

## تطوير خدمة تجديد جواز السفر إلكترونياً

### شئون الجنسية والجوازات والإقامة بالتعاون مع هيئة الحكومة الإلكترونية

تعتبر إدارة شئون الجنسية والجوازات والإقامة من المؤسسات الحكومية العريقة في مملكة البحرين، وتملك الإدارة تاريخاً يقارب المائة عام تمارس خلاله عمليات تنظيم إجراءات السفر والإقامة للمواطنين والمقيمين وإصدار جوازات السفر للمواطنين، حيث أنشئت أول إدارة للهجرة والجوازات بالبحرين في العام 1928 وصدر أول جواز سفر بحريني في العام التالي 1929. وعبر تلك المسيرة الطويلة استطاعت شئون الجوازات والإقامة أن تحقق إنجازات كبيرة سواء على مستوى تطوير القوانين والتشريعات أو على مستوى نظم العمل وإجراءات السفر للمواطنين والوافدين. - المصدر: موقع

شئون الجنسية والجوازات والإقامة -

ونظراً لأهمية وثيقة جواز السفر وما تعنيه من تبيان لهوية وجنسية حامل الوثيقة وما تشمله من معلومات شخصية كالاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، ومكان الميلاد. وما يتبع صحة تلك البيانات من استفادة حامل الوثيقة من امتيازات توفرها مملكة البحرين لمواطنيها سواء في داخل البلاد أو خارجها، ويشمل ذلك ولا يقتصر على حرية السفر والتنقل، والاستفادة من الخدمات القنصلية التي تقدمها البحرين لمواطنيها داخل وخارج البلاد. أصبح من اللازم أن تنسم إجراءات استخراج وتجديد وثيقة جواز السفر بالدقة الشديدة لضمان صحة البيانات، وكذلك بالمرونة لضمان سرعة الإنجاز فيما يتعلق بإهاء المعاملات في وقت مناسب.

وفي إطار مسؤوليات هيئة الحكومة الإلكترونية بصفتها الجهة المنوطة بتنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، وفقاً للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تقرها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات -المرسوم رقم (69) لسنة 2007-، حيث تضطلع هيئة الحكومة الإلكترونية بالعديد من المسؤوليات ذات العلاقة والتي تتضمن ولا تقتصر على:

- اقتراح السياسة العامة والاستراتيجية المناسبة لبرامج الحكومة الإلكترونية وعرضها على اللجنة العليا لإقرارها.
- اقتراح البرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وتنفيذ ما تقره اللجنة العليا منها وصولاً لتفعيل الحكومة الإلكترونية.
- اقتراح سن التشريعات والقرارات اللازمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية.
- إنشاء قنوات إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية.
- تقديم الدعم الفني والمساندة العلمية للوزارات والجهات الحكومية الأخرى وصولاً لتفعيل برامج الحكومة الإلكترونية.

وبعد أن أصبحت تقنية المعلومات أحد أهم الدعائم في مسيرة تطوير الخدمات الحكومية بشكل عام وتطوير خدمات شئون الجنسية والجوازات والإقامة بشكل خاص، حيث انتهجت شئون الجنسية والجوازات والإقامة استراتيجية تعتمد على تطويع تكنولوجيا المعلومات في تيسير العديد من الخدمات ذات الصلة بالمواطنين والمقيمين، وهو ما أسهم بشكل جذري في تغيير إجراءات العمل التقليدية سواء على المستفيدين من الخدمة أو على مستوى تطوير مهارات الموظفين القائمين على تقديم الخدمة.

وفي إطار من التعاون المشترك بين أجهزة الدولة قامت شئون الجنسية والجوازات والإقامة بالتعاون مع هيئة الحكومة الإلكترونية بصفتها الجهة الراعية والمسئولة عن توفير الخدمات الإلكترونية على مستوى مملكة البحرين بتوفير العديد من الخدمات الخاصة بشئون الجنسية والجوازات والإقامة، حيث استهدفت تلك الخدمات تحقيق أهداف جوهرية تسهم في مسيرة التنمية الاقتصادية لمملكة البحرين في إطار رؤية استراتيجية شاملة ممتدة حتى العام 2030.

وتأتي خدمة تجديد جواز السفر إلكترونياً على رأس الخدمات الإلكترونية التي قدمتها شئون الجنسية والجوازات والإقامة بالتعاون مع هيئة الحكومة الإلكترونية والتي نلقي عليها الضوء فيما يلي مع توضيح الفوائد التي تحققت على مستوى الدولة وعلى مستوى المواطنين.

### حالة دراسية: خدمة تجديد جواز السفر إلكترونياً

تضطلع شئون الجنسية والجوازات والإقامة بمهام متعددة تتعلق بشئون المواطنين والمقيمين، وهو ما جعل تطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين أمراً لا غنى عنه عبر استخدام تقنية المعلومات لتيسير إجراءات العمل لهذا الحجم من المستفيدين، تعتبر خدمة تجديد وثيقة جواز السفر من الخدمات الهامة التي يحتاج إليها المواطن البحريني، وفيما يلي نبذة موجزة عن كيفية تطوير الخدمة وإطار التعاون ما بين شئون الجنسية والجوازات والإقامة وهيئة الحكومة الإلكترونية في هذا الشأن:

