الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحوكمة الالكترونية العراقية

2015-2012

قـــرار
مجلـــس الـــوزراء
رقـــم (٢٨٦) لسنـــة ٢٠١٢

بنـاءً علـى مـا عرضتـه وزارة العلـوم والتكنولوجيـا بموجـب كتابيهـا ذي العـددين : (٦٦٧ و ٩٢٧) والمؤرخيـن فـي ٢٠١٢/٥/٢١ و ٢٠١٢/٧/٨ (علـى التوالـي) .

قَـرّرَ مجلـس الـوزراء بجلستـه الإعتياديـة الرابعـة والثلاثيـن المنعقـدة بتأريـخ ٢٠١٢/٧/٣١ ، مـا يأتـي :

١. اقـرار وثيقتـي (اطـار التخاطـب البينـي للحكومـة والتصميـم المعمـاري للمؤسسـة الوطنيـة) و (السياسـات الستراتيجيـة الوطنيـة وخطـة عمـل الحوكمـة الالكترونيـة العراقيـة ٢٠١٢ ــ ٢٠١٥) المعـدة مـن قبـل اللجنـة الوطنيـة للحوكمة الالكترونيـة برئاسـة وزارة العلـوم والتكنولوجيـا .
٢. تكليـف اللجنـة المذكـورة آنفـاً بتقديـم دراسـة حـول التعاقـد مـع شركـة عالميـة متخصصـة لتنفيـذ مـا ورد آنفـاً .

علي امحسن اسماعيل
الأميـن العـام لمجلـس الـوزراء وكالـةً
٢٠١٢/٨/١

المحتويات

قرار مجلس الوزراء..... 3

موجز تنفيذي 7

الأهداف الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية العراقية..... 21

خطة العمل الحوكمة الإلكترونية العراقية..... 22

1. التوعية والاتصالات والالتزام 24
2. القدرات والموارد البشرية 26
3. الملائمة والمعايير والتطبيقات 28
4. المؤسسات وإدارة التغيير 29
5. الإطار القانوني..... 30
6. البنية التحتية للاتصالات 31
7. إدارة الموارد المالية 32
8. المراقبة والتقييم 33
9. ايصال الخدمات للمواطنين..... 33
10. نظم المعلومات والبيانات..... 35

الأنشطة التفصيلية لخطة العمل 37

الاستراتيجيات الإلكترونية وخرائط الطرق القطاعية..... 53

الصحة الالكترونية 54

التعليم الالكتروني..... 57

البلدية الالكترونية..... 59
السجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين 61
إطار الخطة الاستراتيجة الالكترونية للحكومات المحلية..... 63
الية القيادة والتخطيط والادارة لبرنامج الحوكمة الالكترونية للحكومات المحلية..... 64
إطار الخطة الاستراتيجة الالكترونية التفصيلية للحكومات المحلية 67
قائمة أولويات الخدمات الالكترونية من الحكومات المحلية..... 73
قائمة أولويات الأنظمة الإدارية الالكترونية من الحكومات المحلية..... 74
التقرير التفصيلي لتوصيات المؤتمر الدولي الثاني للحوكمة الالكترونية 77
التنضيد والتهيئة والتنفيذ.....91

موجز تنفيذي

خطة عمل الحوكمة الإلكترونية هي مبادرة هامة جدا من الحكومة العراقية التي تسعى لتنفيذ الحوكمة الإلكترونية في البلاد.

حيث عقدت الحكومة العراقية - بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الانمائي (UNDP) - اجتماعا رفيع المستوى حول الحوكمة الإلكترونية في عمان في الفترة 13-17 تشرين الثاني/نوفمبر 2011. وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحوكمة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية، وتم استعراض خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية بناء على نتائج التقييم وتم إعادة تطويرها وصياغتها وفقا لذلك.

ويعتبر برنامج الحوكمة الإلكترونية عنصرا حيويا لإصلاح وتحديث القطاع العام في العراق. حيث اعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل للحوكمة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلي بالتماشي مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية، والخطة الوطنية للتنمية.
وقد قامت الحكومة العراقية بصياغة خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الالكترونية التي تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتاكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

وقد تم تطبيق العديد من مبادرات الحوكمة الالكترونية منذ إطلاق النسخة الأولى من خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية في نيسان 2010، تضمنت:

- عقد البرنامج الأول لتدريب المدربين الرئيسيين في عمان في تموز/يوليو 2010. والذي تلاه اطلاق البرنامج الوطني بتدريب الحوكمة الالكترونية في مراكز تدريب عديدة في جميع أنحاء العراق. وحتى نهاية عام 2010 ، تم تدريب ما يقرب من 3000 موظف حكومي معنيين في مراكز محددة في أنحاء البلاد.
- بناء على قرار معالي وزير العلوم والتكنولوجيا رئيس اللجنة الوطنية للحوكمة الالكترونية ، الدكتورعبدالكريم علي ياسين السامرائي بالتقدم وتوسيع نطاق التدريب ليشمل جميع الموظفين الحكوميين على جميع المستويات باعتباره أحد الأنشطة ذات الأولوية العليا لبرنامج الحوكمة الإلكترونية في العراق, عقد التدريب الثاني لتدريب المدربين الرئيسيين بقيادة الحكومة العراقية وبدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتدريب 200 مدرب رئيسي في سلسلة من خمس برامج تدريبية أجريت في الفترة من أيلول/سبتمبر وحتى نهاية عام 2011، وسيقود المدربين التدريب على الحوكمة الإلكترونية في العديد من مراكز التدريب في وزارات الحكومة المركزية والحكومات المحلية، ويستهدف البرنامج الوطني تدريب 10000 موظف حكومي مع نهاية عام 2012.

بجانب هذا، أجريت العديد من المبادرات الهامة الأخرى، مثل:

- إطلاق البوابة الإلكترونية للعراق e-Iraq Portal في تموز/يوليو 2011,
- وضع إطار التخاطب البيني الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية .
- وضع أربع استراتيجيات تكنولوجيا معلومات واتصالات وخطة تحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الالكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في أيلول/سبتمبر 2011.

ووضعت خطة عمل الحوكمة الإلكترونية المعاد مراجعتها رؤية لبناء نموذج التحول لبناء حكومة فعالة وكفؤة وتقديم الخدمات للقطاع العام العراقي، وتمحورت خطة عمل الحوكمة الإلكترونية عن عشرة عناصر اساسية، حددت المهام الرئيسية ذات الأولوية لكل واحد من العناصر الأساسية العشرة على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين. وتشمل العناصر العشرة الاساسية لخطة العمل الاستراتيجية ما يلي: التوعية والاتصالات والالتزام، بناء القدرات البشرية ، التخاطب البيني والمعايير، المؤسسات وادارة التغيير،

الاطار القانوني، البنية التحتية للاتصالات، ادارة الموارد المالية، المراقبة والتقييم، ايصال الخدمات للمواطن، البيانات وانظمة المعلومات.
ووثيقة الاستراتيجية هذه هي نتيجة لورشات عمل عديدة أجريت في الفترة من أيلول/سبتمبر حتى كانون الأول/ديسمبر 2011 بهدف مناقشة واخذ الاراء والمدخلات من اصحاب القرار والخبراء على المستوى الوطني والمحلي. والتي تضمنت ايضا استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القطاعية وخطط التحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الالكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطن.

