

استراتيجية الحكومة  
الإلكترونية لدولة قطر ٢٠٢٠  
الملخص التنفيذي

2020

## جدول المحتويات

١	الكلمة الافتتاحية
٢	الحكومة الإلكترونية للجميع
٤	الأهداف الاستراتيجية
٥	من الرؤية إلى التنفيذ
١٥	خارطة الطريق: نحو تحقيق الأهداف والمخرجات
١٦	آلية التنفيذ
٢٠	شكر وتقدير

# الكلمة الافتتاحية

في إطار جهودها الدؤوبة لخدمة المجتمع القطري، وإدراكاً منها لأهمية التكنولوجيا في ترجمة هذه الجهود إلى واقع ملموس، ترسم الحكومة القطرية خطتها المستقبلية نحو التحول الرقمي استناداً إلى أحدث التقنيات التي يمكن توظيفها لتعزيز قدرات الحكومة، وتيسير سبل التواصل بينها وبين شتى فئات المجتمع، ورفع مستوى الشفافية بما يلبي احتياجات الأفراد والشركات في دولة قطر. في ظل التقدم الذي يشهده عصرنا هذا، تواصل الدول والمؤسسات في جميع أنحاء العالم سعيها لاعتماد التقنيات الرقمية في تقديم مزيد من المعلومات والخدمات عبر الإنترنت وأتمتة عملياتها بهدف خدمة المتعاملين والمستفيدين، ودفع عجلة التقدم الاقتصادي، وبناء علاقات أكثر تفاعلية مع الأفراد والمؤسسات المستفيدين من خدماتها. وفي ظل التوسع الكبير في جهود التحول الرقمي الحكومي، تتزايد توقعات المستفيدين بتوفير المزيد من الخدمات التي يسهل الحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان.

وسعيًا لتحقيق هذه الطموحات، عملت الوزارات المختلفة بالحكومة القطرية، ولا زالت، على مضافرة جهودها للإسراع بتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية. حيث وضع معالي رئيس مجلس الوزراء الشيخ عبدالله بن ناصر بن خليفة آل ثاني، في أواخر ٢٠١٣، مشروع الحكومة الإلكترونية في أعلى سلم الأولويات، وأصدر قراراً بتشكيل اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية لتعمل على تحقيق هذه الأولوية. وتترأس وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هذه اللجنة التي تضم في عضويتها ثمانية من أكبر الوزارات في دولة قطر، حيث أولت إلى هذه اللجنة مهام تطوير وتوجيه أنشطة تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة. وقد أسفرت جهود اللجنة التوجيهية عن وضع الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية لدولة قطر «الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠»، التي تتناولها هذه الوثيقة، والتي تصمح في رؤيتها إلى «استفادة جميع الأفراد ومؤسسات الأعمال من التواصل إلكترونياً مع الجهات الحكومية التي تسعى دائماً لتقديم خدمات أكثر شفافية وفاعلية.»

وسيمت تنفيذ هذه الاستراتيجية في مختلف الجهات الحكومية في دولة قطر، لمواصلة التقدم الذي أحرزته الدولة في هذا المجال خلال السنوات الماضية منذ إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة. وقد جاء عملنا هذا مدفوعاً بأهداف الخطة الخمسية للاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - من تحقيق إمكانية الوصول لكافة الخدمات الحكومية الحيوية على نطاق واسع وبشكل فعال من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبتكرة، وتقديم خدمات جديدة لإجراء المعاملات على شبكة الانترنت، وزيادة الوعي بهذه الخدمات بين الأفراد وقطاع الأعمال، وقد حازت الخدمات التي وفرتها الحكومة الإلكترونية القطرية على تقدير دولي كبير، حيث احتلت دولة قطر المركز ٢٧ من بين ١٩٠ دولة في دراسة الأمم المتحدة للاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢. كما جاءت دولة قطر في المرتبة التاسعة عالمياً في مؤشر المشاركة الإلكترونية. ورغم التقدم الذي حققناه، نؤمن في دولة قطر بأهمية مواصلة العمل والمضي قدماً في هذا الاتجاه في ضوء خبراتنا وتجربة جمهور المستخدمين التي تؤكد أنه لازال هناك الكثير لتحقيقه والكثير الذي يمكن تقديمه لجمهور المستخدمين.

وتتضمن الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ ثلاثة أهداف رئيسية للمضي قدماً نحو المستقبل: حيث يتمثل الهدف الأول في الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد والشركات عن طريق تقديم جميع الخدمات الحكومية عبر شبكة الإنترنت وضمان قدرة المستخدم على إتقان هذه الخدمات بأكملها إلكترونياً، بينما يتمثل الهدف الثاني في رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية من خلال أتمتة الوظائف المختلفة وتوفير التطبيقات التكنولوجية الحديثة للمؤسسات الحكومية وبناء بنية تحتية مشتركة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعمل على رفع مستويات الأمن وتعزيز تجربة المستخدمين والحد من التكاليف ذات الصلة، فيما يتمثل الهدف الثالث في زيادة مستوى الشفافية وافتتاح الحكومة على الجمهور مع تعزيز المشاركة المجتمعية للمواطنين والمقيمين لتحفيز الابتكار، والمساهمة في تنويع الاقتصاد الوطني.

إن خططنا طموحة، ونحن نسعى جاهدين لترجمة هذه الخطط على أرض الواقع. وسوف تكفل هذه الجهود بالنجاح من خلال دعم ومساهمة الأطراف المعنية وجميع العاملين بالهيئات والمؤسسات الحكومية. إن هذا الوطن ملك لنا جميعاً، ولا شك أن ما نقوم به من بناء حكومة أكثر كفاءة وافتتاحاً وفاعلية، سيعود علينا جميعاً بالخير والنعف. وآمل أن تتضمنوا إليّ وإلى جميع زملائي من مختلف الجهات الحكومية للعمل على تنفيذ هذا المشروع المهم لتحقيق التحول الرقمي نحو الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠.

الدكتورة/ حصة الجابر  
وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

## تعود استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ بالفائدة على شرائح المجتمع كافة

تعود استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ بالفائدة على شرائح المجتمع كافة بحيث تشمل المستخدمين والجهات الحكومية والدولة بشكل عام وذلك بالاستناد إلى التجارب الدولية والمتطلبات الوطنية.



**المستخدمون:** ستحقق الحكومة الإلكترونية قيمة كبيرة للمستخدمين، إذ ستوفر على العميل الوقت الذي يقضيه في تغلته من وإلى المكاتب الحكومية. كما أنها ستحسن من تجربة المستخدم في المعاملات التي لا تستلزم تقديم نماذج أو شهادات ورقية. وسترتقي بمستوى الخدمات حيث أن الخدمات الإلكترونية تتميز بالسرعة وتقلل من احتمالية وقوع الأخطاء.

**الجهات الحكومية:** تنظم الحكومة الإلكترونية مجموعة واسعة النطاق من العمليات الإدارية، إذ يمكن للحكومة عن طريق أتمتة العمليات المعقدة زيادة الإنتاجية وتوجيه الموارد والكوادر إلى الأولويات الأكثر أهمية. ويمكن أن تساعد الحكومة الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية للحكومة عبر كافة الجهات الحكومية وذلك من خلال الاستفادة بالمنصات والبيانات والموارد المشتركة.

**الدولة بشكل عام:** على المستوى العام، تعزز الحكومة الإلكترونية المزاي والمكاسب التي تعود على الدولة بالكامل. وسوف يساعد تحسين الخدمات في دولة قطر على النهوض بمستوى معيشة المواطنين والوافدين على السواء، كما أن تسريع وتيرة الخدمات المقدمة إلى الشركات وتزويد الشركات بقواعد البيانات المفتوحة القيمة من شأنه دفع عملية التنمية الاقتصادية الوطنية. ومن المعلوم أيضاً أن نجاح الحكومة الإلكترونية سوف يعزز من سمعة ومكانة دولة قطر على مستوى العالم، كما إن زيادة الشفافية من شأنه تعزيز الثقة وتسهيل التواصل والتفاعل بين الأطراف المختلفة. وعلى وجه التحديد، تدعم الحكومة الإلكترونية شفافية الأداء الحكومي من خلال إتاحة القدرة على متابعة سرعة وجودة التنفيذ. ويمكن تعزيز هذه الشفافية أيضاً من خلال إتاحة الوصول إلى البيانات المفتوحة التي تتعلق على سبيل المثال بنتائج الرعاية الصحية. وختاماً، تسمح القنوات الإلكترونية للمواطنين بزيادة شفافية وانفتاح مشاركة شرائح المجتمع في إعداد السياسات.

وتقدم الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ هذه الفوائد من خلال منهج شامل وملائم وتحليل متعمق لتحديد نقطة الانطلاق لدولة قطر.

وقد تم استلهام رؤية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ من الأشخاص الذين سيقفون أفضى استفادة منها، فتعكس هذه الرؤية رغبات العديد من المواطنين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة في تبني أنواع جديدة من التكنولوجيا لجعل الوصول إلى الخدمات وتقديمها أمراً أكثر سهولة. وينظر جميع هؤلاء الأشخاص بتفاؤل إزاء مستقبل يمكنهم فيه الحصول على خدمات إلكترونية وإجراء معاملات إلكترونية بسيطة وسريعة وآمنة، مع تطلعهم إلى حكومة أكثر انفتاحاً حيث يمكنهم الحصول على فرصة المساهمة بأفكارهم في عملية صناعة القرار.

