



H.H. Sheikh Khalifa bin
Salman Al Khalifa

Prime Minister



H.M. The King Sheikh Hamad bin
Isa Al Khalifa

King of Bahrain



H.H. Sheikh Salman bin
Hamad Al Khalifa

Crown Prince and
Commander-in-Chief of the
Bahrain Defence Force

Foreword



**Deputy Prime Minister
Chairman of the Supreme Committee for
Information and Communication Technology**

The world is today witnessing an unprecedented level of development in this information age, enabling us to take full advantage of the available technologies in the field of Information and Communication Technology, which have become a fundamental benchmark to evaluate the progress of nations in the twenty-first century.

These developments are changing concepts and methods that have been taken for granted by countries, organizations and individuals for generations, as well as bypassing the time and physical elements previously required for processing transactions.

The Kingdom of Bahrain has been developing its policies to meet the requirements of this new era. It has also improved its existing technical systems to reinforce and support the implementation of these policies, and to oversee the workflow of ministries and other government departments. By doing this, the Kingdom can ensure that it carries out its responsibilities and achieves the highest possible efficiency in government performance, creating a strong and stable climate in this fast-changing global environment. As a result, the Kingdom and its citizens can enjoy a much greater level of progress and prosperity.

To this end, the government of the Kingdom of Bahrain has launched an exercise to develop a range of ICT initiatives. These new initiatives, such as eGovernment, employ latest tools and technologies that are currently used in hallmark of the modern era, and the most effective solution to save time and accelerate public service delivery.

Kingdom of Bahrain eGovernment

Towards a Better Life ...

To enhance the new initiative, the services provided by all ministries and government agencies have been integrated, to create a joined-up government through a streamlined communication network. This will enable Bahrain citizens, residents and foreign investors alike to live and work in a flexible environment that saves time and effort.

This eGovernment strategy, for which the required infrastructure is currently being developed, will have a significant impact on economic growth. In addition, it will encourage business activity by promoting investment opportunities in the Kingdom. This is one of the government's key priorities in its plans to improve the performance of both the government and the private sector.

During its latest meetings, the Supreme Committee for Information and Communication Technology (SCICT), with the advice of international experts, has endeavored to develop the eGovernment strategy. This project will propel the Kingdom of Bahrain alongside other developed countries, by providing the best and the most effective services for individuals (citizens and residents), businesses, Government employees and visitors to Bahrain.

May Allah guide us to achieve success in this endeavor.

**H.E. Sheikh Mohammed Bin Mubarak Al Khalifa
Deputy Prime Minister
Chairman of the Supreme Committee for
Information and Communication Technology**



Kingdom of Bahrain

eGovernment Towards a Better Life

Table of Contents

What is eGovernment?	6
Who is it for ?	8
How will we achieve it ?	16
Snapshot of the eGovernment portal : www.e.gov.bh	20



H.E. Sh. Mohammed Bin Mubarak Al Khalifa
Dy. Prime Minister
Chairman of SCICT



H.H. Sh. Ali Bin Khalifa Al Khalifa
Dy. Prime Minister



H.E. Sh. Khalid Bin Abdulla Al Khalifa
Minister for Prime Minister's Court



H.E. Sh. Rashid Bin Abdulla Al Khalifa
Minister for Interior



H.E. Sh. Ahmed Bin Mohammed Al Khalifa
Minister of Finance



H.E. Dr. Hassan Fakhro
Minister for Industry & Commerce



H.E. Dr. Majid Al Noaimi
Minister of Education



H.E. Dr. Abdul Hussain Mirza
Minister of State & Chairman of National Oil & Gas Authority



H.E. Sh. Ahmed Bin Atiyatallah Al Khalifa
Minister of Cabinet Affairs



H.E. Dr. Fatima Al Baluchi
Minister for Social Development



H.E. Mr. Mansour Hassan Bin Rajab
Minister of Municipalities & Agriculture

Supreme Committee for ICT



What is eGovernment?

eGovernment stands for 'electronic Government'. It is a single term to describe the many different technology initiatives being introduced by Bahrain's Government to improve the way it operates. eGovernment includes new technologies to improve working systems and processes. It includes new websites and online tools. It include smart cards and better information management systems.

