موجز
الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية
2016

مملكة البحرين
الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل

bahrain.bh

المغفور له بإذن الله
صاحب السمو الشيخ عيسى
بن سلمان آل خليفة

الأمير الراحل

صاحب الجلالة الملك
حمد بن عيسى آل خليفة

ملك مملكة البحرين

صاحب السمو الملكي الأمير
خليفة بن سلمان آل خليفة

رئيس الوزراء

صاحب السمو الملكي الأمير سلمان
بن حمد آل خليفة

ولي العهد نائب القائد الأعلى

أعضاء اللجنة العليا
لتقنية المعلومات والإتصالات

سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء – رئيس اللجنة

سمو الشيخ علي بن خليفة آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء

معالي الشيخ خالد بن عبدالله آل خليفة

نائب رئيس مجلس الوزراء

معالي الشيخ راشد بن عبدالله آل خليفة

وزير الداخلية

سعادة الدكتور حسن بن عبدالله فخرو

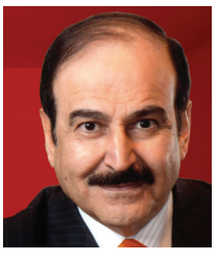
وزير الصناعة والتجارة

معالي الشيخ أحمد بن محمد آل خليفة

وزير المالية

سعادة الدكتور ماجد بن علي النعيمي

وزير التربية والتعليم



سعادة الدكتور عبدالحسين بن علي ميرزا

وزير الطاقة

معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة

وزير المتابعة بالديوان الملكي

سعادة الدكتورة فاطمة بنت محمد البلوشي

وزير حقوق الإنسان والتنمية الإجتماعية

سعادة الدكتور جمعة بن أحمد الكعبي

وزير البلديات والتخطيط العمراني

سعادة السيد كمال بن أحمد محمد

وزير المواصلات

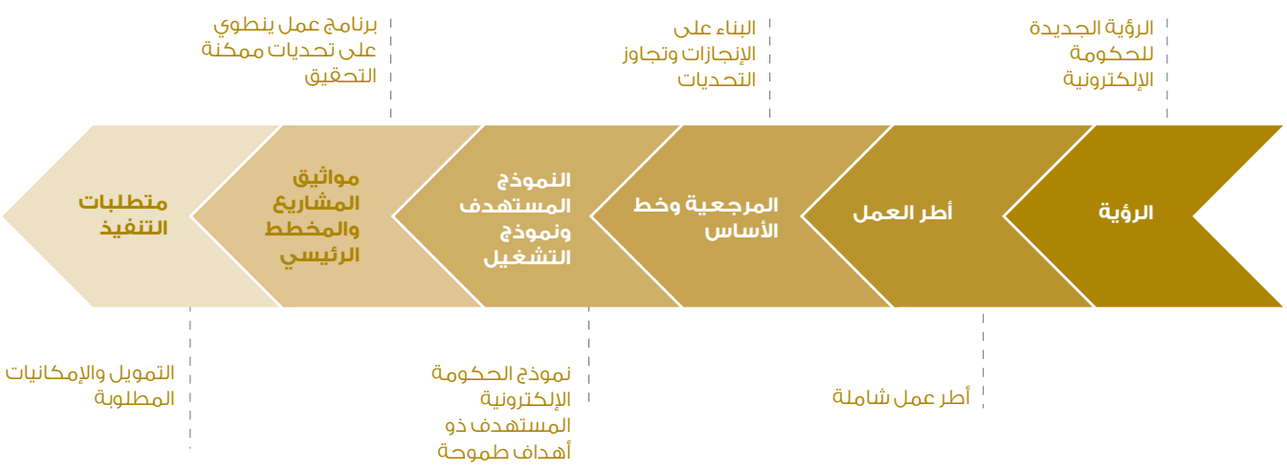
مقدمة

يُعد التواصل والتفاعل الدائم مع الحكومة ضرورة ملحة لكل المواطنين وأصحاب الأ عمال ومؤسسات المجتمع، للاستفادة من الخدمات المقدمة وتوصيل الملاحظات والآراء. وتسعى الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة لتطوير جودة خدماتها وزيادة رضا جميع المتعاملين. ولتعزيز مبدأ الشراكة، وضعت مملكة البحرين أولى إستراتيجياتها للحكومة الإلكترونية، والتي شملت الفترة 2007 – 2010، وكان هدفها جعل الحكومة أكثر قرباً من المتعاملين. وقد تكللت الجهود بنجاح باهر وأثمرت أكثر من 200 خدمة إلكترونية و 4 قنوات تواصل لتقديم هذه الخدمات.

في أكتوبر 2008م تم تدشين رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030، والتي تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة للإقتصاد الوطني. كما جاء برنامج عمل الحكومة 2010 – 2014 ليرسم خارطة طريق لكل القطاعات الحكومية. ولذلك أعدت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016 لتساهم في تحقيق الرؤية وبرنامج عمل الحكومة. يستعرض هذا الموجز أهم ملامح هذه الإستراتيجية وأهدافها الرئيسية.