وتتمثل رؤية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ فيما يلي:

**استفادة جميع الأفراد ومؤسسات الأعمال من التواصل رقمياً مع الجهات الحكومية التي تسعى دائماً لتقديم خدمات أكثر شفافية وفاعلية**

## الحكومة الإلكترونية للجميع

### الحكومة الإلكترونية في دولة قطر تعني في المقام الأول توفير حياة أفضل للمجتمع.

تعمل التكنولوجيا في جميع أنحاء العالم على تسهيل الحياة اليومية لدى الأفراد حيث انها تعمل على تقديم حلول أبسط وأسرع من قبل. وللجهات الحكومية تقدم التكنولوجيا فرصاً جديدة للتواصل مع الجمهور وعالم الأعمال لتلبية احتياجاتهم، فضلاً عن توفير الأدوات التي يحتاجها موظفو الحكومة لتقديم خدمة متميزة ذات مستوى عالمي تتسم بالفعالية والابتكار.

تستخدم الحكومة الإلكترونية والتقنيات الحديثة لتحقيق قيمة حقيقية للعملاء الذين يصلون لخدماتها، بما في ذلك إجراء المعاملات عبر الإنترنت وترقية مواقع الإنترنت لجعل استخدامها أكثر سهولة وبساطة، وإيجاد خدمات أو تطبيقات مبتكرة تعمل على تحسين الجوانب المختلفة لحياة الأفراد.

وستعمل استراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة قطر عام ٢٠٢٠ «الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠» على تطوير التكنولوجيا لتحقيق القيمة الحقيقية للحكومة الإلكترونية لجميع العملاء.

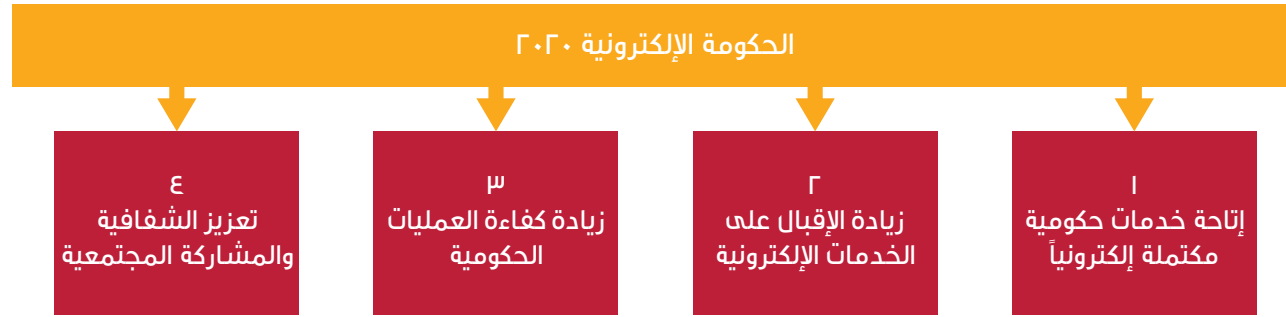
**أفراد الجمهور –** من مواطنين ومقيمين وزائرين – سوف يكونون قادرين على الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية التي تتسم بالبساطة والأمان والجودة العالية والمتاحة في أي وقت ومن أي مكان. ونظراً لإيقاع التغيير التكنولوجي السريع والنمو السكاني المضطرب – الذي تضاعف في السنوات الأخيرة ومن المتوقع أن يصل إلى ٢.0 مليون بحلول عام ٢٠٢٠ – فإن الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ تضع في مقدمة أولوياتها تلبية احتياجات الأفراد في دولة قطر سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل.

**الشركات والمؤسسات الخاصة:** ستستطيع تسجيل ومزاولة الأعمال التجارية بطريقة أكثر سهولة وبسر وسرعة حيث تعتمد الرؤية الوطنية لتنويع الاقتصاد على خلق البيئة الصحية للاستثمار وتذليل أية عقبات تحول دون مزاولة الأعمال حتى يتسنى للاقتصاد الوطني مواصلة النمو والتطور.

**الجهات الحكومية:** ستقدم خدمات أفضل وأكثر فعالية إلى الأفراد والشركات وتحقق نتائج أفضل بشكل عام للدولة. فهي تؤدي إلى توفير في الموازنات الحكومية وتوفير الوقت بالنسبة للمواطنين والمستخدمين. وإلى جانب توفير الوقت والتكاليف، تعمل الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ أيضاً على خلق قدر أكبر من الشفافية ونتائج ذات جودة أعلى.

## من الرؤية إلى التنفيذ

الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ تركز على أربعة محاور تتسق مع الأهداف العامة للرؤية الوطنية لدولة قطر ٢٠٣٠ والاستراتيجية الوطنية للتنمية ٢٠١٦-٢٠١١ والخطة الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٥ والخطة الوطنية للبرودباند وخطط الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الخاصة بالقطاعات.



سوف تعمل الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ على توجيه مستقبل البلاد، حيث إنها تسعى لأن تصبح من الحكومات الإلكترونية الرائدة. وتُعَوِّل هذه الاستراتيجية على نجاح استراتيجيات الحكومة الإلكترونية السابقة والتوجهات الدولية وأفضل الممارسات، كما تعد أيضاً نتاج مشاركة واسعة النطاق من قبل المساهمين اشتملت على عدد كبير من الكيانات الحكومية إلى جانب مجموعات تمثل أفراداً من المجتمع والقطاع الخاص.

وتوضح الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ الاجراءات اللازمة من أجل ترجمة رؤية الحكومة الإلكترونية إلى خطوات عملية ملموسة ودفع البلاد إلى المستوى التالي من الإنجاز والتميز في مجال الحكومة الإلكترونية.

## الأهداف الاستراتيجية

### الجودة والفعالية والانفتاح هي الركائز الرئيسية لمستقبل قطر الرقمي

تم دعم رؤية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ من خلال ثلاثة أهداف استراتيجية مترابطة بالإضافة إلى غايات كمية مستهدفة لتحقيق احتياجات وطموحات جميع المستفيدين:

- **الهدف الاستراتيجي الأول: الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات** – يركز هذا الهدف على المستفيدين النهائيين بما فيهم الأشخاص الذين يعيشون ويعملون في دولة قطر والشركات التي تدعم النمو الاقتصادي.
- **الهدف الاستراتيجي الثاني: رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية** – يسعى هذا الهدف إلى تعظيم الاستفادة من الموارد العامة للدولة، كما يعمل بشكل أساسي على إفادة العملاء والمساهمة في تحقيق الهدف الأول.
- **الهدف الاستراتيجي الثالث: زيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية** – يتعلق هذا الهدف بالتعرف على القيمة السياسية والاقتصادية التي يمكن تحقيقها من خلال الانفتاح والتواصل مع جميع الشركاء وتقديم الخدمات التي تلبى احتياجاتهم في أفضل صورة.

ويحدد الجدول التالي الأهداف الكمية للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠

الأهداف الكمية للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠		
الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات	رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية	زيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية
إتاحة ١٠٠٪ من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت	تبني الخدمات الحكومية المشتركة بنسبة ٨٠٪	تحقيق زيادة سنوية بنسبة ٢٠٪ معدّل مشاركة المستخدمين في المنتديات التي تديرها الحكومة
إتمام ٨٠٪ من جميع الخدمات المتاحة «مكتملة» عبر الإنترنت	تبني البنية التحتية المشتركة بنسبة ٨٠٪	زيادة سنوية قدرها ١٠٪ في مدى توفر مجموعات البيانات الحكومية
إجراء ٨٠٪ من جميع المعاملات عبر الإنترنت		

## المحور الاستراتيجي الأول: إتاحة خدمات حكومية مكتملة إلكترونياً

### يهدف المحور الاستراتيجي الأول بصفة أساسية إلى تحقيق الهدف الاستراتيجي المتمثل في (الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات)

ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال تقديم الحكومة خدمة حكومية أفضل إلى الأفراد والشركات من خلال تيسير عملية تواصل المتعاملين في التواصل مع الجهات الحكومية، وإتاحة إمكانية استكمال جميع إجراءات الخدمة على شبكة الإنترنت، وتقليل وقت تنفيذ الخدمة والذي سيؤدي بدوره إلى خدمة عدد أكبر من الأفراد والشركات. وللحصول على أفضل استفادة من الخدمات الإلكترونية، فإن المستخدمين بحاجة للتمكن من إجراء المعاملات بشكل تام عبر الإنترنت بدلاً من الدخول إلى العديد من القنوات من أجل إتمام معاملة واحدة. وعلاوة على ذلك، فإن سهولة تنفيذ الخدمات إلكترونياً وزيادة استخدام المتعاملين للخدمات الإلكترونية سوف يدفع إلى توفير خدمات جديدة ومعلومات حيوية يمكن الوصول إليها عن طريق مجموعة متنوعة من الأجهزة الإلكترونية.