But eGovernment is not simply a technology, or a new website. eGovernment is a tool. A tool which will allow the Government of Bahrain to improve the services it offers to our citizens. A tool which allows Ministries and Departments to communicate and work together more efficiently. A tool which will allow our people to access all Government services easily and quickly.

The eGovernment strategy is summed up by:

“Delivering Customer Value through Collaborative Government”

This means working together, across Ministries and Departments, and including the private sector, to improve the service delivered to our people.

Our Vision is,

“To be the eGovernment leader committed to provide all Government services that are integrated, best-in-class and available to all through their channels of choice helping Bahrain transform as the finest country in GCC to visit, live, work and do business”

We aim to achieve this vision for eGovernment through five key areas of focus:

- 1. eGovernment leader** – The Kingdom of Bahrain aims to maintain and improve upon its position as a regional eGovernment leader, committed to using cutting edge technologies to serve and provide value to its customers.
- 2. All Government services** – We will aim to improve all Government services through electronic enablement.
- 3. Integrated, best-in-class** – We aim to enable all arms of Government to provide best-in-class services to our citizens and to our visitors. Integration of systems and processes will allow citizens to interact with one Government – rather than many separate Ministries and Departments.
- 4. Available to all** – eGovernment will allow the Kingdom of Bahrain to ensure effective delivery of applicable government services to all, irrespective of their education, nationality, age or income.
- 5. Channels of choice** – The Kingdom will provide customers with multiple channels to access Government services.



Who is it for?

eGovernment is for everyone

It is for individual citizens and residents, who have relationships with Government at many different levels, and who wish to experience the easiest and smoothest path in their dealings with Government.

eGovernment offers a range of benefits to individuals. You can access services quickly and easily, through many different channels, from the comfort of your own home. You can be confident of security, privacy and convenience, and you can choose when you want to interact with Government – rather than having to restrict yourself to office opening times.

Towards easier life: Some of our achievements so far

Smart Card

The 'Smart Card', also known as the ID card, combines three current cards into one. They are the:

- Immigration ID card, issued by the General Directorate for Passports, Nationality and Residence (GDNPR).
- Driving license, issued by the General Directorate for Traffic (GDT).
- Central Population Registry (CPR) card, issued by the CIO.

In future, the Smart Card will be able to offer a wide range of additional services and information, including health records, labour information and electronic payments (known as the 'ePurse'). It will also act as a

travel document, allowing the card-holder to pass through electronic border control gates at crossing points such as the airport.

The Smart Card will become your key to a plethora of eGovernment services.

Traffic services

Many minor traffic violations, such as parking incorrectly, result in small fines for the driver. Thanks to new systems put in place by the Ministry of Interior, many fines can now be paid on-line, through the eGovernment portal, saving time and effort for the individual, and for the Ministry's staff.

Individuals

King Hamad's Schools of the Future project

Bahrain is undertaking wide-ranging educational improvements and developments. King Hamad's Schools of the Future project, initially covering 11 schools and benefiting more than 11,000 students, has been launched as a centrepiece of this process.

The project aims to establish an educational portal and provide eLearning facilities in all schools. The entire course material is being digitized, to facilitate the availability of courses online. By 2009, all schools will be covered under the project, propelling Bahrain's education system to the forefront. With increased use of ICT, the next generation is expected to be more competitive in the new eSociety.



eGovernment is for everyone

It is for businesses, providing improved systems for the way they interact with all Government departments.

Using eGovernment, we can help your business function more competitively. Benefits for businesses include:

- **Lower costs** - business employees have to make fewer trips to government offices saving transport costs and ensuring better use of productive working time.
- **More information access** - management can get accurate and timely information to make good business decisions.
- **More transparency** - you can access government services directly in a more transparent manner

Towards better business: Some of our achievements so far

Bahrain Investors' Centre

Bahrain is rightly regarded as one of the most welcoming economies for new businesses. But over the last 12 months, we have made that process even easier, with improvements to the way in which businesses are registered. The Bahrain Investors' Centre, a one-stop-shop for starting a business and other investment related services, has all Ministries required to start a business and represented in one space and connected through their IT systems. Further, it provides access to multiple private sector services required by start-ups.