منهجية إعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة

اتبعت مملكة البحرين في وضع إستراتيجيتها للحكومة الإلكترونية 2016 منهجية مكونة من 6 مراحل رئيسية، وذلك بالاستناد إلى رؤية الحكومة الإلكترونية الجديدة. وتم التأكد من تضمين جميع الأبعاد والعوامل المتعلقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق إطار عمل متكامل. وقد تم تحديد أهداف طموحة وتصميم نموذج الحكومة الإلكترونية المستهدف ونموذج العمل التشغيلي لتنفيذ المشاريع الرئيسية وتحديد ما تتطلبه من تمويل وإمكانيات.



المنهجية المتبعة لإعداد إستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016

الرؤية

استنادا إلى الأسس الصلبة التي تم بناؤها خلال الفترة الماضية الممتدة ما بين عامي 2007م و2010م، تتطلع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة إلى تحقيق أهداف طموحة لكنها ممكنة التطبيق. ولتغطية جميع الأهداف الرئيسية، تم صياغة رؤية جديدة للحكومة الإلكترونية:

"تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية، من خلال رفع كفائتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعّالة، وتشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بتعاون كافة الشركاء، وإرساء ثقافة الإبتكار وروح المبادرة"

- تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية
- تقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعّالة
- تثمين الكفاءة
- تشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين
- رعاية الريادة في الأعمال
- التعاون مع جميع الشركاء
- تشجيع الإبتكار

عناصر رؤية الحكومة الإلكترونية الجديدة في مملكة البحرين

الرسالة

تغطي رسالة الحكومة الإلكترونية عناصر الرؤية من خلال مجموعة مهام ومسؤوليات رئيسية:

"تحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية الجديدة لمملكة البحرين من خلال تحديد وإدارة تنفيذ الإستراتيجيات ذات الصلة، وتحديد ورصد الامتثال للسياسات والمعايير المتبعة، وتسهيل تحول الخدمات واحتضان مفاهيم تكنولوجيا الجيل القادم، كل ذلك بالتعاون الوثيق مع الجهات الحكومية والشراكة الفعالة مع القطاع الخاص"

تعطي هذه الرسالة الدور المناسب لهيئة الحكومة الإلكترونية للعمل والتفاعل مع جميع الأطراف المعنية عند تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة 2016.

الأهداف الإستراتيجية

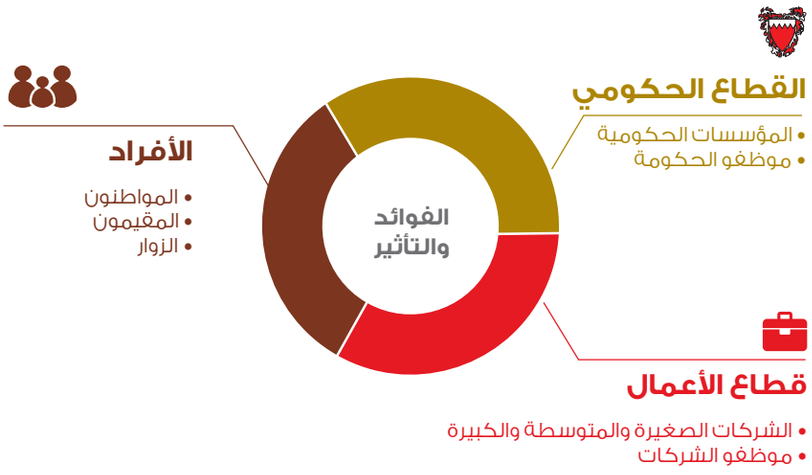
لتحقيق رسالة الحكومة الإلكترونية وتحصيل الفوائد المرجوة منها تمت صياغة مجموعة من الأهداف الرئيسية لاستهداف الشركاء والمتعاملين وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية
- خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي
- زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والإتصالات
- تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية
- تحسين المستوى الوطني في التعامل الإلكتروني وبناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية
- تعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام
- زيادة حماية أمن المعلومات وحقوق المستخدمين
- دعم الابتكار وريادة الأعمال