وينصب تركيز المحور الاستراتيجي الأول على إتاحة خدمات حكومية إلكترونية مكتملة تتم جميع إجراءاتها إلكترونياً دون حاجة المتعاملين إلى الذهاب إلى الجهة الحكومية. ويتم التركيز في هذا المحور على ثلاثة محددات أساسية هي:

- إتاحة أكبر عدد ممكن من الخدمات الحكومية الإلكترونية المكتملة، مع التأكيد على تحسين جودة الخدمات المعلوماتية وتطوير الخدمات الإجرائية بحيث يمكن تنفيذ جميع إجراءات الخدمة إلكترونياً.
- أهمية استكمال جميع إجراءات الخدمة على شبكة الإنترنت وبسنتن من ذلك عدد من الإجراءات التي لا يمكن إجرائها إلكترونياً مثل إجراء فحص فني للسيارات، أو الخدمات التي تعتمد في الوقت الحالي على إرسال نسخة ورقية من المستندات، فإن هذا التغيير سوف يتطلب قدراً كبيراً من إعادة هندسة للمعاملات.
- تعظيم الاستفادة من تقنيات المحمول الذكي في تقديم خدمات سهلة وبسيطة.
- ويضم المحور الاستراتيجي الأول برنامجين رئيسيين لبناء وتطوير الخدمات الإلكترونية المكتملة بالإضافة إلى عدد من الأدلة الإرشادية والسياسات التي تدعم تنفيذ برامج هذا المحور.

### 1.1 برنامج تطوير الخدمات الإلكترونية (لكل جهة حكومية)

ليست جميع الخدمات الحكومية متوفرة عبر الإنترنت في الوقت الحالي. بالإضافة إلى ذلك، هناك عدد قليل من الخدمات المتوفرة عبر الإنترنت بالفعل يمكن إتمامها بشكل تام إلكترونياً. وسوف تقوم الجهات الحكومية التي تقدم خدمات مباشرة إلى العملاء بوضع خطة متكاملة لتنفيذ هذا البرنامج من أجل زيادة عدد الخدمات المتاحة بشكل كامل عبر الإنترنت للوصول إلى تقديم 100% من الخدمات الحكومية إلكترونياً و80% من الخدمات المكتملة.

وسوف تقوم كل جهة حكومية بتنفيذ المشاريع الأربعة التالية:

- **الخطة التنفيذية للخدمات الإلكترونية الخاصة بكل جهة:** سوف تقوم كل جهة بوضع خطة تنفيذ خاصة بها بناءً على الحالة الراهنة لتقديم الخدمة الإلكترونية. وسوف توضح هذه الخطة على سبيل المثال توقيت إتاحة هذه الخدمات عبر الإنترنت؛ والحلول التكنولوجية التي سيتم استخدامها؛ وكيفية استخدام البنية التحتية والمكونات المشتركة لتحقيق ذلك؛ وكيفية ارتقاء الجهات بقنواتها عبر الإنترنت على القنوات الموجودة؛ وكيفية جذبها للموارد الضرورية لتنفيذ المشاريع. ومن المحتمل أن تشمل هذه الخطة على عدد من المشاريع الخاصة بالجهة بالإضافة إلى تلك المشاريع المحددة في هذه الاستراتيجية.
- **مشروع (مشاريع) تطوير الخدمات الإلكترونية:** سوف تقوم كل جهة بإطلاق مشروع لتطوير الخدمات الحكومية التي تم تحديدها في الاستراتيجية.
- **إعادة تصميم العمليات الإلكترونية:** من المهم عند تطوير الخدمات الإلكترونية أن تنظر الجهات إلى العمليات المؤسسية الخاصة بهذه الخدمات مع إيجاد طرق لتبسيطها، مستفيدةً من إمكانيات الهواتف النقالة والإنترنت والفرص المقدمة من خلال تبادل البيانات والتحقق منها مع الجهات الأخرى.
- **مراجعة وتحديث السياسات:** وفقاً للتجربة، لا تكون السياسات المتاحة في بعض الأوقات داعمة للتموج المتعلق بإتاحة الخدمات مكتملة عبر الإنترنت وتعزيز إمكانية الحصول عليها، وذلك بسبب الحاجة إلى الأختام والتوقيعات المادية. ويمكن تناول هذا الموضوع في كل جهة معنية من خلال أحد الأنشطة المخصصة لذلك.

وتتسق الاستراتيجية مع الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٢٠١٥ وتتكامل مع الخطة الوطنية للبرودباند واستراتيجية التنمية الوطنية ٢٠١١-٢٠١٦ والخطة القطاعية. وبالإضافة إلى ذلك تساهم المحاور الأربعة للاستراتيجية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ كما يلي:

### محاور الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ وارتباطاتها برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠

محاور الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ وارتباطاتها برؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠	رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠
الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠	التنمية البشرية
تأهيل الكوادر المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين المتعاملين مع خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال زيادة الوعي لدى المتعاملين بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية في المعاملات الحياتية والتجارية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مجتمع مثقف</li> <li>• مجتمع يتمتع بصحة جيدة: جسدية ونفسية</li> <li>• قوى عاملة متمكنة ومتحمسة للعمل</li> </ul>
القيمة المحققة لكل من الافراد والشركات والجهاز الحكومي سوف تسهم إيجابياً في دفع عجلة النمو الاقتصادي	التنمية الاقتصادية
توطيد ركائز التنمية الاجتماعية من خلال تعزيز الشفافية والتواصل والمشاركة من قبل أفراد المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة اقتصادية سليمة</li> <li>• الاستكشاف المسؤول للنفط والغاز</li> <li>• تنوع اقتصادي ملائم</li> </ul>
المشاركة المجتمعية سوف تنعكس على وضع الحلول المبتكرة للتحديات البيئية التي تواجه المجتمع	التنمية الاجتماعية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الرعاية والحماية الاجتماعية</li> <li>• بنية اجتماعية سليمة</li> <li>• التعاون الدولي</li> </ul>
	التنمية البيئية
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الموازنة بين احتياجات التنمية وحماية البيئة</li> </ul>

وتمثل هذه الاستراتيجية خطة عمل لجميع الجهات الحكومية ويتطلب تنفيذها بذل جهود متضافرة من جميع الجهات الحكومية لتنفيذ الخطط الموضوعية. وقد تم تحديد المحاور الأربعة للاستراتيجية لضمان تضافر الجهود لتحقيق الأولويات. وتم دعم كل محور من هذه المحاور من خلال عدد من البرامج والمشاريع مع تحديد السياسات والمعايير المطلوبة لتنفيذ هذه البرامج والمشاريع.



## المحور الاستراتيجي الثاني: زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية

### يأتي المحور الاستراتيجي الثاني مكملاً للمحور الاستراتيجي الأول لتحقيق الهدف الاستراتيجي المتمثل في (الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات)

فبينما ركز المحور الاستراتيجي الأول على جانب «العرض» أي تقديم الخدمات فيما يتعلق بما يمكن أن تقدمه الحكومة، فإن هذا المحور يركز على جانب «الطلب» من قبل المستخدمين. ويحتاج كلا الجانبين أن يعملوا سوياً من أجل تحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية والوصول إلى هدف استخدام الخدمات الإلكترونية في ٨٠ ٪ من المعاملات.

يركز هذا المحور على جانب التوعية والتحفيز للمستخدمين لزيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الأفراد والشركات وأيضاً الجهات الحكومية، فمن الواضح أن الجهود السابقة التي تم بذلها فيما يخص الخدمات الإلكترونية لم تؤد بعد إلى مستويات الاستخدام التي نطمح إليها، حيث أن ما يقرب من ٧٠٪ من الخدمات المتاحة عبر الإنترنت اليوم لازالت تتفقد بدون استخدام الإنترنت. وقد يرجع ذلك إلى عدد من الأسباب يأتي ضمنها عدم المعرفة بالخدمات المقدمة وصعوبة استخدام عدد من الخدمات من قبل بعض المستخدمين.

ولقد أوضحت التجربة في دول أخرى أن أفضل طريقة لزيادة نسبة المستخدمين هي تشجيع المستخدمين على «التجربة». ومن المهم أيضاً ترسيخ الثقة في الخدمات الإلكترونية، ويريد المستخدمون معرفة أنه يمكن إتمام معاملتهم بشكل كامل عبر الإنترنت وبطريقة آمنة، وهذا يعني أنه لا يمكن لأحد سواهم ومن يعينون من وكلاء التلاعب بالبيانات الشخصية الخاصة بهم وأنه يتم نقل بياناتهم بشكل آمن كما يتم التعامل معها وفق مبادئ الخصوصية الشائعة، وأخيراً، بمجرد أن يرغب المستخدمون في تجربة الخدمات عبر الإنترنت، فإنه يجب التأكد من إيجابية التجربة حتى يتم التشجيع على تكرار استخدام الخدمات الإلكترونية وتفضيلها على غيرها من القنوات.

ويشمل محور زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية مشروعاً رئيسياً وهو مشروع توعية المستخدمين والترويج بالإضافة إلى إعداد سياسة خصوصية البيانات وإرشادات التواصل الرقمي مع المواطنين.

### ١.٢. توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الإلكترونية

يوجد في الوقت الراهن قدر قليل للغاية من الوعي بالحكومة الإلكترونية وفوائدها، وعلاوةً على ذلك، يمتلك المستخدمون تصوراً ضعيفاً للحكومة الإلكترونية كما يفتقرون إلى الثقة بها.

وبتمثل الهدف من هذا المشروع في زيادة الوعي والثقافة الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعال بين المواطنين والشركات في دولة قطر، وإلقاء الضوء على فوائدها المتعددة وإعداد مبادرات لزيادة الإقبال على استخدام الحكومة الإلكترونية.