Labour Market Reforms

Labour market reforms (LMR) are being undertaken by the Kingdom of Bahrain, with the twin objectives of transforming the private sector as the engine of economic growth and making Bahrainis the employees of choice by imparting them with capabilities to compete successfully with expatriates. The labour market reforms are geared to meet these objectives through the following means:

- Elimination of rigid labour rules governing the labour market to ensure that the private sector has the opportunity to grow and prosper
- Elimination of the wage differential between Bahraini and non-Bahrain workforce through control over market access

Post the reforms LMR-IT aims to re-engineer and electronically enable all processes, increasing efficiency and simplifying end user services, aiming to make Bahrain the best place to do business.





eGovernment is for everyone

It is for the Government itself, helping our many thousands of employees perform more efficiently.

eGovernment does not just offer benefits for the customers, but it offers real productivity and work quality benefits to our many thousands of Government employees.

- **Lower costs** - consolidating the infrastructure and resources needed to provide government services online.
- **Increased efficiency** - online transactions are faster and more accurate than manual transactions.
- **Enhanced image** - improving customer service will help Bahrain become a better place to live and do business.

Towards a better future: Some of our achievements so far

Government Data Network

The Government Data Network (GDN) is the backbone of eGovernment. It is a Government - wide secured intranet infrastructure connecting almost all the Ministries at more than 200 sites. GDN provides the necessary connectivity for all eGovernment initiatives. The network is secure and is future-proofed and in the future will be able to carry data, voice and video messages.

eGovernment Portal

The eGovernment portal - www.e.gov.bh - is a single location which provides access to many different Government services.

As Ministries and Departments introduce new eGovernment initiatives, they will be added to the portal. eGovernment is much, much more than this portal; however, the portal is an important central focus for the many services and information that the Government has on offer.

Already, many services are available through the portal:

- Individuals can pay their water and electricity bill, in addition to their traffic contravention.
- Businesses can renew their CR license.
- Visitors can apply for a Visa online.
- and much more...

Government



eGovernment is for everyone

It is for visitors, allowing them to get the most out of their trips to Bahrain.

When you visit Bahrain, you are welcomed to a world-class experience. With eGovernment, we aim to provide you with:

- **Simple procedures** - you get to complete all travel formalities faster and more smoothly.
- **Complete information access** - you can get all relevant information on Bahrain in the most structured way right at your fingertips.
- **Better services** - you can avail any government services anywhere, anytime, quickly and spend more time on experiencing Bahrain.

Towards a warmer welcome: Some of our achievements so far

eVisa

The eVisa service is available for residents from over 30 countries wishing to visit the Kingdom, whether for business or pleasure. All information on the requirements and procedures for visa applications is available online. The application can be made and completed online, with an option to track it's status, saving time-consuming visits to Embassies. This service will attract people wishing to visit the country, as the process is quick and simple.

Tourism information

Visitors to Bahrain can take advantage of better information about the island's attractions, on the portal www.e.gov.bh. Ministries have combined to provide information about cultural and historical attractions, hotels and travel details, and forthcoming events.

Visit Bahrain

Channel Enhancement

eGovernment Portal Mobile Gateway Call Centre Service Centres

Service Enablement

Agency Priority Projects

Customs and Ports, Social Benefits Management, Tourism Services, eHealth Services, Real-Estate Services, Education Project, eOffice, National Data Set, G2E Portal, Case Management System, National Employment, G2B Gateway, eProcurement

Implementation of Key Enablers

Capacity Building and Change Management

Common Standards and Policies

Programme Management Framework

Monitoring and Evaluation

Customer Charter Framework

Common Approach to Government Process Reforms

Marketing and Awareness

International eGovernment Benchmarking

International eGovernment Awards

How will we achieve it?

To meet our vision successfully will require the coordinated support of all different arms of the Government. Working together, we can achieve the ambitious goals set out in our eGovernment vision.

A number of strategic priority projects have been identified, which will be implemented in three clear phases:

1. Channel enhancement – Implementing four service delivery channels – the portal website (www.e.gov.bh), a mobile phone communications gateway, a telephone call centre and face-to-face common service centres - which will provide customers with channels of choice to help in easily accessing Government services.

