



وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
Ministry of Telecom & Information Technology

2015 - 2013

الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية

Palestinian eGovernment Strategic Plan 2013- 2015

غزة - فلسطين

أبريل 2013

جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
3	ملخص تنفيذي
3	الحكومة الإلكترونية
3	أهمية الحكومة الإلكترونية
3	رؤية ورسالة الحكومة فيما يتعلق بمشروع الحكومة الإلكترونية
4	مشروع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية
4	أعضاء اللجنة والمساهمون في إعداد الخطة
5	محددات الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية
5	منهجية إعداد الخطة
6	الغايات والأهداف الرئيسة للخطة
7	محتويات الخطة الإستراتيجية
7	أولا : الرؤية والرسالة والقيم
7	الرؤية :
7	الرسالة :
7	القيم :
8	الغايات الاستراتيجية والأهداف الرئيسة

الخطة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية (2013-2015)

ملخص تنفيذي

الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية إحدى الطرق الحديثة والمتطورة التي تتعامل بها حكومات الدول لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق للوصول للمعلومات والخدمات الحكومية من خلال استخدام الوسائل التقنية الحديثة. كما تعطيهم أفضل فرصة للمشاركة بأرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة، لذلك يتطلب منها إعادة هندسة عملياتها بهدف تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين و بناء مجتمع معلوماتي.

كما ان الحكومة الالكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمستخدمين فقط ، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية.

أهمية الحكومة الإلكترونية

لقد جاء قرار الحكومة بوضع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية ٢٠١٣-٢٠١٥ نابعا من إيمانها بضرورة مواكبة ما يجري في العالم من تطور سريع في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحيث يساهم في تخفيف معاناة المواطن وتعزيز ثقافة الشفافية والحكومة السليمة والتي أصبحت ضرورية في ظل تشابك وتعقيد الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

رؤية ورسالة الحكومة فيها يتعلق بهشروع الحكومة الإلكترونية

تتلخص رؤية الحكومة الإلكترونية في السعي نحو تحقيق التميز الإقليمي في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً وبجودة شاملة وتوسيع الحكومة الالكترونية من خلال رسالتها إلى تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً لجميع مكونات المجتمع من خلال الاعتماد على طواقم بشرية مميزة وباستخدام تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة مع الأخذ بالاعتبار العديد من القيم التي تؤمن بها الحكومة وأهمها التركيز على المواطن الفلسطيني. والسعي للالتزام بمبدأ الشفافية ازاءه واعطاءه الحق في مراقبة عمل الحكومة.

مشروع الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية

إن جهود الحكومة الفلسطينية في غزة في مجال الخدمات الإلكترونية تعود لسنوات سابقة، ذلك من خلال الإنجازات التي حققتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وباقي الوزارات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية على صعيد البنية التحتية والربط بالشبكة الحكومية وتوفير بيئة الخدمات الإلكترونية والاستضافة للمواقع الإلكترونية الحكومية والتي أثمرت عن تواجد كافة الدوائر الحكومية على شبكة الإنترنت وتقديم عدد منها للخدمات الإلكترونية التي استفاد منها المواطنون والموظفون والشركات على حد سواء، وتجسد العمل التكاملي بين الدوائر الحكومية في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال لجنة تكامل البيانات الحكومية التي بدأت عملها في عام 2008 و كان من أهم ثمارها إنشاء قاعدة البيانات الحكومية المركزية والتي ساهمت في تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية المهمة للمواطن الفلسطيني، واستكمالاً لما تم إنجازه من خطوات في مشروع الحكومة الإلكترونية جاء قرار مجلس الوزراء رقم (11/245/2) والذي يقضي بتكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتنسيق مع الوزارات والمؤسسات الحكومية وذلك لإعداد خطة إستراتيجية للحكومة الإلكترونية 2013-2015 واعتبار وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مرجعية لمشروع الحكومة الإلكترونية.