الأهداف الرئيسية لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016

الشركاء والمستفيدون

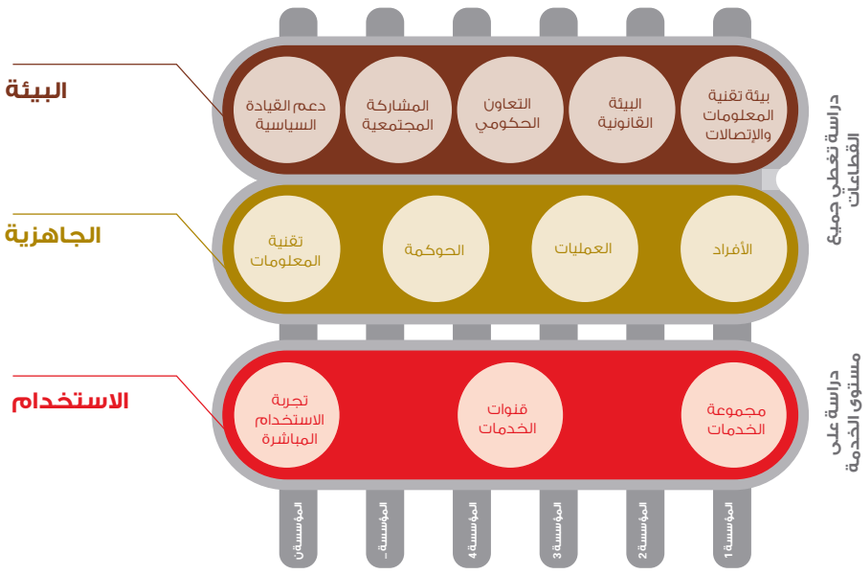
تسعى مملكة البحرين من خلال إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة إلى إحداث تأثير إيجابي على ثلاثة أطراف أساسية، وهم: الأفراد، وقطاع الأعمال، والقطاع الحكومي. ويُعنى بالأفراد المواطنين والمقيمين والزوار، ويُعنى بقطاع الأعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وموظفيها، ويُعنى بالقطاع الحكومي المؤسسات الحكومية والعاملين بها.



الشركاء والمستفيدون من برنامج الحكومة الإلكترونية

إطار عمل متكامل لتطوير وتحديث الحكومة الإلكترونية

وفي سبيل تحقيق الرؤية وضمان إنجاز الأهداف الإستراتيجية الرئيسية، تم استخدام إطار عمل شامل يستند إلى منهجية بثلاثة أبعاد وهي: البيئة والجاهزية والاستخدام.



إطار العمل (البيئة – الجاهزية – الاستخدام)

البيئة تُعنى بعوامل رئيسية مثل مدى ملائمة بيئة تقنية المعلومات والإتصالات والبيئة القانونية والتعاون الحكومي بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية، الأمر الذي يؤسس إلى حكومة فعالة تقدم خدمات عالية الجودة للعملاء. أما بالنسبة **للجاهزية** فيُعنى بها بناء قدرات الحكومة من خلال تعزيز قدرات موظفيها وعملياتها والتكنولوجيا المستخدمة لتوفير بنية تحتية قادرة على تحقيق المزيد من الكفاءة. و يعالج **الاستخدام** الخدمات الإلكترونية وطريقة استفادة المتعاملين منها عبر القنوات الإلكترونية المتعددة.

كجزء من تطوير الإستراتيجية، تم تنفيذ دراسة تفصيلية لمعرفة الوضع الراهن وتغطية كل الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، حيث قام فريق العمل بالاستفادة من عدد من مصادر المعلومات المتاحة عن طريق ورش عمل للمؤسسات الحكومية حضرتها 27 مؤسسة. كما تم عقد أكثر من 30 مقابلة شخصية مع الصف التنفيذي في الحكومة، بالإضافة إلى 4 جلسات لمجموعات نقاشية، و32 استبيان تم توزيعهم على المؤسسات الحكومية.

وتم الأخذ في الاعتبار تجارب الحكومات الإلكترونية الأخرى وأحدث التوجهات والممارسات العالمية في مجال تقنية المعلومات والإتصالات ذات العلاقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين، حيث تم اختيار 18 دولة وتمت دراسة تجاربها وفق أبعاد إطار عمل تطوير وتحديث الحكومة الإلكترونية.

كما تمت دراسة أحدث التقارير العالمية المتعلقة بالحكومات الإلكترونية وتقنية المعلومات والإتصالات، وأخذت أحدث وأفضل 9 تجارب في الاعتبار عند إعداد الإستراتيجية الجديدة.

برنامج عمل شامل

لسد الفجوة بين ما تم تحقيقه في برنامج الحكومة الإلكترونية وما تطمح له الإستراتيجية الجديدة، تم تصميم أكثر من 90 مشروع موزعة على أبعاد إطار تطوير وتحديث الحكومة الإلكترونية (البيئة، الجاهزية، الاستخدام) لتقديم نتائج واضحة وملموسة. وسيتم تنفيذ مجموعة من المشاريع في عامي 2012 و2013 في حين سيتم إنجاز ما تبقى من مشاريع الإستراتيجية في الأعوام 2014 – 2016.

