالي.

عدد المستخدمين للبوابة الإلكترونية في مطار البحرين الدولي

التاريخ	المجموع	٢٠٠٩ م	٢٠١٠ م
يناير	٨٩٩٥		
فبراير	٢٦٠	١٢٢١٧	
مارس	٣٤٧١	١٠٥٦٥	
أبريل	٧٧٦٧	١٢١١٢	
مايو	٨٦٧٩	١٢٣٢٧	
يونيو	٧٥٠٠	١١٠٥١	
يوليو	٩٧٥٥	١٧٦٠٣	
أغسطس	١٦٨٠	١٢٦٩	
سبتمبر	٦٣٨٩	١٣٣٨٥	
أكتوبر	١٠٥٠٥	١٤١٢٥	
نوفمبر	١٠٩٤٨	١٦٨٠٣	
ديسمبر	١٢٩٠٣	١٧٦١٦	
المجموع الكلي	٨٨٨٥٧	١٥٨٨٦٨	



مشاريع الربط الإلكتروني الحكومي (يتبع)

إتفاقية الشراء الموحد لمنتجات شركة سيسكو

أشرفت هيئة الحكومة الإلكترونية بالتنسيق مع الجهاز المركزي للمعلومات ومجلس المناقصات على مشروع إتفاقية الشراء الموحد لمنتجات شركة سيسكو التقنية بين حكومة مملكة البحرين وسيسكو. وتعتبر هذه الإتفاقية الأولى من نوعها التي تقوم شركة سيسكو العالمية بتوقيعها مع القطاع الحكومي، ومن المؤمل أن تكون نموذجا للإتفاقيات المستقبلية للشركة مع الحكومات الأخرى.

تهدف الإتفاقية إلى توفير الملايين من الدنانير سنويا على حكومة البحرين، من خلال الشراء الموحد للبضائع المتكررة والتي تعتبر أساسية للعمل اليومي الحكومي، حيث ستحصل الحكومة بموجب الإتفاقية على نسبة خصم كبيرة جدا، كما ستقوم بتحقيق توفير كبير جدا، حيث أن الوقت والجهد الذي تستغرقه الإدارات الحكومية وتبذله على إعداد المناقصات ووضع المواصفات الفنية الدقيقة والمحددة يستغرق في المعدل ما بين ٦ إلى ١٢ شهرا في كل عملية شراء، إضافة إلى أن الكثير من الموظفين والفنيين والإداريين يكونون مرتبطين بعملية الشراء، هذا بالإضافة إلى أن الجهات الحكومية تقوم بالمئات من عمليات الشراء كهذه سنويا، ولذا فإنه هذه الإتفاقية توفر الملايين من الدنانير من أموال الدولة سنويا.

وتبلغ مدة الإتفاقية ثلاثة سنوات ويتم مراجعتها سنويا، لتقديم منتجات شركة سيسكو وخدماتها الاستشارية والتقنية لكافة الوزارات والهيئات الحكومية بمملكة البحرين، من خلال شركائها المحليين (مجموعة المؤيد الدولية وشركة الخليج للحاسبات الآلية)، والذين تم اختيارهم بعد مناقصة تقدم لها ٤ شركاء محليون لشركة سيسكو، وذلك لكبر حجم أعمال الحكومة.

وتأتي هذه الإتفاقية تماشيا مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠، حيث تعمل الإتفاقية على رفع فعالية الجهات الحكومية، وعدم تكرار الإجراءات مرات ومرات متعددة، وأيضا توفير المال والجهد على الجهات الحكومية، مما يمكنها من العمل بكفاءة وفعالية وخدمة الجمهور بشكل أفضل.

وعلى مدى ١٣ عاما الماضية، قامت الحكومة بتوفير التدريب الفني للموظفين على المنتجات التقنية، حيث تم تدريب الموظفين الحكوميين على مختلف المنتجات التقنية وتم صرف الكثير من الأموال على ذلك، ومن خلال هذه الإتفاقية التي تم توقيعها مع شركة سيسكو، فإن الشركة ستقوم بتوفير التدريب الفني لموظفي الحكومة ولن تستدعي الحاجة إلى مزودين آخرين لتوفير التدريب على تلك المنتجات، وهذا أيضا سيوفر الملايين على الحكومة مما كان يصرف على التدريب الفني.

كما أنه نظرا لتعامل الموظفين مع عدد أقل من المزودين، ومن خلال شركة واحدة فقط، فإن حل المشاكل والقضايا التقنية سيكون أسهل وأبسط وأقل كلفة، حيث تنص الإتفاقية على أن خبراء شركة سيسكو سيكونون متوافرين في المملكة في كافة الأوقات لتقديم أي دعم فني.



مشاريع إعادة هندسة الإجراءات والجودة والأمن الإلكتروني

إعادة هندسة الإجراءات والعمليات الحكومية

يعد مشروع إعادة هندسة الإجراءات والعمليات الحكومية من أهم المناهج المؤدية لتحقيق الإستراتيجية الحكومية الإلكترونية من خلال المحاذاة بين الإجراءات العامة واحتياجات المستخدم، عن طريق إنشاء منهج مشترك لإعادة هندسة عمليات الخدمات العامة.

ومن أجل الوصول إلى منهج موحد ومشترك في العمل الحكومي، تعتمد هيئة الحكومة الإلكترونية أسلوب إعادة هندسة العمليات (BPR) لدراسة العمليات القائمة وإعادة هندستها وتصميمها. ويسعى هذا النظام إلى تقييم عمليات الخدمات الحكومية لملائمة الاحتياجات المتغيرة والمتزايدة للمواطنين والمؤسسات الحكومية والخاصة. وتتكون دراسة نظام إعادة هندسة العمليات من مرحلتين:

- مرحلة (As is) خلال هذه المرحلة يتم إجراء دراسة شاملة للوضع الحالي بما في ذلك العمليات بتفاصيلها، الإجراءات المتبعة، الجهات المعنية في العملية إلى جانب المدخلات والمخرجات وقواعد العمل. وعليه تكون النتيجة تقريراً شاملاً يستعرض الوضع الحالي ويعطي صورة كاملة لهذا الوضع كما هو.
- ومرحلة (To-be) تحلل هذه المرحلة المعلومات التي تم جمعها لتحديد مجال التحسينات. ويتضمن التحليل إزالة الخطوات غير الضرورية، والضوابط والتحكمات المفرطة وتحسين الوقت اللازم للعملية عن طريق عمليات أكثر كفاءة ومرونة.

وتجمع إدارة المعايير والجودة وهندسة الإجراءات بين الاستعراض العملي وتطبيق تقنية المعلومات المتقدمة في جهود وحلول مخطط لها وشاملة للتغيير التنظيمي. تبدأ العملية من خلال تحليل العمليات الجارية وتحديد عمليات جديدة لمساعدة المنظمات الحكومية لكي تصبح أكثر كفاءة وتتماشى مع المعايير الدولية.

ويستخدم هذا النظام لتحديد وتحليل وإعادة تصميم عمليات الخدمات الحكومية الأساسية وذلك بهدف تحقيق تحسينات بارزة في معايير الأداء الجوهرية مثل التكلفة، والوقت المستهلك وآلية تقديم الخدمة والجودة والسرعة. ولا تقوم هذه العملية فقط بتحويل العمليات

ولكنها تتضمن أيضاً استيعاب بنية الخدمات الحكومية، وتكنولوجيا المعلومات وتطوير الثقافة الإلكترونية بنجاح وذلك بهدف تحسين العمليات.

ومنذ إطلاق النظام قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بإعادة هندسة أكثر من ١٠٠ عملية مرتبطة بـ ١٦٠ خدمة حكومية. كما نجحت هيئة الحكومة الإلكترونية أيضاً في إيجاد معايير للصناعة تحت عنوان «منهجية تطوير الخدمات الإلكترونية»، لتنظيم دورة حياة تطوير الخدمات الحكومية من الخطوات الأولى حتى الإنتاج. وتتضمن المنهجية الهيكل والمعايير والإجراءات والمبادئ التوجيهية لجعل تطوير الخدمة أمر منهجي ومنظم. علماً بأن النظام يتبنى عدة معايير دولية في هذا المجال متمثلة في: نموذج نضج القدرة المتكامل (CMMI)، والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (الآيزو) ومكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL).

وفي إطار نظام إدارة المعايير والجودة وهندسة الإجراءات، تم إنشاء إجراءات تغيير رسمية بين هيئة الحكومة الإلكترونية والجهاز المركزي للمعلومات (CIO) لضمان إدخال التغييرات والإجراءات إلى بيئة الإنتاج بطريقة منظمة ومنسقة.

وقد تم تطوير النظام بناءً على معايير مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تضمن تسجيل التغييرات ومن ثم تقييمها، وتحديد أولوياتها والتخطيط لها ونشرها واختبارها وتنفيذها، إضافة إلى توثيق هذه التغييرات ومراجعتها بطريقة منظمة ومنسقة في جميع الحالات.

ومن منطلق توفير خدمات عالية الكفاءة والجودة، فإن إدارة المعايير والجودة وهندسة الإجراءات تولي عناية تامة بتأمين وتطبيق أفضل معايير ومبادئ الجودة الإلكترونية الدولية، لضمان إيفاء المشاريع والخدمات الإلكترونية في عجلة مستمرة من الجودة لمواكبة المتغيرات في الإجراءات الحكومية، وذلك من خلال تنفيذ مبادئ ISO ومعايير W3C التي تعمل على توجيه محتوى الشبكة العنكبوتية إلى تطوير البروتوكولات والمعايير التي تضمن للويب النمو على المدى طويل، إضافة إلى ضمان الجودة والفحص التقني الشامل لجميع الخدمات الإلكترونية وتمكين محتوى الخدمات الإلكترونية عبر مختلف القنوات الإلكترونية وعلى رأسها موقع بوابة الحكومة الإلكترونية الرسمية للتعامل مع جميع فئات المجتمع بنسخ متطورة ذات كفاءة وجودة عاليتين.

مشاريع إعادة هندسة الإجراءات والجودة والأمن الإلكتروني (يتبع)

مشروع تطبيق شهادة الجودة «الآيزو ٢٧٠٠١» لمعايير أمن المعلومات

تعد منظمة توحيد المقاييس (ISO) من أكبر المطورين في العالم للمعايير التي تحدد المتطلبات التفصيلية للمنتجات والعمليات والخدمات والأنظمة والمواد. وشهادة «الآيزو ٢٧٠٠١» هو المعيار الذي صمم خصيصاً لإدارة أمن نظم المعلومات، والذي يتطلب من المنظمات إتباع أسلوب منهجي لإدارة المعلومات الحساسة وضمان أمن البيانات.

وتتدرج شهادة «الآيزو ٢٧٠٠١» (معايير أمن نظم المعلومات) في إطار سلسلة شهادات الآيزو ٢٧٠٠٠ ويتم تنفيذه بالتزامن مع «ISO/IEC ٢٧٠٠٢» (محدثة ممارسات أمن المعلومات) ويضم «الآيزو ١٠٢٧٠١» فئات مراقبة شاملة بما في ذلك: سياسة أمن المعلومات، أمن المؤسسة، أمن الأفراد، التحكم في الدخول، والأمن المادي، وضوابط تصنيف الأصول، استمرارية التخطيط، ونشر النظام، وإدارة الاتصالات، والامتثال.

ولقد قامت هيئة الحكومة الإلكترونية وبجاح بتنفيذ خطة نظم أمن المعلومات الخاصة بها ذات المراحل المتعددة خلال فترة ثمانية عشر شهراً، وحصلت على شهادة «آيزو ٢٧٠٠١» المعترف بها عالمياً في ١٩ أكتوبر ٢٠٢٠ من قبل شركة مجموعة (بيرو فيرتاس) العالمية.

وهذا الانجاز جعل الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين أول حكومة إلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي تحصل على شهادة «الآيزو ٢٧٠٠١» القياسية.

وتأتي شهادة «الآيزو ٢٧٠٠١» لتأكيد التزام هيئة الحكومة الإلكترونية بتطوير العمليات لتقديم أفضل الخدمات والدعم للخدمات الإلكترونية حسب أعلى المعايير الدولية.

وتم من خلال تنفيذ هذا المشروع تحقيق بعض الأهداف الأساسية مثل: تطوير إطار أفضل لإدارة مخاطر المعلومات، واكتساب مستوى عال من الثقة بين المواطنين والزوار والمقيمين والشركاء من خلال تنفيذ معايير فعالة، ووجود سياسات وإجراءات تشغيل قوية تم تنفيذها من خلال إعادة التنظيم لتنفيذ المعايير العالمية فيما يتعلق بالأمن.

ويشمل نطاق شهادة «الآيزو ٢٧٠٠١:٢٠١٥» جميع أقسام وأنظمة هيئة الحكومة الإلكترونية، وإدارة أمن المعلومات

لهيئة الحكومة الإلكترونية بما في ذلك تطوير وتجهيز وتقديم الدعم والخدمات لمواطنيها، والأعمال التجارية، والمقيمين والزوار عبر مختلف القنوات من البوابة الإلكترونية (Bahrain.bh)، وبوابة الهاتف النقال، ومنصات الحكومة الإلكترونية ومراكز الخدمات الإلكترونية والبنية التحتية للاتصالات.



تتسم البنية التحتية الجديدة بقدرة إستيعابية كبيرة تصل إلى أكثر من عشرة أضعاف مما كان يتحمله الموقع من زوار سابقا

مشروع تقييم المستوى الأمني للخدمات والمواقع الإلكترونية الحكومية وتقديم المساعدة اللازمة لمعالجة الثغرات الأمنية

يُعنى هذا المشروع بمسح جميع المواقع الحكومية بمختلف أدوات وبرامج الكشف الأمنية، والتي يتم من خلالها العمل على رفع مستويات أمن المعلومات الخاصة بهذه المواقع، والحفاظ على خصوصيتها، وحمايتها من الاختراق غير القانوني، وكذلك العمل على تطويرها بأفضل برامج صيانة الثغرات الإلكترونية.

تقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بشكل دوري بإعداد وإصدار تقارير تفصيلية عن الثغرات الأمنية والحوادث المقترحة، وترسلها للجهات الرسمية، وتعرضها على اللجنة العليا وتتابع تنفيذها بالتعاون مع الجهات الرسمية، حيث تحرص الهيئة على التأكد من تقديم الخدمات الفعالة للمواطنين، المقيمين، الأعمال والزوار، وكجزء من مبادراتها لحماية البنية التحتية لتقنية المعلومات في مملكة البحرين، يقوم الفريق الفني للمشروع كذلك بتقييم الموقف الأمني الحالي لحماية تقنية المعلومات في موقع بوابة الحكومة الإلكترونية والقنوات الأخرى ومواقع الوزارات والجهات الحكومية المختلفة.

ويهدف المشروع إلى السيطرة على المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات وتقليل الأثر الذي قد يسببه أي تهديد أمني للموقع الإلكتروني، وتحديد المخاطر الأمنية للموقع الإلكتروني التي قد تشكل تهديد على خصوصية ونزاهة وتوفر الأعمال ومعلومات المواطنين، إضافة إلى إصلاح المخاطر التي حددت بعد تنفيذ الإختبار وتطبيق الحماية اللازمة لتقليل أثر هذه المخاطر.

مشروع تطبيق شهادة الجودة «الآيزو ٩٠٠١» لمعايير إدارة الجودة

تعني شهادة «الآيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨» الامتثال للمعايير الإرشادية الدولية الرامية إلى ضمان رضا العملاء وجودة المنتجات، بالإضافة إلى إلغاء الخطأ في إجراءات العمل. ويتطلب الحصول على شهادة «الآيزو ٩٠٠١» الالتزام بثمانية مبادئ إدارة الجودة وخمسة مبادئ للمواصفات القياسية. ويجب وضع جميع هذه العناصر موضع التنفيذ والعمل بدون أخطاء.

ولقد عملت هيئة الحكومة الإلكترونية على تطبيق معايير إدارية بالجودة التي حددتها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، وذلك من أجل: تقديم خدمات إلكترونية تتمحور حول احتياجات العملاء، وتقديم خدمات إلكترونية تسعى إلى إتمام احتياجات المستخدمين، إضافة إلى تعزيز رضا العملاء وتنمية رغبتهم وثقتهم في استخدام الخدمات الإلكترونية، والتطوير الفعال لتصنيع وتصميم الخدمات.

ومن خلال الإعتماد على المبادئ الثمانية في نظام إدارة الجودة، والمبادئ الخمسة لمواصفات المعايير، استطاعت هيئة الحكومة الإلكترونية من الحصول على شهادة «الآيزو ٩٠٠١» وقامت بتطبيق تطبيق نظام إداري للجودة يتوافق مع المعايير الدولية، إضافة إلى تحديد نظام إدارة الجودة في تنفيذ العمليات ذات الصلة، وتنفيذ نظام إدارة الجودة في جميع إدارات الهيئة الأربعة.

إن الأنظمة التي تعمل من خلالها هيئة الحكومة الإلكترونية، تستقبل كما هائلا من المعلومات التي يدخلها المتواصلون بشكل مباشر، سواء من قبل الأفراد المواطنين أو المقيمين أو الزوار، ومن أصحاب الأعمال، لذا فإن الهيئة تحرص وبإستمرار على حماية المعلومات بأعلى مستوى من الكفاءة ووفقا لأفضل المعايير المهنية، والتعامل معها بأفضل مستويات الجودة التي تضمن الإستفادة من كافة المعلومات لتقديم خدماتها إلى الجمهور بنجاح وتكون محل ثقتهم ومعتمدة من قبلهم.

عملت هيئة الحكومة الإلكترونية على تطبيق معايير إدارية بالجودة التي حددتها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

مشاريع إعادة هندسة الإجراءات والجودة والأمن الإلكتروني (يتبع)

مشروع البنى التحتية لبوابة الحكومة الإلكترونية (National Portal Infrastructure)

تعريف:

نظرا للزيادة المطردة في عدد مستخدمي موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت (www.bahrain.bh) وارتفاع إجمالي المعاملات المنجزة يوميا للخدمات الإلكترونية على الموقع، نفذت هيئة الحكومة الإلكترونية مشروع «البنى التحتية المطورة لبوابة الحكومة الإلكترونية»، حيث تتسم البنية التحتية الجديدة بقدرة إستيعابية كبيرة تصل إلى أكثر من عشرة أضعاف مما كان يتحمله الموقع من زوار سابقا، حيث تم توفير منصة واحدة متكاملة للجمهور تجمع خلالها الخدمات الإلكترونية الحكومية، وتكون قادرة على التعامل مع جميع شرائح المجتمع على مدار الساعة بسلاسة تامة.