### ٢.٢. سياسة خصوصية البيانات

من المهم أن يتم طمأنة المستخدمين وغرس الثقة بداخلهم بأنه يتم استخدام المعلومات الشخصية الخاصة بهم بطريقة مناسبة ولا يتم تعريضها للخطر، وعليه يجب أن يتم إصدار سياسة واضحة تعكس حماية خصوصية البيانات للمواطن وكيفية تداولها واستخدامها وذلك أيضاً في إطار قانون حماية خصوصية البيانات الجاري إصداره. وقد أوضحت مجموعات التركيز والتشاور أن التصورات والمخاوف التي تحيط بخصوصية البيانات تعد أحد المعوقات الرئيسية أمام استخدام الخدمات عبر الإنترنت. كما يوجد في الوقت الحالي افتقار كبير إلى الثقة في الحكومة الإلكترونية، حيث تتناوب المستخدمين شكوك حول الطريقة التي سيتم معاملة بياناتهم بها، وسيتم التعامل مع هذا الشأن من خلال سياسة خصوصية البيانات.

### ٣.٢. سياسة التواصل الرقمي

الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ سوف تؤدي إلى تغيير الطريقة التي تتعامل بها الحكومة مع جمهور المستفيدين، فيتحول التواصل مع المتعاملين من الصورة الورقية إلى الصورة الإلكترونية.

وسوف تتيح التعاملات المكتملة عبر الإنترنت للجهات الحكومية التواصل مع المستخدمين بطريقة إلكترونية عبر رسائل البريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة وربما حتى صندوق البريد الرقمي. وسيتم صياغة مجموعة من الإرشادات لتوضيح شروط التواصل بين الحكومة والمستخدم وضمان أن هذا التواصل يتم بطريقة مناسبة.

### ٢.١. برنامج تطوير تطبيقات الهواتف النقالة (لكل جهة حكومية)

يقدم الهاتف النقال بصفة عامة فرصة كبيرة للتشجيع على زيادة نسبة الخدمات الإلكترونية الحكومية، حيث يجعل من الممكن الوصول إلى الخدمات في أي وقت وفي كل مكان.

يعد الهاتف النقال هو الخطوة التالية على طريق تطور الإنترنت حيث تعمل الهواتف الذكية إلى جانب خاصية النفاذ اللاسلكي السريع عريض النطاق والخدمات السحابية على تمهيد الطريق أمام إيجاد خدمات ذكية للتعرف على الأماكن والمواقف وهي خدمات تروق المستخدمين بشكل كبير؛ إذ يعتمد المستخدمون إلى استخدام هواتفهم النقالة داخل سياراتهم في الشارع وفي كل مكان لإيجاد مطعم قريب أو التواصل مع الأصدقاء والأقارب ومشاهدة الأفلام والرياضات وتسوق الخدمات والسلع ومراقبة أنظمة حمايتهم الغذائية والتجول افتراضياً في وجهات محتملة والاتصال عن بعد بأجهزتهم الأخرى. ويحدث هذا التطور بإيقاع سريع – ففي عام ٢٠١٣ كان متوسط عدد الهواتف الذكية التي تمتلكها الأسرة القطرية هو ٠.١ هاتف ذكي، وبحلول عام ٢٠٢٠ سوف تكون الهواتف الذكية موجودة في كل مكان تقريباً.

ونظراً لاعتماد الأشخاص بشكل متنامي على الخدمات التجارية على الهاتف النقال، فإنهم يتوقعون أن تتاح الخدمات الحكومية كذلك على هواتفهم الذكية. وسوف يتطلب هذا الأمر أكثر من مجرد جعل الخدمات الحالية تتناسب مع أحجام الشاشات الصغيرة. إذ تجدر الحاجة إلى بذل مزيد من الجهد لموائمة الخدمة مع هذا الوسيط وذلك يجعل الخدمات سهلة الاستخدام وتقليل إدخلات بيانات المستخدم، حيث إنها تكون مرهقة وعرضة للخطأ على أجهزة الهاتف النقال. بالإضافة إلى ذلك، سوف يتم استخدام المزايا الكاملة للهواتف الذكية في مصلحة الخدمات المقدمة؛ إذ يمكن استخدام الكاميرات المثبتة من أجل مسح نسخ من المستندات بشكل سريع. وتتيح خاصية معرفة الأماكن وإعطاء اتجاهات دقيقة حول كيفية الوصول إلى مكتب البريد المفتوح التالي، كما يمكن إجراء عمليات الدفع بشكل آمن عبر الفاتورة الهاتفية، ويمكن أن يحل التوثيق عبر وسائل الهاتف النقال الأمانة محل استخدام البطاقات الذكية وغيرها.

وبصفة عامة فإن انتشار الهواتف النقالة سوف يكون له أكبر الأثر في دفع عملية تبني الخدمات الإلكترونية وتوافرها في كل وقت ومكان.

وفيما يلي الأدلة والمبادئ الإرشادية التي تعزز تنفيذ برامج المحور الاستراتيجي الأول:

### ١.٣. إطار تطوير الخدمات الإلكترونية

إن الخدمات الحكومية الإلكترونية في جميع الجهات الحكومية تتشابه في عدد من الخصائص الأساسية التي يمكن توحيدها على مستوى الجهات الحكومية وذلك للتيسير والتبسيط على المواطن.

وسوف يتم إعداد دليل استرشادي يتناول الحلول والمكونات المشتركة التي يجب على الجهات استخدامها في تنفيذ تطوير الخدمات الالكترونية وذلك لرفع كفاءة الجهات في تطوير خدماتها وخلق بعض التماثل في تطبيقاتها، وسوف يقدم المحور الاستراتيجي الثالث قائمة بالمكونات الرئيسية المشتركة التي سيتم استخدامها من قبل الجهات الحكومية في تحقيق التنفيذ السريع للخدمات الإلكترونية.

### ٤.١. المبادئ الإرشادية لإعادة تصميم العمليات الحكومية

الإجراءات الحالية المستخدمة في تنفيذ المعاملات الحكومية لم تأخذ في اعتبارها إمكانية إتمام المعاملة بصورة كاملة على شبكة الإنترنت.

ويقدم دليل المبادئ الإرشادية لإعادة تصميم العمليات الحكومية الإرشادات التي يمكن للجهات الحكومية اتباعها لتبسيط الاجراءات والخطوات من أجل تبسيطها وتحديد سبل تحسين إمكانيات تبادل البيانات عبر الهاتف النقال والإنترنت من أجل تحسين تجربة المستخدم.

### ٥.١. المبادئ الإرشادية لتصميم تجربة مستخدمي المواقع الحكومية

توحيد وتنميط واجهة المستخدم في المواقع الحكومية المختلفة لضمان تجربته مستخدم موحدة ومبسطة في التعامل مع أي من الجهات الحكومية وتمنح المستخدمين القدرة على الانتقال بشكل سريع إلى الخدمات بناءً على تجربتهم مع الجهات الأخرى.

وتقدم المبادئ الإرشادية لتصميم تجربة المتعاملين مع المواقع الحكومية المحددات الأساسية التي تساعد الجهات الحكومية على تصميم واجهة قياسية للمستخدم.

• **تبادل البيانات بين الهيئات**: تطوير منصة وسيطة آمنة تسمح بتبادل البيانات بين الجهات الحكومية وذلك بدلاً من تنفيذ العديد من عمليات التبادل بين كل جهة واخرى.

• **البريد الرقمي والتخزين الشخصي**: تقديم حل يتمثل في صندوق بريد رقمي حتى يمكن تحويل أي رسالة ورقية حكومية إلى رسالة بريد رقمي آمن.

• **بوابة الدفع الالكترونية**: تبسيط طرق الدفع الإلكتروني مقابل الخدمات الحكومية مع التوسع في استخدام أساليب الدفع الحديثة.

• **تفويض الصلاحيات**: تمكين المستخدمين من المصادقة على وتفويض صلاحيات إلى أطراف آخرين موثوق بهم. ويكون هذا المشروع مفيداً على وجه الخصوص بالنسبة للمعاقين وكبار السن أو أولئك الأشخاص الذين يسلمون شئونهم الحكومية إلى أرواحهم أو إلى متخصصين.

• **التخصيص والاكتشاف**: الارتقاء بتجربة «حكومي» الحالية حتى يتسنى للمستخدمين اكتشاف/وضع المعلومات والخدمات بشكل أكثر سهولة وبقدر أقل من الوقت والجهد.

• **خدمات التوصيل**: خدمة البريد السريع لتسليم النسخ الورقية والتي سوف تظل تسهم في خدمات الحكومة الإلكترونية وتساعد في تجنب الزحام في مركز تقديم الخدمة لإتمام المعاملة، وذلك نظراً لأنه لا زال هناك بعض المعاملات تشتمل على مكون يجرى بعيداً عن الإنترنت، مثل تجديد جواز السفر وغيرها من الخدمات.

### ٣.٢. برنامج قنوات تقديم الخدمات

سوف يعمل البرنامج الثاني على تمكين الأشخاص من الوصول إلى مجموعة أكبر من القنوات الخاصة بالخدمات الحكومية. وتقتصر القنوات الحالية على استخدام شبكة الإنترنت عبر الحواسب المكتبية الموجودة بالعمل/المنزل وعدد من تطبيقات الهاتف النقال المحدودة. وسوف تضيف قنوات الوصول الإضافية خيارات أمام العميل، كما ستعمل على توسيع قاعدة العملاء وزيادة عدد المعاملات التي تجرى عبر الإنترنت تماشياً مع التقدم التكنولوجي وتطور توقعات المستخدمين.