وتشمل هذه الخطة ايضا الاتجاه والإطار الاستراتيجي المتفق عليهما للحكومات الإلكترونية المحلية، والتي تمخضت عن اجتماع الحوكمة الالكترونية للتنمية المحلية والتنمية المشتركة بين المحافظات وتعزيز تقديم الخدمات الذي عقد في الفترة الفترة من 20-27 تشرين الثاني/نوفمبر بحضور مسؤولين رفيعي المستوى من الحكومات المحلية. وبالإضافة إلى الاطار، شملت الخطة نماذج لاستراتيجيات الكترونية وخطة تحول لها لحكومتين محليتين والذي تم تطويرهم في الفترة (26 تشرين الثاني/نوفمبر - 1 كانون الأول/ديسمبر) وهما محافظتي ميسان ونينوى بدعم من اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الالكترونية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

خلفية

إن اعتماد الحوكمة الإلكترونية في العراق يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة. ومن أجل الحصول على كامل إمكانات الحوكمة الإلكترونية القصوى, فلا بد من إصلاح هيكل الإدارة، وإدارة العمليات الحكومية والمعلومات، كما أنه من الضروري تغيير عقلية وخط عمل الاشخاص في الإدارة العامة، وطرق تواصلهم مع المواطنين ورجال الأعمال.

الدور الرئيسي للحوكمة الإلكترونية هو تلبية احتياجات عامة الجمهور من أجل خدمات عامة ذات جودة عالية وفي متناول الجميع. وهناك حاجة أيضا لتطوير الحوكمة الإلكترونية من أجل زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة. وسيتم توفير الخدمات بطريقة ما في الأماكن والأوقات الملاءمة للمواطنين ورجال الأعمال من خلال خدمات إلكترونية متكاملة ومستمرة. وبصرف النظر عن قنوات الاتصال التقليدية سيتم استخدام أنواع جديدة من المنصات وأجهزة الاتصالات في المستقبل، حيث سيتم توفير الخدمة بمبدأ "كل الخدمات في مكان واحد". ويعتبر عملاء خدمات الحوكمة الإلكترونية المواطنون ورجال الأعمال فضلا عن الإدارة العامة نفسها. وسيتم تجميع الخدمات في مواضيع عامة أو أحداث الحياة وستقدم باستخدام لغة الحياة اليومية للمواطنين.

وقد حددت الحكومة العراقية عملية الاصلاح بتحديث القطاع العام وتحديث التشريعات وتطوير هيكل الحكومة على المستوى المركزي والمحلي وبناء القدرات وإجراءات العمل داخل الحكومة. وتسعى الحكومة العراقية لتسخير الحوكمة الإلكترونية باعتبارها آلية أساسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لتقوية قدرة كل من الحكومة الوطنية والمحلية وتعزيز مساءلة الحكومة من خلال النهوض بالشمولية بإشراك ودمج المواطنين.

وقد اعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل بالحوكمة الإلكترونية من أجل التنمية في العراق على المستوى الوطني والمحلي بما يتماشى مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية والأهداف الإنمائية العراقية للألفية وخطة التنمية الوطنية.

في شباط 2009 تم تأسيس اللجنة الوزارية التوجيهية للحوكمة الإلكترونية العراقية (او اللجنة الوطنية للحوكمة الإلكترونية) بالأمر الديواني المرقم 46 لعام 2009. ويترأس اللجنة الوطنية للحوكمة الإلكترونية وزير العلوم والتكنولوجيا مع تمثيل واسع من الوزارات في جميع أنحاء العراق بما في ذلك (رئاسة الجمهورية، مجلس النواب ، الأمانة العامة لمجلس الوزراء، وزارة المالية، وزارة التخطيط، وزارة الصحة، وزارة التربية ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الدفاع، وزارة الداخلية، مستشارية الأمن الوطني، مكتب نائب رئيس الوزراء، حكومة اقليم كردستان). وتتولى لجنة الحوكمة الإلكترونية مهمة تنسيق برامج الحوكمة الإلكترونية الوطني في العراق وتنظيم الخدمات الإلكترونية الناشئة في الحكومة.

وكنتيجة للتنسيق المتبادل والتفاهم الواضح بين لجنة الحوكمة الإلكترونية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي منذ عام 2009، تم اتخاذ وتطبيق عدة مبادرات لبرنامج الحوكمة الالكترونية من اهمها:

- في كانون الاول 2009، أجري أول مؤتمر دولي " بناء العراق الالكتروني والحوكمة الإلكترونية" تحت رعاية رئيس الوزراء في بغداد. حيث التقى متحدثين دوليين ووطنيين على مستوى عال خلال المؤتمر بالإضافة إلى 250 مشارك من جميع أنحاء العراق لمناقشة ومعالجة مواضيع ذات اهتمام خاص بالجهات الفاعلة في مجال الحوكمة الإلكترونية وتبادل وجهات النظر المستقبلية والتوصيات للحوكمة الإلكترونية في العراق.
- تم عقد اجتماع رفيع المستوى عن الحوكمة الإلكترونية في أربيل من 12 إلى 15 نيسان 2010 وذلك لمتابعة تنفيذ توصيات المؤتمر. وقد تم صياغة خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية في الاجتماع ضمن رؤية لبناء نموذج التحول إلى بناء حكومة فعالة وكفؤة وتقديم الخدمات للقطاع العام العراقي. و تركز خطة العمل الاستراتيجية على تسعة عناصر حاسمة تشمل ما يلي:

تعزيز الوعي والتواصل، القدرات البشرية والموارد، التخاطب البيني ومعايير الحكومة،التغيير المؤسسي والثقافي، الأطر التنظيمية، البنية التحتية للاتصالات، إدارة الموارد المالية ،والمراقبة ، والتقييم ،والربط بين الخدمات والمواطنين. في وقت لاحق لهذا الاجتماع تمت المصادقة على خطة عمل الحوكمة الإلكترونية من قبل مجلس الوزراء الموقر بموجب القرار (288) لسنة 2010.