أهداف المشروع:

- تعزيز بارز في قدرات بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
- زيادة القدرات وإتاحة المنصة ٢٤x٧ مع جاهزية تقدر بـ ٩٩,٩٥٪.
- تعزيز البوابة لتكون أكثر استجابة لاحتياجات العمل والاحتياجات التي تطرأ في المستقبل.
- زيادة مستوى الأمن للبوابة لتتوازي مع الخدمات الحساسة والبيانات التي يجري تقديمها على البوابة العامة.
- زيادة وقت استجابة البوابة لضمان الوصول السريع إلى الخدمات الإلكترونية مع الأخذ في الاعتبار سرعة الاستيعاب والارتفاع المستمر من قبل الجمهور.

ومثل تدشين «البنى التحتية الجديدة لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية» إحدى المراحل الهامة لنهية موقع البوابة للمشاركة الإستراتيجية التي تعمل الهيئة على تنفيذها في سبيل تقديم أفضل مستويات الخدمة للجمهور. كما أن هذه الخطوة عززت الكفاءة الأمنية المطلوبة أثناء التبادلات الإلكترونية بين الحكومة والمواطنين، إضافة إلى تحسين ميزة سرعة التصفّح والتجاوب مع الزوار للدخول لأي معلومة موجودة على الموقع.

مشروع المنصة الوطنية للمدفوعات (National Payment Gateway)

مع ازدياد عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة الحكومة الإلكترونية ومختلف الوزارات والجهات الحكومية عبر القنوات الإلكترونية المتعددة، والزيادة الكبيرة في حجم المعاملات المالية، والمبالغ المتحصلة من ورائها، واجهت عملية الدفع الآلي عبر القنوات الإلكترونية تحديات عدة، أهمها: غياب المسؤولية المالية عن التعاملات، وعدم توفر آلية لإصدار تقارير موحدة نتيجة زيادة عدد الخدمات والقنوات، وعدم وجود طرق مباشرة لتسوية منازعات العملاء ومعالجة القضايا العالقة.

وهذه الجوانب الملحة دفعت الهيئة للتوجه نحو إبتكار آلية جديدة تمثلت في تطوير المنصة الوطنية للمدفوعات التي تقدم العديد من المزايا الهامة للجهات المعنية والمستفيدة.

بالنسبة للحكومة:

- ضمان كفاءة المدفوعات والتعاملات والعمليات
- تسهيل تطوير الخدمات
- توفير طريقة مركزية لحل وتسوية المنازعات حول المعاملات
- توفير آلية مثالية للدفع الآلي مقبولة لدى معظم أدوات الدفع السائدة في المملكة
- تهئية طريقة معيارية في إصدار التقارير بحسب خدمة الدفع أو طريقة أو نوع الدفع، تضمن تكلفة أقل لإجراء المعاملات، إضافة إلى ضمان توحيد العمليات التجارية وخلوها من الأخطاء.

بالنسبة للمواطنين والمقيمين:

- توفير خدمات دفع مريحة من أي مكان وفي جميع الأوقات
- إتاحة الوصول إلى خيارات متنوعة للدفع من نقطة موحدة
- توفير آلية مركزية لتسوية المنازعات حول التعاملات
- توفير آلية موثوقة لبيان حالة كل معاملة محل نزاع، تعتبر طريقة مريحة لإجراء المدفوعات والاستفادة من معظم الخدمات، وتقوم بتحسين قدرات أنظمة التعرف على الصوت لتسهيل طرق الدفع للمواطنين والمقيمين

بالنسبة لقطاع التجارة والأعمال

- تشجيع المؤسسات المزودة بالخدمات على تحسين منتجاتها
- تحفيز المؤسسات التجارية للاستفادة من البنى التحتية من التسهيلات والخدمات المتوفرة
- توفير بوابة دفع تكون موضع ثقة العملاء

التسويق والتوعية

حملات التسويق وزيادة الوعي بالحكومة الإلكترونية:

٥٩-٥٨	حملات التوعية (وسائل الإعلام، والحملات الترويجية)
٦٠-٥٩	شبكات الإتصال الإجتماعي
٦٢-٦١	مؤشرات رضا العملاء والتحول الإلكتروني

إستضافة كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية التقنية:

٦٤-٦٣	مؤتمر سيسكو نيتوركز العالمي CISCO Networkers
	مؤتمر تقنية المعلومات والإتصالات بالشرق الأوسط
٦٥-٦٤	وشمال أفريقيا MENA ICT والجائزة العربية للشريحة الذهبية
٦٦-٦٥	إجتماع منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية OECD
٦٧-٦٦	إستضافة الوفود الدولية لتبادل الخبرات في مجال الحكومة الإلكترونية

تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في مجال الحكومة الإلكترونية:

	منتدى ومعرض البحرين الدولي
٦٨	للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠م
٦٩	جائزة التميز للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠م
٧٣	جائزة البحرين للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م
٧٥	الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م

المشاركة في المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية

٧٨-٧٦	أولاً: المشاركة المحلية
٨٠-٧٩	ثانياً: المشاركات الدولية



٢٠٣ خدمة عبر الإنترنت



حملات التسويق وزيادة الوعي بالحكومة الإلكترونية

حملات التوعية (وسائل الإعلام، والحملات الترويجية):

خصصت هيئة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين موارد ضخمة للاستثمار في أحدث التقنيات والحلول المبتكرة بهدف تطوير وتعزيز الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك في سبيل تحقيق أهداف وعناصر إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في البحرين. ولقد أولت الهيئة اهتماما بالغا بدور التسويق والتوعية وأثره على نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية، إذ أن تقديم الخدمات الإلكترونية وتطوير القنوات وغيرها من المشاريع لن تنجح إلا بثقة الجماهير وإقبالهم على التحول الإلكتروني.

فخلال الأعوام من ٢٠٠٧-٢٠١٠ ومع إطلاق الهيئة للعديد من الخدمات الإلكترونية عبر مختلف القنوات، كان لابد من حملات تسويقية وتوعوية تعمل على رفع مستوى وعي العملاء والشركاء من أصحاب العلاقة بمنتجات وخدمات الحكومة الإلكترونية وزيادة نسبة قبولها واستخدامها. وكجزء من هذه الجهود، أطلقت الهيئة ٦٩ حملة إعلانية في مختلف وسائل الإعلام (الصحف، المجلات، الإذاعة، التلفزيون، الإنترنت، الرسائل البريدية، اللوحات الإعلانية، إضافة إلى الشبكات الإلكترونية الاجتماعية) منذ العام ٢٠٠٧م، لتشجيع أفراد المجتمع وثقافتهم وتوعيتهم بالخدمات الإلكترونية المتوفرة عبر القنوات المتعددة، ومن ثم زيادة إقبالهم على هذه الخدمات الإلكترونية والتقليل من استخدام الطرق التقليدية.

وبموازاة الحملات الإعلانية، أقامت هيئة الحكومة الإلكترونية ٩ حملات توعوية وطنية في المجمعات التجارية المختلفة في المملكة، إضافة إلى ٤٦ حملة ترويج وتوعية في مختلف الوزارات والجهات الحكومية والمدارس والمعاهد والمؤسسات التعليمية المختلفة، مع إقامة المسابقات وغيرها من الفعاليات وإتاحة الفرصة للجمهور للمشاركة والفوز بالجوائز القيمة، لزيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية وتحقيق الانتشار الناجح لبرامج الحكومة الإلكترونية وضمان استدامة تلك البرامج.

وقدمت هيئة الحكومة الإلكترونية، ولأول مرة حملات توعية في مقر الوزارات والجهات الحكومية التي يقصدها الجمهور لإجراء معاملاتهم الحكومية، كمراكز دفع فواتير الكهرباء والماء، والإدارة العامة للمرور، حيث استهدفت تلك الحملات توعية الجمهور وتدريبهم على استخدامات الخدمات الإلكترونية، وتبسيط الضوء على مقدار الوقت والجهد الذي توفره الخدمات الإلكترونية

بالمقارنة مع الوقت والجهد المطلوب للتوجه إلى الوزارات والدوائر الحكومية لدفع الفواتير وإجراء المعاملات الأخرى.

وقد حققت الحملات التسويقية والتوعوية نجاحات باهرة في استقطاب الجماهير ودفعهم إلى زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية، واستخدام مختلف القنوات الإلكترونية لإنهاء كافة معاملاتهم مع الحكومة. وخلال أعوام تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية في البحرين، ارتفع وعي الجماهير بخدمات الحكومة الإلكترونية من ٢٧٪ خلال السنة الأولى إلى ٧٩٪ حالياً، كما ارتفعت نسبة استخدام الجماهير للخدمات الإلكترونية من ٨٪ فقط إلى ٦١٪ حالياً، أي أن أكثر من نصف المتعاملين مع الحكومة أصبحوا يتعاملون معها إلكترونياً خلال أقل من ثلاثة سنوات من تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

مجلة إي

تصدر هيئة الحكومة الإلكترونية بشكل دوري مجلة «إي» eMagazine وهي مجلة متخصصة تعنى بخدمات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية، كما تحتوي على العديد من التقارير والمقالات التحليلية والتوعوية والإرشادية المرتبطة بمفاهيم الحكومة الإلكترونية والتي من شأنها أن تفيد كافة الجهات الحكومية والقطاعات التجارية إضافة للأفراد، حيث تكمن أهمية المجلة في دعم الإعلام التوعوي المرتبط بخدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة للدور الهام الذي تلعبه في دعم إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين.



خلال الأعوام من ٢٠٠٧-٢٠١٠ ومع إطلاق الهيئة للعديد من الخدمات الإلكترونية عبر مختلف القنوات، كان لابد من حملات تسويقية وتوعوية تعمل على رفع مستوى وعي العملاء والشركاء من أصحاب العلاقة بمنتجات وخدمات الحكومة الإلكترونية وزيادة نسبة قبولها واستخدامها

(بوابتكم) النشرة الإلكترونية لبرنامج الحكومة الإلكترونية

المسؤولين الحكوميين ومختلف فئات الجمهور، حيث تم تحديث مدونات إلكترونية شارك فيها بعض الوزراء والمسؤولين الحكوميين للرد على استفسارات الجمهور والتحاو معهم حول مختلف القضايا، كما أن صفحات الفيسبوك والتويتر أصبحت جاذبا للجمهور المتواجد على تلك المواقع الاجتماعية للتعليق وإبداء الآراء حول ما تقوم به الحكومة الإلكترونية من برامج وفعاليات إضافة إلى ما يرغب الجمهور في معرفته أو ما يود رؤيته من خدمات إلكترونية جديدة.

وفيما يلي سنستعرض أبرز وسائل الإتصال الاجتماعي التي استخدمتها هيئة الحكومة الإلكترونية للتواصل مع الجمهور، واستفادت منها لزيادة الوعي ببرامج وفعاليات وخدمات الحكومة الإلكترونية:

مدونة الحكومة الإلكترونية (eGovernment Blog)

أطلقت هيئة الحكومة الإلكترونية أول مدونة حكومية رسمية في البحرين عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت (www.bahrain.bh) في مبادرة إلكترونية جديدة للتواصل المباشر بين الجمهور وصناع القرار من الوزراء والمسؤولين، حيث تتيح هذه المدونة للجمهور تسجيل آراءه ومقترحاته حول أي من المواضيع التي تهمه، إلى جانب التحاو مع الوزراء والمسؤولين وصناع القرار في الوزارات والجهات الحكومية في مملكة البحرين.



ومن أبرز المشاركين من وزراء الحكومة البحرينية: معالي الشيخ أحمد بن عتيبة آل خليفة وزير شئون مجلس الوزراء الوزير المعني بقطاع الاتصالات للتحاو مع الجمهور حول كل ما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية، وسعادة الدكتورة فاطمة بنت محمد البلوشي وزيرة التنمية الاجتماعية وذلك بالتحاو مع الجمهور حول برامج التنمية الاجتماعية في المملكة. وقد لاقت المدونة الإلكترونية للوزيرين إقبالا كبيرا ومشاركة متميزة من قبل الجمهور، كما تم طرح آراء ومقترحات مبتكرة استفاد منها المسؤولين الحكوميين.



شبكات الإتصال الاجتماعي:

مع إنتشار وسائل التقنية الحديثة، ظهرت هناك أنواع جديدة من وسائل الإعلام الجماهيرية تعتمد بشكل تام على شبكة الإنترنت والأجهزة التقنية الحديثة، وذلك مثل: شبكات الإتصال الاجتماعي أو ما يعرف بالويب ٢.٠ (الجيل الثاني من الشبكة العالمية للإنترنت)، وفي البحرين انتشرت هذه الشبكات الاجتماعية بكثرة في الآونة الأخيرة، كالمدونات الإلكترونية، الفيسبوك، التويتر، اليوتيوب، وغيرها من مواقع التواصل الاجتماعي التي ينشط فيها كثير من أفراد المجتمع وخصوصا فئة الشباب.

وإنطلاقا من سعي هيئة الحكومة الإلكترونية في البحرين على نشر ثقافة التواصل الإلكتروني وجعل الخيار الإلكتروني هو الخيار الأفضل والأمثل للجمهور، دشنت الهيئة عهدا جديدا في مملكة البحرين للتواصل بين الحكومة والشعب، من خلال بدء التواصل الإلكتروني بين

تم تحديث مدونات
إلكترونية شارك فيها
بعض الوزراء والمسؤولين
الحكوميين للرد على
استفسارات الجمهور
والتحاو معهم حول
مختلف القضايا

حملات التسويق وزيادة الوعي بالحكومة الإلكترونية (يتبع)

تويتر (Twitter)



للإبقاء على التواصل مع كافة أفراد الجمهور، أسست هيئة الحكومة الإلكترونية صفحة على موقع التواصل الاجتماعي «تويتر» (www.twitter.com/egovbahrain) وذلك لإطلاع جمهور المشتركين بشبكة «تويتر» على آخر الأخبار والفعاليات للحكومة الإلكترونية البحرينية، والإعلان عن الخدمات الإلكترونية ومختلف التطورات الأخرى، واستقبال مقترحات الجمهور وتعليقاتهم وآرائهم، والرد عليها بصورة آنية.

يوتيوب (YouTube)



وحرصا على فتح المزيد من قنوات التواصل مع الجمهور من خلال الاعتماد على أحدث التقنيات المتاحة، دشنت هيئة الحكومة الإلكترونية صفحة تفاعلية على موقع «يوتيوب» الشهير (www.youtube.com/egovbahrain) يتم فيها عرض كافة أخبار وبرامج الحكومة الإلكترونية في البحرين عن طريق الفيديو، بحيث يمكن للجمهور أن يتفاعل مع الحكومة الكترونياً بالصوت والصورة، وأن يستفيد من قدرات الموقع الذي يوفرها للتواصل الدائم مع الجمهور.

كذلك فإن هيئة الحكومة الإلكترونية قد دشنت مدونة إلكترونية مستمرة لرئيسها التنفيذي، حول إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة (٢٠١١-٢٠١٤) وذلك لمعرفة آراء الجمهور ورغباتهم وتطلعاتهم من الإستراتيجية الجديدة، إضافة إلى مدونة أخرى حول إعادة تصميم موقع بوابة الحكومة الإلكترونية لمعرفة آراء الجمهور حول ما يرغبونه من خدمات على الموقع وكل ما من شأنه توفير الوقت والجهد عليهم كمستخدمين. وستكون مدونة الرئيس التنفيذي مفتوحة أمام الجمهور طوال الوقت، وذلك أن هذه المدونة تحقق أحد أهم أهداف التواصل الإلكتروني وهو معرفة رجع الصدى الفوري من الجمهور والأخذ بما يمكن أن يساعد الحكومة الإلكترونية في تحقيق إستراتيجيتها ورفع مستوى رضا الجمهور.

موقع فيسبوك (Facebook)

أسست هيئة الحكومة الإلكترونية أول صفحة تفاعلية على موقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) لحكومة عربية (www.facebook.com/egovbahrain) وذلك بهدف التواصل مع الجمهور الفاعل على هذه الشبكة الاجتماعية الشهيرة، والإعلان عن الخدمات الجديدة، والرد على استفسارات الجمهور، والتفاعل الآني معهم بكل شفافية، إضافة إلى تنظيم المسابقات الدورية لعدد أكبر من الجمهور إلى صفحة الفيسبوك، ولاقت صفحة الحكومة الإلكترونية على الفيسبوك إقبالا كبيرا من الجمهور، كونه يعد أحد أكثر مواقع التواصل الاجتماعي شعبية، حيث تجاوز عدد المتابعين للصفحة أكثر من ١٠ آلاف خلال فترة أقل من ٣ أشهر، نتيجة للفعاليات المبتكرة التي تقام عليها بهدف زيادة الوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية.



استهدفت الدراسة السنوية وضع قاعدة لقياس مدى التطور في رضا العملاء، والتعرف على وعي ورأي العملاء تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية

المؤشر	٢٠٠٨م	٢٠٠٩م	٢٠١٠م
الوعي بالحكومة الإلكترونية	٢٧	٧٤	٧٩
قطاع الأفراد	N/A	٩٨	٩٧
قطاع الأعمال	N/A	٩٩	٩٩

إستخدام الخدمات الإلكترونية:

في مجال (استخدام الخدمات الإلكترونية)، أظهرت الدراسة ارتفاع نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية في مملكتي البحرين. حيث ارتفعت نسبة الإستخدام لدى قطاع الأفراد من ٧٪ فقط في عام ٢٠٠٨م إلى ٤٠٪ في ٢٠٠٩م، ومن ثم ارتفع إلى ٦١٪ في عام ٢٠١٠م، بينما بلغت نسبة الاستخدام لدى قطاع الأعمال ٩٤٪ في عام ٢٠٠٩م و ٨٠٪ في عام ٢٠١٠م، وبالنسبة لموظفي الحكومة فإن هذه النسبة لم تكن متوفرة في دراسة العام ٢٠٠٨م إلا أنها بلغت ٧٥٪ في عام ٢٠٠٩م، وارتفعت إلى ٨٦٪ في عام ٢٠١٠م.