- قبل إطلاق الخدمة الإلكترونية كانت عملية تجديد جواز السفر تتطلب الحضور الشخصي لمقدم الطلب إلى مقر شئون الجنسية والجوازات والإقامة أو أحد فروعها لتقديم المعاملة وبطبيعة الحال كان تقديم المعاملة فقط خلال مواعيد العمل الرسمية.
- وعند استيفاء شروط تقديم المعاملة يقوم مقدم الطلب بسداد الرسوم واستلام رصيد بقيمة الرسوم التي تم سدادها، ثم تمر المعاملة بعمليات مراجعة وتدقيق لاحقة لدى قسم طباعة الجوازات، حيث تتم عملية التدقيق على بيانات جواز السفر والتأكد من مواصفات الصورة الشخصية التي ستوضع على جواز السفر.
- ويأتي بعد ذلك عملية المسح الضوئي للمعاملة وطباعة جواز السفر الجديد، يليه عملية مراجعة للتأكد من صحة بيانات الجواز الجديد ويأتي في المرحلة الأخير عملية تسليم جواز السفر لمقدم الطلب.
- وبطبيعة الحال ونتيجة عمليات التدقيق البشري المتكررة حرصاً على صحة البيانات ودقتها، كانت عملية التجديد تُنفَّذ خلال إحدى عشر إجراءً تتنوع ما بين التقديم والمراجعة الأولية وسداد الرسوم وعملية طباعة والمراجعات الداخلية للجواز الجديد.
- في ديسمبر 2014 تم إطلاق خدمة تجديد الجواز إلكترونياً عبر موقع الحكومة الإلكترونية في إعلان عن مرحلة جديدة من تطوير الخدمات الإلكترونية بشكل عام وخدمات شئون الجنسية والجوازات والإقامة بشكل خاص.
- أصبح بإمكان المواطن وعلى مدار الساعة أن يتقدم بطلب تجديد جواز السفر إلكترونياً، وكذلك أصبح بإمكان المواطن سداد الرسوم إلكترونياً عبر قنوات سداد مؤمنة لضمان أعلى معايير تأمين البيانات، كما أصبح بإمكان المواطن عبر الخدمة الإلكترونية أن يقوم بالاستعلام عن حالة الطلب دون الحاجة إلى زيارة الفرع أو إجراء استفسارات هاتفية.
- وتماشياً مع المعايير الدولية للحفاظ على سرية البيانات قامت هيئة الحكومة الإلكترونية بتوفير أقصى معايير تأمين البيانات حيث يتم تأمين الدخول على الخدمة عبر استخدام تقنية المفتاح الإلكتروني (eKey) والذي يعتبر بمثابة الهوية الإلكترونية لمقدم الطلب وهو ما يضمن عدم السماح لأي شخص بأن يطلع على معلومات لا يحق له الاطلاع عليها.
- هذا بخلاف توفير التكاليف المباشرة والغير مباشرة المرتبطة بعملية تجديد جواز السفر (الورق - الطباعة - صيانة المعدات - دعم الوقود - استهلاك المرافق) هذا بخلاف تكلفة الموارد البشرية التي أصبحت أكثر إنتاجية مع توفر الخدمة الجديدة.

- الجدول التالي يوضح القيمة المضافة والفوائد التي تحققت من خلال تطوير تلك الخدمة (مقدرة على مستوى الحكومة بالدينار البحريني سنويا):

نسبة التوفير	على مستوى المعاملة الواحدة			عنصر القيمة المضافة
	قيمة التوفير المالي	تكلفة الإجراء الإلكتروني	تكلفة الإجراء التقليدي	
%85	0.300	0.050	0.350	التكلفة المباشرة (ورق - طباعة - صيانة معدات)
%88	13.120	1.770	14.880	التكلفة الغير مباشرة (إنتاجية موارد بشرية - دعم وقود - إنتاجية المواطن)

(ملاحظة: التكلفة لا تتضمن مستهلكات طباعة جواز السفر نفسه حيث أن عملية طباعة الجواز لن تتوقف سواء قبل أو بعد عملية التحول الإلكتروني)

إن التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخدام شبكة المعلومات العنكبوتية (الإنترنت)، بجانب التطور الكبير في صناعة الهواتف الذكية وشبكات الاتصالات قد وضع تحديا كبيرا أمام الوزارات والهيئات الحكومية لتطوير نوعية الخدمات التي تقدمها، حيث أصبح على تلك الجهات أن تصبح أكثر ديناميكية وقدرة على تنوع خدماتها، مستخدمة في ذلك التطور الكبير في التقنيات المعلوماتية، سواء من خلال خدمات شبكة المعلومات الدولية "الإنترنت" أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول والعديد من الوسائل التقنية الأخرى.

وقد أثمر التعاون ما بين هيئة الحكومة الإلكترونية وكافة الجهات الحكومية بشكل عام وإدارة شئون الجنسية والجوازات والإقامة بشكل خاص عن نجاحات كثيرة في مجال الخدمات الإلكترونية ما جعل إدارة شئون الجنسية والجوازات والإقامة تقف في مصاف الجهات الأكثر تطورا في تقديم الخدمات الخاصة بالجهاز الحكومي على مستوى مملكة البحرين وعلى مستوى المنطقة في نفس الوقت، ولم تتوقف المسيرة عند تطوير الخدمات الإلكترونية فحسب بل في التحول إلى مصدر للمعلومات الإحصائية الدقيقة التي يمكن الاعتماد عليها دوما لمساندة عملية دعم واتخاذ القرارات.