- عقد برنامج تدريب المدربين الاول على الحوكمة الإلكترونية في عمان خلال شهر حزيران 2010 وورشة عمل التدريب الوطني بالحوكمة الالكترونية بأربيل في تشرين الاول 2010 والذي شهد بداية عملية حيوية لبناء قدرات الحوكمة الإلكترونية بجميع أنحاء العراق، والذي تم من خلال التدريب وضع نهج للتحول من خلال الحوكمة الإلكترونية والتي تغطي خمس وحدات أساسية هي: أطر الحوكمة الإلكترونية واستراتيجية الحوكمة الإلكترونية والتخطيط للحوكمة الإلكترونية وتنفيذ الحوكمة الإلكترونية وإدارة التغيير. وقد أدخل التدريب في تشرين الاول 2010 بمراكز تدريب كثيرة في أنحاء العراق ومنذ ذلك الحين تم تدريب حوالي 3000 مسؤول حكومي صانع للسياسات ومسؤولون عن تطوير وتنفيذ التطبيقات المستندة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- أطلاق بوابة العراق للحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت والتي تحوي الخدمات المعلوماتية والتفاعلية في تموز 2011.
- دعم الحكومة العراقية في تنظيم جولة دراسية الى الهند في الفترة من 18 إلى 26 نيسان2011 للتعلم من تجربة الهند والإنجازات والتحديات الخاصة باستخدام وتنفيذ استراتيجيات الحوكمة الإلكترونية وتقديم خدمات المواطنين وإقامة مراكز لخدمة المجتمع، والذي من شانه توفير إطار مرجعي للحكومة العراقية لتطوير تصميم مناسب ذو كفاءة وفاعلية لعملية تخطيط لامركزية وتقديم الخدمات. وقد أسفر ذلك عن اتفاق بين الوفود لإقامة مراكز خدمة اتصال مجتمعي داخل الهياكل الموجودة في جميع أنحاء العراق. وستشكل مكاتب البريد ومراكز الشباب نقطة دخول للمراكز المجتمعية على أمل تقديم خدمات الحوكمة الإلكترونية. كما سيتم ربط هذه المراكز مع تنفيذ الخدمات الإلكترونية الرائدة لتعزيز النفاذ إلى موارد

المعلومات والبرامج والخدمات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك فإن المراكز ستعمل على خدمة معالجة القضايا والأولويات المحلية.

- تحديد الاتجاه لتطوير إطار التخاطب البيني للحكومة وإطار التوحيد القياسي للبيانات. لهذا الغرض أجري أول اجتماع لإطار التخاطب البيني للحكومة والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية في كانون الثاني 2011. وتم الاتفاق خلال الاجتماع على اطر ووثيقة سياسات إطار التخاطب البيني للحكومة والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية وخطة عملها ومجموعات العمل. وتم اطلاق إطار التخاطب البيني العراقي في كانون اول2011 تناول النفاذ إلى المعلومات وأوصى بسياسات دلالية وفنية تم تطويرها عن طريق مجموعات العمل العراقية بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- تطوير استراتيجيات مؤسسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الوزارات الالكترونية) وخطط التحول لها متضمنة الصحة الإلكترونية والتربية والتعليم الإلكترونية والخدمات البلدية الإلكترونية والسجلات الشخصية للمواطنين الإلكترونية في ايلول 2011. وجاري العمل على تطوير خدمات إلكترونية رائدة ذات المكسب السريع ومحددة من خلال كل استراتيجية قطاعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات..
- في أعقاب قرار الحكومة العراقية بمواصلة وتوسيع نطاق التدريب لجميع الموظفين الحكوميين على جميع المستويات باعتباره واحدا من الأنشطة ذات الأولوية العليا لبرنامج الحوكمة الإلكترونية في العراق، أجري برنامج تدريب المدربين الثاني مع تقاسم التكاليف بين الحكومة العراقية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والذي نتج عنه تدريب 200 مدرب رئيسي في سلسلة من خمس برامج تدريبية حتى نهاية عام 2011، وسيقود المدربين التدريب الوطني على الحوكمة الإلكترونية في مراكز التدريب بالمركز والعديد من المحافظات والتي تستهدف 10000 مسؤول لعام 2012.
- تصميم وتطوير آلية ملائمة ومؤشرات أداء لرصد وتقييم الاستعداد الإلكتروني ومراجعة خطة عمل الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية في ضوء التقييم الناتج في تشرين الثاني 2011.
- استضافة اجتماع عام حول الحوكمة الإلكترونية للمسؤولين رفيعي المستوى من الحكومة المحلية للقيام بدورها في تنفيذ الحوكمة الإلكترونية لتمكين التعاون والتنسيق بين الحكومة المركزية والحكومة المحلية وبين السلطات المحلية ، حيث تم اتخاذ قرار جماعي وصياغة اطر التوجه الاستراتيجي للحكومة المحلية الإلكترونية (20 إلى 27 تشرين الاول 2011).

- قيادة تطوير استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخرائط طريق لمحافظتين إلكترونيتين محليتين رائدتين. (26 تشرين الثاني حتى 1 كانون الاول 2011) استهدفت محافظتي ميسان ونينوى.

وفيما يتعلق بأنشطة الحوكمة الإلكترونية المذكورة أعلاه تم تحقيق ما يلي :

- صياغة وإقرار خطة عمل الحوكمة الإلكترونية للعراق مع رؤية واضحة وأهداف استراتيجية وخطة فعالة لتقديم وتنفيذ مبادرات الحوكمة الإلكترونية تماشيا مع البرنامج الشامل لتحديث القطاع العام.
- تأكيد السلطات العراقية أن الحوكمة الإلكترونية ليست مسألة تقنية وأن التكنولوجيا هي أداة،الحوكمة الإلكترونية هي جزء لا يتجزأ من برنامج أكبر للإصلاح والتنمية تابع للحكومة.
- تعزيز اللجنة التوجيهية للحوكمة الإلكترونية كنقطة تنسيق لتطوير الحوكمة الإلكترونية في جميع أنحاء العراق.
- تعزيز الالتزام وزيادة الوعي بفوائد الحوكمة الإلكترونية المحتملة بين القادة وصناع القرار في مختلف أنحاء العراق.
- التواصل والتوعية ونشر رؤية الحوكمة الإلكترونية في القطاع العام.
- إنشاء إطار لتنفيذ الحوكمة الإلكترونية في العراق على أساس أفضل الممارسات الدولية والخبرات.
- تعزيز التنسيق والشبكات في جميع أنحاء العراق.
- تطوير القدرات التشغيلية وخلق مدربين جيدي التدريب للتعامل وقيادة التوعية والتدريب والتاهيل بالحوكمة الإلكترونية للقطاع العام في جميع أنحاء العراق.
- تطوير إطار التخاطب البيني للحكومة.
- تطوير الاستراتيجيات لقطاعات الكترونية اربعة واطار الحوكمة الالكترونية للحكومات المحلية.
- الدعوة لتمويل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الالكترونية على أساس تحديد الأولويات وتقديم الدعم في إدارة المشاريع والتخطيط الجيد لزيادة تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات.
- الدعوة إلى بنية تحتية للاتصالات مناسبة وإطار قانوني مناسب.