2. Service enablement – Identifying and implementing priority projects at many different Ministries and Departments, which will start to bring the benefits of eGovernment to our customers more quickly.

3. Implementation of key enablers – Identifying and implementing the key enablers, which form the core components, will ensure timely and successful delivery of all the elements of eGovernment.

Strategic Priority 1 – Channel Enhancement

The last few years have witnessed significant investments made by the Kingdom of Bahrain in creating a basic information and communication technology infrastructure for enabling eGovernment.

This includes creation of the Government Data Network (GDN), the development of a national data centre and more. The last few years have also witnessed significant back-end computerization of most of the key government agencies. With these elements in place, the next focus is the enhancement of service delivery channels..

The delivery of electronic services through multiple channels is an immediate priority – a necessary step in providing choice and improving convenience to customers wishing to access government services. We want customers of Government services to be able to choose from the widest possible range of access channels – whether that be text message, personal visit, telephone call or online access.

Identifying the correct channels to use is a key success factor for any effective eGovernment strategy as the choice of delivery channels has a major impact on the following:

- Technology infrastructure required to support the channel (such as hardware, software and networking)
- Business processes and procedures required to operate the channel
- Organization structure required to manage and deliver the electronic services (such as skills, roles and alliances)
- Convenience and satisfaction for customers in availing public services

The four main channels addressed are the Internet, contact centres, mobile gateways and personal interaction (but improved via common service centres, in which a 'single window' process means services from many Ministries or Departments can be provided at one single location). Besides allowing better service to customers, these channels will also encourage integrated service delivery, which is a stated vision of the eGovernment strategy.

Strategic Priority 2 – Service Enablement

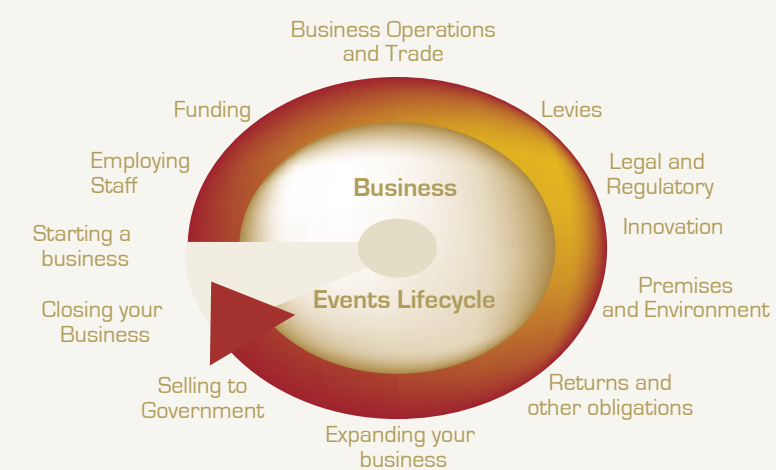
Our cross-ministerial teams are working together to identify priority areas that will bring the best mix of services into the eGovernment fold.

These vary from single agency transactions, such as obtaining a Company Registration, through to full 'life cycle' events, such as starting a business, which involve the coordination of many different Ministries and Departments.



Category	Definition	Example
Life cycle Event	Comprises major categories through which any customer carries out activities and interaction with the Government.	<ul style="list-style-type: none"> Starting a business
Services Enablement	Refers to provisioning of a complete service offering; comprises of many transactions.	<ul style="list-style-type: none"> Registering Business Regulatory approvals Establishing an office
Agency Services "transactions"	Refers to individual transactions provided by multiple agencies for service enablement	<ul style="list-style-type: none"> Obtaining CR GOSI registration Permits & Licenses

The table above shows the processes identified for starting up a business; our eGovernment teams have then worked to identify better systems at each stage, combining the existing work of Ministries.



Strategic Priority 3 - Implementation of Key Enablers

There are many challenges to overcome if eGovernment is to be successful. We have identified initiatives which are 'key enablers', which will overcome these challenges. These include:

1. Capacity Building and Change Management

To ensure the availability of personnel resources and skill sets by developing capacity and skills through training, career planning and change management.

