

تحديات تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية وسبل معالجتها

د. أحمد باسل الخشي

معاون وزير الإتصالات والتقانة

رئيس الفريق التنفيذي للحكومة الإلكترونية

مكونات العرض

- 1- الخدمات الحكومية في سورية
- 2- نقاط القوة لتطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية
- 3- التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

الخدمات الحكومية في سورية

• موقع جرد الخدمات الحكومية:

• Egov.sy

• مساحة مخصصة لتسجيل المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية، بهدف:

- تأمين المعلومات اللازمة لمرحلة النشر.
- الحصول على المعلومات الإحصائية اللازمة لتحديد أولويات الخدمات.
- إعادة هيكالية تصنيف الخدمات الحكومية.
- تحديد الخدمات المتداخلة.

الخدمات الحكومية في سورية

- حسب موقع جرد الخدمات الحكومية
يوجد حتى تاريخ 2011/3/6:
www.egov.sy

1486	– عدد الخدمات المسجلة في الموقع
776	– عدد الخدمات المفعلة (المعرفة)
647	– عد الوثائق
161	– عدد الرسوم

الخدمات الحكومية في سورية

• معايير اختيار قائمة الخدمات الأساسية على المستوى الوطني

- معدلات طلب مرتفعة.
- يتم استخدام الخدمة من قبل خدمات أخرى.
- وجود العديد من الخدمات التي يعتمد تحقيقها على جاهزية قواعد بيانات الخدمة الأساسية.

خدمات الدفع الإلكتروني – خدمات السجلات الأساسية- خدمات الكترونية

الخدمات الحكومية في سورية

• معايير تقييم الخدمات على مستوى مقدم الخدمة

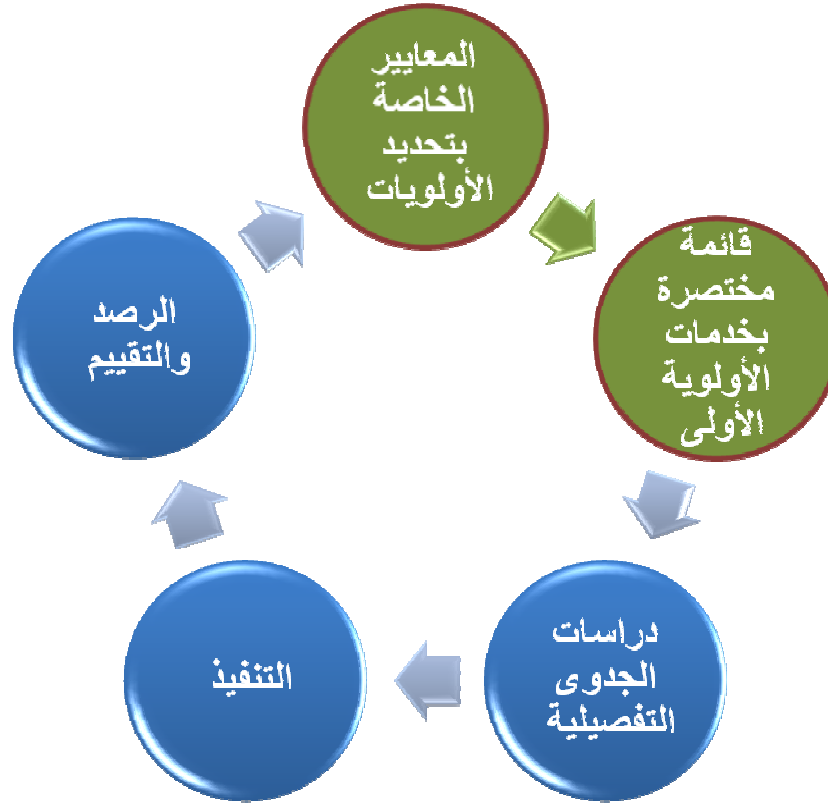
الأهمية (الحرجة – الأثر المتوقع):

- إمكانية تحسين مستوى تقديم الخدمة.
- الفائدة والأثر المتوقع من تحويل الخدمة إلكترونياً
- شريحة المستفيدين من الخدمة.

إمكانيات التحقيق (فنياً – مؤسسياً- مالياً):

- توفر الموارد المالية والبشرية.
- حجم التغيير المؤسسي.
- درجة التعقيد التقني.
- صعوبات وتعقيدات أخرى.

أولويات تقديم الخدمات إلكترونياً



تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

نقاط القوة

سياسياً:

تبني القيادة السياسية لعملية التطوير والتحديث:

- اعتماد استراتيجية الحكومة الإلكترونية
أيلول 2009
- تشكيل اللجنة التوجيهية العليا للحكومة الإلكترونية تشرين الثاني 2009
- تشكيل الفريق التنفيذي للحكومة الإلكترونية حزيران 2010
- تضمين مشاريع الحكومة الإلكترونية في الخطة الخمسية الحادية عشرة،
في الفصل الأول بعنوان ” الإصلاح الإداري والمؤسساتي“.

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

نقاط القوة

تشريعياً وتنظيمياً:

- وجود معايير خاصة بأمن المعلومات
- وجود معايير خاصة بإجراءات التوريد والتعاقد للمشاريع المعلوماتية
- صدور قانون "التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة"
- تنظيم قطاع الاتصالات من خلال صدور قانون الإتصالات
- تطوير قانون العقود

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

نقاط القوة

البيانات ونظم المعلومات:

- معظم البيانات الأساسية متوفرة إلكترونياً، وبمعدلات جودة يمكن البناء عليها
(الأفراد – الفعاليات التجارية والصناعية – المركبات)
- هناك وعي متزايد لأهمية مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية
- هناك خطط لاستكمال البيانات الرقمية وتنقيحها في العديد من الجهات الحكومية

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

نقاط القوة



المشاريع:

- تطوير وتحديث الخدمات الحكومية (تطوير الإجراءات في الإدارات الحكومية).
- تعزيز القدرة المؤسسية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

● وجود ممانعة للتغيير ضمن الإدارة الحكومية.