المؤشر	٢٠٠٨م	٢٠٠٩م	٢٠١٠م
استخدام الخدمات الإلكترونية	٨	٤٠	٦١
قطاع الأفراد	N/A	٩٤	٨٠
قطاع الأعمال	N/A	٧٥	٨٦

الوعي بعنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت:

في مجال (الوعي بعنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت)، تم تحقيق نتيجة متواضعة جداً في عام ٢٠٠٨م بلغت ٢٥٪ فقط، حيث أشارت الدراسة إلى أن حوالي ربع المبحوثين فقط يتذكرون ويحفظون عنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، ولذلك وبناء على توصيات الدراسة في عام ٢٠٠٨م قامت هيئة الحكومة الإلكترونية وبناء على اقتراحات الجمهور وتلبية لرغباتهم قامت بتغيير عنوان موقع الحكومة الإلكترونية من (www.e.gov.bh) إلى عنوان أكثر سهولة في الحفظ والتذكر (www.bahrain.bh) وتم تحقيق نتائج جيدة في هذا المجال، فبلغ ارتفاع وعي الأفراد بعنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية وزادت هذه النسبة من ٢٢٪ في ٢٠٠٨م إلى ٨٠٪ في ٢٠٠٩م و ٧٥٪ في عام ٢٠١٠م، وبلغت ٩١٪ لقطاع الأعمال في ٢٠٠٩م و ٧٨٪ في ٢٠١٠م، وبالنسبة لقطاع موظفي الحكومة ارتفعت من ٩٢٪ في عام ٢٠٠٩م إلى ٩٨٪ في عام ٢٠١٠م.

مؤشرات رضا العملاء والتحول الإلكتروني

ضمن متطلبات تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين، أجرت هيئة الحكومة الإلكترونية من خلال شركة «نيلسن» العالمية دراسة سنوية شاملة للتعرف على قياس مؤشر رضا العملاء ومؤشر التحول الحكومي الإلكتروني ومدى الوعي ببرنامج الحكومة الإلكترونية وتقييم مستوى التأثير بين الجمهور. إضافة إلى وعي المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، وأهم خدمات الحكومة الإلكترونية التي سبق لهم استخدامها، وتقييمهم لتلك الخدمات، والتعرف أيضاً على أهم المشاكل والمعوقات التي تمنع المواطنين من استخدامها لمثل هذه الخدمات، وأخيراً قياس مدى رضى المواطنين في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.

وقد استهدفت الدراسة السنوية وضع قاعدة لقياس مدى التطور في رضا العملاء، والتعرف على وعي ورأي العملاء تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية. وشارك فيها حوالي ٢٥٠٠ شخصاً من الأفراد (مواطنين ومقيمين) ومن قطاع الأعمال (التجاري والصناعي) والقطاع الحكومي، من جميع مناطق البحرين، وبمختلف مستويات الدخل والتعليم، حيث تم إجراء ١٧٠٠ مقابلة مباشرة وجها لوجه مع (الأفراد، قطاع الأعمال، موظفي الحكومة)، وإجراء ٤٠٠ مقابلة عبر الهاتف مع مستخدمي القنوات الإلكترونية (بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، ومركز الإتصال الوطني)، كما يوضح الجدول التالي:

ولقد أفصحت الدراسة التي أجريت على مدى السنوات الثلاثة الماضية عن مجموعة من النتائج الهامة التي تعبر بوضوح عن نجاح كبير لخطط الهيئة التسويقية والتوعوية بهدف نشر الوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية ودفع الجمهور للإقبال عليها واستخدامها.

الوعي بالحكومة الإلكترونية:

في مجال (الوعي بالحكومة الإلكترونية)، أظهرت الدراسة أن مستويات الوعي بالحكومة الإلكترونية في البحرين قد ازدادت بشكل واضح لدى فئة الأفراد، القطاع الخاص، والحكومة. إذ ارتفع المؤشر للأفراد إلى ٧٩٪ في عام ٢٠١٠م بعد أن كان ٧٤٪ في عام ٢٠٠٩م و ٢٧٪ في العام الذي قبله (٢٠٠٨م).. في حين بلغت نسبة الوعي لقطاع الأعمال في عام ٢٠١٠م ٩٧٪ بعد أن كانت ٩٨٪ في عام ٢٠٠٩م. كما استقر المؤشر لدى موظفي الحكومة على ٩٩٪ في العامين ٢٠٠٩ و ٢٠١٠م.

حملات التسويق وزيادة الوعي بالحكومة الإلكترونية (يتبع)

المؤشر	٢٠٠٨ م	٢٠٠٩ م	٢٠١٠ م
الوعي بعنوان موقع بوابة الحكومة الإلكترونية	٢٥٪	٨٠٪	٧٥٪
قطاع الأفراد	N/A	٩١٪	٧٨٪
قطاع الأعمال	N/A	٩٢٪	٩٨٪
القطاع الحكومي	N/A	٧٩٪	٧٠٪

مؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

يتم قياس مؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية بناءً على عدد من المؤشرات الفرعية، مثل: (الكفاءة في تقديم الخدمات الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وزيادة قدرات موظفي الحكومة، والقدرة على تقديم الخدمات الإلكترونية، والمحاسبة وتعزيز الشفافية، وأتمتة الإجراءات والعمليات الحكومية، ومشاركة القطاع الخاص).. فإن مؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية لقطاع الأفراد قد ارتفع من ٧٠ عام ٢٠٠٩م إلى ٧٩ عام ٢٠١٠م، وبالنسبة لقطاع الأعمال ارتفع من ٧٤ عام ٢٠٠٩م إلى ٨٩ عام ٢٠١٠م، وبالنسبة لقطاع موظفي الحكومة ارتفع من ٦٢ عام ٢٠٠٩م إلى ٧٢ عام ٢٠١٠م.

المؤشر	٢٠٠٨ م	٢٠٠٩ م	٢٠١٠ م
مؤشر التحول إلى الحكومة الإلكترونية	N/A	٧٠٪	٧٩٪
قطاع الأفراد	N/A	٧٤٪	٨٩٪
قطاع الأعمال	N/A	٦٢٪	٧٢٪

مؤشر رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية:

أما المؤشر الآخر بشأن رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية، والذي يتم قياسه بناءً على عدد من المؤشرات الفرعية مثل: (الوعي بتوفير الخدمات الإلكترونية، وسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية، واستخدام الخدمات الإلكترونية، ومدى توفير وقت العملاء والتكلفة عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وجودة الخدمات الإلكترونية، والرضا المتعلق بالاستخدام، والموقف نحو الحكومة) فقد ازداد من ٧٧ في ٢٠٠٨م إلى ٨٥ في ٢٠٠٩م ومن ثم إلى ٩٢٪ بالنسبة لقطاع الأفراد، وازداد من ٨٤ في ٢٠٠٩م إلى ٩٣ في ٢٠١٠م بالنسبة لقطاع الأعمال، وبلغ ٧٩ في ٢٠٠٩م و ٧٠ في ٢٠١٠م بالنسبة لقطاع موظفي الحكومة.

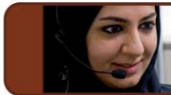
دراسة رضا العملاء حول الحكومة الإلكترونية

توزيع العينة (2500)



مقابلات مباشرة (وجها لوجه) مع الأفراد، قطاع الأعمال، وموظفي الحكومة.

300	500	700	200
موظفين حكوميين	مستخدمي الخدمات الإلكترونية	سكان البحرين (عينة عشوائية)	قطاع الأعمال



مقابلات عبر الهاتف مع عملاء القنوات (البوابة، مركز الإتصال).

400	400
عملاء بوابة الحكومة الإلكترونية (عبر الهاتف)	عملاء مركز الإتصال (عبر الهاتف)

إستضافة كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية التقنية

ضمن جهود هيئة الحكومة الإلكترونية الترويجية لتطوير ونمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مملكة البحرين، وتماشيا مع خطط وبرامج الحكومة الموقرة بجعل البحرين مقصدا لسياحة المؤتمرات والمعارض العالمية التي تساهم في دفع عجلة نمو الاقتصاد الوطني نظير العائد الكبير الذي يعود على مختلف قطاعات السياحة والضيافة والفنادق والأسواق وغيرها من القطاعات، استطاعت الهيئة أن تستضيف وأن تنظم بنجاح بالإشتراك مع مختلف الجهات الحكومية عددا من كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات التي تقام سنويا في مختلف أنحاء العالم ويحضرها الآلاف من المشاركين والمتحدثين، والتي تساهم وبصورة فعالة في تحقيق التنمية المستدامة في مملكة البحرين، تماشيا مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠، وجعل مملكة البحرين واحدة من مراكز الجذب الإستثمارية والإقتصادية المهمة حول العالم.

مؤتمر سيسكو نيوتوركرز العالمي (CISCO NETWORKERS):

يعتبر مؤتمر «سيسكو نيوتوركرز» أحد أكبر مؤتمرات شركة «سيسكو» العالمية وأهم حدث في صناعة تقنية المعلومات والاتصالات من حيث عدد ونوعية المشاركين، حيث يوفر المؤتمر فرصا كبيرة للتعليم والتدريب للمهنيين في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عقد منتديات تتميز باستعراضات متعمقة في التقنية، وتوفير فرص التعارف، وتقديم لمحات عن الفرص والتوجهات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولقد انعقد المؤتمر لأول مرة بمنطقة الشرق الأوسط في مملكة البحرين في عام ٢٠١٠م، برعاية كريمة من صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد الأمين رئيس مجلس التنمية الاقتصادية، بحضور ٤ آلاف مشارك من المتخصصين والتفنيين ورجال الإعلام من ٧٠ دولة، إضافة إلى المئات من كبار الشخصيات بالمنطقة في حلبة البحرين الدولية بالصخير، وحقق نجاحا كبيرا لمملكة البحرين، ووضع المملكة على خريطة الدول العالمية المتقدمة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

استمر المؤتمر لمدة أربعة أيام متتالية، عقدت فيها خمسة مؤتمرات بصورة متوازية في حلبة البحرين الدولية، شملت العديد من الندوات التقنية وجلسات النقاش التفاعلية والعروض التوضيحية والتدريبات العملية المصممة خصيصا



إستضافة كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية التقنية (يتبع)

مؤتمر تقنية المعلومات والاتصالات بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا والجائزة العربية للشريحة الذهبية (MENA ICT):

استضافت هيئة الحكومة الإلكترونية مؤتمر (تقنية المعلومات والاتصالات لدول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا) MENA ICT للعام ٢٠١٠، والذي يعد أحد أكبر المؤتمرات الإقليمية من نوعها.

شارك في المؤتمر أكثر من ٢٠٠ مسئول عربي وأجنبي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، ونخبة من المهنيين المختصين بهذا المجال أيضاً، لمناقشة الحاجة إلى وضع إستراتيجية عربية عامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحقيق التنمية المستدامة في العالم العربي.

ولقد مثل المؤتمر فرصة مهمة ونادرة لمستخدمي تقنية المعلومات والاتصالات والمهتمين بها، للإطلاع على أحدث مخرجات التكنولوجيا في هذا المجال من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والتعرف على طبيعة المنتجات التقنية المعروضة من قبل الشركات المحلية والعربية والدولية التي تعمل في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وهي بادرة أخرى لها العديد من الجوانب التي تساهم في تحقيق أهداف رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠ وتترجم المبادئ الأساسية لها، من خلال عقد شراكات دولية من شأنها أن تساهم في رفع كفاءة العجلة الاقتصادية، إلى جانب العمل على إنشاء بنية تحتية ذات معايير عالمية تعزز من مزايا البنية الاستثمارية للبحرين وتربطها بالاقتصاد العالمي.

وخلال المؤتمر، تم عقد ثلاث ورش عمل تغطي موضوعات متنوعة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات تشمل على: أمن تقنية المعلومات والاتصالات، تقنية المعلومات لإدارة المشاريع ومواضيع مرتبطة بخدمة الانترنت، قدمها مجموعة من الخبراء في هذا المجال. كما تم تنظيم عدد من اللقاءات والزيارات الخارجية الرئيسية بين صناع القرار المحليين والإقليميين في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. إضافة إلى ذلك، عقد الاتحاد العربي لمزودي خدمات الانترنت والاتصالات ARISPA اجتماع مجلس إدارته، لمناقشة عدد من القضايا الهامة والمتعلقة بتوفير الخدمات عبر الانترنت والفرص المتاحة في تطوير خدمات جديدة في المجال ذاته.

لتلبي الاحتياجات التقنية المختلفة للمشاركين، إضافة إلى أعمال منتدى القيادة التنفيذية بحضور كبار قادة تقنية المعلومات والاتصالات من البحرين ودول الخليج وشمال أفريقيا.

وساهم المؤتمر في توفير فرصة التعلم والتدريب لمئات البحرينيين في فترة قصيرة بأقل التكاليف وأتاح لهم الحصول على الشهادات العالمية في مجال تقنية المعلومات والشبكات، كما أتاح لهم التعرف على الخبراء الدوليين في هذا المجال الحيوي الهام الذين حضروا إلى البحرين خصيصاً لهذه الفعالية.

إلى جانب ذلك، أقيم معرض لأخر المنتجات والخدمات التقنية التي تعرض لأول مرة، وورش العمل المتخصصة، وبمشاركة وحضور نخبة من الخبراء والمتخصصين الدوليين وصناع القرار في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

وإجمالاً، فإن إقامة مؤتمر سيسكو نيوتوركز في مملكة البحرين انعكس إيجاباً على الاقتصاد الوطني ووضع مملكة البحرين على خارطة الدولية في مجال صناعة المؤتمرات والمعارض، وحسب التقديرات فإن المؤتمر قد ساهم في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني، وزيادة الدخل القومي بعشرات الملايين من الدولارات، صرفت على رسوم تأجير غرف الفنادق واستخدام وسائل النقل وسيارات الأجرة، وارتداد المطاعم والمجمعات التجارية والأسواق. وساهم المؤتمر كذلك في سعي مملكة البحرين لدعم سياحة وصناعة المؤتمرات مما انعكس إيجاباً على إقتصاد المملكة تماشياً مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠ من حيث تحقيق الإستدامة الإقتصادية وتنويع مصادر الدخل القومي للمملكة.

ونظراً للنجاح الكبير الذي حققه المؤتمر في عام ٢٠١٠، قررت شركة «سيسكو» العالمية العودة مجدداً إلى مملكة البحرين في العام ٢٠١١ بفعاليات أكبر ومحتوى أغنى وبحلة جديدة، من خلال مؤتمر (سيسكو لايف ٢٠١١ Cisco Live)، حيث ستلقى الخطابات والكلمات الرئيسية بحضور ورعاية صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد الأمين، والسيد جون تشامبرز الرئيس التنفيذي لشركة سيسكو. مع تقديم برامج خاصة ومتميزة مثل «التق المسؤول» و «التق المهندس» و «عيادات التصميم» و «عالم الحلول» وجوائز الابتكار، وإفطار كبار الشركاء» إضافة إلى حوالي ٣٠٠ جلسة أخرى يشارك فيها الآلاف.

شارك في المؤتمر أكثر من ٢٠٠ مسئول عربي وأجنبي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، ونخبة من المهنيين المختصين بهذا المجال أيضاً

تم إختيار مملكة البحرين لعقد هذه الندوة العالمية نظرا للتطور السريع الذي تشهده في خدماتها الإلكترونية والوعي المتنامي بين المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لتخليص معاملاتهم المختلفة.

البحرين وممثلين عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والجامعة الأميركية بالقاهرة وكلية دبي للإدارة الحكومية. وقد شارك خلال أعمال الاجتماع ممثلي الدول المشاركة بأوراق عمل عكست تجارب ومشاريع كل دولة في إطار المواضيع المطروحة على جدول الأعمال من أجل تبادل الخبرات والتجارب بين المشاركين وبحث سبل تطوير العمل المشترك خلال المرحلة المقبلة.

وقد تم اختيار مملكة البحرين لعقد هذه الندوة العالمية نظرا للتطور السريع الذي تشهده في خدماتها الإلكترونية والوعي المتنامي بين المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لتخليص معاملاتهم المختلفة.

وقد ركزت الندوة على البحث وراء الأسباب التي تقف دون التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، والتعرف على العراقيل المحتملة ومناقشتها، إلى جانب عرض خبرات تجارب الدول الأخرى لتطبيق بعض من آلياتها بهدف زيادة عدد مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية. كما تم خلال الاجتماع مناقشة تأثير الأزمة المالية العالمية وأفضل السبل المتاحة لتقليل تأثيرات الأزمة على تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، وكذلك الأنشطة الجارية في إطار مبادرات الإدارة الرشيدة، والخطط الموضوعة للمرحلة المقبلة لجميع الدول المشاركة في هذا المجال.

كما أقيم على هامش المؤتمر، فعالية (الجائزة العربية للشريحة الذهبية) والتي تقدم إلى أفضل مطور لمنتجات والحلول في مجال تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، هذا إلى جانب، معرض المعلوماتية والاتصالات شاركت فيه العديد من الجهات لتستعرض من خلالها الخدمات والبرامج التقنية التي تقدمها.

إجتماع منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية (OECD):

ضمن سعي هيئة الحكومة الإلكترونية الدائم للتعاون مع المنظمات العالمية من أجل جلب أفضل الممارسات والتجارب العالمية في مجال تفعيل برامج وإنجاز مشاريع الحكومة الإلكترونية، استضافت الهيئة ندوة منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، OECD في مملكة البحرين، بهدف مناقشة سبل تطوير وتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية ومناقشة التحديات وأفضل الممارسات والحلول المطروحة لتطوير مفهوم خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد شارك في أعمال الندوة مجموعة من التنفيذيين وأصحاب القرار يمثلون عدة دول أوروبية وعربية ومنها إيطاليا، بلجيكا، فرنسا، تونس، مصر، سوريا، المغرب، لبنان، الأردن، كوريا الجنوبية بجانب دبي وممثلين عن هيئة الحكومة الإلكترونية وديوان الخدمة المدنية بمملكة



إستضافة كبرى الفعاليات الإقليمية والعالمية التقنية (يتبع)

إستضافة الوفود الدولية لتبادل الخبرات في مجال الحكومة الإلكترونية:

إن نتائج تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠م، وتحقيق مملكة البحرين لمراكز ريادية لم تحققها أي دولة عربية من قبل، تمثل في المركز الثالث عشر عالمياً، والثالث آسيوياً، والأول عربياً وخليجياً وعلى مستوى الشرق الأوسط، طلبت أكثر من ١٠ دول الإستفادة من تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية بما يساعدها لتطوير برامج الحكومة الإلكترونية لديها وتحقيق مراكز أعلى في تقرير الأمم المتحدة القادم.