البيئة

- أجندة البرودباند الوطنية
- حملة محو أمية الحاسب الآلي
- إستراتيجية تعليم تقنية المعلومات والإتصالات
- إستراتيجية تبني مشاريع تقنية المعلومات والإتصالات لدى المؤسسات التجارية
- برنامج الحكومة الإلكترونية للابتكار
- تطوير القوانين واللوائح في مجال تقنية المعلومات والإتصالات*
- حملة المشاركة المجتمعية*
- برنامج المشاركة الإلكترونية*
- خطة مشاركة القيادات الحكومية
- تحليل العائد من الاستثمار في مجال الحكومة الإلكترونية
- إستراتيجية شراكة القطاع العام والخاص
- برنامج الشراكات العالمية

الجاهزية

- برنامج إدارة المعرفة
- برنامج بناء القدرات في مجال الحكومة الإلكترونية
- برنامج إدارة التغيير في الحكومة الإلكترونية
- سياسات ومعايير الحكومة الإلكترونية*
- مجموعة أدوات التخطيط وإدارة تقنية المعلومات
- مجموعة أدوات إدارة المشاريع الذكية
- مجموعة أدوات تحويل الخدمات
- برنامج إستراتيجيات تقنية المعلومات للمؤسسات الحكومية
- إدارة القضايا القانونية*
- المشتريات الإلكترونية
- إدارة علاقات المتعاملين
- البنية التحتية للبيانات المكانية
- إدارة الوثائق والسجلات*
- منصة البيانات المفتوحة
- الخدمات المشتركة في مجال تقنية المعلومات
- تدعيم مركز البيانات الوطني
- توسيع نطاق شبكة البيانات الحكومية
- إدارة الهوية وصلاحيات الدخول*
- برنامج استمرارية الأعمال
- منصة برنامج خدمات تحديد المواقع
- إستراتيجية إنترنت الأشياء
- إستراتيجية تقنية المعلومات الخضراء
- إستراتيجية الحكومة للحوسبة السحابية
- إدارة أداء الحكومة الإلكترونية
- تقنية الجيل الجديد للهواتف الذكية
- إطار العمل المشترك للحكومة الإلكترونية*
- نظام الدفع الإلكتروني الوطني
- برنامج أمن المعلومات

الاستخدام

- تطوير بوابة الحكومة الإلكترونية*
- تطوير خدمات وتطبيقات الهواتف الذكية
- تطوير مركز الاتصال*
- تطوير الأكشاك الخدماتية*
- مراكز خدمات الحكومة الإلكترونية
- إدارة القنوات المتعددة
- برنامج شهادة جودة خدمات العملاء
- إدارة مجموعة الخدمات*
- خدمات المعلومات الثابتة
- وثائق الخدمات الإلكترونية للمؤسسات الحكومية*

المشاريع الرئيسية مقسمة حسب إطار عمل (البيئة – الجاهزية – الاستخدام)

لكل مشروع من المشاريع أعلاه تم وضع ميثاق يوضح بشكل عام ماهية المشروع وجدول تنفيذه. وتم تحديد المنفذ الرئيسي والأطراف المعنية والأهداف المرجو إنجازها، كما تم وضع قائمة بالمتطلبات والتكاليف المترتبة على هيئة الحكومة الإلكترونية وعلى الأطراف الأخرى، وتقدير التكاليف الرأسمالية والتشغيلية. وقد قسمت خطوات التنفيذ العملية إلى 5 مراحل أساسية وهي: التصور الإستراتيجي للمشروع ومرحلة تحديد الموارد وتصميم آليات العمل ومرحلتي التنفيذ والتشغيل.

وأخيراً تم رسم خارطة طريق رئيسية تحدد جدولاً زمنياً عاماً لتنفيذ كل المشاريع بين عامي 2012 و2016. وستتم مراجعة هذه الخارطة بشكل سنوي لضمان مواكبتها لآخر التطورات في مجال تقنية المعلومات والإتصالات، ولتُبنى على أهم الإنجازات ولتعكس أحدث خطط الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين.

* سوف تطلق هذه المشاريع في عامي 2012 – 2013.

مؤشرات أداء الحكومة الإلكترونية الرئيسية

تم تحديد مؤشرات أداء رئيسية لكل الأهداف الإستراتيجية مع بيان المدة المطلوبة لتحقيق الهدف. أدناه قائمة بمؤشرات الأداء الرئيسية المراد تحقيقها بحلول عام 2014.