وينقسم هذا البرنامج إلى عدد من المشاريع على النحو التالي:

• **تفعيل استخدام الرسائل النصية القصيرة**: هي إحدى القنوات المعتمدة في الوقت الراهن لإجراء عمليات إخطار بسيطة مثل تأكيدات المعاملات أو تحديثات الحالة، ولا تزال هذه القناة تحتفظ بقيمتها في دولة قطر وعدد من الدول الأخرى، حيث لا زال لعديد من المستخدمين يملكون هواتف مميزة.

• **تفعيل منافذ ومراكز الخدمات الإلكترونية**: نظراً لأنه يتم التخلص بشكل تدريجي من الأكشاك في مراكز التسوق، فيجب إنشاء جيل جديد من الأكشاك في مواقع مثل مراكز خدمات المنفذ الواحد التي توجد بالمجمعات التجارية. ولقد ثبت أن هذا النوع من المواقع يمنح المستخدمين فرصة ممتازة لـ «تجربة» الخدمات الإلكترونية في بيئة داعمة وآمنة.

• **تفعيل استخدام قنوات الفيديو**: مع تنفيذ الخطة الوطنية للنطاق العريض واستخدام الإنترنت الفائق السرعة في المنازل فسوف يمكن تقديم مزيد من الدعم للمستخدمين من خلال استخدام خاصية الفيديو مما يتيح الفرصة لإجراء معاملة «وجهاً لوجه» مع مدراء الحالة على سبيل المثال أو الكوادر الفنية أو منفذي الطلبات وذلك فيما يخص الخدمات المعقدة والتي قد تتطلب تقديم مساعدة إضافية للمستخدم.

### ٣.٣. برنامج رقمنة واعتماد الوثائق الشخصية

يتكرر طلب الحصول على وثائق التحقق من الشخصية أو الشهادات الرسمية التي تصدرها الحكومة أو جهات عالمية في شكل مادي موثق لإتمام إحدى المعاملات الحكومية. وعليه يجب توفير البيانات حول الوثائق التي تصدرها الحكومة للأفراد أو الشركات في صورة إلكترونية معتمدة.

ويؤدي التمكّن من الوصول إلى هذه البيانات عبر الإنترنت إلى توفير الوقت وتقليل التكاليف وزيادة سبل الراحة لكل من العميل والحكومة. وفي حالة تقديم هذه المستندات في شكل نسخة ورقية موثقة ومعتمدة في إحدى المعاملات، فيجب ألا يتم مطالبة العملاء بتقديم هذه النسخ الورقية في المعاملات التالية.

## المحور الاستراتيجي الثالث: زيادة كفاءة العمليات الحكومية

### يركز المحور الاستراتيجي الثالث في المقام الأول على تحقيق الهدف الاستراتيجي الثاني للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ وهو «رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية».

ويأتي تحقيق هذا الهدف من خلال ثلاث ركائز رئيسية تتكامل لتحقيق قدر أكبر من الفعالية ورفع تنافسية وزيادة القدرة الانتاجية للجهات الحكومية، وذلك على النحو التالي:

• دعم الجهات الحكومية في تنفيذ وتطوير الخدمات الإلكترونية على مواقعها الإلكترونية من خلال توفير المكونات وتطبيقات المستوى الأوسط **Middle Layer Application** وذلك لتوحيد تجربة المستخدم في جميع الجهات الحكومية والأسراع من تنفيذ التطوير المطلوب. وتتضمن أمثلة هذه التطبيقات بوابة الدفع الإلكتروني، خاصية الدخول الموحد، صندوق البريد الرقمي، وإمكانيات «التعريف لمرة واحدة».

• دعم الجهات الحكومية في تحقيق التحول الرقمي وذلك من خلال توفير البنية التكنولوجية الحكومية المشتركة بالإضافة إلى

التطبيقات المشتركة التي تستخدم في الجهات الحكومية مما يؤدي إلى الإسراع في عملية التحول الرقمي. ويأتي مثالاً على ذلك بناء مركز بيانات حكومي للجهات الحكومية وبناء شبكة حكومية تربط جميع الجهات الحكومية، كما يأتي برنامج تخطيط الموارد البشرية «موارد» ونظام إدارة الموارد المالية الحكومي مثالاً على التطبيقات الموحدة للجهات الحكومية، وتجدر الإشارة إلى أن بعض هذه الخدمات التكنولوجية والتطبيقات المشتركة متوفرة بالفعل غير أن الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠سوف تركز على توسيع نطاقها وتطوير خدمات تكنولوجية جديدة مثل الخدمات السحابية الحكومية.

• زيادة قنوات تقديم الخدمات للمتعاملين وذلك من خلال مواكبة التقدم التكنولوجي حيث تعظيم استخدام الهاتف المحمول

الذي كأحد قنوات تقديم الخدمات، مع الاخذ في الاعتبار قنوات أخرى تتوافق ومتطلبات كافة قطاعات المجتمع وتلبى احتياجاته.

وسوف تتضمن النتائج الرئيسية للمحور الثالث ما يلي:

• تجربة مستخدم موحدة عبر كل القنوات بما فيها الهاتف الجوال.

• مجموعة من المكونات البنائية سهلة الاستخدام وتؤدي الى تقديم الخدمات عبر الإنترنت بشكل أكثر كفاءة.

• البنية التحتية التكنولوجية المشتركة والتي تؤدي الى مستويات أعلى من الكفاءة والأمان

وحيث أن المحور الثالث يمثل قلب التحول الرقمي للجهات الحكومية فهو يتضمن خمسة برامج رئيسية تشمل برنامج تمكين الخدمات الالكترونية، وبرنامج قنوات الوصول، ومشروع رقمنة المعلومات الشخصية غير الإلكترونية، بالإضافة إلى برنامج البنية التحتية المشتركة للحكومة الإلكترونية وبرنامج تطوير التطبيقات الحكومية لزيادة كفاءة أداء الجهات الحكومية. ويدعم تنفيذ هذا المحور عدد من المعايير المرجعية والمبادئ الارشادية بالإضافة إلى اتفاقيه مستوى الخدمة للخدمات المشتركة.

### ٣.١. برنامج دعم تنفيذ الخدمات الإلكترونية

تبين التجارب الدولية أن تقديم مزايا وخصائص سهلة الاستخدام وقيمة إضافية للمستخدم يؤدي إلى زيادة الاستخدام والإقبال على الخدمات الإلكترونية، وتؤدي هذه المزايا إلى دعم الخدمات الإلكترونية كما تعزز تجربة المستخدم.

ويتم تنفيذ هذا البرنامج من خلال عدد ٨ مشاريع لتحسين وتنفيذ الخدمات الإلكترونية على موقع حكومي والمواقع الخاصة بالجهات الحكومية:

• **التعريف لمرة واحدة**: يسمح بالحصول على/تحديث بيانات العميل مرة واحدة وتكون هذه البيانات معروفة منذ ذلك الحين فصاعداً لكل الجهات التي يمكن التقدم إليها. فعلى سبيل المثال، عند تحديث بيانات الاتصال، يمكن للمستخدمين اختيار التحديث في جهة واحدة أو عدة جهات أو جميع الجهات التي لها علاقة بهم (على سبيل المثال، يمكنهم استخدام خاصية إعطاء رقم الاتصال الخاص بهاتف المكتب لجهات معينة وإعطاء رقم هاتف المنزل إلى جهات أخرى).

• **خدمة التسجيل /التوثيق لمرة واحدة**: تبسيط التسجيل من خلال تقديم إمكانية التسجيل لمرة واحدة حتى يتسنى للمستخدمين استخدام نفس البيانات للتعامل ولا يتم طلبها منهم سوى مرة واحدة خلال العملية.



• **التوثيق والاتصال**: تحسين إدارة الوثائق والمستندات الحكومية عن طريق فهرسة المعلومات وتصنيفها بصورة صحيحة للحفاظ على الوثائق الرسمية.

• **التنقيب والذكاء باستخدام البيانات الكبيرة**: دعم اتخاذ القرار والوصول إلى أفكار جديدة من خلال تطبيق تقنيات البيانات الكبيرة الناشئة على الكميات الهائلة من البيانات المخزنة بواسطة الحكومة.

• **المشتريات المركزية للرخص المشتركة على مستوى الحكومة**: توحيد عملية المشتريات عبر الحكومة للاستفادة من أوجه توفير الأحجام الكبيرة فيما يخص المواد والخدمات المشتركة.

وسيتم دعم هذه المشاريع بمجموعة من الإرشادات التي توفر التوافق والتوحيد اللازمين من أجل المشاركة الفاعلة.

### ٦.٣. المعايير والمبادئ الإرشادية للجيل التالي من البوابة الإلكترونية

تضمن المبادئ الإرشادية تحقيق درجة من الاتساق والتوحيد لدى قيام الجهات الحكومية بتعزيز تواجدها الإلكتروني. وتتطبق المعايير والمبادئ الإرشادية المنتظر تطويرها على مثلًا: معايير البيانات وتحديث التصنيف (تصنيف وتنظيم وفرز واستخدام البيانات) وتبادل البيانات (ضمان السلامة في التبادل المناسب والفعال للبيانات بين الجهات) وإطار التوثيق (ضمان الكفاءة والفاعلية في استخدام والتحقق من صحة أوراق اعتماد المستخدم، بما يتماشى مع متطلبات الأمن الخاصة بكل معاملة).