وقد استضافت هيئة الحكومة الإلكترونية وفود رفيعة المستوى من دول الخليج العربي وعدد من الدول الأخرى، مثل: سلطنة بروناي، فلسطين، لبنان، بعض الولايات الهندية، إضافة إلى التواصل مع عدد من الدول والمنظمات الأوروبية والأمريكية، لتعريف تلك الدول بتجربة المملكة في مجال الحكومة الإلكترونية، وإطلاعهم عن كثب على مشاريع الحكومة الإلكترونية البحرينية وكيفية الإستفادة منها، وتبادل الخبرات والإستفادة من تجربة المملكة الغنية في هذا المجال، وذلك للخروج بتصور واضح لإستشراف هذه الدول في سعيها لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بتميز ونجاح.

كذلك عقدت هيئة الحكومة الإلكترونية ورشة عمل بحضور مسؤولين من هيئات الحكومة الإلكترونية من مختلف دول العالم للتعرف على أهمية تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، وتجربة مملكة البحرين ووصولها إلى النتائج المتقدمة في أحدث تقرير تم إصداره مع مطلع ٢٠١٠م.

وتم تنظيم هذه الورشة ضمن مساعي الهيئة نحو التعريف بأهمية تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية ومنهجيتها والمعايير التي يعتمد عليها التقرير، كأداة تزيد من وصول المعلومات وتقدير الخدمات الحكومية للجمهور، بجانب التطرق إلى تجربة حية وحديثة وهي تجربة مملكة البحرين بنتائجها المشرفة التي حققتها في أحدث تقرير.



طلبت العديد من الدول الاستفادة من تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية بما يساعدها لتطوير برامج الحكومة الإلكترونية لديها وتحقيق مراكز أعلى في تقرير الأمم المتحدة القادم

وقد أعدت هيئة الحكومة الإلكترونية عرضا تناولت فيه مسيرتها وسجل انجازاتها التي لاقت تقديرا دوليا، كجزء من أهداف خطتها الإستراتيجية وبرنامجهما في مجال الحكومة الإلكترونية، كما تم الإشارة إلى مراحل تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية بمملكة البحرين والية الربط الإلكتروني المتبعة.

وتناولت الهيئة الخطط التسويقية المدروسة والأفكار التي تدعّم حملاتها التوعوية للخدمات التي تقدمها، بجانب التعريف عن القنوات التي تم إطلاقها، كما تضمنت الموضوعات المطروحة خلال العرض التوضيحي على مشاريع البنى المؤسسية الهادفة إلى توحيد السياسات والإجراءات والأسس لتقنيات المعلومات والاتصالات المستخدمة من قبل الجهات الحكومية من أجل توظيف الاستثمار في البنية التحتية التقنية بشكل أفضل وتجنب الازدواجية في تنفيذ المشاريع والذي من شأنه أن يزيد كفاءة أداء الأنظمة التقنية ومساهمتها في تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية بكفاءة عالية لاختصار الإجراءات المطولة وتقليص فترة إنهاء المعاملات الحكومية المختلفة، وهو ما سيساهم في الوصول إلى حكومة إلكترونية متكاملة عالية الكفاءة وتوفير خدمات عالية الجودة للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال.

تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في مجال الحكومة الإلكترونية

وبرامج الحكومات الإلكترونية الخليجية والإقليمية، إلى جانب ممثلي الوزارات والمؤسسات الحكومية من داخل وخارج المملكة، وممثلي شركات قطاع تقنية المعلومات والاتصالات من حول العالم، إضافة إلى الجمعيات التقنية المتخصصة الخليجية، والباحثون والمتخصصون الأكاديميون، وممثلي وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والدولية (المقروءة، والمسموعة، والمرئية).

كما يقام سنوياً المعرض المرافق لمنتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية، والذي يعد فرصة سانحة للجمهور للتعرف على آخر الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة من خلال جناح الحكومة الإلكترونية الذي تشارك فيه عدد من الوزارات والجهات الحكومية، إلى جانب مشاركة عدد كبير من مؤسسات وشركات القطاع الخاص من رعاة المنتدى وآخرين يعرضون أبرز وأحدث المنتجات التقنية والإلكترونية الحديثة للجمهور وبأسعار مناسبة.

كذلك تشمل فعاليات المنتدى على حفل لتوزيع جائزة التميز للحكومة الإلكترونية السنوية، وتوجد مزيد من التفاصيل حول الجائزة في القسم التالي.

تعزيزاً للجهود الحكومية الرامية لجعل مملكة البحرين مقصداً لسياحة المعارض والمؤتمرات العالمية لما تعود بالنفع الكبير على اقتصاد المملكة، وسعيًا لترويج مملكة البحرين رائدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات في المنطقة، وبالأخص في مجال الحكومة الإلكترونية، نظمت هيئة الحكومة الإلكترونية عدداً من الفعاليات الهامة التي استضافت متحدثين ومشاركين من جميع أنحاء العالم لمناقشة خطط وبرامج الحكومة الإلكترونية والخروج بأفضل الممارسات والخبرات لكي تستفيد منها جميع دول العالم، إلى جانب فعاليات أخرى تم تنظيمها لنشر ثقافة التميز والإبداع في العمل الحكومي الإلكتروني محلياً وإقليمياً، بما يعود بالنفع على الجماهير.

منتدى ومعرض البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠ م:

بدعم ورعاية كريمة من سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة، نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، أقامت هيئة الحكومة الإلكترونية لمدة ثلاثة سنوات متتالية (منتدى ومعرض البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية)، والذي يحقق نجاحاً باهراً سنوياً كونه أصبح ملتقى يجمع كافة متخذي القرار والعاملين والباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية بالمنطقة.

ويأتي تنظيم المنتدى بالإشتراك مع عدد من مؤسسات المجتمع المدني (جمعية المهندسين البحرينية، جمعية البحرين للإنترنت، جمعية البحرين لتقنية المعلومات، ومعهد إدارة المشاريع - فرع البحرين).

ويهدف المنتدى إلى زيادة الوعي ببرنامج البحرين للحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي والدولي، وإستعراض أبرز الإنجازات المتعلقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية، وإيجاد منصة للحوار البناء والإيجابي فيما بين العاملين في قطاع الحكومات الإلكترونية من حول العالم، إضافة إلى استعراض أفضل التجارب المحلية والإقليمية والدولية في مجال برامج الحكومة الإلكترونية للتعليم والإستفادة من التجارب الناجحة ودرااسة الحلول التقنية الممكن تطبيقها لتحقيق الإمتياز في تنفيذ برامج الحكومات الإلكترونية.

ويحضر المنتدى المقام سنوياً في المملكة، كبار المتحدثين العالميين في مجال تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية، والعاملون في مجال الحكومات الإلكترونية على المستوى الإقليمي والدولي، ورؤساء هيئات



تعزيزاً للجهود الحكومية الرامية لجعل مملكة البحرين مقصداً لسياحة المعارض والمؤتمرات العالمية

جائزة التميز للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨، ٢٠٠٩، ٢٠١٠م:

يأتي تنظيم جائزة التميز للحكومة الإلكترونية ضمن الفعاليات المرافقة لمنتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية، حيث يتم الإعلان عن الفائزين في جميع فئات الجائزة وتكريمهم في المنتدى، برعاية وحضور سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة، نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات.

ويتم منح جائزة التميز للحكومة الإلكترونية للأفراد والمؤسسات الحكومية والخاصة، الرائدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات بمملكة البحرين والتي تعزز في الوقت ذاته تبني مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتهدف إلى زيادة الوعي برؤية الحكومة، بهدف تشجيع ومكافأة المساهمين في تطور المجتمع الإلكتروني البحريني.

فئات الجائزة:

القطاع الحكومي

الفئات المصنفة للمشاركة في هذه الجوائز هي الوزارات والمؤسسات الحكومية المشاركة في مشاريع أو مبادرات الحكومة الإلكترونية.

وتتضمن هذه الفئة الجوائز التالية:

جائزة أفضل خدمة إلكترونية

وضعت هذه الفئة للتعرف على الجهات التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمستخدم موفرة بذلك الكلفة والوقت والجهد المطلوب لتحقيق أي مهمة.

جائزة أفضل محتوى إلكتروني

تمنح جائزة أفضل محتوى إلكتروني إلى الموقع الإلكتروني الذي يقدم مستوى متميز من حيث المحتوى (أو المضمون) والتصميم وسهولة الوصول والإبداع والاحترافية وكفاءة الموقع بشكل عام.

جائزة التطور الإلكتروني

تمنح هذه الجائزة إلى الجهة الحكومية التي تملك أكثر البنيات الأساسية التكنولوجية تطوراً والتي تعمل على تطبيق أفضل الممارسات في تكنولوجيا المعلومات في مملكة البحرين.



تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في مجال الحكومة الإلكترونية (يتبع)

جائزة أفضل مشروع إلكتروني

توجه هذه الجائزة إلى أفضل مشروع إلكتروني مطبق من أحد الوزارات لتقديم قيمة ملموسة إلى مختلف القطاعات في مملكة البحرين.

جائزة الإقتصاد الإلكتروني

تمنح الجائزة إلى الهيئات والمؤسسات العامة أو الخاصة التي تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات بطريقة مبتكرة وفريدة لتنمية القطاع الاقتصادي في مملكة البحرين.

وتمنح هذه الجائزة تكريماً للمؤسسات ذات البنية الأساسية القوية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والتي تتمتع بفريق عمل متخصص له أساليب وطرق مميزة من شأنها المساهمة في نمو الاقتصاد البحريني.

جائزة التعليم الإلكتروني

تمنح جائزة التعليم الإلكتروني إلى المؤسسة التعليمية (سواء خاصة أو عامة) التي تبرهن على استخدامها والانتفاع من تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم ودعم العملية التعليمية.

قطاع الأعمال

الغئات المصنفة للمشاركة في هذه الجوائز هي شركاء الأعمال والمؤسسات التي توفر حلول الأعمال والحلول التقنية للحكومة أو تعزز من تطور القطاع الاقتصادي.

وتضم هذه الفئة الجوائز التالية:

جائزة أفضل مزود للحلول التقنية

تمنح هذه الجائزة للشركات العاملة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والذي ساهم بنجاح في دعم مبادرات حكومة مملكة البحرين في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال تقديم المنتجات والحلول والخدمات الاستشارية. وعلى المتقدم إثبات نجاحه في تقديم حلول مبتكرة وفعالة من حيث التكلفة بتطبيق أفضل ممارسات العمل. هذا وتهدف الجائزة إلى تحقيق ما يلي:

- تشجيع الجهات العاملة في سوق تقنية المعلومات والاتصالات على تقديم أفضل الخدمات إلى الجهات الحكومية.

- نشر الوعي بين الجهات العاملة في سوق تقنية المعلومات والاتصالات عن مستوى جودة الخدمات أو الحلول التي تتطلع إليها الحكومة.
- إيجاد منافسة بين الجهات العاملة في سوق تقنية المعلومات والاتصالات لتقديم أفضل الخدمات.

جائزة الإقتصاد الإلكتروني

تمنح الجائزة إلى الهيئات والمؤسسات العامة أو الخاصة التي تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات بطريقة مبتكرة وفريدة لتنمية القطاع الاقتصادي في مملكة البحرين.

وتمنح هذه الجائزة تكريماً للهيئات ذات البنية الأساسية القوية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والتي تتمتع بفريق عمل متخصص له أساليب وطرق مميزة من شأنها المساهمة في نمو الاقتصاد البحريني.

جائزة التعليم الإلكتروني

تمنح جائزة التعليم الإلكتروني إلى المؤسسة التعليمية (سواء خاصة أو عامة) التي تبرهن على استخدامها والانتفاع من تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم ودعم العملية التعليمية.

قطاع الأفراد

الغئات المصنفة للمشاركة في هذه الجوائز هم المواطنون المستخدمين بفعالية لبوابة الحكومة الإلكترونية www.bahrain.bh

تشمل هذه الفئة الجوائز التالية:

جائزة المواطن الإلكتروني

تمنح جائزة المواطن الإلكتروني تشجيعاً للجمهور على استخدام الخدمات الإلكترونية عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت.

جائزة أفضل مقترح إلكتروني

الهدف من جائزة أفضل مقترح إلكتروني هو التعرف على الأفكار المتفردة والمبتكرة التي من شأنها تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في مملكة البحرين وتطوير اعتماد مبادرات الحكومة الإلكترونية.

نظمت هيئة الحكومة الإلكترونية عدداً من الفعاليات الهامة التي استضافت متحدثين ومشاركين من جميع أنحاء العالم

الفائزون بالجائزة خلال السنوات الماضية

الفئة	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠
القطاع الحكومي			
أفضل خدمة إلكترونية	خدمة التأشيرة الإلكترونية • وزارة الداخلية – الإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة	خدمة المناقصات الإلكترونية • مجلس المناقصات	خدمة التوصيل بشبكة الصرف الصحي • وزارة الأشغال
	مشروع جلالة الملك حمد لمدارس المستقبل • وزارة التربية والتعليم	دفع فواتير الكهرباء والماء • هيئة الكهرباء والماء	خدمة الإعلانات الإلكترونية • وزارة شئون البلديات والزراعة
			خدمة نظام الموالييد الإلكتروني وإصدار شهادة الميلاد • وزارة الصحة
أفضل محتوى إلكتروني	• هيئة تنظيم سوق العمل	• وزارة المالية • وزارة الصحة	• مجلس الشورى • وزارة الثقافة والإعلام
التطور الإلكتروني	• هيئة تنظيم سوق العمل	• المؤسسة العامة للشباب والرياضة • الهيئة العامة للتأمين الإجتماعي	• وزارة الداخلية • وزارة الأشغال • بنك الإسكان
أفضل مشروع إلكتروني	مشروع المناقصات الإلكترونية • مجلس المناقصات	• وزارة الداخلية • وزارة الأشغال	البوابة الإلكترونية • وزارة الداخلية
			المسح الإلكتروني • وزارة التنمية الإجتماعية
			نظام تخطيط الموارد • هيئة الكهرباء والماء
الإقتصاد الإلكتروني	• مجلس التنمية الإقتصادية –		• مجلس التنمية الإقتصادية • وزارة الصناعة والتجارة
التعليم الإلكتروني	–	–	• معهد الإدارة العامة

تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في مجال الحكومة الإلكترونية (يتبع)

الفئة	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠١٠
جائزة التقدير الإلكترونية	وزارة الصناعة والتجارة وزارة شؤون البلديات والزراعة	-	-
قطاع الأعمال			
أفضل مزود لل حلول التقنية	شركة البحرين للحاسبات الآلية	شركة النديم لتقنية المعلومات مجموعة المؤيد	كريدي مكس شركة الخليج للحاسبات الآلية
الإقتصاد الإلكتروني	-	طيران الخليج سوق البحرين الحرة	
التعليم الإلكتروني	-	الجامعة العربية المفتوحة	الجامعة العربية المفتوحة جامعة المملكة مشروع الترجمة الموجهة للأهداف
قطاع الأفراد			
المواطن الإلكتروني المعاملات المدفوعات	السيد يوسف عبدالله بوحجي السيد سلمان موسى العلوي	السيد فواز إبراهيم الزياتي السيدة مريم محمد العباسي	السيد مازن عباس الشهابي أكبر مجموع مدفوعات مالية السيد سعيد رضي علي أحمد
أفضل مقترح إلكتروني	المشاركة الإلكترونية السيد حسن علي حميد العسماوي	شريط الأدوات التفاعلية للحكومة الإلكترونية السيد فاروق عبدالعزيز	إعادة التدوير لعتاد الحاسبات الآلية لتكنولوجيا المعلومات السيد حسن محمد بوهزاع
	المشاركة الإلكترونية السيد أنور حسن علي حسين	مشروع توعية أمن المعلومات السيد صلاح خليفة البنجاسم	نظام إدارة حسابات الطالب السيد سعود عبدالعزيز البوعيين

الإلكترونية، وذلك لمجموعة معينة من المستخدمين، لخدمة أهداف معينة في ظل التنافسية الموجودة. كما أنها تعتبر فريدة من نوعها نظرا لنشاطات التواصل التي تقوم بها في كافة الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة. ويتم الترويج لهذه الجائزة من قبل كبرى المنظمات والمؤسسات المتخصصة في مجال الإنترنت والوسائط المتعددة.

أنواع الأعمال المشاركة في الجائزة:

- المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت
- برمجيات الهواتف النقالة والمساعدات الرقمية
- برمجيات على أقراص مدمجة (الوسائط المتعددة)
- برامج DVD والفيديو والأشرطة المدمجة (CD)
- ألعاب فيديو أو ألعاب إلكترونية على مختلف الأنظمة والأجهزة والمنصات
- التلفزيون التفاعلي

جائزة البحرين للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م:

جائزة البحرين للمحتوى الإلكتروني هي مبادرة تم إطلاقها من قبل جمعية البحرين للإنترنت في عام ٢٠٠٥م بالتعاون مع وزارة الصناعة والتجارة والقطاع الخاص، وتعنى هذه الجائزة بصناعة المحتوى الإلكتروني في البحرين وهي مستوحاة من جائزة القمة العالمية (WSA). وقامت هيئة الحكومة الإلكترونية وبالتعاون مع جمعية البحرين للإنترنت بإعادة تنظيم الجائزة في العام ٢٠٠٩م برعاية كريمة من سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، على أن تقام كل عامين بهدف تشجيع الابتكار في محتوى تكنولوجيا المعلومات بمملكة البحرين.

وتعتبر جائزة البحرين للمحتوى الإلكتروني فريدة من حيث تصنيفاتها المحددة، حيث تغطي كافة القطاعات والجوانب المختلفة لمجتمعات المعلومات الناشئة، كما أنها تعطي قيمة مضافة لمحتويات الوسائط المتعددة

فئات الجائزة:

• التعليم الإلكتروني.	• الصحة الإلكترونية.
• الثقافة الإلكترونية.	• الأعمال الإلكترونية.
• الإعلام الإلكتروني.	• الخدمات المصرفية الإلكترونية.
• العلوم الإلكترونية.	• الترفيه الإلكتروني.
• الحكومة الإلكترونية.	• الإحتواء الإلكتروني.