الهدف	مؤشرات الأداء الرئيسية	أبعاد إطار العمل
زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية	زيادة نسبة الوعي ببرنامج الحكومة الإلكترونية إلى 90٪	البيئة
	تحقيق نسبة 50٪ من المؤسسات الحكومية التي تتواصل مع العملاء أسبوعياً عبر الشبكات الاجتماعية (تويتر، فيسبوك، المدونات وغيرها)	البيئة
زيادة الشراكات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والإتصالات	تطبيق نظامين حكوميين شاملين	البيئة
	تبني مبادرتين سنوياً في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال الشراكات العالمية	البيئة
تحسين المستوى الوطني في التعامل الإلكتروني وبناء قدرات الموظفين في مجال الحكومة الإلكترونية	تدريب 150 موظف حكومي في برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية سنوياً	الجاهزية
	تدريب 5000 مواطن على أساسيات الحاسب الآلي والحكومة الإلكترونية سنوياً	الجاهزية
زيادة حماية أمن المعلومات وحقوق المستخدم	تطبيق سياسات حماية الخصوصية والمعلومات في 10 مؤسسات حكومية	الجاهزية
	تطبيق آلية الدخول الموحد للأنظمة الإلكترونية بشكل متكامل	الجاهزية
خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي	تطبيق نظامين حكوميين شاملين	الجاهزية
	تصميم 3 مجموعات من الأدوات المستخدمة لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية	الجاهزية
تقديم خدمات شاملة وفعالة وذات جودة عالية	إنشاء قاعدة بيانات جامعة لكل الخدمات	الاستخدام
	توفير كافة المعلومات عن الخدمات الحكومية عبر الإنترنت	الاستخدام
	تدشين 40 خدمة إلكترونية سنوياً	الاستخدام
تعزيز القنوات الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدمين وزيادة نسبة الاستخدام	تطوير 10 تطبيقات للهواتف الذكية سنوياً وتوفيرها من خلال أسواق التطبيقات المعروفة	الاستخدام
	تحديث وتكامل 3 قنوات إلكترونية	الاستخدام
	تحقيق زيادة في الاستخدام بنسبة 100٪ لـ 10٪ من خدمات المعاملات ثنائية الجانب	الاستخدام
	تحقيق نسبة نمو لا تقل عن 10٪ في خدمات المعاملات ثنائية الجانب سنوياً	الاستخدام
	تدشين 20 خدمة جديدة من خلال مركز الاتصال الوطني سنوياً	الاستخدام
	الحفاظ على نسبة أعلى من 80٪ على مقياس رضا المتعاملين	البيئة
دعم الإبتكار وريادة الأعمال	تأسيس وإنشاء 3 مشاريع متعلقة بالحكومة الإلكترونية بميزانية قدرها 20 ألف د.ب لكل مشروع سنوياً	البيئة
	تطوير 5 تطبيقات بالاعتماد على منصة البيانات المفتوحة	الاستخدام

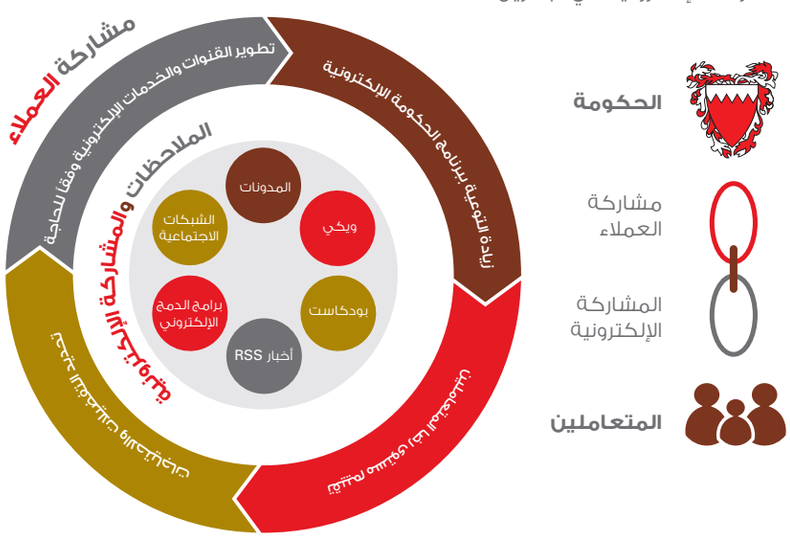
مؤشرات الأداء للأهداف الرئيسية مقسمة حسب إطار عمل (البيئة – الجاهزية – الاستخدام)

نموذج الحكومة الإلكترونية المستهدف

يتطلب نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة وجود برنامج تدعمه بيئة متقدمة لتقنية المعلومات والإتصالات وإطار عمل قانوني شامل. وسوف تتضمن التحسينات على بيئة تقنية المعلومات والإتصالات زيادة نسبة الاعتماد على البرودباند الثابت والنقال، لينتج عن ذلك زيادة في نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وسوف تسفر زيادة الإنفاق على تقنية المعلومات والإتصالات في قطاع الأعمال عن زيادة المنافسة التجارية والجاهزية التقنية بين مؤسسات القطاع الخاص. كما سوف يتم تحسين قدرات الموارد البشرية والمعرفة الإلكترونية من خلال برامج تدريب إلكترونية يستفيد منها 5,000 مواطن ومواطنة، يتم تدريبهم على أساسيات الحاسب الآلي والحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى تدريب 150 موظف على مواضيع متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية سنوياً.

وستكون المشاركة والتفاعل الإلكتروني مع المتعاملين على رأس أولويات برنامج الحكومة الإلكترونية في البحرين.