مقدمة عن الحوكمة الإلكترونية

تساهم المعلومات والاتصالات الجديدة إسهاما كبيرا في تحقيق أهداف الحكم الرشيد. حبث تقدم "الحوكمة الإلكترونية" مجموعة متنوعة من مختلف الغايات: تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وتحسين التفاعل مع الشركات والصناعات، وتمكين المواطنين من خلال الحصول على المعلومات، وزيادة كفاءة الإدارة الحكومية. و يمكن أن تعزز الفوائد الناجمة من الشفافية، والمساءلة، وسرعة تقديم الخدمات العامة، ونمو الدخل, والحد من الفساد، و/أو خفض التكلفة.

واعتبر النموذج القديم لتقنيات تكنولوجيا المعلومات على انها الاداة التي تحوسب الأعمال الداخلية للحكومة من خلال معالجة البيانات وإبقاء تكنولوجيا المعلومات منعزلة عن الاتجاه الرئيسي للإصلاح، بينما النموذج الجديد اصبح أحدى تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم وتحول الأعمال الخارجية للحوكمة عن طريق معالجة وتوصيل البيانات مما يضع في نهاية المطاف انظمة المعلومات في قلب الإصلاح.

وينبغي أن ينظر إلى الحوكمة الإلكترونية لتشمل جميع تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن الابتكار الرئيسي هو شبكات الحاسوب - الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت – التي خلقت ثروة جديدة من الاتصالات الرقمية من خلال دعم:

- الاتصالات داخل الحكومة - لإتاحة "المعالجة المشتركة".
- الاتصالات بين الحكومة والمنظمات غير الحكومية/ المواطنين - لتعزيز المساءلة.
- الاتصالات بين الحكومة وأصحاب الأعمال/المواطنين - لتحويل تقديم الخدمات.
- الاتصالات داخل وبين المنظمات غير الحكومية - لدعم التعلم والتشاور.
- الاتصالات داخل وبين المجتمعات المحلية - لبناء التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

ويمكن أن يحقق استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد على المستويين الداخلي والخارجي:

- المكتب الأمامي: الهدف الخارجي للحوكمة الإلكترونية هو تلبية احتياجات وتوقعات الجمهور المرضية لهم من المكتب الأمامي، من خلال تبسيط التفاعل مع مختلف الخدمات عبر الإنترنت. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية يسهل سرعة وشفافية ومساءلة وكفاءة وفعالية التفاعل مع الجمهور والمواطنين وأصحاب الأعمال والهيئات الأخرى.
- المكتب الخلفي: الهدف الداخلي للحوكمة الإلكترونية في العمليات الحكومية هو تسهيل عملية سريعة وشفافة وخاضعة للمساءلة وكفء وفعالة لأداء أنشطة الإدارة الحكومية.

ويعتبر تطبيق الوسائل الالكترونية لتحسين عمل الحكومة من خلال تحسين تقديم الخدمات هو حجر الزاوية في تحديث الإدارة العامة وتتنافس الحكومات مع بعضها البعض لتطوير المنصات على الإنترنت لتقديم الخدمات.

في الوقت نفسه، أصبح التركيز على بناء القدرات المؤسسية داخل الحكومة المحرك الرئيسي للتغيير داخل جدول أعمال "الحكم الرشيد". ويشمل تصميم برامج تحديث الإدارة العامة، التي تتضمن التعزيز المؤسسي وعناصر بناء القدرات ذات الصلة، دائما نظم المعلومات الجديدة بوصفها أدوات تمكين.

وقد بدأت الحكومات الآن في تهيئة بيئة تمكن المواطنين من المشاركة بصورة أكبر في أنشطة الحكومة وتجعل لهم صوت في عملية صنع القرار. وأصبحت الحكومات سباقة في طلب المعلومات والآراء من المواطنين باستخدام الويب 2.0 والأدوات التفاعلية الأخرى.

ومع ذلك، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءا أساسيا من مبادرات تحديث القطاع العام. حيث توفر الحوكمة الإلكترونية طريقة جديدة لإصلاح وتحديث القطاع العام من خلال ثلاث مساهمات رئيسية هي:

1. الإدارة الإلكترونية: تحسين العمليات الحكومية والإدارة الحكومية
2. الخدمات الإلكترونية: تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين
3. الديمقراطية الإلكترونية: بناء تفاعلات مع المجتمع المدني وداخله، وتحسين التفاعل مع المواطن، وتمكين المواطن من خلال الوصول إلى المعلومات

ووفقا لنموذج نضج الأمم المتحدة، يتم تقييم نضوج خدمات الحوكمة الإلكترونية وفقا للمراحل الأربعة التالية:

- انشاء خدمات المعلومات
- تعزيز خدمات المعلومات
- خدمات المعاملات
- نهج التواصل

هذا ويشمل نموذج نضوج خدمات الاتحاد الأوروبي خمس مراحل متطورة:

- المرحلة الأولى: المعلومات
- المرحلة الثانية: التفاعل من جانب واحد
- المرحلة الثالثة: التفاعل من جانبين
- المرحلة الرابعة: المعاملات (معالجة الحالة إلكترونيا بالكامل)
- المرحلة الخامسة: إضفاء طابع الشخصية على تقديم الخدمات الاستباقية و/أو التلقائية

والنموذجين الخاصين بنضوج الخدمات الاللكترونية لا تعني أنه يجب على كل المؤسسات أن تمر بجميع المراحل في نفس الوقت. فعلى العكس من ذلك، في العالم الغربي، تتدرج المؤسسات الحكومية عادة من المرحلة الأولى إلى مرحلة خدمات المعاملات.

تعريف الحكومة الإلكترونية العراقية

الحكم الرشيد هو شرط أساسي لتحقيق التقدم في جميع الميادين، بما في ذلك التنمية الاقتصادية، من أجل تحقيق رفاهية المجتمع والعدالة بين الناس. وتعبر الحوكمة الرشيدة عن مفهوم واسع يتضمن الآليات والعمليات والعلاقات والمؤسسات التي يعبر من خلالها المواطنون عن مصالحهم ويمارسون حقوقهم وواجباتهم، ويسوون خلافاتهم.

وعلى الرغم من أن إطار الحوكمة يعتبر مفهوما مرنا ويختلف اعتمادا على الزمان والمكان والموضوع، فانه وفقا لخطة التنمية العراقية يتم تعريف الحوكمة الالكترونية بثمانية عناصر ينبغي أن تكون موجودة في أي تعريف للحوكمة. وهذه العناصر تشمل: سيادة القانون، والمشاركة، والشفافية، والاستجابة، والرأي الجماعي، والعدالة والشمولية، والفعالية والكفاءة، والمساءلة.

وبالتالي، عرف العراق الحكومة الالكترونية والحوكمة الالكترونية على النحو التالي:

الحكومة الإلكترونية: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني

الحوكمة الإلكترونية: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتعزيز دعائم الحكم الرشيد

رؤية الحوكمة الإلكترونية العراقية

تم وضع رؤية واضحة واستراتيجية لما تهدف الحكومة العراقية إلى تحقيقه من خلال الحوكمة الإلكترونية منذ عام 2010 من خلال عملية تشاورية مع جميع أصحاب المصلحة لتوجيه عملية التحول. وأخذت هذه الرؤية بعين الاعتبار احتياجات وفرص التنمية الوطنية والمحلية. حيث تتماشي رؤية الحوكمة الإلكترونية للتنمية مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية، وخطة التنمية الوطنية، وكذلك مع نهج تحديث القطاع العام.