تنظيم الفعاليات والمؤتمرات في مجال الحكومة الإلكترونية (يتبع)

الفائزون في الجائزة:

الحكومة الإلكترونية:	الخدمات المصرفية الإلكترونية:
• موقع مجلس التنمية الاقتصادية	• موقع بنك البحرين والكويت
• موقع وزارة الصناعة والتجارة	• موقع بنك مسقط الدولي
• موقع هيئة تنظيم سوق العمل	
الصحة الإلكترونية:	الإعلام الإلكتروني:
• مستشفى البحرين الدولي	• موقع جريدة أخبار الخليج
• موقع وزارة الصحة	• موقع جريدة Trade Arabia
	• موقع جريدة الوسط
الاحتواء الإلكتروني:	الترفيه الإلكتروني:
• موقع بوابة المرأة	• موقع «O» بتلكو
• موقع تربية نت	
• موقع أطفال المرور	
العلوم الإلكترونية:	التعليم الإلكتروني:
• موقع مركز البحرين للدراسات والبحوث	• موقع الأستاذ أنور
	• وزارة التربية و التعليم – إثراءات المرحلة الإعدادية
	• موقع الجامعة العربية المفتوحة
الأعمال الإلكترونية:	الثقافة الإلكترونية:
• موقع الشركة العربية لبناء وإصلاح السفن (أسري)	• موقع جهة الشعر
• موقع رفاع فيوز	• موقع مقهى الثقافة العربي
• موقع نادي السياحة العالمي	• موقع الثقافة الشعبية
الأعمال المتميزة	
• موقع مودا مول	
• جريدة الوقت	
• بوابة المنامة	
• موقع عذاري	
• العلوم للصف السادس ابتدائي	
• موقع الوسمية	

الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م:

إن الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني تقام وفق معايير وأسس جائزة القمة العالمية. وذلك من أجل إبراز أفضل التجارب العربية في مجال المحتوى الإلكتروني. وقد تم تكريم الفائزين بالجائزة في عام ٢٠٠٩ ضمن المنتدى الثاني للحكومة الإلكترونية التي نظمتها هيئة الحكومة الإلكترونية، برعاية كريمة من سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة نائب رئيس مجلس الوزراء رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات.

الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني هي جائزة تكرم الأعمال المميزة للمحتوى الإلكتروني على الصعيد العربي. ويأتي إقامة الجائزة ضمن الجهود الرامية لمملكة البحرين لتشجيع الابتكار في مجال المحتوى الإلكتروني في البحرين والعالم، وذلك ضمن المبادرات العالمية لسد الفجوة الرقمية بين الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، كما أن إقامة الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني في البحرين بالتعاون مع جائزة القمة العالمية (WSA) يمثل جزءا من التزام البحرين تجاه هذه المبادرة العالمية.

الفائزون في الجائزة:

الحكومة الإلكترونية	الأعمال الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none">بوابة الحكومة الإلكترونية – مملكة البحرينخدمة التقديم للوظائف بالهاتف النقال – عمانبوابة حكومة أبو ظبي – الإماراتموقع مكتبة علوم الوقف على الانترنت – الكويت	<ul style="list-style-type: none">عرب فاينانس – مصرالموقع الإلكتروني لقطر للاتصالات (كيوتل) – قطروظائف أبو ظبي – الإمارات
الثقافة الإلكترونية	الترفيه الإلكتروني
<ul style="list-style-type: none">إبن خلدون – تونسجهة الشعر – مملكة البحرين	<ul style="list-style-type: none">موقع يلا كورة – مصرالجزيرة نت – قطركوت بو ست – الكويت
الصحة الإلكترونية	الاحتواء الإلكتروني
<ul style="list-style-type: none">مشروع البايوماب (رصد وتقييم التنوع البيولوجي في مصر) – مصربوابة وزارة الصحة – مملكة البحرينتطوير تطبيقات حاسب الي باللغة العربية لعلاج حالات الديسليكسيا – الكويت	<ul style="list-style-type: none">بوابة التبرعات الإلكترونية – عمانمشروع محو الأمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات – مصربوابة المرأة – مملكة البحرينأطفال دارفور، اعثر على طفلك – السودانمناظرات الدوحة – قطر
التعلم الإلكتروني	العلوم الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none">الموقع الإلكتروني لجامعة الملك سعود – السعوديةالمدرسة الافتراضية للبريد التونسي – تونسالبوابة الإلكترونية للجامعة العربية المفتوحة – مملكة البحرين	<ul style="list-style-type: none">الموقع الإلكتروني لمركز البحرين للدراسات والبحوث – مملكة البحرين

المشاركة في المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية

نظرا للخبرة التي اكتسبتها هيئة الحكومة الإلكترونية في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية الناجحة في مملكة البحرين، فقد استقبلت العديد من الدعوات للمشاركة ضمن الفعاليات والمؤتمرات المتعلقة بمجالات تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية المحلية، والإقليمية، والعالمية، حيث حرصت الهيئة على المشاركة في هذه المحافل لعرض تجربة مملكة البحرين الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، وتبادل الخبرات واكتساب المعرفة.

أولاً: المشاركة المحلية:

المؤتمر الدولي للتعليم الإلكتروني

تحرص هيئة الحكومة الإلكترونية على توعية الطلبة بدور الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً، حيث شاركت ضمن الشركاء الاستراتيجيين في المؤتمر الدولي الثالث (دور التعليم الإلكتروني في تعزيز مجتمعات المعرفة) المقام في جامعة البحرين، وعرضت الهيئة خدماتها في المعرض المصاحب للمؤتمر، لتعرف الطلبة على الخدمات التي يمكن الاستفادة منها وتثقيفهم في مجال الحكومة الإلكترونية.

قمة البحرين الاقتصادية العالمية

بههدف تعريف الجمهور والمشاركين على الآليات الإلكترونية التي ستنبئها المملكة لتسريع تحقيق أهداف الألفية، وحول المركز الإلكتروني الدولي الشامل لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية كمصدر حيوي للحكومات في أفريقيا والدول العربية والدول النامية، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في قمة البحرين الاقتصادية العالمية ٢٠١٠ المقامة تحت شعار «نحو تحقيق أهداف الألفية الإنمائية» بجانب جهات محلية مختلفة، وعدد من الأكاديميين والاقتصاديين الدوليين من أكثر من ٤٣ دولة مثل: الولايات المتحدة الأمريكية وروسيا والصين وأوروبا وآسيا ومجلس التعاون.

ملتقى تقنية المعلومات والاتصالات

ضمن ملتقى تقنية المعلومات والاتصالات المقام في البحرين، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في جلسة نقاشية للتحدث عن «تأثير الشبكات الاجتماعية الإلكترونية على أمن المعلومات في الحكومة». نوقش في الجلسة عددا من التحديات التي تواجه الحكومات والمؤسسات على حد سواء، جراء التقدم التكنولوجي الكبير الحاصل



حاليا ومشاركة أغلبية الناس في الشبكات الإجتماعية الإلكترونية، مثل: (فيس بوك وتويتر ولينكدن)، حيث يتم تبادل الكثير من المعلومات الخاصة عبر هذه الشبكات ويمكن أن تشكل تهديدا على الأمن المعلوماتي للمؤسسات المختلفة.

المخيم الإلكتروني (eCamp)

من منطلق حرص هيئة الحكومة الإلكترونية على أن تكون قريبة من الجمهور فقد أطلقت الهيئة مبادرة الاولى من نوعها وهي «المخيم الإلكتروني (eCamp)» من خلال توفير منصات إلكترونية في منطقة التخييم بالصخير، تتيح إمكانية إجراء العديد من الخدمات الحكومية التي تقدمها الوزارات بدلا من إجرائها بالطرق التقليدية، لاسيما أن العديد من الأسر والأفراد يفضلون التخييم لغترات طويلة خلال إجازة الربيع، وبالتالي وفر عليهم المخيم الإلكتروني مشقة الذهاب إلى العاصمة لاتمام معاملاتهم الحكومية، إضافة إلى توعيتهم في الأماكن المفضلة لديهم لقضاء أوقات الفراغ والإجازة.

برنامج إي شباب (eShabab)

بهدف تمكين الطاقات الإبداعية لدى الشباب في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، انضمت هيئة الحكومة الإلكترونية كشريك استراتيجي في برنامج (إي شباب) الذي نظمته شركة شركة (زين البحرين) ضمن باقة برامج (زين دريمرز) مع شركة مستقبل الخليج للأعمال.

تتجلى المشاركة الحية لهيئة الحكومة الإلكترونية كشريك استراتيجي في إبرام اتفاق الدعم والرعاية لتؤكد حرصها الدائم على تبني المبادرات الرامية إلى تدعيم مجتمع التكنولوجيا في البحرين، والعمل جنباً إلى جنب مع مختلف المؤسسات بهدف تمكين الطاقات الشابة والاستفادة منها في خلق تجارب عملية ناجحة تقوم بدورها في تعزيز الوعي المجتمعي وتحافظ على المكانة التي اكتسبتها البحرين على الخارطة الدولية في مجال صناعة واستغلال تقنية المعلومات والاتصالات بأدواتها ومفاهيمها.

معرض تقنية المعلومات IT EXPO

شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في فعاليات معرض تقنية المعلومات IT EXPO المقام بجامعة البحرين بهدف توعية الطلبة وتعريفهم على الخدمات الإلكترونية ونشر مفهوم الحكومة الإلكترونية وطرق الاستفادة منها.



المشاركة في المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية (يتبع)

مهرجان الأيام الثقافي للكتاب

ضمن مبادراتها التوعوية للجمهور لمختلف الخدمات والبرامج الإلكترونية، تشارك هيئة الحكومة الإلكترونية بصورة مستمرة منذ العام ٢٠٠٩م في مهرجان الأيام الثقافي للكتاب والذي تنظمه مؤسسة الأيام للنشر، مستعرضة خدماتها الثقافية والعلمية الإلكترونية المقدمة للجمهور.

معرض البحرين للأم والطفل

شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في معرض البحرين للأم والطفل الذي اقيم تحت رعاية صاحبة السمو الملكي الأميرة سبيكة بنت إبراهيم آل خليفة قرينة ملك مملكة البحرين رئيسة المجلس الأعلى للمرأة، لتعريف الأمهات وأفراد الأسرة على الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر مختلف القنوات والتي تجنبهم بذل أي مجهود وبالتالي تمكن الأمهات من قضاء المزيد من الوقت مع أطفالهن وأسرهن خصوصاً للأمهات العاملات.

معرض ترشيد الطاقة والمياه - البحرين

في إطار التعاون المشترك بين هيئة الحكومة الإلكترونية وهيئة الكهرباء والماء، في نشر الوعي بين الجمهور حول الخدمات الحكومية الإلكترونية، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في (معرض ترشيد الطاقة والمياه) الذي نظمت هيئة الكهرباء والماء، بالتعاون مع جمعية المهندسين البحرينية، بمركز البحرين الدولي للمعارض والمؤتمرات، لتستعرض خدماتها الإلكترونية المتمثلة في: (تسجيل قراءة العداد) و(الإبلاغ عن الاستهلاك العالي للكهرباء والماء) و(دفع الفاتورة إلكترونياً) و(التبليغ عن انقطاع الكهرباء والماء) و(طلب فصل خدمات الكهرباء والماء) إلى جانب (خدمات الزبائن العامة).



كما تم خلال المؤتمر عقد عدد من الاجتماعات مع الدول المشاركة لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة، بجانب مناقشة الفرص المتاحة بين كل من الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين والحكومات الإلكترونية لكل من الولايات المتحدة الأمريكية وألبانيا وكندا. إضافة إلى ذلك فقد فازت البحرين بثلاثة جوائز عالمية مرموقة من منظمة الأمم المتحدة في حفل (يوم الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١٠).

المنتدى الدولي للحكومة الإلكترونية - إيطاليا

بناءً على دعوة من معهد الإدارة العامة الإيطالي (SSPA) التابع لمكتب رئيس الوزراء الإيطالي، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في المنتدى الدولي للحكومة الإلكترونية الذي أقامته الحكومة الإيطالية لكبار مسؤوليها القائمين على برامج الحكومة الإلكترونية الإيطالية من خلال عرض عن استراتيجية البحرين الوطنية للحكومة الإلكترونية في العاصمة الإيطالية روما، وبحضور عدد كبير من كبار المسؤولين الحكوميين وأصحاب القرار من رؤساء تنفيذيين ومدراء من مختلف الوزارات والجهات الحكومية الإيطالية، مثل مجلس الوزراء الإيطالي، ووزارة الإدارة العامة الإيطالية، والمركز الإيطالي للإبداع والتدريب، والجمعية الإيطالية العامة لتقنية المعلومات، والمركز الإيطالي لتقنية المعلومات، إلى جانب مسؤولين من الأمم المتحدة وأكاديميين.

وجاءت مشاركة البحرين في المنتدى مع عدد من محدود من الخبراء الدوليين يمثلون الدول المتقدمة في مجال الحكومة الإلكترونية لدراسة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الإيطالية وتطويرها، والخروج بتوصيات تساهم في تقدم الحكومة الإلكترونية الإيطالية.

معرض إنفوكونكت INFOCONNECT لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الكويت

يهدف التعريف ببرامج وإستراتيجية حكومة مملكة البحرين الإلكترونية، وتبادل الخبرات مع الأشقاء الخليجيين، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في معرض الكويت لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث استقطب جناحها المتميز عدد كبير من الخبراء والمسؤولين من دولة الكويت وبقية الدول الخليجية بجانب المواطنين والمقيمين والسائح بدولة الكويت ووسائل الإعلام.

ثانياً: المشاركات الدولية:

المؤتمر الخليجي للحكومة الإلكترونية - عمان

لزيادة أطر التعاون مع بقية دول مجلس التعاون الخليجي في مجال تنفيذ الإستراتيجيات والبرامج المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، شاركت مملكة البحرين في المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية والذي انعقد بسلطنة عمان في ٢٠٠٩، بناء على دعوة خاصة وبهدف تبادل الخبرات في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية وبناء القدرات والأداء الإلكتروني والإطلاع على تجارب الآخرين لقياس الإنجازات التي تحققت في الاقتصاد المعرفي الرقمي.

مؤتمر الأمم المتحدة للخدمة العامة - أسبانيا

شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية ضمن وفد رفيع المستوى يمثل مملكة البحرين برئاسة معالي الشيخ أحمد بن عتيبة آل خليفة وزير شؤون مجلس الوزراء في مؤتمر الأمم المتحدة للخدمة العامة ٢٠١٠ في مدينة برشلونة الأسبانية، بحضور جمع كبير من المسؤولين العاملين في مجال الخدمة العامة من كافة دول العالم، حيث شاركت الهيئة بفعالية في تقديم عروض عن تجربة البحرين الإلكترونية في مختلف ورش العمل وجلسات المؤتمر بناء على طلب من منظمة الأمم المتحدة لكي تستفيد منها الدول الأعضاء بالمنظمة.



المشاركة في المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية (يتبع)

مؤتمر تقنية المعلومات والاتصالات بالشرق الأوسط - الأردن

بناءً على دعوة خاصة تم توجيهها إلى هيئة الحكومة الإلكترونية، شاركت الهيئة في المؤتمر الإقليمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA ICT)، أحد أكبر المؤتمرات الإقليمية من نوعها، بعرض شيق حول تجربة البحرين الإلكترونية، ولتبادل الخبرات في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية والإطلاع على تجارب الدول الأخرى.

مؤتمر مدن المعرفة ومستقبل الشباب - الكويت

ضمن الفعاليات المرافقة للمؤتمر الخامس عشر لمنظمة المدن العربية المنعقد في الكويت تحت عنوان (مدن المعرفة ومستقبل الشباب)، شاركت هيئة الحكومة الإلكترونية في ورشة عمل مرافقة للمؤتمر بعنوان (مدن المعرفة.. تقنيات ذكية وخدمات إلكترونية)، عرضت من خلالها الحكومة الإلكترونية إستراتيجيتها الوطنية لمملكة البحرين، وخططها لتنفيذ مختلف المشاريع الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى عرض مختلف جوانب النجاح والتحديات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية في البحرين.



أسبوع جيتكس GITEX لتقنية المعلومات - الإمارات

تشارك هيئة الحكومة الإلكترونية ضمن جناح مملكة البحرين الذي يضم القطاعين العام والخاص منذ ثلاثة أعوام في فعاليات معرض (جيتكس دبي) في دولة الإمارات العربية المتحدة، والذي يعد الأضخم من نوعه في مجال تقنية المعلومات في الشرق الأوسط.

وتحرص هيئة الحكومة الإلكترونية على المشاركة في هذا المعرض بهدف التعريف بكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية والمعلومات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في البحرين من خلال مختلف القنوات والتي تخدم جميع قطاعات المجتمع، وخصوصاً زوار المملكة القاصدين السياحة أو الاستثمار في المملكة.