أعضاء اللجنة والمساهمون في إعداد الخطة

استناداً إلى قرار مجلس الوزراء، أصدر وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات د. أسامة العيسوي قراراً بتشكيل لجنة حكومية للعمل على إعداد هذه الخطة (قرار رقم 2012/22). حيث قامت اللجنة المشكّلة بوضع آلية عمل محددة لإعداد الخطة وتم فيها إشراك جميع المؤسسات الحكومية في هذا المشروع لمعرفة حاجاتها وخصوصياتها والاستفادة من وجهة نظرها وخبراتها في هذا المجال، كما تم إشراك الجهات الغير حكومية والمؤثرة في إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وضمت هذه اللجنة ممثلي إدارات ووحدات الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في عدد من الدوائر الحكومية وذلك على النحو التالي:

الصفة	الاسم	الجهة الممثلة
رئيساً	م. سهيل مدوخ	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
عضواً	م. إسماعيل حمادة	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
عضواً	م. يامن مطر	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
عضواً	د. كمال المصري	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
عضواً	م. فواز العلمي	وزارة التخطيط
عضواً	م. أسامة قاسم	وزارة الداخلية والأمن الوطني
عضواً	أ. عبد القادر المبيض	وزارة الداخلية والأمن الوطني
عضواً	أ.محمد أبو صفية	وزارة المالية
عضواً	أ. علاء الشرفا	وزارة الصحة
عضواً	م. مازن الخطيب	وزارة التربية والتعليم
عضواً	أ. أسامة يونس	ديوان الموظفين العام

بالإضافة إلى أعضاء اللجنة، فقد تم الاستعانة بآراء وخبرات وتجارب العديد من المؤسسات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع الخاص والقطاع الأكاديمي من خلال عدة ورش عمل واجتماعات عقدت أثناء وضع الخطة وتم خلالها مناقشة مراحلها المختلفة.

محددات الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية

- ◆ تم مراعاة مصالح القطاعات الرئيسية الأربعة : المواطن، القطاع الخاص، القطاع الأكاديمي والقطاع الحكومي في إعداد الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية ٢٠١٣-٢٠١٥ مع الأخذ بعين الاعتبار المحددات التالية:
 ١. المواطن هو مركز اهتمام الخطة الإستراتيجية.
 ٢. ضرورة التركيز على ما هو مفيد للواقع الفلسطيني.
 ٣. الواقعية والقابلية للتطبيق الفعلي ضمن الموارد المتاحة للحكومة وفي ظل الوضع القائم بمختلف نواحيه السياسية والاقتصادية وغيرها.
 ٤. ضرورة إشراك كافة فئات المجتمع الفلسطيني المعنية في هذا الجهد وخصوصا القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الأكاديمية.
 ٥. مراعاة تخفيف وتشجيع القطاع الخاص وفق المصلحة العامة.
 ٦. ضرورة الاستفادة من خبرات الدول المجاورة والغربية مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات الوضع الفلسطيني.

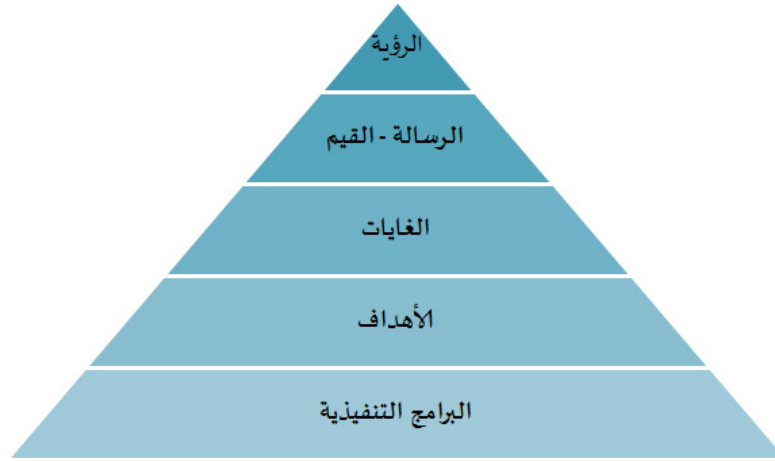
منهجية إعداد الخطة

- ◆ لقد اعتمدت اللجنة في أعمالها على أكثر منهجيات علم الإدارة الحديثة شيوعا في مجال التخطيط مع تعديل بعض أدواتها بما يتناسب مع الوضع الفلسطيني. فقد تم الاعتماد على مصفوفة التحليل المعروفة باسم (SWOT Analysis) لتحليل الوضع القائم ما مكن اللجنة من التعرف على نقاط القوة والضعف وكذلك الفرص والتحديات التي يواجهها مشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، وقد قامت اللجنة بوضع عدة محاور في مشروع الحكومة الإلكترونية، وهي كالتالي :