والرؤية عبارة عن بيان متوسط المدى بشأن الأهداف العريضة، والتي تقدم خارطة طريق وتوجيهات عامة للتغيير المؤسسي، وتتيح تحسين فهم القضايا المنهجية ومعالجتها بشكل أكثر تماسكا، هذا وتوفر الرؤية إطارا يمكن من خلاله تجميع الفعاليات والاهتمامات والمصالح لمختلف أصحاب المصلحة معا لضمان توجه مشترك يجعل زيادة في فعاليات مختلف أصحاب المصلحة وبشكل متوافق ومتسق مع الهدف المنشود على المدى الطويل من الحكم الرشيد والتنمية المستدامة.

وبالاخذ بعين الاعتبار دور الحوكمة الإلكترونية في العمليات اليومية، وأهمية تنفيذها مما له أثر على تحسين الإجراءات الداخلية والخارجية، فقد تم تحديد الرؤية الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية للخمس (5) سنوات القادمة على النحو التالي:

الرؤيا

يوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتاكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة

Vision

Iraq harnesses ICT tools to improve basic services to all and to promote all-round good governance, including increased public participation, better social equity and justice as well as a general enhancement of the transparency and effectiveness of public institutions in order to build the necessary platform for a competitive, robust and knowledge-based economy.

الأهداف الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية العراقية

من أجل تحقيق الرؤية المذكورة ومن أجل ضمان الحصول على المزايا المذكورة أعلاه، فقد تم تحديد الاهداف الاستراتيجية التالية:

الهدف الاستراتيجي الاول:
تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج الاجتماعي

الهدف الاستراتيجي الثاني:
نشر ودعم خدمات الحوكمة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص

الهدف الاستراتيجي الثالث:
زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة

الهدف الاستراتيجي الرابع:
المساهمة في تطوير بيئة مؤاتية لنمو اقتصادي سليم

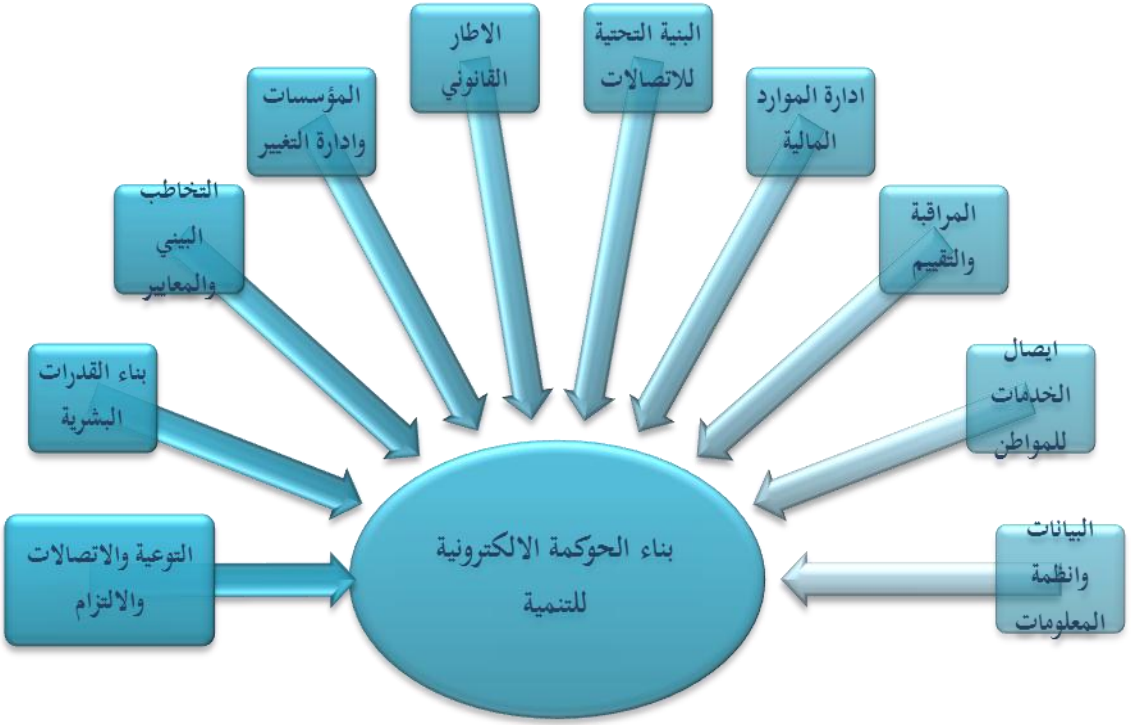
الهدف الاستراتيجي الخامس:
تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وردم الفجوة الرقمية

خطة العمل للحوكمة الإلكترونية العراقية

تركز خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية على عشرة عناصر اساسية من الضروري تناولها لتسليط الضوء على التأثير التحويلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والعناصر العشر التي شملتها خطة العمل مترابطة معا بشكل وثيق، مما يتيح الفرصة لتنفيذ المجالات ذات الأولوية بأسلوب متكامل. وتم تحديد النشاطات الرئيسية ذات الأولوية لكل عنصر من العناصر الأساسية العشرة على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين، والعناصر العشرة هي:

1. التوعية والاتصالات والالتزام
2. بناء القدرات البشرية
3. التخاطب البيني والمعايير
4. المؤسسات وادارة التغيير
5. الاطار القانوني
6. البنية التحتية للاتصالات
7. ادارة الموارد المالية
8. المراقبة والتقييم
9. ايصال الخدمات للمواطن
10. البيانات وانظمة المعلومات

ويجرى تحليل إضافي لكل عنصر اساسي ويتم وصفه بوضوح من حيث الإجراءات الواجب اتخاذه على النحو التالي:


الاطار القانوني
البنية التحتية للاتصالات
المؤسسات وادارة التغيير
ادارة الموارد المالية
التخاطب البيني والمعايير
المراقبة والتقييم
بناء القدرات البشرية
ايصال الخدمات للمواطن
التوعية والاتصالات والالتزام
بناء الحوكمة الالكترونية للتنمية
البيانات وانظمة المعلومات

1. التوعية والاتصالات والالتزام

هذا لضمان وجود التزام حقيقي من القادة السياسيين في جميع أنحاء العراق. فان تعريف القيادة بممارسات الحوكمة الإلكترونية والقيمة التي جلبتها الحوكمة الإلكترونية لعملية الحوكمة يصنع فرقا في تعزيز التزام القادة، ومن أجل دفع عمليات التحول المحتومة للمؤسسات، يجب أن يكون هؤلاء القادة قادرين على الالتزام أمام المجتمع والتغلب على الموروثات ومقاومة للتغيير.