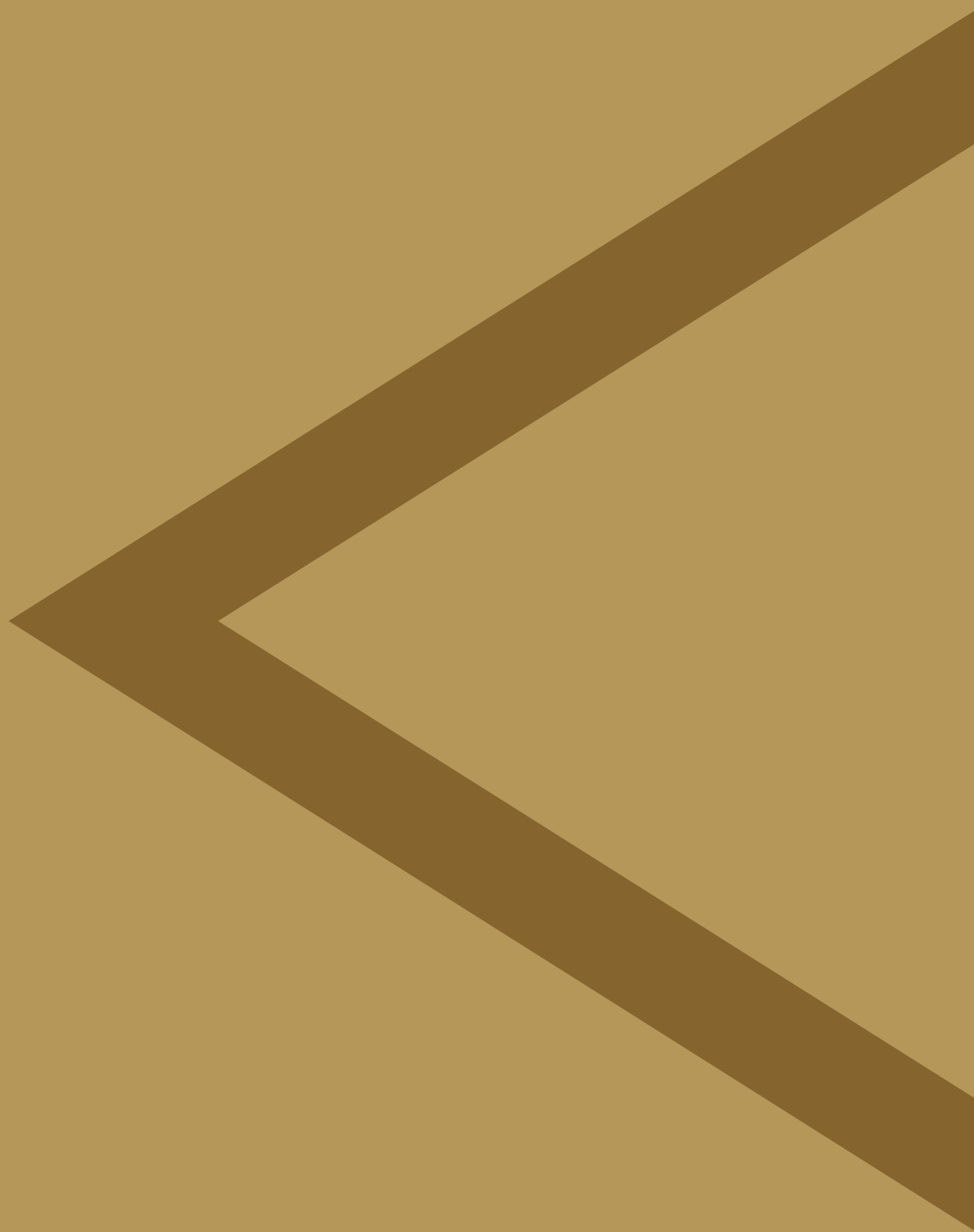
وقد بدأت المشاركة البحرينية الأولى من خلال جناح كامل للمملكة في المعرض في العام (٢٠٠٧م) ممثلاً بالقطاع الحكومي فقط، في حين كان للقطاع الخاص مشاركة بنسبة ٦٠٪ من الجناح في العام الذي يليه (٢٠٠٨)، وازدادت في العام (٢٠٠٩) إلى ما يعادل ٨٠٪، أما مشاركة عام (٢٠١٠) فقد ارتفعت لتصل إلى ٩٠٪ للقطاع الخاص في حين بلغت ١٠٪ للحكومة، وذلك بناء على الخطة الموضوعة والأهداف الرامية إلى استعراض البنية التحتية لتقنية المعلومات في مملكة البحرين وتشجيع شركات تقنية المعلومات والاتصالات البحرينية وفتح الأسواق الواعدة أمامها.

ويلاقي جناح مملكة البحرين في معرض (جيتكس) اهتماماً واسعاً من قبل خبراء ومسؤولين في تقنية المعلومات والاتصالات على المستوى الإقليمي والعالمي، إذ يستقطب المعرض الآلاف من الزوار والمشاركين من الخبراء في هذا المجال، الذين يبدون إعجابهم بما وصلت إليه مملكة البحرين من تقدم في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. كما يحقق الجناح البحريني مكاسب عدة على مختلف الأصعدة، إذ يروج اسم مملكة البحرين كمركز استثماري رائد في مجال تقنية المعلومات والاتصالات على مستوى المنطقة، وكسوق واعدة لمنتجات وخدمات الشركات العالمية، وكذلك برهن من خلال الإنجازات التي تم استعراضها على إمتلاك مملكة البحرين لبنية تحتية متطورة للاتصالات تتميز بمواصفات فنية وتقنية عالية، وقادرة على تلبية احتياجات تلك الشركات في حال رغبتها بالاستثمار في المملكة.





المرتبة الثالثة
على مستوى آسيا



مشروع بناء القدرات

مشروع بناء القدرات

مع تسارع وتيرة استخدام التقنيات الحديثة في الحكومة وتطورها، تبرز أهمية وضرورة رفع كفاءة المستخدمين وقبولهم للخدمات الإلكترونية بالتزامن مع سرعة التطور التقني والتغيرات في السياسات الحكومية.

وبهدف زيادة المعرفة بتقنية المعلومات، باشرت هيئة الحكومة الإلكترونية تنفيذ برامج تدريبية للمواطنين، تحت مسمى «مشروع بناء القدرات»، على امتداد محافظات المملكة، لتشجيعهم على استخدام الخدمات الإلكترونية، ويقدم هذا التدريب المجاني اختصاصيون في تقنية المعلومات والاتصالات، حائزون على شهادات معتمدة دولياً، ويغطي التدريب أساسيات تقنية المعلومات ومهارات تقنية متقدمة على حد سواء بطريقة عملية تزود الأفراد بمهارات تتناسب مع اقتصاد المعرفة الذي نعيش فيه وتوسع مداركهم التقنية وانغماسهم في العالم الرقمي.

ويعد مشروع بناء القدرات والذي يندرج ضمن مبادرات ومشاريع برنامج الحكومة الإلكترونية الهامة، استثماراً بشرياً مستمراً تتمثل عوائده في جودة العمل الذي يحقق رضا المواطنين والمقيمين. ويتميز المشروع بمرونته الفائقة وقابليته للتطوير المستمر، وذلك نظراً لما يتميز به مجال تقنية المعلومات والاتصالات من تسارع في التطور والابتكار مما يستلزم برامج تدريبية متواصلة لمواكبة هذه التغيرات.

ويشكل المشروع الذي تم تدشينه رسمياً في مطلع ٢٠١٩م حلقة الوصل في إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، حيث يركز المشروع على جانبين: الجانب الأول يتمثل في تدريب وتنمية أداء موظفي الحكومة، والذي يهدف لبناء المعارف والمهارات والاتجاهات والسلوكيات المتبعة بين موظفي القطاع العام، والجانب الثاني معني بالتدريب الإلكتروني للمواطنين.

وقد تم تصميم هذين الجانبين بعناية لينسجما معاً ويعملان بتوافق تام، حيث يندرج تحت كل منهما مجموعة من البرامج والدورات لتحقيق مثلث الجودة المرجو من هذا المشروع والمتمثل في: إعداد موظفين ذو كفاءة عالية، وتوفير خدمة عالية المستوى للمواطنين، وتحقيق رضا الأفراد والمؤسسات.



يعد مشروع بناء القدرات والذي يندرج ضمن مبادرات ومشاريع برنامج الحكومة الإلكترونية الهامة، استثمارا بشريا مستمرا تتمثل عوائده في جودة العمل الذي يحقق رضا المواطنين والمقيمين

وتركز إستراتيجية مشروع بناء القدرات على النواحي التالية تحديداً: تأهيل الموظفين الجدد، ومحو أمية الحاسب الآلي لموظفي الوزارات والمواطنين، وتدريب الموظفين على مهارات الإتصال وخدمة العملاء، والتدريب على إدارة المشاريع، وتجهيز المختبرات الإلكترونية، بالإضافة إلى إعداد الدورات التدريبية التخصصية لموظفي هيئة الحكومة الإلكترونية بشكل خاص وموظفي القطاع العام والمتخصصين في نفس المجالات بشكل عام.

التدريب الإلكتروني لموظفي الحكومة والمواطنين:

توعية وتدريب موظفي الحكومة والمواطنين يعتبر من أحد أهم برامج مشروع بناء القدرات الذي يهدف الى تعليم المواطنين الذين لم تمكنهم ظروفهم من الحصول على أساسيات الحاسوب والإنترنت وتدريبهم حول كيفية استخدام موقع بوابة الحكومة الإلكترونية من خلال محتوى إلكتروني فعال للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتوفرة، الأمر الذي يسهل ويوفر على المواطنين عناء الإزدحام والوقوف في الطوابير لإنجاز معاملاتهم الحكومية.

ويطمح البرنامج على هذا الأساس إلى محو أمية الحاسوب لدى المواطنين للاستفادة من الخدمات المقدمة إلكترونياً، ويتم ذلك من خلال دورة تدريبية يقدمها مدربون متخصصون وذوي خبرة في هذا المجال.

ويحصل خريجو هذه الدورات على شهادة من هيئة الحكومة الإلكترونية ومعتمدة من شركة مايكروسوفت بمسمى «شهادة مبادرات الامكانيات اللامحدودة».

هذا بالإضافة إلى عقد إتفاقيين يهدف تعزيز سير البرنامج وتدريب أكبر عدد ممكن من المواطنين:
١. إتفاقية التفاهم مع المؤسسة العامة للشباب والرياضة، لتدريب ١٠٠٠ شاب وشابة.
٢. الإتفاق مع وزارة التنمية الإجتماعية، لتدريب ٥٠٠٠ فرد من قائمة الأسر البحرينية المحتاجة.

٢٠٠٩م	٢٠١٠م	٢٠١١م – ٢٠١٢م
تدريب	تدريب	مناقصة تدريب
٧٤٥	١٥٧٠	١٥,١٥



برنامج تأهيل الموظفين الجدد:

دأبت هيئة الحكومة الإلكترونية على التعريف ببرنامج الحكومة الإلكترونية وخصوصاً ما يخص بناء القدرات لجميع موظفي الحكومة ولجميع المواطنين من خلال محاضرات لمختلف قطاعات المجتمع البحريني، إضافة إلى التنسيق مع معهد الإدارة العامة في تصميم برنامج تأهيل موظفي الحكومة الجدد والتعريف بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية بشكل عام ومشروع بناء القدرات بشكل خاص.

٢٠٩	٢٠١٠
٦٠٠ موظف	١٠٩٩ موظف

كذلك تم تدريب المئات من الموظفين الحكوميين في الدورات والبرامج التدريبية الإحترافية التالية:

التدريب على إدارة المشاريع:

ويهدف إلى تطوير مهارات الموظفين الحكوميين وتحسين قدراتهم في إدارة المشاريع الحكومية المختلفة، وإنجازها حسب الخطة الزمنية الموضوعية وضمن الميزانيات المعتمدة.

ويشمل برنامج إدارة المشاريع المحاور التالية:

- كيفية نجاح الخطة
- إدارة وتنفيذ المشاريع باستخدام أفضل الممارسات
- كيفية تنفيذ عمليات إدارة المشاريع
- تطوير المهارات القيادية

البرنامج التدريبي «التميز في خدمة العملاء»:

نظراً لكون خدمة العملاء ورعايتهم عنصراً أساسياً في نجاح عملية تقديم الخدمات، فإن هذا البرنامج يستهدف العاملين في المكاتب الأمامية للوزارات والجهات الحكومية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المواطنين والمقيمين.

دورة أجاكس ويب Ajax Web 2.0:

تحرص الهيئة على تلبية المستندات الإلكترونية التي يتطلبها سوق العمل في البحرين من خلال تنظيم دورات متخصصة لتغطية هذا الجانب.

وأجاكس ويب عبارة عن لغة برمجيات مطورة يستفيد منها العاملون في مجال تصميم وبرمجة المواقع الإلكترونية وتساعد على دخول المستخدمين للمواقع بسهولة ويسر. وهذا توجه جديد في مجال تطوير المواقع الإلكترونية، وعليه نظمت دورة إحترافية في تطبيقات أجاكس.

دورة المحترف المعتمد للعمليات الهندسية Certified Process Professional (CPP)

تهدف هذه الدورة إلى إعداد خطط ومشاريع مهنية ناجحة، وإدارة وتنفيذ المشاريع باستخدام أفضل الممارسات، وتعلم كيفية تنفيذ العمليات المهنية، ويستفيد عدد من الخبراء الفنية النادرة من موظفي الحكومة.

دورة المدير المعتمد لأنظمة التعلم -ListeRead phoneticallyCertified Learning System Manager

وتهدف إلى إعداد المتخصصين لرسم إستراتيجية التدريب في الوزارات والجهات الحكومية وفقاً للمعايير الدولية، ورفع مستوى تلك الجهات للتميز في إدارة المشاريع التدريبية بإقتدار.

دورة تنفيذ المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والإتصالات EA Training

إنطلاقاً من إستراتيجية هيئة الحكومة الإلكترونية المتمثلة بتقديم خدمات متميزة سهلة وسريعة الاستخدام من خلال قنواتها المتعددة. عمدت الهيئة بإطلاق المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات والإتصالات لربط الوزارات والهيئات الحكومية وإنشاء قاعدة البيانات الوطنية ورمز الدخول الموحد مما يسهل الدخول على بوابة الحكومة الإلكترونية وتبادل المعلومات بين القطاع الحكومي لتسريع معاملات المواطنين.

وعليه، فقد كان لقسم بناء القدرات الدور البارز في هذا المشروع إذ أطلق دورة تخصصية بإشراف إدارة السياسات وهندسة إجراءات العمل لموظفي الحكومة المتخصصين في مجال تقنية المعلومات والذين سيكون لهم إرتباط مع الهيئة من خلال مشروع البنى المؤسسية لرفع مستوى كفاءتهم وتعريفهم بالمشروع. وحصل أكثر من ٢٣٠ متدرب على شهادة «TOGAF» العلمية في مجال البنى المؤسسية حتى مطلع عام ٢٠١٠م.

مشروع تجهيز مختبرات حواسيب آلية:

إن هيئة الحكومة الإلكترونية على قناعة بأن تحسين الخدمات الإلكترونية لا يتحقق إلا في حال زيادة إنتشار أجهزة الكمبيوتر. ومن أجل تحقيق ذلك، تخطط هيئة الحكومة الإلكترونية بتجهيز مختبرات حواسيب آلية في مختلف أرجاء المملكة، يستفيد منها أولئك الذين لا يقدرّون تحمل تكاليف شراء حواسيب آلية خاصة بهم، ولقد تم الإتفاق مع المؤسسة العامة للشباب والرياضة بتجهيز مختبرين في البداية، بهدف تشجيعهما في مشروع التدريب الإلكتروني لموظفي الحكومة والمواطنين من جهة، وإكمال العدد المتبقي بتدريب ١٠٠٠ شاب إلكترونياً من جهة أخرى.

المبادرات الإقليمية والدولية

الإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والإتصالات
بالأمم المتحدة UNGAID
المركز العربي للمحتوى الإلكتروني
لجنة الحكومة الإلكترونية الخليجية

الإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والإتصالات بالأمم المتحدة UN GAID

بههدف الإسراع في تحقيق أهداف الألفية للتنمية (MDG's)، المتمثلة في القضاء على الفقر وتحقيق التنمية في دول العالم، من خلال إستخدام تقنية المعلومات والإتصالات، أنشأت المنظمة الدولية ما أسمته بـ «التحالف العالمي لتقنية المعلومات والإتصالات والتنمية» (GAID)، ويتكون هذا التحالف العالمي من أعضاء لهم خبرة كبيرة في مجال تقنية المعلومات والإتصالات تم اختيارهم بناء على معايير عالية من دول رائدة عالمياً في مجال التقنية، ويرأسه الخبير العربي الدكتور طلال أبو غزالة.

وتفتخر الحكومة الإلكترونية بالمشاركة في هذه المبادرة العالمية، التي تلاقى اهتماما واسعا من مختلف الجهات على رأسهم الأمين العام للأمم المتحدة الذي وافق أن يكون رئيسا فخريا للمشروع وهي المرة الأولى في تاريخ الأمم المتحدة التي يتم فيها تسمية الأمين العام بالرئيس الفخري لأحد المشاريع.

وقد جاء اختيار مملكة البحرين (ممثلاً في السيد محمد القائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية) كعضو في التحالف نتيجة للثقة التي تتمتع بها برامج البحرين الإلكترونية ودورها الرائد في مجال تقنية المعلومات والإتصالات والحكومة الإلكترونية، حيث حازت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على إشادات من أعلى المستويات من المسؤولين بالأمم المتحدة، وذلك بعد ما حققته المملكة من إنجازات خلال فترة قياسية تمثلت في إطلاق وتدشين الخدمات الحكومية المختلفة إلكترونياً، وحصلت على تقدير خاص لدور برنامج الحكومة الإلكترونية في تطوير وتسهيل الإجراءات وتسهيل الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للجمهور، إضافة إلى دعم الأمم المتحدة لأن تكون مملكة البحرين مركزاً للتبادل المعرفي والخبرات في مجال تقنية المعلومات والمحتوى الإلكتروني.

ومن خلال عضويتها في التحالف شاركت البحرين في عدد من إجتماعات التحالف الهامة، منها: الإجتماع الأول للمجلس الإستراتيجي للتحالف العالمي لتقنية المعلومات والإتصالات والتنمية بحضور نخبة من صانعي القرار في مجال تقنية المعلومات والإتصالات وكبار المسؤولين بالأمم المتحدة في المكسيك، ومجموعة من خبراء التقنية والعلماء والتربويين وقادة الأعمال والمستثمرين إلى جانب المجتمع المدني والقيادات الشبابية، بغرض تقديم توصيات بشأن المدخلات الرئيسية اللازمة في مجال



قد جاء اختيار مملكة البحرين (ممثلاً في السيد محمد القائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية) كعضو في التحالف نتيجة للثقة التي تتمتع بها برامج البحرين الإلكترونية ودورها الرائد في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية

تقنية المعلومات والاتصالات، وذلك للدفع بالتنمية في جميع دول العالم وبما يساعد على تحقيق أهداف الألفية للتنمية (MDG's).

كما شاركت المملكة في الاجتماع التحضيري لبرنامج تسريع أهداف الألفية باستعمال تقنية المعلومات، المنعقد في مقر التحالف العالمي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية (GAID) بنيويورك، بحضور خبراء من مختلف دول العالم ومن كافة قطاعات المجتمع الدولي من حكومات وشركات وجامعات ومنظمات دولية ومجتمع مدني، لبحث آلية تحقيق الاستفادة من مركز الحلول الإلكترونية لتحقيق التنمية والشامل على عدة مشاريع في مجال تقنية المعلومات والاتصالات والبوابة الشاملة لبوابات التقنية والتنمية والمخطط الاستراتيجي الإلكتروني ومجمع أفضل الحلول الإلكترونية ودائرة الاستشارات وأدوات تحقيق البرنامج.

من جانب آخر شاركت البحرين في الاجتماع الخاص بالتحالف والمنعقد في مدينة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تم تعيين مملكة البحرين كعضو جديد في مجلس إدارة التحالف العالمي لتقنية المعلومات والاتصالات والتنمية (GAID)، نتيجة لمساعي مملكة البحرين ودورها الرائد والفعال مع الأمم المتحدة في سبيل مساعدة جميع دول العالم في تحقيق أهداف الألفية للتنمية (MDG's).