2. Common Standards and Policies

To strive towards an integrated and connected government through the development of common standards and policies across all key elements of the eGovernment Architecture.

3. Programme Management Framework

To provide an institutional mechanism responsible for coordinating and monitoring the implementation of the programme and ensuring benefit realisation from the programme.

4. Monitoring and Evaluation

To allow the SCICT/TCICT, through the eGovernment Authority, to monitor progress and more importantly results in customer satisfaction and government transformation.

5. Customer Charter Framework

To ensure customer centricity of service delivery through the development of well-defined service levels and customer grievance redressal systems.

6. Common Approach to Government Process reforms

To align public processes with the needs of customers by defining a common and comprehensive approach to reengineering of public service processes.

7. Marketing and Awareness

To ensure that there is enough awareness of the programme, the benefits are to be communicated to the external and internal stakeholders so as to generate enough demand for the electronic services and reduce possible resistance to eGovernment.

8. International Benchmarking

To allow the Kingdom of Bahrain to continuously improve its eGovernment programme by learning through benchmarking with the top 5 eGovernment leaders from Asia, Europe and the Americas.

9. International eGovernment Awards

To build its international leadership image and also provide exposure to best practices, the Kingdom of Bahrain will support an international programme/award for path-breaking initiatives in eGovernment from across the world.



صاحب السمو
الشيخ خليفة بن سلمان آل خليفة
رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى آل خليفة
ملك مملكة البحرين المفدى



صاحب السمو
الشيخ سلمان بن حمد آل خليفة
ولي العهد الأمين
القائد العام لقوة دفاع البحرين

حكومة مملكة البحرين الإلكترونية نحو حياة أفضل ...

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

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

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

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

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

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

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



نائب رئيس الوزراء
رئيس اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

تمهيد

اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات



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



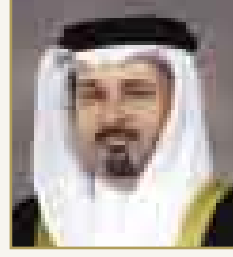
سمو الشيخ علي بن خليفة آل خليفة
نائب رئيس مجلس الوزراء



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



سعادة الدكتور حسن فخرو
وزير الصناعة والتجارة



معالي الشيخ أحمد بن محمد آل خليفة
وزير المالية



معالي الشيخ راشد بن عبد الله آل خليفة
وزير الداخلية



معالي الشيخ أحمد بن عطية آل خليفة
وزير شؤون مجلس الوزراء



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



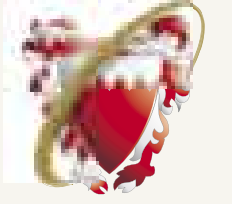
سعادة الدكتور ماجد النعيمي
وزير التربية والتعليم



سعادة السيد منصور حسن بن رجب
وزير البلديات والزراعة



سعادة الدكتورة فاطمة البلوشي
 وزيرة التنمية الاجتماعية



مملكة البحرين الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل

ما هي الحكومة الإلكترونية ؟

من المستفيد منها ؟

كيف سنحققها ؟

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

المحتويات

٦

٨

١٦

٢٠



ما هي الحكومة الإلكترونية؟

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

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

تتمثل استراتيجية الحكومة الإلكترونية في:

"تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة"

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

وتتمثل رؤيتنا في:

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

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

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

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

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

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

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

الخدمات المرورية

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

مشروع مدارس الملك حمد للمستقبل

قامت البحرين بتنفيذ العديد من الإصلاحات التعليمية، فقد تم طرح مشروع مدارس الملك حمد للمستقبل، وشمل في البداية 11 مدرسة و 11000 طالب وطالبة ليكون ذلك أساساً لهذه الإصلاحات.

الأفراد

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

ومن خلال هذا المشروع، يتم تحويل جميع المواد التعليمية إلكترونياً ورقمياً لتسهيل توفير البرامج عن طريق شبكة الانترنت، وبحلول العام 2009، ستتم تغطية جميع مدارس المملكة، ليأخذ نظام التعليم فيها مكانة طليعية، وعن طريق زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سيكون الجيل المقبل أكثر قدرة على المنافسة في المجتمع الإلكتروني الجديد.

الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

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

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

نحو حياة أسهل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

البطاقة الذكية

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

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

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



من المستفيد منها ؟



الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

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

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

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

نحو مستقبل أفضل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

مركز المستثمرين في البحرين

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

إصلاحات سوق العمل

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

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

المؤسسات التجارية

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



الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

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

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

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

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

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

نحو مستقبل أفضل: الإنجازات التي تحققت حتى الآن

شبكة البيانات الحكومية

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

بوابة الحكومة الإلكترونية

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

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

الحكومة

واليا يقدم الموقع خدمات عديدة عبر هذه البوابة، ومنها:

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

زوار البحرين

المعلومات السياحية

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

الحكومة الإلكترونية لمصلحة الجميع

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

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

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

نحو ترحيب أفضل : الإنجازات التي تحققت حتى الآن

التأشيرة الإلكترونية

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



تعزيز القنوات

إتاحة الخدمة

تطبيق العوامل المساعدة الأساسية

مركز الخدمات مركز الاتصالات البوابة المتنقلة بوابة الحكومة الإلكترونية

أولوية مشاريع الوكالات

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

بناء القدرات وإدارة التغيير

المعايير والسياسات الموحدة

إطار إدارة البرامج

المراقبة والتقييم

إطار ميثاق العملاء

المنهج العام لإصلاح عمليات الحكومة

التسويق والتوعية

المقياس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية

الجوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية

كيف سنحققها ؟

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

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

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

١. تعزيز القنوات - من خلال تنفيذ أربع قنوات اتصال لتقديم الخدمات، وهي مواقع البوابة www.e.gov.bh وبوابة الاتصالات عبر الهواتف المحمولة، ومركز الاتصالات الهاتفية والمراكز العامة للخدمات، والتي ستوفر أكثر من قناة اتصال ملائمة للعملاء والمراجعين، وسيساعدهم ذلك في الحصول على الخدمات بشكل أسهل.

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

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

الأولويات الاستراتيجية ١ - تعزيز القنوات

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

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

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

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

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

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

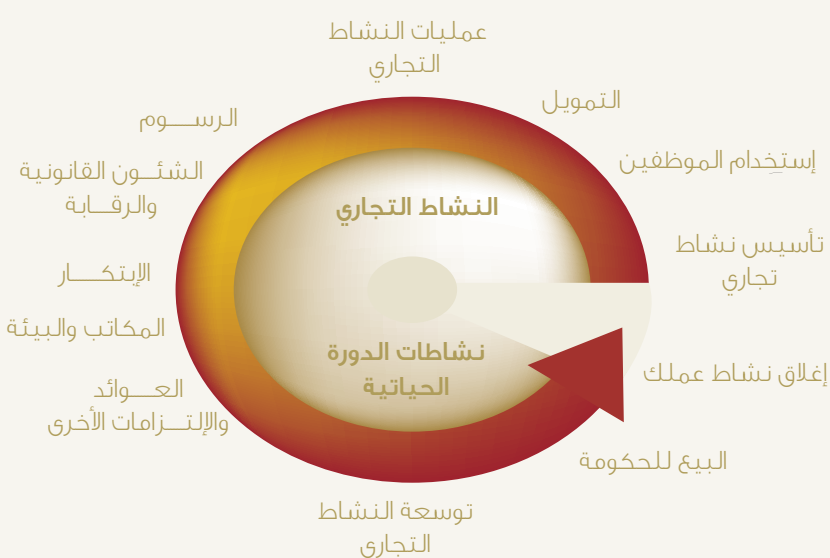
الأولوية الاستراتيجية ٢ - إتاحة الخدمة

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



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

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



الأولويات الاستراتيجية ٣ - تطبيق العوامل المساعدة الأساسية

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

١. بناء القدرات وإدارة التغيير

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

٢. المعايير والسياسات الموحدة

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

٣. إطار إدارة البرامج

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

٤. المراقبة والتقييم

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

٥. إطار ميثاق العملاء

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

٦. المنهج العام لإصلاح عمليات الحكومة

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

٧. التسويق والتوعية

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

٨. المقياس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية

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

٩. الجوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية

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