### ٧.٣. اتفاقيات مستوى الخدمات المشتركة

عادة ما تبني الخدمات المشتركة علاقة وثيقة بين العميل ومقدم الخدمة. ولضمان وجود قواعد حاكمة واضحة لهذه العلاقة، سيتم تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة بين الشركة المقدمة للخدمة والجهة الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمة المشتركة والجهة الحكومية المستفيدة من الخدمة عبر هذا المشروع.

ويمكن الاستفادة من الخدمات المشتركة على نطاق أكبر لتقديم خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتسم بمزيد من الكفاءة والفعالية. وتطلب الجهات الحكومية الالتزام بمستويات الخدمة التي يمكن أن تتوقع من خلال الاشتراك في هذه الخدمات. كما تحتاج اتفاقيات مستوى الخدمة إلى تعريف واضح لضمان الشفافية وتحديد القضايا.

### ٨.٣. البنية المرجعية للحكومة الإلكترونية

ان تحديد بنية مرجعية للحكومة الإلكترونية يكون له فائدة قصوى في حالة تكامل بوابات الجهات الحكومية مع تعظيم استخدام الخدمات المشتركة. ويقوم المشروع على تحديد البنية المرجعية ووضع آلية تطبيق هذه المرجعية من الجهات الحكومية. ويتطلب ذلك وضع مرجعية معيارية لبنية الخدمات الإلكترونية تسمح بالحد من تكاليف تطوير وتشغيل الخدمات الإلكترونية، بينما يحقق في الوقت نفسه تحسين الجودة الشاملة وتعزيز التوحيد القياسي في تقديم الخدمات الإلكترونية.

### ٩.٣. إدارة المخاطر

تؤدي أتمتة وتكامل العمليات إلى ظهور صور مختلفة من المخاطر؛ فإلى جانب إدارة المخاطر الأمنية المعتادة التي تنشأ عند إتاحة أنظمة تكنولوجيا معلومات حكومية للجمهور، هناك أيضاً مخاطر تتعلق بالسمعة يتعين التنبيه إليها ومواجهتها (على سبيل المثال فقدان البيانات، وسوء استخدام المعلومات). وينبغي تشخيص هذه المخاطر وتقييمها والتخفيف من آثارها بطريقة مدروسة.

إدارة المخاطر هو الدور الأساسي للحكومة مع التركيز على صيانة وتأمين البيانات الحساسة، كما انها تساعد الحكومة على حماية البيانات الحساسة وبيانات المواطنين والذي يؤدي بدوره إلى تحسين الشفافية واتخاذ خطوات استباقية للحد من المخاطر.

### ٤.٣. برنامج البنية التحتية المشتركة للحكومة الإلكترونية

تمثل البنية التحتية التكنولوجية مكوناً رئيسياً للجهات الحكومية في تقديم الخدمات الحكومية والتحول الرقمي ويحقق توفير بنية تحتية مشتركة للجهات الحكومية العديد من المزايا حيث يساعد الجهات في التعجيل بتقديم الخدمات الإلكترونية الجديدة وعملية التحول الرقمي، بالإضافة إلى توفير البنية التحتية المطلوبة للجهات بأسعار تنافسية ومخفضة نظراً لأن عملية التفاوض تتم على مستوى الحكومة والجهات الحكومية ككل.

ويتضمن برنامج البنية التحتية المشتركة للحكومة الالكترونية ٨ مشاريع كالتالي:

• **الشبكة الحكومية الإلكترونية**: الاستمرار في تحسين الشبكة الحكومية ونشر الشبكة الوطنية للنطاق العريض في الجهات الحكومية.

• **مركز البيانات الحكومي المشترك**: إنشاء مركز للبيانات على أعلى مستوى من مراكز البيانات العالمية يتم فيه استضافة مراكز البيانات الخاصة بالجهات الحكومية مما يضمن التأمين المطلوب للبنية التحتية والتعجيل للتحول الرقمي والتقليل من استثمارات الجهات الحكومية في هذا الشأن.

• **مركز مواجهة الكوارث**: يهدف المشروع إلى توفير مركز تبادلي للتعافي من الكوارث والأزمات لدعم مركز البيانات الحكومي.

• **بنية تحتية سحابية حكومية**: إنشاء بنية تحتية للسماح بتطوير الحلول السحابية الحكومية.

• **توسيع نطاق مركز الاتصال الحكومي**: زيادة القدرات الوظيفية لمركز الاتصال الوطني وتعزيز قدرته لخدمة جميع الجهات الحكومية.

• **تفعيل استخدام التوقيع الإلكتروني**: إرساء البنية التحتية اللازمة للسماح بالتوقيع الرقمي على المعاملات.

• **تقديم خدمة التحول الرقمي المتكاملة**: تقديم عدد من مكونات الخدمات المشتركة بطريقة متكاملة وتقديمها إلى الجهات لبناء مواقعها عبر الإنترنت وتقديم الخدمات الإلكترونية واستخدام البنية التحتية الحكومية وخدمات إدارة المشاريع والدعم الفني.

• **تمكين التواجد عبر الإنترنت من خلال منصة خدمات الإنترنت**: مساعدة الجهات التي تفتقر إلى الحضور القوي على شبكة الإنترنت في تأسيس هذا الحضور بطريقة موفرة وفعالة.

### ٥.٣. برنامج تطوير التطبيقات الحكومية لزيادة الكفاءة

تستطيع الجهات أيضاً أن تستخدم تطبيقات مشتركة يتكرر استخدامها في جميع الجهات الحكومية مما يساهم في خلق قيمة إضافية بالإضافة لاستخدام البنية التحتية المشتركة. ويساعد استخدام التطبيقات المشتركة على مستوى الحكومة في التقليل من التكلفة، كما يحقق التماثل والتوحيد على مستوى الحكومة ويزيد من الفعالية من خلال الأتمتة.

ويتكون تطوير التطبيقات الحكومية لزيادة كفاءة الجهات من عدد ٨ مشاريع كالتالي:

• **تطوير التطبيقات الحكومية المشتركة**: دراسة جدوى التطبيقات الحكومية التي تستخدم في جميع الجهات الحكومية ووضع خطة التنفيذ الخاصة بهذه التطبيقات مثل تطبيقات إدارة الموارد البشرية الحكومية وإدارة الموارد المالية الحكومية والمشتريات الحكومية والمراسلات الحكومية وغيرها من التطبيقات المشتركة بين الجهات الحكومية.

• **مركز دعم التطبيقات المشتركة**: إنشاء مركز دعم للتطبيقات الحكومية المشتركة المتاحة حالياً أو التي من المقرر تطويرها مستقبلاً.

• **التوقيع الإلكتروني**: تطبيق البنية التحتية للشهادات الرقمية في معاملات تجارية محددة، إما بين الجهات الحكومية أو بين الشركات والحكومة.

• **زيادة الوعي بالخدمات المشتركة**: الترويج لمزايا مختلف عناصر الخدمات المشتركة المعروضة وزيادة الوعي بها.

• **رقمنة المحتوى الوطني للحكومة**: تحويل سير العمليات الداخلية اليدوية إلى عمليات رقمية من خلال رقمنة المحتوى.

## خارطة الطريق: نحو تحقيق الأهداف والمخرجات

المحاور الاستراتيجية الأربعة المبينة في هذه الاستراتيجية مستمدة من الرؤية العامة للحكومة الإلكترونية والأهداف الاستراتيجية، وتدعمها مجموعة شاملة من وثائق المشاريع. وسوف يتطلب تنفيذ هذه المشاريع وقتاً طويلاً وتنسيقاً كبيراً، فضلاً عن مشاركة جميع الجهات الحكومية والتنسيق فيما بينهم حتى يتم تحقيق الأهداف المرجوة.

وتحدد خارطة الطريق الخطة الزمنية لإنجاز مشاريع متعددة على ثلاث موجات متعاقبة. وتبدأ أغلبية هذه المشاريع في الموجة الأولى وذلك لإعطاء الزخم الكافي لتنفيذ باقي المشاريع وتحقيق أهداف استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠.

وتستهدف الموجة الأولى إيجاد البيئة المناسبة لتقديم الخدمات الإلكترونية، مع توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة في الوقت الحالي لتشمل الخدمات الشائعة والخدمات ذات الأهمية الاستراتيجية. وتركز الموجة الثانية على زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المتاحة وتحسين المعدل الإجمالي لاستخدامها عبر الإنترنت. وتستكمل الموجة الثالثة توفير جميع الخدمات عبر الإنترنت وتركز على الإرتقاء بكفاءة الجهات الحكومية.