مبادرة مملكة البحرين لتحقيق أهداف الألفية للتنمية:

استضافت البحرين ندوة خاصة للإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والاتصالات خرجت بعدد من التوصيات الهامة وخطوات العمل في مجال تحقيق أهداف الألفية للتنمية (MDG's) التي وضعتها الأمم المتحدة من خلال استخدام أدوات المعلومات وتقنية الاتصالات الحديثة، وتمثلت هذه الخطوات في مبادرة مملكة البحرين التي اقترحت إنشاء «المركز الإلكتروني لأهداف الألفية للتنمية»، وذلك بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بمملكة البحرين والإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والاتصالات (GAID) بمنظمة الأمم المتحدة.

وسيتضمن المركز الإلكتروني على جميع اللوازم من أدوات وإرشادات لتحقيق التنمية في مختلف المجالات، وسيكون عبارة عن مركز تفاعلي يديره عدد من المستشارين



الإئتلاف العالمي لتقنية المعلومات والإتصالات بالأمم المتحدة UN GAID (يتبع)

للتحاور من خلال البوابة الإلكترونية والرد على كل ما يتعلق بمشروع بناء القدرات واستخدام تقنية المعلومات والإتصالات في سبيل تحقيق أهداف الألفية للتنمية.

ويهدف «المركز الإلكتروني لأهداف الألفية للتنمية» إلى:

- أن يكون محطة شاملة تتمتع بتوفير برنامج بناء القدرات من خلال توفير التدريب الإلكتروني اللازم والخدمات الإستشارية المتعلقة بتقنية المعلومات والإتصالات لدول الخليج وأفريقيا ودول العالم الأخرى.
- وسيكون المركز عبارة عن قاعدة بيانات واسعة للمعلومات والبيانات، سيعمل على تقديم الحلول التقنية المتقدمة للحكومات والدول لمساعدتها على تحقيق أهداف الألفية للتنمية، كما سيساعد الدول إلى الإستفادة من خطط وبرامج وتجارب دولية ناجحة من شأنها أن تساهم في بناء القدرات في مجال التقنية والإسراع في تحقيق أهداف الألفية للتنمية.
- كما سيعمل المركز على تعزيز الشفافية، وتقديم قاعدة ثرية من المعلومات والخبرات الدولية الناجحة للدول، وسيساعدها على التخطيط الإستراتيجي لإستخدامات تقنية المعلومات والإتصالات على المستويات الوطنية، لكي تساهم بدورها في دفع عجلة التنمية إلى الأمام.
- سيكون «المركز الإلكتروني لأهداف الألفية للتنمية» نموذجاً لبقية الدول من خلال تجربة البحرين وإعتمادها كنموذج لتزويد الدول الأخرى بالتقنيات اللازمة للإستفادة منها، وتدريب تلك الدول لمساعدتها في تسريع الخطى لتحقيق أهداف الألفية للتنمية الشاملة والمستدامة.



المركز العربي لتطوير المحتوى الإلكتروني

كذلك سيعمل (المركز العربي لتطوير المحتوى الإلكتروني) ومن خلال أدوات الجيل الثاني للويب (web 2.0 tools) على إتاحة إمكانية لإشراك الجماهير في صناعة ما يحتاجون إليه من محتوى إلكتروني مفيد من خلال دعم التنمية الإلكترونية للحكومة ووضع معايير جديدة، وتحسين القدرة على البحث العربي في الشبكة العنكبوتية للوصول إلى المعرفة بشكل يسير ومبسط.

وقعت مملكة البحرين على مذكرة تفاهم مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بمنظمة الأمم المتحدة UNDP لإنشاء (المركز العربي لتطوير المحتوى الإلكتروني)، حيث سيهدف المركز الذي سيتخذ من البحرين مقراً له، إلى تطوير المحتوى الإلكتروني العربي وزيادة نسبته على شبكة الإنترنت، وأن يكون ذا جودة عالية وبمعايير عالمية.

وسيعمل المركز بشكل رئيسي على تطوير المحتوى الإلكتروني العربي من حيث زيادة نسبة المحتوى العربي على شبكة الإنترنت مقارنة باللغات الأخرى، وتعزيز محركات البحث باللغة العربية، بالإضافة إلى بناء القدرات في مجال الحكومة الإلكترونية.

كما سيقوم المركز بالتدقيق على جودة المحتوى الرقمي من خلال إصدار شهادات معتمدة. وسيسعى المركز أيضاً لخدمة القطاعين العام والخاص في البحرين وكافة دول المنطقة، وسيسهم المركز بشكل فعال في إيجاد بيئة عمل مناسبة وخلق نمو اقتصادي مستدام وفق رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠.



وسيسهم المركز بشكل فعال في إيجاد بيئة عمل مناسبة وخلق نمو اقتصادي مستدام وفق رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠

لجنة الحكومة الإلكترونية الخليجية

أقامت هيئة الحكومة الإلكترونية خلال منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨ جلسة حوارية خاصة جمعت رؤساء هيئات وبرامج الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي. وبمناسبة تواجدهم جميعاً في المملكة في وقت واحد، نظمت هيئة الحكومة الإلكترونية الاجتماع التأسيسي الأول بين رؤساء هيئات وبرامج الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي. وكان من أهم أسباب عقد هذا الاجتماع، أن مملكة البحرين وبقية دول الخليج قد قطعت أشواطاً كبيرة في سبيل التحول إلى الحكومة الإلكترونية، لذا فإنه من المهم جداً أن يتبادل الأشقاء الخبرات التقنية والإدارية فيما بينهم لإنجاح مثل هذه المشاريع الهامة لكل مواطنين ومقيمي دول مجلس التعاون الخليجي، وصولاً لتفعيل المواطنة الخليجية وتحقيق التكامل الخليجي المشترك.

ولقد اتفق رؤساء هيئات وبرامج الحكومة الإلكترونية الخليجية في اجتماعاتهم المختلفة التي عقدت بعد ذلك في عدد من الدول الخليجية على عدد من القرارات الهامة من أجل تفعيل المواطنة الخليجية ودفع العمل المشترك بين دول مجلس التعاون الخليجي، وهي:

١. دراسة تشكيل لجنة مشتركة للحكومات الإلكترونية الخليجية تقوم بمهام التنسيق والمتابعة بين الدول الخليجية الأعضاء في اللجنة، وتجتمع فيما بينها دورياً، وذلك بهدف تبادل الخبرات والإطلاع على التجارب الناجحة والاستفادة منها بين الدول الأشقاء؛

اتفق رؤساء الهيئات وبرامج الحكومة الإلكترونية على بحث تشكيل لجنة وزارة معنية بالحكومة الإلكترونية في دول الخليج العربي ستكون المرجع الأساسي لخطط التكامل الخليجي الإلكتروني المشترك.

٢. تنظيم مؤتمر سنوي خليجي للحكومة الإلكترونية، يطرح فيه حلقات نقاشية وورش عمل لتبادل الخبرات بين الدول الخليجية والاستفادة منها، ويعقد المؤتمر في الدول التي تتولى رئاسة دور الانعقاد لمجلس التعاون لدول الخليج العربي؛

أقيم المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩ بعمان بمشاركة كافة دول الخليج، وشمل على العديد من الحلقات النقاشية وورش عمل لتبادل الخبرات بين الدول الخليجية والاستفادة منها.

٣. إنشاء وتفعيل الخدمات الإلكترونية المشتركة بين دول مجلس التعاون الخليجية، وبحث المعايير والسياسات المتعلقة بتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجية؛

تباحثت اللجنة تفعيل الخدمات الإلكترونية المشتركة بين دول مجلس التعاون الخليج العربي وإمكانية تقديم أكثر من ٣٩ خدمة أساسية موحدة بين كافة دول الخليج وفق منهجية علمية معينة، تتوزع على الخدمات التي تهم المواطنين الخليجين ورجال الأعمال، حيث ستسهم هذه الخدمات في تعزيز المواطنة الخليجية من خلال تقنية المعلومات، وسيتمكن المواطن الخليجي أو رجل الأعمال الخليجي من إجراء أي معاملة حكومية ضمن أحداث دورة الحياة في حال وجوده في أي دولة خليجية أخرى ومن خلال الموقع الإلكتروني الحكومي لتلك الدولة.

٤. إطلاق جائزة التميز للحكومة الإلكترونية الخليجية؛

اتفقت دول الخليج على مقترح مملكة البحرين بإنشاء «جائزة التميز للحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي»، وذلك بهدف تمكين دول مجلس التعاون الخليجي للريادة في مجال الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي، من خلال تشكيل جائزة الحكومة الإلكترونية لتكون إحدى الوسائل المتميزة التي تصبو إلى تحقيق أهداف كثيرة ومهمة على صعيد الحكومات الإلكترونية وأتمتة الخدمات التقليدية التي تقدمها هذه الحكومات للجمهور.

وقد أقيمت فعاليات الجائزة الخليجية الأولى للحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان ضمن أعمال مؤتمر الحكومة الإلكترونية الأول في عام ٢٠٠٩، حيث تم تكريم الفائزين بالجائزة في مختلف الفئات، وتقرر استمرار الجائزة في الأعوام المقبلة وتطويرها نظراً لما حققته من أهداف كثيرة.

تباحثت اللجنة تفعيل الخدمات الإلكترونية

المشتركة بين دول مجلس التعاون الخليج العربي وإمكانية تقديم أكثر من ٣٩ خدمة أساسية موحدة بين كافة دول الخليج وفق منهجية علمية معينة

٥. التعاون والتنسيق فيما يتعلق بعملية الشراء والتفاوض لرخص البرمجيات الخاصة:

أعدت دول المجلس أوراقا حول المعايير والتعليمات الموحدة المقترحة لتنفيذ الإتفاقيات الاطارية للأنظمة الإتصالات وتقنية المعلومات، وما يتعلق بعمليات الشراء والتفاوض لرخص البرمجيات، حيث ستعمل دول المجلس بعد إقرار هذا المشروع بالقيام بعملية التفاوض والشراء الموحد لإحتياجاتها من البرمجيات وتراخيص الحاسب الآلي وتحقيق توفير كبير بذلك لدول المجلس.

٦. إصدار إعلان مشترك لدول مجلس التعاون حول برنامج الحكومة الإلكترونية:

كلفت الدول الخليجية عددا من الخبراء لإعداد إعلان مشترك لدول مجلس التعاون الخليجية حول برنامج الحكومة الإلكترونية فيها، تتضمن مرجعية وآلية التعاون بين الدول الأعضاء في مجال الحكومة الإلكترونية، وتحديد المشاريع والمبادرات المشتركة ذات الأولوية لدول المجلس، ووضع تصور لهيكلية جهاز تنفيذي لها، لإنجاح المشاريع الإلكترونية الهامة لكل مواطني دول مجلس التعاون الخليجي، وتفعيلا حقيقيا للمواطنة الخليجية وتحقيق التكامل الخليجي المشترك.

المركز الأول على مستوى الشرق الأوسط



وحدة تقديم الإستشارات الخارجية

وحدة تقديم الإستشارات الخارجية بهيئة الحكومة الإلكترونية

إن الخبرة التراكمية التي اكتسبتها هيئة الحكومة الإلكترونية في تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، وبعد النجاحات الكبيرة والإنجازات التي حققتها مختلف البرامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، والتي تكللت بتحقيق البحرين للنتائج المبهرة في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠م، طلبت العديد من الدول الخليجية والعربية والآسيوية من هيئة الحكومة الإلكترونية مساعدتها وإرشادها في برامجها للحكومة الإلكترونية. كما تلقت الهيئة العديد من طلبات الدول للقيام بزيارة إلى البحرين للتعليم من نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية والإطلاع على تجاربها في هذا المجال.

وبناء عليه، ورغبة من هيئة الحكومة الإلكترونية من أن تعزز تجربتها وأن تتعلم من العمل في مشاريع الحكومات الإلكترونية لمختلف الدول وأن تكسب المزيد من الخبرات، أقرت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات إنشاء وحدة لتقديم الإستشارات الخارجية بالهيئة تهدف إلى تقديم خدمات استشارية إستراتيجية ومهنية في مجال الحكومة الإلكترونية لمختلف الدول العربية والآسيوية وذلك في ظل زيادة مملكة البحرين في هذا المجال.

وتعمل الوحدة في تقديم الإستشارات في عدة مجالات، منها:

١. التقدم في مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية
٢. توحيد المعايير وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية
٣. تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال مختلف القنوات
٤. زيادة وعي الجمهور ومعدل استخدامهم من خلال الحملات التسويقية والتوعوية
٥. بناء القدرات وتقليل الفجوة الرقمية من خلال برامج التدريب

سير عمل الوحدة:

ورش العمل

قامت الوحدة بتنظيم ثلاث ورش عمل لبرنامج الحكومة الإلكترونية، قامت فيه بإستعراض خبرة مملكة البحرين في المجالات المختلفة، منها: إعادة هندسة الإجراءات، تطوير الخدمات الحكومية، المشاريع المؤسسية، التوعية والتسويق، وغيرها من المجالات التي تقوم بتنفيذها الحكومة الإلكترونية.

- ورشة العمل الأولى: أقيمت لوفد عالي المستوى من سلطنة بروناي دارالسلام جاء خصيصاً للتعرف على تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية.
- ورشة العمل الثانية: أقيمت على هامش منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية وحضرها مسئولون من المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، سلطنة عمان، وسلطنة بروناي دارالسلام.
- ورشة العمل الثالثة: حضرتها وفود من دولة فلسطين بمعينة ممثل عن منظمة DTZ الألمانية، ووفد من الجمهورية اللبنانية، وفريق فني من سلطنة بروناي دارالسلام بجانب وفود من دول الخليج العربي.
- وشملت ورش العمل أيضاً، زيارات ميدانية إلى المشاريع الحكومية الإلكترونية المرموقة في مختلف الجهات الحكومية، وتشمل: مشروع البطاقة الذكية، مشروع مركز المستثمرين، البوابة الإلكترونية بمطار البحرين الدولي، مراكز الخدمات العامة ومنصات الحكومة الإلكترونية.

تقديم الإستشارات:

قدمت الوحدة أولى خدماتها الاستشارية إلى بعض الدول، وشملت الخدمة تقديم مراجعة عامة حول سير برنامج الحكومة الإلكترونية، وتقديم مقترحات للنهوض بالبرنامج، وتنفيذ دراسة الإستراتيجية الحالية وتقييم ما تم إنجازه من أهداف الإستراتيجية من خلال مراجعة جاهزية المؤسسات الحكومية لتنفيذ أهدافها والمشاريع المقترحة، ومن ثم تم رفع التوصيات إلى الوزير المعني بالحكومة الإلكترونية هناك.

كما تم تقديم أربعة خدمات إستشارية لمشاريع مختلفة وهي:

- المساعدة في إنشاء وحدة «إعادة هندسة الإجراءات»
- المساعدة في إنشاء وحدة «إدارة المشاريع الحكومية»
- وضع خطة عمل لتحسين مراكز تلك الدول في مؤشر الأمم المتحدة
- إدارة المشاريع وتقديم الخدمات الإلكترونية

تلقت الهيئة العديد من طلبات الدول للقيام بزيارة إلى البحرين للتعلم من نجاح برنامج الحكومة الإلكترونية والإطلاع على تجاربها في هذا المجال



الجوائز الدولية والعربية والخليجية

الجوائز الدولية والعربية والخليجية

أي أن المملكة تقدمت ٢٩ مركزاً وفق الترتيب العالمي العام، وأصبحت كذلك في المركز الثالث آسيويا والأول خليجيا وعربيا وفي الشرق الأوسط.

وتعد جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة من أبرز الجوائز العالمية للامتياز في هذا المجال، حيث تسهم الجائزة في دعم الإنجازات الإبداعية ومساهمات المؤسسات الحكومية في تطوير تقديم الخدمة العامة في جميع أنحاء العالم، كما تهدف إلى تعزيز دور الوضوح والاحترافية في هذا القطاع.

٢. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة (تطوير الشفافية، المسائلة، والاستجابة الفعالة) ٢٠٢٠م

عن بوابة الحكومة الإلكترونية، وهي بوابة إلكترونية جامعة (www.bahrain.bh) تشرف عليها هيئة الحكومة الإلكترونية وتقدم من خلالها جميع الجهات الحكومية البحرينية أكثر من ٢٠٠ خدمة حكومية إلكترونية على مدار الساعة.

خلال فترة زمنية قصيرة، استطاعت هيئة الحكومة الإلكترونية تحقيق العديد من الإنجازات الهامة والنتائج المبهرة، حيث أصبح برنامج الحكومة الإلكترونية البحريني رمزا للريادة والتقدم على خارطة الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية، تم تتويجها من خلال العديد من الجوائز الدولية والعربية والخليجية، والتي بلغ عددها ٢١ جائزة خلال ثلاثة سنوات، منها (٦ جوائز دولية، و٩ عربية، و٦ خليجية).

إن هذه الجوائز التي حصلت عليها مملكة البحرين، جاءت نتيجة العمل المصني والمشارك لكافة الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، وهيئة الحكومة الإلكترونية تؤمن أنه بمواصلة هذه الجهود المشتركة والتعاون الدائم نستطيع أن نحقق المزيد من التقدم والريادة لمملكة البحرين في هذا المجال.

أولاً: الجوائز الدولية:

١. جائزة التميز الخاصة لأفضل أداء (تغير إيجابي) ضمن الدول العشرين الأوائل عالمياً في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠م

وذلك إثر تحقيق البحرين للمركز الثالث عشر عالمياً في تقرير عام ٢٠٢٠م بعد أن كان ترتيبها ٤٢ في عام ٢٠٠٨م،



توجت الهيئة من خلال العديد من الجوائز الدولية والعربية والخليجية، والتي بلغ عددها ٢١ جائزة خلال ثلاثة سنوات، منها (٦ جوائز دولية، و٩ عربية، و٦ خليجية)

٣. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة (إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة) ٢٠١٠م

عن المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات: وهو مشروع يهدف إلى تشكيل إطار عمل إستراتيجي يشمل جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة، ويعمل على توحيد السياسات والمعايير بين المؤسسات والوزارات الحكومية، عند تنفيذ المشاريع المتعلقة بتقنية المعلومات والاتصالات، والوصول إلى تكامل البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، إضافة إلى الأنظمة المعلوماتية وقواعد البيانات بين الوزارات والجهات الحكومية المختلفة لتكون تحت مظلة واحدة، تخدم عمليات الحكومة الإلكترونية.