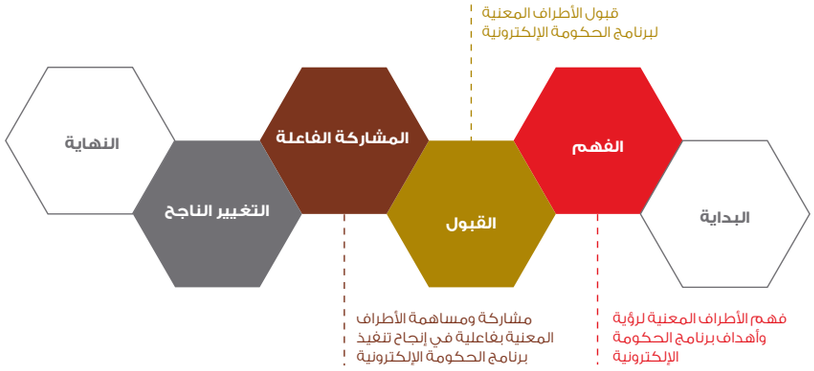


المشاركة المجتمعية الإلكترونية

سوف يشارك المتعاملون في تطوير الخدمات الإلكترونية وسيتمكنون من إبداء آرائهم حول ما يفضلونه. وسوف ترفع نسبة المعرفة ببرنامج الحكومة الإلكترونية إلى 90٪، بينما سيتم الحفاظ على رضا المتعاملين بما لا يقل عن 80٪. كما ومن المخطط له أن تتفاعل 50٪ من المؤسسات الحكومية مع المتعاملين عبر شبكات التواصل الاجتماعي بصورة أسبوعية وذلك بحلول عام 2014.

وسوف تسعى مملكة البحرين نحو تحقيق المزيد من الابتكار في الحكومة الإلكترونية عبر توفير مجموعة من البيانات العامة وتوفير الدعم الفني والتمويلي للمشاريع الجديدة، حيث سيتم تمويل 3 مشاريع بميزانية قدرها 20 ألف دينار بحريني لكل مشروع سنوياً. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تأسيس شراكات مع القطاع الخاص لتنفيذ مشاريع ذات مردود يدعم الاقتصاد الوطني. كما ومن المرجو أن يحظى برنامج الحكومة الإلكترونية على الدعم السياسي المستمر من أجل المواصلة في تطوير وتحسين التعاون مع المؤسسات الحكومية لتحقيق أفضل النتائج.

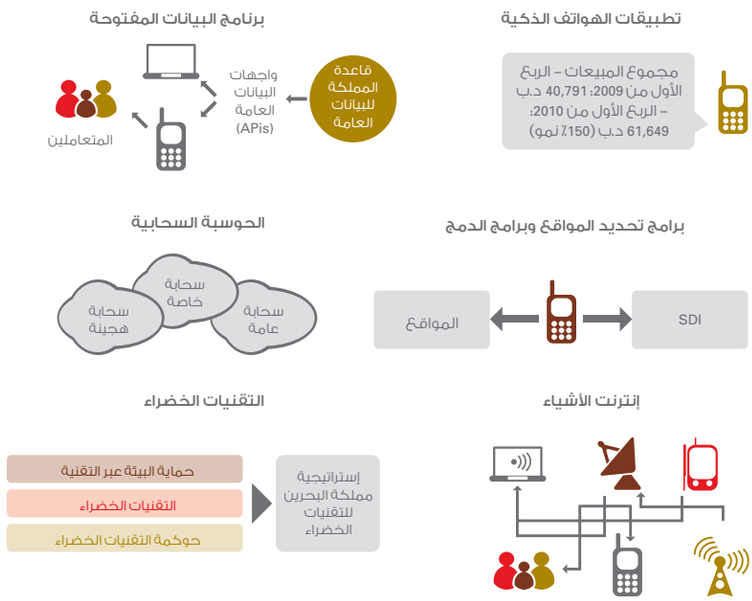
وسوف تعمل الحكومة على تطوير قدرات موظفيها من خلال تدشين عملية تغيير تدريجي عبر جميع المستويات الوظيفية لتبني رؤية الحكومة الإلكترونية الجديدة.



رحلة إدارة التغيير في برنامج الحكومة الإلكترونية

سيتم تطوير 3 مجموعات من الأدوات لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية لدعم المؤسسات الحكومية في مشاريعها المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، مع التركيز على ضمان وحدة آليات التنفيذ والالتزام بالمعايير. وستتم إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية من قبل لجان لتخطيط الأعمال وتقنية المعلومات مع الامتثال للوائح المعتمدة لإدارة أداء الحكومة الإلكترونية. كما ستتم الاستعانة بنموذج شامل لتقييم العائد على الاستثمار (ReGI) في مجال الحكومة الإلكترونية. لتحديد التكلفة والفوائد الملموسة وغير الملموسة المترتبة على جميع الأطراف المستفيدة.

بالنسبة للجانب التقني، ستركز المملكة على ضمان تنفيذ أفضل الخطط الإستراتيجية لتقنية المعلومات في مختلف المؤسسات الحكومية. وستشكل الزيادة في توحيد وتناغم التقنيات المشتركة عاملاً أساسياً في زيادة الفعالية والالتزام بالمعايير المعتمدة. وسيتم ذلك عبر خلق ثقافة تستند إلى الأداء وتدفع نحو المزيد من التعاون. وسيتم اتخاذ التدابير الأمنية والاحتياطية للتقليل من احتمالية تعرض الخدمات للتعطل والخلل. كما سيؤخذ في الاعتبار تبني تقنيات (الجيل الجديد) وتنفيذها في تقديم الخدمات الحكومية.