ومع ذلك ، هناك حاجة إلى وجود آلية تنسيق قوية بدعم من القيادة الملتزمة في مركز برنامج الحوكمة الإلكترونية لتنسيق العملية بين مختلف الوزارات والإدارات، وكذلك بين مختلف مستويات الحكومة على المستوى المركزي والمحلي.

وعلى الصعيد الآخر، يعتبر التواصل مع المواطنين واجب وضرورة للحكومات. فمن الضروري قبول وفهم الحوكمة الالكترونية من قبل جميع أصحاب المصلحة لضمان تدفق فوائدها للمجتمع ككل. بالاضافة الى ذلك، من الضروري بدء استراتيجية الاتصال لخلق الاهتمام والترقب تجاه المزايا الكامنة في الحوكمة الإلكترونية، وتناول مصالح السياسيين والمديرين والموظفين والمواطنين والشركات. فهم بحاجة إلى أن يكونوا على دراية وأن يصبحوا على علم بعملية التغيير التي سوف تشارك فيها الحكومة من أجل خلق مجتمع منشود مبني على المعلومات.

وبشكل عام، إشراك المواطن لا يحدث من تلقاء نفسه، ويتطلب حملات لمحو الأمية الإلكترونية وحملات توعية خاصة.

هذا فان استخدام مزيج من قنوات وسائل الإعلام الشعبية والمألوفة مثل التلفزيون والراديو والصحف، في حملات الاتصال، وفيما يتعلق بالصحافة، فانه ينبغي إيلاء اهتمام خاص بتوعية الصحفيين بالحوكمة الإلكترونية والحاجة إلى إطلاعهم على آخر المستجدات بشأن التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات على المستوى الوطني وبشأن تطبيقها في الحوكمة الإلكترونية. ومن الضروري أن تركز حملات الاتصالات على بناء الثقة بين جميع أصحاب المصلحة.

وسيساعد مساندة الحوكمة الإلكترونية والتنمية من خلال المؤتمرات الوطنية وورش العمل والحلقات الدراسية على رفع مستوى الوعي السياسي ودعم الحوكمة الإلكترونية من أجل التنمية. كما يشجع على تبادل المعلومات والمعارف بين مختلف لاعبي الأدوار ونشر أفضل الممارسات.
وبناءعلى ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال التوعية والاتصال والالتزام:

- تطوير خطة اتصال لبرنامج الحوكمة الالكترونية لإيصال رؤية واضحة وتحديد محتويات وآليات وطرق الاتصال للجهات المختلفة متضمنة
- خطة تسويق
- التنسيق مع وسائل الإعلام والقنوات الحالية للتوعية
- تطوير نشرات
- استخدام البوابة الالكترونية
- استخدام الموبايل
- نشر التوعية للخدمات الرائدة
- نشر التوعية عن نشاطات برنامج الحوكمة الالكترونية
- عقد حلقات توعية لصانعي القرار والادارات العليا والقيادات في المركز والمحافظات
- عقد مؤتمرات
- نشر التوعية من خلال المدارس والجامعات ومنظمات المجتمع المدني الفاعلة في المركز والمحافظات
- توزيع جوائز ووضع الية تحفيز للمتميزين

2. القدرات والموارد البشرية

من العوامل الرئيسية التي تؤثر في بدء الحكومة الإلكترونية في أي بلد هو مستوى القدرات البشرية. وتشمل مسألة رفع القدرات البشرية شقين: فهي تشير من ناحية إلى المهارات والقدرات داخل الإدارة العامة اللازمة لتنفيذ مشاريع الحوكمة الإلكترونية؛ وتشير من ناحية أخرى إلى المجتمع الأوسع - المواطنون الذين يحتاجون إلى محو أمية تكنولوجيا المعلومات للاستفادة بشكل كامل من تطبيقات الحوكمة الإلكترونية؛ وتشير تحديدا إلى الحاجة إلى تزويد المجتمع المحلي بالمهارات اللازمة للشراكة في الحوكمة الإلكترونية.

وتتطلب الحوكمة الإلكترونية مجموعة من المهارات التي قد لا تكون موجودة أصلا في الأجهزة الحكومية. ويمكن تقسيم مجالات الخبرة التي يتعين على الحكومات أن تمتلكها للمضي قدما في الكتل التالية:

- القيادة وتطوير البرامج
- إدارة المشاريع (التنسيق بين المؤسسات، وإدارة القدرات، ورصد التقدم المحرز، وإدارة الموازنة، وإدارة المشتريات، وضمان الجودة، وإدارة التغيير)
- تنفيذ المشاريع (التصميم ، وإعادة تصميم المشاريع، والهندسة المعمارية، ونموذج العمل،...)
- تصميم وتطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المحتوى ووجود شبكة إنترنت
- الصيانة والتشغيل
- محو أمية تكنولوجيا المعلومات
- مؤسسات ومرافق تكنولوجيا المعلومات: (إدارة علاقات العملاء)

ولمواجهة هذه التحديات، يحتاج القطاع العام إلى مراجعة عمليات التوظيف والتدريب ومعايير إعادة التدريب. ومن بين الممارسات التي أثبتت نجاحها توفير مخططات الرواتب التفضيلية لجذب الموظفين المهرة بتكنولوجيا المعلومات واستبقائهم، ومراجعة إجراءات التوظيف البيروقراطية وتحديثها إلى معايير جديدة، مثل التعيين عبر الإنترنت، وإدخال التدريب وإعادة التدريب من خلال أدوات مبتكرة مثل التعليم الإلكتروني.

أما بالنسبة لتعليم المجتمع، فيجب تصميم برامج حوكمة إلكترونية من خلال برامج تعليم وطنية أوسع تهدف إلى خلق أفواج من طلاب التعليم الإلكتروني. وهذا يبرز الحاجة، التي تم مناقشتها سابقا، إلى وضع برامج حوكمة إلكترونية في سياق استراتيجية تكنولوجيا معلومات واتصالات أوسع نطاقا, ومن الضروري أن تتناول هذه الاستراتيجية مسألة تعزيز محو أمية تكنولوجيا المعلومات وإعداد أخصائيين تكنولوجيا معلومات من خلال النظام التعليمي، أو من خلال توفير حوافز للاخصائيين ليصبحوا مهرة في تكنولوجيا المعلومات.
ومع ذلك، لغرض بناء قوة عمل وطنية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي إيلاء اهتمام لإنشاء نقطة اتصال واحدة في المركز مع مراكز مرتبطة بها في الحكومات المحلية من أجل بناء المعرفة والمهارات الخاصة بالحوكمة الالكترونية – شيء ما يشبه "مراكز التميز للحوكمة الإلكترونية". والمسئولية الرئيسية لهذا المراكز هي تقديم تدريب على الحوكمة الإلكترونية في جميع أنحاء العراق: والتأكيد - في البداية – على إدارة وتنسيق التدريب الوطني على المهارات العامة للحوكمة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أن تشمل الأنشطة الأخرى ما يلي:

- التنسيق مع سائر المؤسسات الوطنية والإقليمية والدولية لجمع ونشر أفضل الممارسات في الحوكمة الإلكترونية: السياسات، والاستراتيجيات، والمشاريع المكررة، ودراسات الحالة، والقصص.
- التنسيق مع أجهزة الحوكمة لتقديم مدخلات استشارات عن مشاريع الحوكمة الإلكترونية الفردية

وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال بناء القدرات والموارد البشرية:

- اعتماد مركز للحوكمة الالكترونية لتنسيق وتصميم وادارة التدريب
- توفير ودعم فرص التعليم للدراسات العليا في الحوكمة الالكترونية
- توفير دورات تدريبية للقيادات العليا وربط التدريب باهمية ودور الحوكمة الالكترونية في سياسة تنمية القطاع العام والتنمية الاقتصادية
- استمرار برنامج التدريب الوطني
- توفير دورات تدريبية لمدراء مراكز المعلوماتية

- اقامت دورات ادارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات
- وضع معايير لمدراء مشاريع تكنولوجيا المعلومات وربطها بضرورة توفر كفائة بادارة المشاريع
- توفير تدريب متخصص لتطبيق وتصميم مشاريع الحوكمة الالكترونية والخدمات واعادة هندسة الاجراءات
- توفير دورات متخصصة لادارة لمحتويات وتصميم المواقع وتقييم قابلية الاستخدام
- الزامية الحصول على دورات الحاسوب الاساسية ضمن سقف زمني وربطها بترقية موظف القطاع

3. الملائمة والمعايير والتطبيقات

ولتحقيق إطار التخاطب البيني الحكومي (GIF). وهذا النوع من الأولوية يركز على التوصل إلى اتفاق بشأن التوحيد الذي يمكن أن تستخدمه المؤسسات الحكومية لتحقيق ملائمة البيانات وموارد معلومات القطاع العام. وسوف يتيح إطار التخاطب البيني للحكومة العراقية تحقيق التواصل بين الدوائر، وتأمين نقل المعلومات، وتفعيل العمل مع الحكومات والمنظمات والشركات الأخرى والمواطنين في جميع أنحاء العالم.

ومن الجدير بالذكر هنا أنه تم اعتماد النسخة النهائية لإطار التخاطب البيني والعمل المؤسسي العراقي في تموز2012, وهي تتناول الوصول إلى المعلومات، والسياسات الفنية الدلالية الموصى بها, والمعمارية المؤسسية الذي تم تطويره من قبل مجموعة عمل عراقية بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال الملائمة والمعايير والتطبيقات الحكومية:
- استكمال تطوير وثيقة التخاطب البيني متضمنة المحور المؤسسي والقانوني ومعايير اجراءات العمل ومراجعتها
- توعية وتاهيل موظفي القطاع العام بأطر ومعايير التخاطب البيني العراقي

- اعتماد معماريات معيارية وقياسية لتنظيم انشاء شبكات الحواسيب ونموها وتطويرها (على مستوى الوزارات والمستوى الوطني)

4. المؤسسات وإدارة التغيير

من الضروري تنمية القدرات المؤسسية في مجالات مثل وضع السياسات، وإصلاح القطاع العام، والأطر القانونية والتشريعية، والتخطيط الاستراتيجي, وإدارة التغيير، فضلا عن تنسيق العلاقات بين المؤسسات لتنسيق عملية التحول مع أهداف التنمية القائمة وتسهيل تبادل المعلومات بين الكيانات المختلفة التي تشكل نظام الحوكمة. وعلاوة على ذلك، بناء تصور إيجابي عن قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الحكومة والمجتمع ككل كأولوية.

وسيكون تحليل أفضل الممارسات الدولية الخطوة الأولى لتحقيق هذه الركيزة. فضلا عن أنه يقدم توجيه في المقام الأول لتنسيق التنفيذ الشامل لبرنامج الحوكمة الإلكترونية، ولضمان أن المبادرات الفردية تحفاظ على التماسك بين بعضها البعض، ولإشراك جميع أصحاب المصلحة الضروريين في وضع رؤية الحوكمة الإلكترونية الوطنية، والأهداف الاستراتيجية, والنتائج المتوقعة؛ بالإضافة إلى استعراض تقييم الجاهزية الإلكترونية على أساس منتظم، واقتراح الإصلاح التشريعي والتنظيمي الحكومي على النحو المطلوب من قبل الحوكمة الإلكترونية.

وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال المؤسسات وإدارة التغيير:

- الاستفادة من قصص النجاح للمارسات العالمية
- تعميم قصص النجاح الوطنية كالية للتحفيز
- رفع قدرات الموارد البشرية على قيادة ادارة التغيير

5. الإطار القانوني

وتتمحور هذه الركيزة على سلامة نقل وتخزين المعلومات الإلكترونية لضمان أن يسبق الحوكمة الإلكترونية تغييرات في النظام القانوني لحماية المعلومات والخصوصية في البيئة الرقمية. وفي الوقت نفسه، تحتاج القوانين الجنائية إلى تحديث لدمج الجريمة الإلكترونية، وسرقة البيانات الإلكترونية. ويجب تعديل تشريعات حقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية ملكية المحتوى الإلكتروني.

ومن المؤكد بشكل واضح أن العراق يجب أن يكيف الإطار التشريعي لتطبيق "المكافئ الالكتروني" للإجراءات الورقية التقليدية، مثل الهوية الشخصية والتوقيع والايداع. ولذلك ينبغي أن تحدد التشريعات أنواع ومعايير التوقيعات الالكترونية والمصادقة الالكترونية وتنظم حفظ السجلات الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك، يتطلب المضي قدما نحو مزيد من تبادل المعلومات داخل وبين الحكومات، التي تتطلبها الحوكمة الإلكترونية، عبر تشريع ينظم ويجيز الوصول إلى هذه المعلومات ومطابقة البيانات.
ويمكن تسهيل إمكانية الوصول إلى الحكومة من قبل المواطنين وإلى المواطنين من قبل الحكومة عن طريق الحلول القانونية التي يمكن أن تؤثر على توافر وسهولة الوصول إلى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مثل تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية، وإنشاء منظمين مستقلين ووضع تدابير تنظيم مؤيدة للمنافسة.

وهناك إصلاحات أخرى ثبت أنها ضرورية لتنظيم التنظيم الداخلي للحكومة، بهدف تسهيل اعتماد الحوكمة الإلكترونية. وعلى وجه الخصوص, يمكن لعملية تبسيط الإجراءات الإدارية أن تزيل الحواجز التي تعوق تطبيقها.

وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال الإطار القانوني:

- متابعة اقرار قانون الهيئة الوطنية للمعلوماتية
- تشكيل لجنة فرعية متخصصة لرسم الاطار القانوني والقيام بما يأتي:
  - دفع القوانين الجاهزة والمكتملة للتشريع في مجلس النواب.
  - مراجعة مسودات القوانين.
  - تحديد أولويات تشريع القوانين- في مجلس النواب والتي لا يوجد فيها تعارض
  - متابعة القوانين التي لم تكتب ولم تشرع للآن.