٤. جائزة القمة العالمية لإبتكارات الهاتف النقال ٢٠١٠م، عن بوابة الهاتف النقال

فازت هيئة الحكومة الإلكترونية بجائزة القمة العالمية لإبتكارات الهاتف النقال في فئة (م، الحكومة والمشاركة) حيث تم اختيار بوابة الهاتف النقال كونها البوابة الأولى من نوعها في منطقة الشرق الأوسط والتي تقدم خدمات كافة القطاعات الحكومية عبر بوابة واحدة، من خلال الواب أو عبر الرسائل النصية القصيرة SMS باللغتين العربية والإنجليزية.

وتعد جائزة القمة العالمية لإبتكارات الهاتف النقال الحدث الوحيد من نوعه على مستوى العالم والذي يهدف لتشجيع أفضل المحتويات الإلكترونية والتطبيقات المبتكرة للهواتف النقالة في أكثر من ١٦٠ دولة على مستوى العالم.

٥. جائزة I4d ٢٠٠٨م

جائزة الهند الإلكترونية عن فئة أفضل مبادرة ومشروع للحكومة الإلكترونية.

٦. جائزة سيسكو للإبداع ٢٠١٠م

حصلت هيئة الحكومة الإلكترونية على هذه الجائزة خلال مؤتمر سيسكو نيتوركز العالمي (Cisco Net-Workers)، حيث تعطي جائزة الابتكار لتقدير الإنجازات المتميزة والاعتراف بالجهود التي ساهمت في تعزيز نمو وانتشار التكنولوجيا، بهدف تشجيع الابتكارات في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.



الجوائز الدولية والعربية والخليجية (يتبع)

ثانياً: الجوائز العربية:

١. **الجائزة العربية للشريحة الذهبية ٢٠٠٨م**، عن فئة أفضل تطبيقات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت فازت بها الهيئة عن موقع بوابة الحكومة الإلكترونية التي تقدم من خلالها جميع الوزارات والجهات الحكومية في البحرين أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية للجمهور على مدار الساعة.
- وتعتبر هذه الجائزة العربية الأولى في المعلوماتية والاتصالات وتمنح للفائزين المبدعين ممن أسهموا في تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في بلدانهم وفي المنطقة العربية عموماً.
٢. **الجائزة العربية للشريحة الذهبية ٢٠١٠م**، عن فئة أفضل تطبيقات الحكومة الإلكترونية فازت بها (خدمة نظام المواليد الإلكتروني) التي تقدم بالإشتراك ما بين هيئة الحكومة الإلكترونية، ووزارة الصحة، والجهاز المركزي للمعلومات، وبريد البحرين. وتعد الخدمة الإلكترونية الأولى من نوعها على مستوى الخليج العربي والتي تتيح للمواطنين تسجيل أسماء مواليدهم إلكترونياً عوضاً عن إتباع الإجراءات التقليدية، وتتيح هذه الخدمة الحصول على رقم شخصي للمولود الجديد، وطلب إصدار شهادة الميلاد والحصول عليها، ودفع كافة الرسوم، واستلام الوثائق بالبريد.
٣. **الجائزة العربية للشريحة الذهبية ٢٠١٠م**، عن فئة أفضل محتوى إلكتروني فاز بها الموقع الإلكتروني لمجلس الشورى البحريني، وذلك لما يتمتع به الموقع من محتوى تشريعي ثري مقدم للجمهور من خلال أحدث التقنيات وأفضلها التي تتيح له تصفح الموقع بكل يسر وسهولة، والوصول إلى المعلومات المطلوبة.
٤. **الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م**، عن فئة الحكومة الإلكترونية والمؤسسات حصدها بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، لقيامها بخدمة المواطنين وعملاء القطاعين الحكومي والخاص، وتبادل المعلومات وتقديم الخدمات ذات الجودة والكفاءة العالية فيما يتعلق بالإجراءات الحكومية، وتعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرارات
- المرتبطة بالمجتمع الرقمي.
- والجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني يتم تقديمها بالتعاون مع جائزة القمة العالمية للمحتوى الإلكتروني، إذ أن لجنة التحكيم تتبع ذات المعايير العالمية في التحكيم وتتكون من نفس الأعضاء.
٥. **الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م**، عن فئة جائزة العلوم الإلكترونية فاز بها مركز البحرين للدراسات والبحوث، لجهوده نحو تعزيز التكامل العالمي في تفرعات العلوم الرئيسية، والبنية التحتية العصرية التي ستمكن جميع تفرعات العلوم، وتقديم مقاييس ليراز وتوظيف العمليات المرتبطة بمجال العلوم وتوفيرها للمواطنين، وكذلك المشاريع العملية البارزة من خلال الإعلام الحديث.
٦. **الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني ٢٠٠٩م**، عن فئة الصحة الإلكترونية والبيئة حصدها وزارة الصحة البحرينية لقيامها بتطوير نموذج لتقديم الرعاية الصحية التي تضع العملاء في المرتبة الأولى من حيث الأولويات بمشاركة جميع الأطراف المعنية، وتوظيف تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة، بما فيها تقنيات الإنترنت لإدارة القضايا الصحية ونظام الرعاية الصحية.
٧. **جائزة درع الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠م**، (الإبداع التقني) فازت بها وزارة المالية، عن فئة مواقع الوزارات والجهات الحكومية.
- وهذه الجائزة تقدمها المنظمة العربية للتنمية الإدارية التابعة لجامعة الدول العربية بالتعاون مع أكاديمية جوائز الإنترنت، وتسعى إلى تعزيز المواقع الحكومية الإلكترونية، وتشجيع الإبداع في تصميم هذه المواقع.
٨. **جائزة درع الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠م**، (الإبداع البيئي) فازت بها وزارة الأشغال، عن فئة مواقع الوزارات والجهات الحكومية للبنية التحتية المطورة التي تتميز بها.
٩. **جائزة درع الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠م**، (الإبداع التقني) فاز بها مجلس الشورى، عن فئة مواقع البرلمانات العربية.

ثالثاً: الجوائز الخليجية:

١. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية ٢٠٠٩م، عن فئة أفضل خدمة إلكترونية

عن مشروع (خدمة نظام المواليد الإلكتروني) المتكامل، والمقدم بتعاون كل من هيئة الحكومة الإلكترونية ووزارة الصحة والجهاز المركز للمعلومات و البريد البحرين، حيث تميز بأعلى مستويات الجودة والإتقان، وتعد هذه الخدمة الإلكترونية الأولى من نوعها على مستوى الخليج العربي والتي تتيح للمواطنين تسجيل أسماء مواليدهم الكترونياً عوضاً عن إتباع الإجراءات التقليدية، وتتيح هذه الخدمة الحصول على رقم شخصي للمولود الجديد، وطلب إصدار شهادة الميلاد والحصول عليها، ودفع كافة الرسوم، واستلام الوثائق بالبريد، واختصار فترة زمنية تصل إلى ثلاثة أسابيع بالطرق التقليدية.

٢. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية ٢٠٠٩م، عن فئة أفضل مؤسسة متطورة إلكترونية

عن موقع بوابة الحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh) نظراً للإبداعات والتقنيات المستخدمة في تصميم الموقع إلى جانب تميزها بالتكاملية والتفاعلية والجودة وسهولة الاستخدام، إذ تعمل على الربط الإلكتروني ما بين البوابة والوزارات المعنية بكل خدمة من خلال تأسيسها لبنية تحتية للموقع تمتاز بقدرة استيعابية عالية، لتواكب التوسع والإقبال المتزايد بحيث تفي بالاحتياجات الحالية والمستقبلية.

٣. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية ٢٠٠٩م، عن فئة أفضل مشروع للحكومة الإلكترونية

لمشروع (النظام الجنائي الموحد) المعروف باسم «نجم» التابع لوزارة الداخلية، لكونه واحداً من المشاريع التي تمتاز بمستواها العالي من الابتكار والقيمة المضافة، والتي توفر الوقت والتكاليف وتخدم شرائح كبيرة من المجتمع، وهو عبارة عن برنامج تقني يوحد نظم وتطبيقات عمل إدارة البحث الجنائي بوزارة الداخلية ويغطي الأعمال والمهام الأساسية للشرطة.



الجوائز الدولية والعربية والخليجية (يتبع)

٤. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية ٢٠٠٩م، عن فئة الاقتصاد الإلكتروني

عن مشروع (المستثمر الإلكتروني) المعني بتطبيق أفضل الممارسات في مجال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات للمساهمة في تطوير اقتصاد البلاد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كونه يهدف إلى تطوير وتحسين نظم وإجراءات الاستثمار وبدء الأعمال في مملكة البحرين، إلى جانب تعزيز أوجه التنسيق والشراكة بين كافة الجهات الحكومية والخاصة ضمن هذا المجال.

٥. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية ٢٠٠٩م، عن فئة التميز لأفضل خدمة إلكترونية

وذلك عن مشروع (خدمة المناقصات الإلكترونية) وهي بمثابة قناة إلكترونية للمراقبة والإشراف على جميع المناقصات والمشتريات والإجراءات الخاصة بذلك لجميع الجهات والأنظمة التابعة للحكومة، وهي إحدى الأصول الداعمة للشركات والقطاع التجاري داخل مملكة البحرين وخارجها، إذ من خلال هذا النظام يمكن المشاركة في المناقصات وتوفير المعلومات عن المنتجات وآلية تبادلها كما أنها تخدم الشركات في إتمام جميع إجراءات البحث والتقدم للمناقصات حتى الانتهاء من ترسية المناقصة.

٦. جائزة (التميز لأفضل رئيس تنفيذي) ٢٠١٠م

في مجال الموارد البشرية على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي لفئة المؤسسات العامة، خلال المؤتمر الإقليمي الخامس للموارد البشرية

تعتبر هذه الجائزة، إضافة جديدة لهيئة الحكومة الإلكترونية إلى رصيد إنجازاتها المتميزة، تمثل في حصول السيد محمد علي القائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية على جائزة (أفضل رئيس تنفيذي) في جوائز التميز في مجال الموارد البشرية على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي لفئة المؤسسات العامة، والتي تم تسليمها على هامش المؤتمر الإقليمي الخامس للموارد البشرية، اعترافاً بجهود القائد المتميزة في سبيل تطوير الموارد البشرية في هيئة الحكومة الإلكترونية، وتطوير الإبداع والإنتاجية في مجال تقنية المعلومات والإلكترونية، عبر تطبيق أفضل الممارسات التي برزت منذ توليه الرئاسة في الهيئة خلال ثلاثة أعوام.



الطريق إلى المستقبل

إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة ٢٠١١-٢٠١٤

عملت هيئة الحكومة الإلكترونية خلال السنوات الثلاث الماضية على تنفيذ عناصر وأهداف إستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٧-٢٠١٠، وخلال هذه الرحلة حققت الكثير من النجاحات والإنجازات والتي عرضت خلال هذا التقرير، إلا أن العمل لم ينتهي بعد لإدراك الغاية الأساسية وهي تحقيق رضا الجمهور، خصوصا مع المتغيرات التي يشهدها العصر الحالي في شتى المجالات.

ونحن نؤمن بأنه لا يجب الإكتفاء بالإنجازات التي تحققت لدينا، بل يجب علينا أن نواصل مسيرة العطاء من خلال تضافر جهود جميع الجهات في البلد، ومواجهة التحديات المتجددة، والمضي نحو تعزيز مكانة مملكة البحرين على الخارطة الدولية فيما يتعلق بمجالات تقنية المعلومات والإتصالات والحكومة الإلكترونية.

كما أنه من الواجب علينا أن ننقل تجربة مملكة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية إلى مستويات أعلى وأفضل عالميا من ذي قبل مقارنة مع الدول الأخرى، والتركيز على الخدمات ذات القيمة المضافة والمقدمة للجمهور، والبناء على التطور الذي حققته المملكة في هذا المجال لإنتاج المزيد ومما يسهم في تنمية وتطور البحرين.

لجنة إعداد الإستراتيجية الجديدة:

ومن أجل أن تستمر مسيرة الإنجازات على خطى مدروسة بعناية، اتخذت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والإتصالات قرارا بتشكيل لجنة لإعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة للفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٤، حيث تكون الإستراتيجية الجديدة متماشية ومتوافقة مع رؤية البحرين الاقتصادية ٢٠٣٠، وتسهم في إعداد قطاع عام أكثر إنتاجية، وتسليم خدمات أفضل نوعية من خلال منظمات وعمليات أكثر اقتصادا وجدوى.

وتتم تشكيل لجنة مكونة من ١١ عضوا من مختلف مؤسسات المجتمع العامة والخاصة، للعمل على صياغة أهداف الإستراتيجية الجديدة ووضع أولوياتها.

ويتولى رئاسة لجنة الإعداد لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠١١-٢٠١٤ بحسب القرار، السيد محمد علي الفائد الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية، بجانب عضوية ممثلين لعدد من مؤسسات المجتمع العامة والخاصة، تضم كل من: نائب رئيس اللجنة الدكتور يوسف عبد اللطيف البستكي من جامعة البحرين، والشيخ سلمان بن محمد آل خليفة مدير عام تقنية المعلومات

بالجهاز المركزي للمعلومات، والدكتور عارف عبدالرحمن العبدالكريم مستشار المعلومات بمكتب سمو نائب رئيس مجلس الوزراء، والفاضلة رنا إبراهيم فقيهي مديرة القطاع العام بمجلس التنمية الاقتصادية، والدكتور زكريا أحمد الخاجة مدير إدارة المعايير والهندسة الإجراءات الحكومية والجودة بهيئة الحكومة الإلكترونية، والسيد فراس جعفر أحمد مدير إدارة الخدمات الإلكترونية وتطوير القنوات بهيئة الحكومة الإلكترونية، والدكتور علي محمد أمين الصوفي المحاضر ومدير تقنية المعلومات بالجامعة العربية المفتوحة (مثلا عن الجامعات الخاصة)، والسيد صالح طاهر محمد طراذه من لجنة تقنية المعلومات بغرفة تجارة وصناعة البحرين، والسيد عبدالله عبدالرحمن آل حامد المدير التنفيذي بنك إنغستيت مثلا عن القطاع الخاص، والسيد أحمد خالد البلوشي رئيس جمعية البحرين للإنترنت مثلا عن مؤسسات المجتمع المدني.

وقد قامت اللجنة بعقد اجتماعات مكثفة لمراجعة الإستراتيجية السابقة ودراسة كافة المشاكل والتحديات وعوامل القوة والضعف التي واجهتها، ودراسة توصيات مؤشر رضا العملاء والاستقصاءات وتنفيذها في الإستراتيجية الجديدة، كما قامت اللجنة بطرح مناقصة لاختيار شركة استشارية لإعداد الاستراتيجية، وعملت اللجنة على مراجعة عروض الشركات المقدمة للمناقصة، حيث تم اختيار شركة (BOOZ) الإستشارية فائزا بهذه المناقصة ومعاوننا للجنة لإعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة.

وجاء إختيار شركة (BOOZ) لإعداد الإستراتيجية نظرا لخبرتها الدولية الكبيرة وكونها من كبرى الشركات الإستشارية حول العالم، ومن المؤمل أن تضيف الكثير إلى تجربة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال خبرتها الثرية في هذا المجال.

ومن أجل إشراك الجمهور في إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة كونهم المعنيين بها، قامت اللجنة بفتح مدونة إلكترونية على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية، لمعرفة آراء ومقترحات الجمهور بشأن الاستراتيجية الجديدة، وأمانيتهم حول بحرين المستقبل في هذا المجال خلال السنوات المقبلة.

سيكون الجمهور محور الإستراتيجية الجديدة، من خلال تطوير الكفاءة الإدارية للعمليات الحكومية الإلكترونية مع الحفاظ على - الدرجات العليا من الجودة في مجال تقديم الخدمات الحكومية بالإعتماد على أحدث الأساليب التقنية

اتخذت اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

قراراً بتشكيل لجنة لإعداد استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة للفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٤، حيث تكون الإستراتيجية الجديدة متماشية ومتوافقة مع رؤية البحرين الاقتصادية

ملامح الإستراتيجية الجديدة:

سيكون الجمهور محور الإستراتيجية الجديدة، من خلال تطوير الكفاءة الإدارية للعمليات الحكومية الإلكترونية مع الحفاظ على الدرجات العليا من الجودة في مجال تقديم الخدمات الحكومية بالاعتماد على أحدث الأساليب التقنية. كما سيكون الربط الإلكتروني الحكومي وتكامل الأنظمة الحكومية عنصراً مهماً في الإستراتيجية، حيث من شأنه أن يرفع مستوى البحرين إلى مقام الدول العشرة الأوائل في مجال الحكومة الإلكترونية عالمياً، وذلك بعد أن نجحت المملكة في تحقيق المرتبة الثالثة عشر عالمياً في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.

ومن جانب آخر، قامت شركة (BOOZ) بإجراء مقابلات خاصة مع كافة الوزارات والمؤسسات الرسمية والقطاع الخاص بالمملكة، وذلك للوقوف على إستعداداتهم للتحول الإلكتروني وقياس مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية، والتعرف على فرق العمل في الوزارات الذين يعملون على تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة.

ملامح الإستراتيجية الجديدة

سيكون الجمهور عصب الإستراتيجية الوطنية الجديدة للحكومة الإلكترونية ستغطي الإستراتيجية الجديدة قطاعات الأفراد والأعمال والحكومة من خلال نظرة ثلاثية الأبعاد تشمل البعد المحلي والإقليمية والدولي

الأفراد	الأعمال	الحكومة
• إشراك الجمهور في صناعة الخدمات الحكومية الجديدة		
• إتاحة الفرصة أمام الجمهور للتداول مع المسؤولين الحكوميين		
• جعل الخدمات الإلكترونية هي الخيار الأفضل للجمهور		
• تعزيز الشفافية والعدالة في تنفيذ الخدمات الحكومية		
• تبسيط الإجراءات الحكومية التي ستساعد على جذب المستثمرين وفتح الأعمال في البحرين		

محلياً

إقليمياً

عالمياً

هيئة الحكومة الإلكترونية

مبنى البرشاء (مقابل مطار البحرين الدولي)
مبنى رقم ١٤٥ ، طريق ٢٤٠٣ ، مجمع ٢٢٤
المحرق - مملكة البحرين

هاتف : ٣٨٨ ٣٨٨ ١٧ ٩٧٣+

الفاكس : ٣٣٨ ٣٨٨ ١٧ ٩٧٣+

ص.ب : ٧٥٥٣٣

البريد الإلكتروني: info@ega.gov.bh

الموقع الإلكتروني: www.ega.gov.bh