تشكيل اللجنة التوجيهية العليا للحكومة الإلكترونية، ومشاركة عدد من الجهات المعنية فيها، خفف من ممانعة التغيير التي تشكل أحد أشد الأخطار على الإصلاح.

● المدة الزمنية الكبيرة المطلوبة لمراجعة وإقرار مشاريع القوانين .

● مشروع تبسيط الإجراءات الحكومية.

● تشريعات المعاملات الإلكترونية وتشريعات التجارة الإلكترونية.

● انخفاض دخل موظفي الإدارة العامة وضعف الحوافز التي تسمح لهم بالتفاعل مع برامج التغيير.

تبنى آلية تشجيع وتحفيز ديناميكية تكون قادرة على مكافأة الموظفين ذوي الأداء العالي والمهارة المتقدمة.

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

- **غياب المبادرات والبرامج الفعالة الضرورية لتطوير الإدارة الحكومية**
البناء على الإرادة السياسية الواضحة في الإصلاح لتحفيز كافة الجهات الحكومية والتأكيد على أهمية مبادرة الحكومة الإلكترونية كأداة في تحفيز تحقيق الإصلاح الإداري المطلوب.
- **يتم النظر إلى مبادرة الحكومة الإلكترونية كأداة للتنافس وليس للتعاون بين الجهات الحكومية.**
- **التشجيع على استخدام المكونات المشتركة والبنية التحتية الموحدة.**
- **يجب أن تتوافق جميع المشاريع الجديدة مع معايير التخاطب (Interoperability)، و أن تُبنى هذه المشاريع بطريقة تزايدية**
- **استخدام الخدمات المشتركة قدر الإمكان، وسيُمثل البنيان المؤسساتي المعتمد للحكومة الإلكترونية Enterprise Integration Bus العمود الفقري للخدمات الحكومية المتكاملة.**

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

- معدلات الإنفاق الاستثماري في مجال المعلوماتية والبرمجيات والتطوير الإداري محدودة نسبياً.
- استخدام آليات الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- اختيار أسلوب التعاقد الخارجي لخدمات المعلوماتية (عندما يكون هذا ممكناً ومناسباً).
- يجب أن تتمتع استراتيجيات التمويل لمشاريع الحكومة الإلكترونية بالواقعية وبالاستدامة
- يجب أن تركز عمليات التدقيق في المشاريع الحكومية المرتبطة بالإستراتيجية على قدرتها على تحقيق المخرجات أو النواتج وليس فقط على معدلات الإنفاق أو الإنجاز

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

● ضعف التواصل بين المواطن وأجهزة الإعلام الرسمية.

- وضع آلية فعّالة للحصول على آراء مستخدمي الخدمات وإنطباعاتهم حول الخدمات المُقدّمة تضمن مشاركتهم الفاعلة في تقييم الخدمات.
- استخدام المعلومات التي سيتم جمعها من الجمهور في القيام بأعمال تصحيحية لتحسين نوعية الخدمات، وجاهزيتها وأداءها.
- التركيز على مكوني التوعية والتسويق في كافة المشاريع المقترحة.
- التنسيق بين الحملات الإعلامية بحيث تعطي صبغة موحدة، وتسهم في إظهار صورة واحدة لحكومة شفافة، نشيطة و فعّالة.

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

- هناك نقص في الكوادر عالية التأهيل، الإدارية والمعلوماتية المتقدمة.
- الاستفادة من الخبرات الوطنية غير الحكومية.
- انتقاء العناصر الأكثر تميزاً في القطاع العام، وإخضاعهم لبرامج تدريبية احترافية متقدمة.
- إجراء تدريب عام في مجال المعلوماتية لموظفي القطاع العام.
- التأكيد على ناحية التدريب في أي مشروع معلوماتي والتركيز على محتوى التدريب وكفايته، وتغطيته لعمليات تشغيل وإدارة واستثمار النظام قيد التطوير.
- ربط نتائج التدريب بخطة تشجيعية.
- لا يوجد مواعيد دقيقة ومحددة لاستكمال بنوك المعلومات الوطنية وتحديث محتواها.
- وضع آلية لتحديد أولويات تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً
- ضرورة إنجاز دراسة جدوى تفصيلية للمشاريع المنتقاة

تطبيق الخدمات الإلكترونية في سورية

التحديات والإجراءات المتخذة لمعالجتها

- هناك غياب لاستراتيجيات المعلومات في الإدارات الحكومية.
- تحديث استراتيجية تقانة المعلومات والاتصالات
- إقرار معايير التوريد للأنظمة المعلوماتية.
- إجراءات محدودة لحماية أمن البيانات وحماية الخصوصية.
- إقرار معايير الأمن في أنظمة المعلومات.
- مكافحة الجريمة المعلوماتية والسرية وحماية البيانات الشخصية.

البنية التنفيذية

رئاسة مجلس الوزراء

اللجنة التوجيهية العليا لمباردة الحكومة الإلكترونية

الفريق التنفيذي

الوحدة الإستشارية

وحدة إدارة بوابة
الحكومة الإلكترونية

وحدة الرصد والتقييم

وحدة التطوير
والمعيرة