#### خارطة الطريق للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠

٢٠١٨ – ٢٠٢٠	٢٠١٦ – ٢٠١٧	٢٠١٤ – ٢٠١٥	
الموجة الثالثة تعزيز التعاون	الموجة الثانية زيادة الإقبال	الموجة الأولى تحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة	
<p>١.١ تطوير الخدمات الإلكترونية (المرحلة الثالثة)</p> <p>٢.١ تطوير تطبيقات للهواتف النقالة (المرحلة الثالثة)</p>	<p>١.١ تطوير الخدمات الإلكترونية (المرحلة الثانية)</p> <p>٢.١ تطوير تطبيقات للهواتف النقالة (المرحلة الثانية)</p>	<p>١.١ تطوير الخدمات الإلكترونية</p> <p>٢.١ تطوير تطبيقات للهواتف النقالة</p> <p>٣.١ إطار تطوير الخدمات الإلكترونية</p> <p>٤.١ المبادئ الإرشادية لإعادة تصميم العمليات الحكومية</p> <p>٥.١ المبادئ الإرشادية لتصميم تجربة مستخدمي المواقع الحكومية</p>	١ إتاحة خدمات حكومية الكترونية مكتملة
<p>١.٢ توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الإلكترونية</p>	<p>١.٢ توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الإلكترونية</p>	<p>١.٢ توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الإلكترونية</p> <p>٢.٢ سياسة خصوصية البيانات</p> <p>٣.٢ إرشادات التواصل الرقمي</p>	٢ زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية
<p>١.٣ تطوير التطبيقات الحكومية لزيادة كفاءة الجهات (المرحلة الثانية)</p>	<p>١.٣ قنوات تقديم الخدمات رقمنة واعتماد الوثائق الشخصية</p> <p>٣.٣ البنية التحتية المشتركة للحكومة الإلكترونية</p> <p>٤.٣ تطوير التطبيقات الحكومية لزيادة كفاءة الجهات</p> <p>٥.٣ استراتيجية إدارة المخاطر</p>	<p>١.٣ تمكين الخدمات الإلكترونية</p> <p>٢.٣ البنية التحتية المشتركة للحكومة الإلكترونية</p> <p>٣.٣ المعايير والمبادئ الارشادية</p> <p>لجيل التالي من البوابة الإلكترونية</p> <p>٤.٣ اتفاقية مستوى الخدمات للخدمات المشتركة</p> <p>٥.٣ البنية المرجعية للحكومة الإلكترونية</p>	٣ زياد كفاءة العمليات الحكومية
	<p>١.٤ بوابة البيانات المفتوحة</p>	<p>١.٤ المشاركة الإلكترونية</p> <p>٢.٤ سياسات الشفافية والمشاركة الاجتماعية</p>	٤ تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية

### المحور الاستراتيجي الرابع: تعزيز الشفافية والمشاركة الاجتماعية

#### تم تصميم المحور الرابع لتحقيق الهدف الثالث للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ والمتمثل في (زيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية)

تحتاج الحكومة إلى تبني حوار متبادل مع العملاء من الأفراد والشركات على السواء، وينبغي أن يتعلق هذا الحوار بتطوير السياسات العامة للحكومة والخدمات الحكومية المقدمة. وتوفر التكنولوجيا فرصاً عديدة لتسهيل هذا الحوار من خلال المشاركة الإلكترونية والتشاور الإلكتروني. ونتيجةً لذلك، فسوف يشعر جمهور العملاء بزيادة فرص ومساحة التواصل مع الحكومة كما سيزداد معدل رضا الجمهور وذلك لاستماع الحكومة إلى آرائهم، وستشعر الحكومة بالثقة في أنها قد سعت بفاعلية للحصول على مجموعة كبيرة من الآراء حول القرارات الحكومية المهمة.

تحتاج الحكومة أيضاً إلى زيادة الشفافية عن طريق إنشاء منصة لتوفير البيانات المفتوحة للجمهور. ويتزايد إدراك الحكومات للقيمة الكامنة في كميات البيانات الهائلة التي تحتفظ بها وأن هذه القيمة تتخطى إلى حد بعيد الغرض الذي جمعت هذه البيانات لأجله في البداية وتوسع حدود معرفة كل جهة. وتثبت التكنولوجيات الناشئة المتعلقة بالبيانات الكبيرة قدرة فائقة على استكشاف المزيد من الآراء من خلال جمع البيانات من مختلف المصادر التي تبدو غير مترابطة، ويؤدي إتاحة البيانات (مع الحفاظ على السرية) للجمهور إلى استتارة القدرة الإبداعية لدى مجموعة أكبر من الأفراد والخروج بالمزيد من الأفكار والآراء. وما يبدأ في صورة «مزيج» بسيط بين معلومات مأخوذة من مصدرين من مصادر البيانات يصبح منتجاً تجارياً يدعم الاقتصاد.

سيتم تقديم المحور الرابع من خلال ثلاثة مشاريع لتطوير شفافية الحكومة، وسياساتها وإرشاداتها.

### ١.٤ المشاركة الإلكترونية

يعمل هذا المشروع على إظهار التزام الحكومة بالدخول في حوار عبر الإنترنت وتمكين المواطنين من المشاركة في هذا الحوار. ويتضمن المشروع:

- تطوير **منتدى للمشاركة الإلكترونية** للتشجيع على الحوار المفتوح وإدءاء الآراء من خلال مناقشات عبر الإنترنت

- تطوير **أداة للملاحظات الإلكترونية** لتجميع اقتراحات المواطنين وآرائهم حول الخدمات الحكومية والعمل بناءً على هذه الملاحظات

- تطبيق **نظام للتشاور الإلكتروني** يعتبر وسيطاً يشارك المواطنون من خلاله في المناقشات التي تكون على مستوى الحكومة بالكامل

- الاستفادة من **مواقع التواصل الاجتماعي** (فيسبوك، تويتر، وخلافه) للتشارك والتفاعل مع الجمهور

### ٢.٤ بوابة البيانات المفتوحة

تمتلك الحكومة كميات هائلة من البيانات، وسيفيد بعضها العملاء والاقتصاد إذا ما تم الإفصاح عنها. ومن هذا المنطلق، ينبغي على الحكومة أن تتخذ خطوات لتنشر البيانات المطلوبة والتي يمكن أن تضيف قيمة للجمهور؛ على أن تكون البيانات مفيدة وقابلة للمعالجة ومقدمة في الوقت المناسب؛ بالإضافة إلى أن تكون البيانات متاحة للجميع وبصيغة قابلة للاستخدام؛ والسماح للسوق بتطوير خدمات تجارية محتملة في ضوء هذه البيانات الحكومية المنشورة. وسوف تركز بوابة البيانات المفتوحة على نشر وتعزيز مفهوم المصادر المفتوحة.

### ٣.٤ سياسات الشفافية و المشاركة المجتمعية

ان تنفيذ مشروع بوابة البيانات الحكومية والذي يتيح نشر البيانات الحكومية والسماح بإعادة استخدامها من قبل المواطنين او الشركات يجب أن يستكمل من خلال سياسة واضحة ومحددة للتأكد من كفاءة التنفيذ للمشروع مع ضمان حماية البيانات وخصوصيتها. كما يحتاج المواطنون إلى عمليات حكومية أكثر شفافية، من حيث كيفية حصولهم على الخدمات، وكيفية التواصل مع صناع القرار الرئيسيين.

وتعتبر سياسات الشفافية والمشاركة الاجتماعية عنصراً محورياً في الوفاء بهذه الاحتياجات إذ إنها تقوم بتحديد دور الحكومة وتعهدھا فيما يتعلق بالمشاركة الإلكترونية والبيانات المفتوحة ووضع معايير وشروط استخدام البيانات المنشورة وحماية حقوق وخصوصية المواطنين.

## آلية التنفيذ

يتطلب تحقيق الرؤية الطموحة للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ بذل جهد يحدث تغييراً في ثقافة تقديم الخدمات في الجهات الحكومية. ونجاح ذلك، يتطلب تنفيذ الاستراتيجية على عدد من المستويات: الحكومة بالكامل؛ وعبر الجهات؛ وداخل كل جهة حكومية.

ويتطلب نجاح تنفيذ برامج ومشاريع الاستراتيجية رصد المخاطر والتحديات التي قد تواجه التنفيذ على مستوى الحكومة ككل، والعمل على التخفيف من حدة هذه المخاطر والتحديات ووضع حلول لمواجهتها. وتشمل هذه التحديات:

• نقص عدد موظفي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومحدودية المتاح من الكوادر المؤهلة (على المدى القصير والطويل)

• ترغيب الجمهور في استخدام الخدمات الإلكترونية

• الحصول على دعم القيادة العليا

• التواصل مع الموظفين بالجهات الحكومية وتنفيذ برامج إدارة التغيير للتأكد من تحقيق الرؤية

• الاعتماد المتبادل بين مختلف المشاريع والذي يستلزم إدارة هذه المشاريع بكفاءة عالية

• الإطار الزمني الطموح للتنفيذ

• القدرة على التعرف على التغيرات في البيئة والتكنولوجيا واستيعاب أثرها على خارطة الطريق الخاصة بتحقيق الأهداف والمخرجات

• من الناحية التقنية، تحقيق التشغيل البيئي اللازم لتبادل البيانات بين الجهات وضمان أن البيانات المتبادلة مدققة وعلى جودة عالية

وفي حين أن المحاور الاستراتيجية الأربعة تتعامل مباشرة مع هذه المخاطر، فهناك حاجة إلى مزيد من العمل على المستوى المؤسسي للحد من المخاطر المرتبطة بالحكومة والمهارات. فقد تم تحديد مبادرات دعم رئيسيتين: تقديم نموذج تشغيل فعال، وتعزيز مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهات الحكومية.

### مبادرات دعم نجاح تنفيذ الاستراتيجية

نموذج التشغيل	١.0	الإدارة الفاعلة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية
	٢.0	نموذج تشغيل الخدمات المشتركة
تعزيز مهارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارة والجهات	٣.0	استراتيجية توظيف رأس المال البشري المتخصص في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
	٤.0	مركز تميز الخدمات الإلكترونية ودعم الجهات الحكومية

وتتطلب مبادرة التنفيذ الأول - **نموذج التشغيل** - التمييز بشكل واضح بين الوحدات المسؤولة عن وضع السياسات ووحدات التنفيذ والأدوار المنوطة بكل منها.