عرض لحلول تقنية «الجيل الجديد»

ستلبي خدمات الحكومة الإلكترونية احتياجات الأفراد وقطاع الأعمال من أجل حياة أفضل. وسيتم تحديد جميع الخدمات وتسميتها وإدارتها عبر «قاعدة بيانات الخدمات الحكومية»، وستكون جميع معلومات الخدمات متوفرة على الإنترنت. وسيتم طرح 40 خدمة جديدة سنويا، مع العمل على ضمان تحقيق نمو سنوي في خدمات المعاملات بنسبة لا تقل عن 10٪.

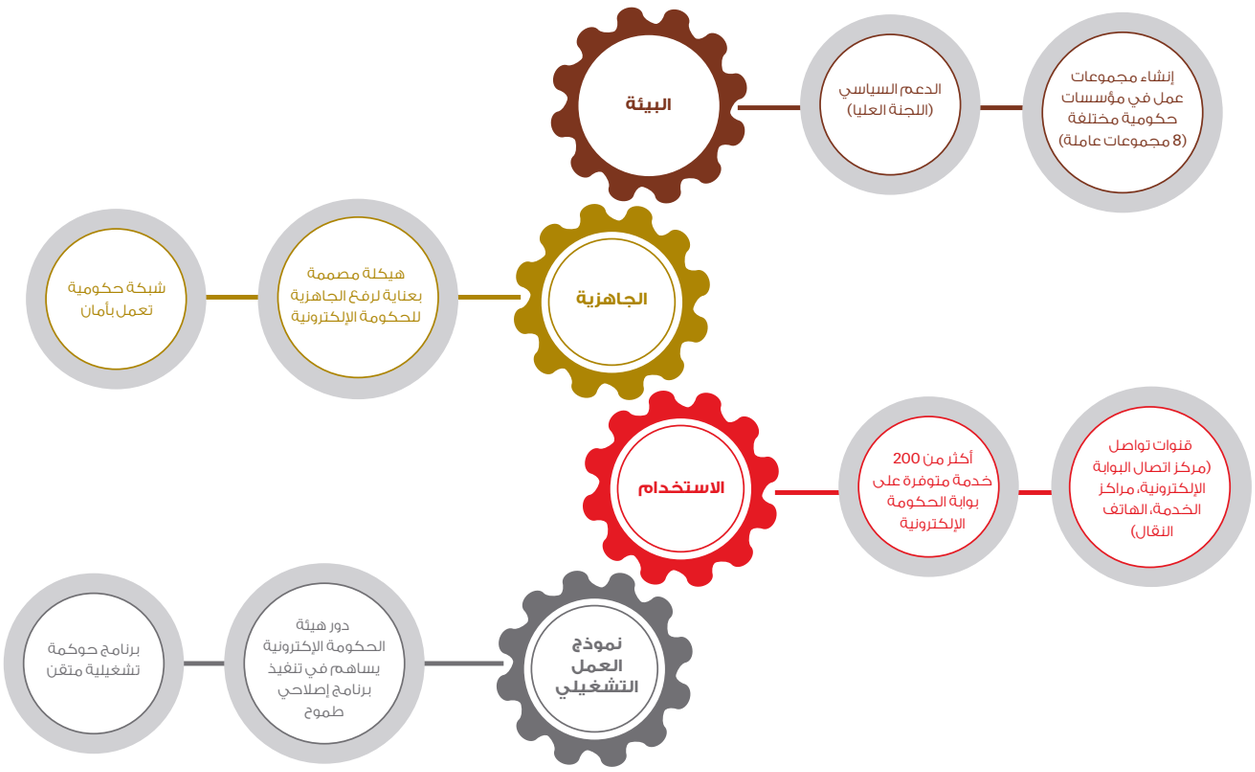
أما فيما يتعلق بتجربة المستخدمين فإنه سوف يتم تحسينها عبر تبني أفضل قنوات توصيل الخدمات من خلال إستراتيجية متكاملة لإدارة القنوات الإلكترونية المتعددة. وسيتم بحلول عام 2014م تحديث 3 قنوات للحكومة الإلكترونية بشكل كبير، وتسهيل التعامل معها بإضافة مزايا جديدة. كما سيتم إطلاق 10 تطبيقات حكومية جديدة سنوياً عبر الهواتف الذكية، وستوفر في أسواق تطبيقات الهواتف الذكية المعروفة، لضمان توفر مجموعة من الخدمات الحكومية للمتعاملين طوال الوقت. وستظل تجربة استخدام الخدمات والقنوات الإلكترونية ومدى رضا المتعاملين محط اهتمام جميع المؤسسات الحكومية.