١. الحكومة
٢. الإطار الإداري والمالي
٣. البنية التحتية الفنية
٤. قواعد البيانات المركزية
٥. أنظمة الحوسبة
٦. نظام الأمان والموثوقية
٧. البيئة الثقافية والتوعوية على صعيد تكنولوجيا المعلومات
٨. الخدمات الإلكترونية
٩. الموارد البشرية
١٠. الإطار القانوني

- ◆ ومن خلال تحليل هذه المحاور، فقد تمكن أعضاء اللجنة من تحديد الأولويات الإستراتيجية التي تم ترجمتها إلى غايات تسعى الحكومة إلى تحقيقها. وتم بعد ذلك تفصيل هذه الغايات إلى أهداف ليتم تحقيقها من خلال برامج محددة.

وقد تم بناء الخطة بناءً على التركيب الهرمي الموضح في الشكل رقم (1) حيث تم الاتفاق على رؤية الحكومة وماتطمح للوصول إليه في مشروع الحكومة الإلكترونية مع نهاية السنوات الثلاث القادمة. وقد تم الاتفاق على رسالة الحكومة في إطار السعي لتحقيق هذه الرؤية ضمن مجموعة من القيم الأساسية التي تؤمن بها الحكومة. وعبر هذه الرسالة، كان هناك عدد من الغايات في عدة مجالات تتجسد خلالها رؤية الحكومة لموضوع الحكومة الإلكترونية للأعوام 2013-2015. ولتحقيق هذه الغايات، فقد تم وضع العديد من الأهداف الواقعية والتي تسعى الحكومة إلى تحقيقها من خلال عدة برامج تنفيذية تم الاتفاق عليها مع التركيز على البرامج المتوقعة للسنة الأولى (2013).



شكل رقم 1 : البناء الهرمي للخطة الإستراتيجية المتبعة

الغايات والأهداف الرئيسية للخطة

قامت اللجنة من خلال عدد من اللقاءات والأنشطة بتحليل الوضع الراهن لبيئة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية وتم تحديد نقاط القوة والضعف والتعرف على الفرص والتحديات. وقد توصلت اللجنة إلى مجموعة من الغايات التي تأمل اللجنة أن تتمكن من تحقيقها خلال السنوات الثلاثة القادمة .. تمثلت فيما يلي:

1. تطبيق مفاهيم الحوكمة الداعمة للحكومة الإلكترونية.
 2. الارتقاء بالبنية التحتية الفنية بما يضمن تحقيق أفضل الممارسات.
 3. تطوير بيئة إدارية ومالية ذات كفاءة عالية بما يخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 4. رفع كفاءة الموارد البشرية ذات العلاقة بمشروع الحكومة الإلكترونية بما يخدم التطبيق الفعال والناجح لهذا المشروع.
 5. تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع.
 6. الوصول إلى بيئة قانونية داعمة للمعاملات الإلكترونية.
 7. تعزيز تكامل البيانات الحكومية وغير الحكومية.
 8. تطوير أنظمة الحوسبة في المؤسسات الحكومية وصولاً إلى التحول الإلكتروني الشامل.
 9. تقديم خدمات إلكترونية تلبي احتياجات وتطلعات المواطنين.
- ووضعت اللجنة مجموعة من الأهداف لكل غاية وحددت البرامج التنفيذية بحيث تم توزيعها على السنوات الثلاث للخطة مع مراعاة الأولوية وارتباط البرامج ببعضها البعض.
- حيث بلغت التكلفة التقديرية لهذه البرامج ما يقارب (\$2,007,000) منها حوالي مليون دولار للسنة الأولى.

أولاً : الرؤية والرسالة والقيم

الرؤية:

«نحو التميز الإقليمي في تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً وبجودة شاملة»

الرسالة:

«تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً بفعالية وكفاءة لجميع مكونات المجتمع بالاعتماد على طواقم بشرية مميزة وباستخدام أنسب تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات».