ويستلزم التنفيذ وضع هيكل واضح للحكومة يحدد مسؤوليات مختلف الجهات المشاركة في التنفيذ على النحو التالي:

• يتولى مجلس الوزراء الإشراف العام على تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ وإقرار التغييرات التشريعية وإصدار القرارات المطلوبة

• تتولى اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية متابعة تنفيذ الاستراتيجية وتذليل المعوقات التي تواجه التنفيذ والتنسيق مع الجهات الحكومية والتأكد من توافق خطط الجهات الحكومية مع البرامج والمشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠

• مكتب إدارة الاستراتيجية تحت إشراف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهو الوحدة المسؤولة عن إدارة برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية ويقدم إلى اللجنة التوجيهية تقارير متابعة التنفيذ وإدارة التحديات والمخاطر التي تواجه التنفيذ

• وحدة تقييم التحول الرقمي تحت إشراف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهي الوحدة المسؤولة عن تقييم مستوى التحول الرقمي في الجهات الحكومية والتي تقيم التقدم في تنفيذ المشاريع ومدى التوافق مع المبادئ الإرشادية للحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ وترفع التقرير السنوي لتقييم التحول الرقمي إلى اللجنة التوجيهية لعرضه على مجلس الوزراء

• أما السياسات، فسيتم إعدادها من قبل الوزارات المعنية، فعلى سبيل المثال تتولى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسؤولية وضع السياسات الرئيسية للحكومة الإلكترونية والمبادئ الإرشادية الخاصة بالبنية والتصميم والسياسات ذات الصلة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتقوم وزارة التنمية الإدارية بتطوير العمليات الحكومية بينما تقوم وزارة المالية باعتماد الميزانية المطلوبة للتنفيذ

• وتتولى الوزارات الأخرى والجهات الحكومية مسؤولية تنفيذ المشاريع الخاصة بالجهة

وتدور مبادرة التنفيذ الثانية حول **تعزيز مهارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجهات الأخرى** لتطبيق رؤية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ على أرض الواقع. فتعاني دولة قطر حالياً من نقص في هذه المهارات وعادةً ما يختار الأشخاص المؤهلون بناء مسيرتهم المهنية في القطاع الخاص بدلاً من القطاع العام. ولجعل الحكومة الإلكترونية حقيقة واقعة، نحتاج إلى إيجاد البيئة المناسبة لاستقطاب الكوادر ذات المهارات المتخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وسوف يركز العمل في هذه المبادرة على المجالات التالية:

- إثابة الكوادر اعتماداً على المهارات والخبرات وبما يتوافق مع عروض القطاع الخاص
- تحديد المسارات الوظيفية لكوادر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي، وتنمية وتأهيل هذه الكوادر من خلال فرص التعلم والتطوير مع التقييم المستمر
- استخدام مفهوم إدارة التغيير وتقدير وإثابة النجاح المحرز
- استخدام مجموعة مركزية من الموارد البشرية المؤهلة (مركز التميز) مع قيام الحكومة بتزويد الجهات الحكومية بالكوادر الماهرة للمساعدة في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية.

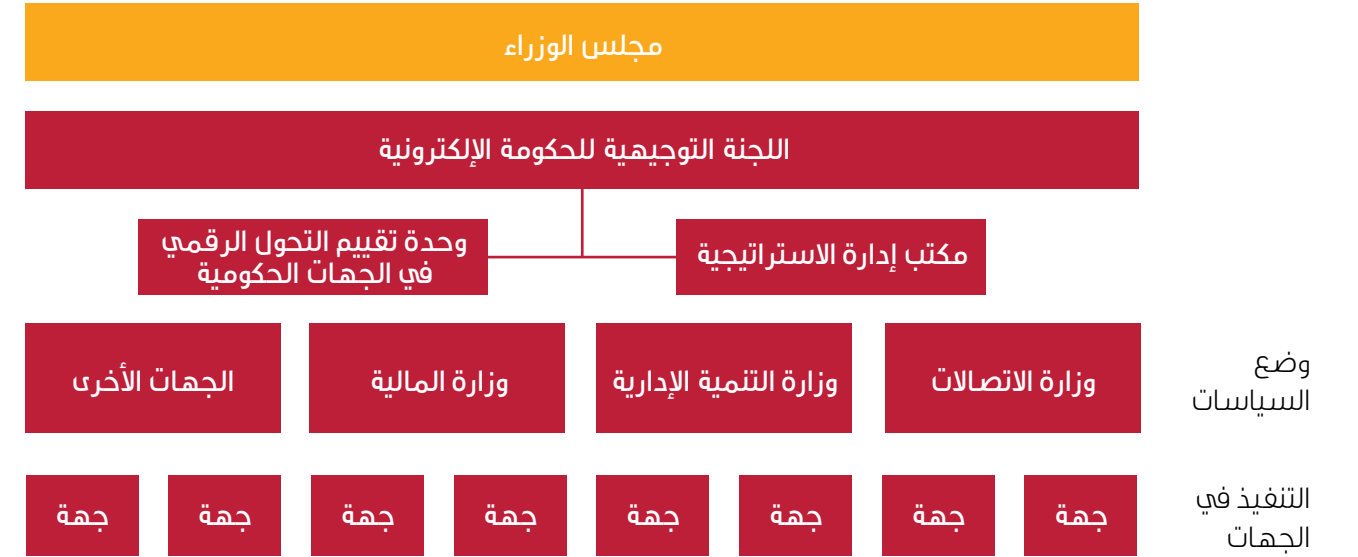
وسوف تستلزم هذه المبادرة بعض التغييرات الهامة في الطريقة التي تعمل بها الحكومة اليوم، وهذه التغييرات ضرورة من أجل بناء قاعدة المهارات اللازمة لتحديث عمليات الحكومة من خلال الحكومة الإلكترونية.

وفي الخلاصة، إن استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠، على النحو المبين في هذه الوثيقة هي استراتيجية طموحة تستند إلى أسس واقعية راسخة، وسيتحقق مستقبل الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ من خلال تكاتف جميع جهات الحكومة من أجل تحقيق الرؤية المشتركة لهذه الاستراتيجية.

فبينما العديد من مشاريع الخدمات المشتركة هي مسؤولية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، تقع المسؤولية الرئيسية لتنفيذ الخدمات الإلكترونية على عاتق كل جهة حكومية والتي ستقوم بتطوير وتنفيذ هذه الخدمات وفقاً لجدول زمني متفق عليه وخارطة طريق محددة. وسوف نرى في السنتين أو الثلاث سنوات القادمة زيادة كبيرة في توافر الخدمات الإلكترونية، التي تكملها حملة لتعزيز سهولة الاستخدام الشامل للمستخدمين النهائيين، وكفاءة الحكومة والانفتاح.

ولتحقيق ذلك، سيتم بذل جهد كبير للغاية يتطلب طاقة وقدرة على التحمل، بيد أن النتيجة ستكون مذهلة لكل من الشعب والحكومة على حد سواء.

## هيكل الحكومة الخاص بالتنفيذ



ولضمان تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية، يلزم استخدام العوامل المساعدة المناسبة لدفع تنفيذ المشاريع وتضمن:

- التأكد من توافق مواصفات مشتريات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠ والسياسات والمبادئ الإرشادية ذات الصلة
- متابعة تنفيذ الاستراتيجية بواسطة مكتب إدارة الاستراتيجية لرصد التقدم المحرز وحل المشاكل والتحديات
- التقييم الدوري بواسطة وحدة تقييم التحول الرقمي للنتائج المحققة في الجهات مقارنة بالأهداف الموضوعية

# شكر وتقدير

نتقدم بالشكر لممثلي جميع الجهات الحكومية الخمسة والثلاثين الذين شاركوا في صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠٢٠، كما نتقدم بالشكر إلى العاملين بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لإتاحة جميع المعلومات والدروس المستفادة في تطوير استراتيجيات الحكومة الإلكترونية السابقة وفرص التطوير.

وافقت اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية برئاسة سعادة الدكتور حصة الجابر، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الاستراتيجية، ونشكر الأعضاء التاليين لمشاركتهم الإيجابية ومراجعتهم أثناء تطوير ومراجعة الاستراتيجية:

## عقيد مهندس عبد الرحمن المالكي،

مساعد مدير إدارة نظم المعلومات بوزارة الداخلية (نائب رئيس اللجنة التوجيهية)

## السيد حسن السيد،

الأمين العام المساعد للبرامج الحكومية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

## السيد عبد الله اليافعي،

مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات بالمجلس الأعلى للصحة

## الشيخ عبد الله بن عيد آل ثاني،

ممثل وزارة التنمية الإدارية

## السيد خلف عجلان،

مدير إدارة نظم المعلومات بوزارة البلدية والتخطيط العمراني

## السيدة مشاعل الحمادي،

مديرة إدارة نظم المعلومات بوزارة الاقتصاد والتجارة

## السيدة ريم الأنصاري،

مديرة إدارة نظم المعلومات بوزارة المالية

## السيدة أمل الكواري،

مديرة إدارة تكنولوجيا المعلومات بإدارة المجلس الأعلى للتعليم، وزارة التربية والتعليم