الولادة	**شهادة ميلاد تلقائية** عند الولادة **خدمات تحديد مواقع** أقرب المراكز الصحية التي توفر خدمة تطعيم الأبناء
التعليم	**قواعد بيانات دراسية** مع محتوى تفاعلي **دروس إلكترونية** تمكن الطلاب من حضورها في أي وقت وأي مكان
الأسرة	تطبيقات للهواتف تنبه أصحاب المنازل **بفاتورة الكهرباء والماء** خدمات توعية بيئية تقدم معلومات حول الحياة **بأسلوب صديق للبيئة**
التقاعد	خدمات تمكن المواطنين من إدارة **أموال التقاعد** عبر الإنترنت شهادات الوفاة تعطي الإشارة تلقائياً لإصدار **شهادات للأرامل**
الأعمال	خدمات تمكن المؤسسات التجارية من الدخول إلى **سوق افتراضي بحريني للوظائف** مركز اتصال يقدم خدمات متعلقة **بالعمليات التجارية** على مدار الساعة

أمثلة للخدمات الحكومية الإلكترونية تغطي جميع مراحل الحياة

أهم إسهامات هيئة الحكومة الإلكترونية

حققت عمليات هيئة الحكومة الإلكترونية الكثير من النجاح، مما وضع برنامج الحكومة الإلكترونية في مقدمة الإنجازات الوطنية وضمن لمملكة البحرين الحصول على تقدير عالمي، حيث صنفت من أفضل 10 دول في مجال «الخدمات الإلكترونية» حسب تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومات الإلكترونية على مدى السنوات الأربع الماضية.

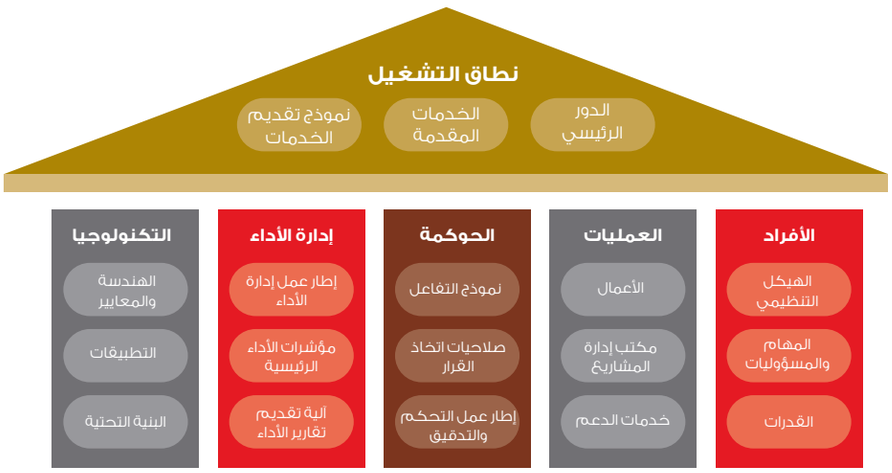


أهم إسهامات هيئة الحكومة الإلكترونية

ولكن ما زالت هناك العديد من فرص التطوير التي تسعى الهيئة إلى تحقيقها والاستفادة منها لتحسين عملياتها. وسيتم التعامل مع هذه الفرص من خلال الإستراتيجية الجديدة أيضاً.

نموذج العمل التشغيلي المطور لهيئة الحكومة الإلكترونية

لدعم تنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة، تم تصميم نموذج العمل التشغيلي لهيئة الحكومة الإلكترونية، بحيث يغطي 6 ركائز أساسية وهي: نطاق التشغيل، والأفراد، والعمليات، والحوكمة، وإدارة الأداء والتكنولوجيا.



نموذج العمل التشغيلي لهيئة الحكومة الإلكترونية

التوجه الإستراتيجي لهيئة الحكومة الإلكترونية

ستلعب هيئة الحكومة الإلكترونية ٤ أدوار رئيسية: فسوف تكون المستشار الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية، وستقوم بتحديد معايير وسياسات الحكومة الإلكترونية وتقنيات المعلومات، وتسهيل عملية تطوير الخدمات ووضع إلاستراتيجيات، بالإضافة إلى أنها ستقوم بتمكين المؤسسات الحكومية من تولي مسؤولية تطوير خدماتها إلكترونياً على مدى الأربع سنوات القادمة.

أربعة أدوار رئيسية مستقبلية لهيئة الحكومة الإلكترونية

ختاماً، هذا برنامج شامل من المشاريع والأنشطة، يهدف إلى تحقيق التقدم لبرنامج الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين. ولا يخلو الطريق نحو بلوغ هذا الهدف من التحديات إلا أنه لم يخرج من دائرة الممكن. وسيضع تحقيقه مملكة البحرين في طليعة الدول المبادرة نحو عمل حكومي بدرجة عالية من التطور والتنافسية، الأمر الذي سيجعلها مرجعاً وتجربة ناجحة يُحتذى بها.