القيم:



الغايات الاستراتيجية والأهداف الرئيسية:

بناء على التحليل السابق، تم وضع عدد من الغايات الإستراتيجية انبثق عن كل منها عدد من الأهداف :

الغاية	الأهداف
أولاً: تطبيق مفاهيم الحوكمة الداعمة للحكومة الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> 1- إيجاد هيكل تنظيمي لإدارة مشروع الحكومة الإلكترونية. 2- تطوير الهيكليات الإدارية لإدارات ودوائر تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية. 3- تعزيز إجراءات المتابعة والتقييم لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة. 4- تعزيز المرجعية التخصصية الفنية لإدارات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية من خلال وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
ثانياً: الإرتقاء بالبنية التحتية الفنية بما يضمن تحقيق أفضل الممارسات	<ul style="list-style-type: none"> 1- تطوير الربط الشبكي للدوائر الحكومية بالشبكة الحكومية. 2- تطوير البنية التحتية لمركز البيانات ونواة الشبكة الحكومية. 3- توفير بيئة احتياطية لمركز البيانات والشبكة الحكومية لمواجهة الطوارئ؛ 4- تطوير آليات تنفيذ سياسة أمن المعلومات الحكومية.
ثالثاً: تطوير بيئة إدارية ومالية ذات كفاءة عالية بما يخدم تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> 1- تطبيق مفهوم إعادة هندسة العمليات في الدوائر الحكومية. 2- توفير نظام الحوافز للعاملين في مجال مشروع الحكومة الإلكترونية والتحول الإلكتروني. 3- تخصيص موازنة مالية كافية لاحتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدوائر الحكومية.
رابعاً: رفع كفاءة الموارد البشرية ذات العلاقة بمشروع الحكومة الإلكترونية بما يخدم التطبيق الفعال والنجاح لهذا المشروع	<ul style="list-style-type: none"> 1- توفير الخبرات والكوادر اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية. 2- المساهمة في تحسين مخرجات المؤسسات الأكاديمية بما يخدم تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية. 3- تطوير قدرات العاملين في الدوائر الحكومية للاستخدام الفعال للأدوات التقنية.

الغايات الاستراتيجية والأهداف الرئيسية:

الأهداف	الغاية
<p>1- تعزيز مفاهيم وثقافة تقبّل التغيير في إجراءات المعاملات الحكومية.</p> <p>2- نشر الوعي والثقافة في مجال التعاملات الإلكترونية لدى كافة الشرائح المعنية بالحكومة الإلكترونية (موظفون، مواطنون، شركات).</p>	<u>خامساً</u> : تعزيز المعرفة الرقمية في المجتمع
<p>1- استكمال الإجراءات اللازمة لإقرار قانون المعاملات الإلكترونية وسن القوانين أخرى اللازمة.</p> <p>2- تطوير المنظومة المنفذة لأحكام القانون بما يخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية.</p>	<u>سادساً</u> : الوصول إلى بيئة قانونية داعمة للمعاملات الإلكترونية
<p>1- تطوير تكامل البيانات داخل الدائرة الحكومية.</p> <p>2- تطوير تكامل البيانات بين الدوائر الحكومية.</p> <p>3- تطوير تكامل البيانات بين الدوائر الحكومية والمؤسسات الغير حكومية.</p>	<u>سابعاً</u> : تعزيز تكامل البيانات الحكومية وغير الحكومية
<p>1- تطوير نظام معلوماتي إداري / مالي حكومي مركزي.</p> <p>2- حوسبة العمليات والإجراءات في الدوائر الحكومية.</p> <p>3- تطوير نظام مركزي لنظم المعلومات الجغرافية.</p> <p>4- تطوير البطاقة المدنية الذكية.</p>	<u>ثامناً</u> : تطوير أنظمة الحوسبة في المؤسسات الحكومية وصولاً إلى التحول الإلكتروني الشامل
<p>1- توحيد منهجية تقديم الخدمات الإلكترونية في كافة الدوائر الحكومية.</p> <p>2- تقديم الخدمات الإلكترونية الأساسية لكافة شرائح المستفيدين.</p>	<u>تاسعاً</u> : تقديم خدمات إلكترونية تلبى احتياجات وتطلعات المواطنين



وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
Ministry of Telecom & Information Technology

غزة - فلسطين
Gaza - Palestine