6. البنية التحتية للاتصالات

أثبتت المتطلبات التكنولوجية والمتطلبات المتراكمة نسبيا في العراق أنها تمثل عقبة يصعب التغلب عليها. فالبنية التحتية لاتصالات الخط الثابت (الخطوط الأرضية والألياف البصرية، الخ) ليست ممتدة بشكل جيد في جميع أنحاء العراق، وأسعارها وتغطيتها لا تزال تستثني العديد من المؤسسات والأشخاص من الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات الحديثة، إلا أن الهاتف الخلوي حقق نجاحات مثيرة للإعجاب.

ويجري حاليا إجراء تطويرات واعدة، الأمر الذي قد يزيد من سهولة الحصول عليها وتوفير واجهات أقل تطلبا للاتصال للمنظمات والأشخاص.
ولتحقيق هذه الأولوية، قد تكون هناك حاجة إلى الحصول على مساعدة فنية لتمكين الدول من الوصول إلى أفضل الممارسات الدولية بشأن معالجة المعوقات التكنولوجية، وكذلك لدعم إعداد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الاستشارية الاستراتيجية بشأن الطرق البديلة لجذب دعم القطاع الخاص لحل المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال البنية التحتية للاتصالات:

- متابعة توفر البنى التحتية المتاحة في عموم الدولة

7. إدارة الموارد المالية

ينبغي تحديد القدرة المالية، والتصنيف المناسب لموازنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات, وآليات التمويل المبتكرة لتمويل مبادرات الحوكمة الإلكترونية على أساس تحديد الأولويات وحسن إدارة المشاريع والتخطيط لزيادة تأثير مشاريع تكنولوجيا المعلومات واستدامة الحوكمة الإلكترونية.

ونظرا للطبيعة الشاملة للحوكمة الإلكترونية، من الضروري تجميع الموارد، ولا يزال التقليل من أهمية قيمة البرمجة المشتركة، حيث ان المؤسسات الفردية تميل إلى التركيز على موازنتها الخاصة بها بدلا من النظر في إمكانية دمج الأموال المتأتية من مختلف المنظمات ليكون لديها منتج مشترك، أي منصة نظام معلومات جغرافية أو خدمة معلومات إدارية متكاملة.
وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال إدارة الموارد المالية:

- حشد التاييد والدعوة الى وضع مخصصات لتمويل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية على أساس تحديد الأولويات
- تقديم الدعم ورفع الكفائة لزيادة الفعالية لإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات ووضع الخطط المناسبة لزيادة النتائج المنشودة من مشاريع تكنولوجيا المعلومات
- وضع آلية لمراقبة مبادرات مشاريع الحوكمة الالكترونية والتنسيق ما بينها
- وضع آلية لمتابعة التنسيق مع مشاريع برامج الدعم الدولية حسب الاولويات وخطط العمل الموضوعة وتقييم نتائجها

8. المراقبة والتقييم

قرر العراق تحديث التحليل على أساس منتظم لإعادة تقييم جاهزيته للتقدم التكنولوجي والتغيرات المستمرة في نظام الحوكمة الالكترونية. ففي مجالات مختلفة خاصة بالعشرة عناصر الرئيسية، تم تحديد العوامل والمؤشرات الرئيسية على النحو التالي:

لقياس أثر مبادرات الحوكمة الإلكترونية سيتم تحديد مجموعتين من مؤشرات الأداء الكمية والنوعية عند أجراء أول تقييم للجاهزية الإلكترونية خلال عام 2013. وستكون هناك حاجة إلى تدخلات لاحقة لزيادة تعزيز البيئة التي تسهل تقدم الحوكمة الإلكترونية عن طريق الحد من العقبات والمعوقات.
وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال المراقبة والتقييم :

- اجراء مسح الجاهزية الالكترونية والمتضمن:
  - اعتماد الاستبيان
  - وضع الية جمع وتحليل البيانات
- التنسيق مع المؤسسات الدولية المسئولة عن نشر معلومات الجهوزية العراقية والتاكيد على توفير وتحديث البيانات المنشورة من قبلها

9. ايصال الخدمات للمواطنين

عملية بناء خطة استراتيجية وطنية للحوكمة الالكترونية في العراق تؤكد بوضوح الحاجة إلى توصيل الخدمات للمواطنين، وتحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمورد رائد/ وقوة مبتكرة وكعامل يسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة، فضلا عن تسهيل فعالية وكفاءة تقديم الخدمات الأساسية على جميع المستويات.

في هذا السياق، يمكن تحديد مراكز خدمة المجتمع (CSCs) على أنها لها تأثير مباشر على التغيرات الاجتماعية والاقتصادية المستدامة بما يتفق مع الأهداف الإنمائية للألفية. وتقرر ربط المراكز بتنفيذ الخدمات الإلكترونية لتعزيز الوصول إلى مصادر المعلومات والبرامج والخدمات الحكومية. وبالإضافة إلى ذلك، ستقوم المراكز بمعالجة القضايا والأولويات المحلية.

وبالتالي، في إطار التركيز على الصلات المحتملة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطوير ذو القاعدة العريضة للخدمات الأساسية مثل الصحة والمياه والتعليم والكهرباء ووثائق الأفراد والتنمية الاجتماعية، سيتم اتخاذ مجموعة من الإجراءات التفصيلية من قبل كل من الحكومات المركزية والمحلية لوضع الخدمة الإلكترونية المطلوبة في مكانها المناسب للربط بين المواطنين، وضمان مشاركتهم وتعزيز القرار العام وجودة الخدمات الاجتماعية.

وعلاوة على ذلك، سيتم ربط الخدمات الإلكترونية التجريبية على بوابة الحوكمة الإلكترونية العراقية حيث سيتم توفير الخدمات على أساس "بوابة واحدة"، وستعتمد إلى حد كبير على نظم بيانات المؤسسات العامة الموجودة حاليا. وقد تكون هناك حاجة للتحرك وإعادة بناء وتجديد ودمج هذه النظم. وعلاوة على ذلك، سيطبق تطوير الخدمات الإلكترونية المعايير والسياسات والإرشادات المشتركة التي تم صياغتها بموجب إطار التخاطب البيني.
وستشكل الخدمات الإلكترونية التجريبية في المناطق المستهدفة الأساس الذي سيتم على أساسه تبادل الخبرات وتكرار التجارب بين المناطق الأخرى.
وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال توصيل الخدمات للمواطنين:

- تهيئة مراكز خدمة المجتمع بالمحافظات
- وضع إطار لاستخدام ونشر المعلومات من خلال الموبايل
- التنسيق مع الوزارات لتهيئة مكاتب استعلامات للوزارات الخدمية

- اجراء استبيان رضا العملاء
- تحديد أطر الاستراتيجيات الالكترونية للمحافظات والدور التي ستقوم به لايصال الخدمات للمواطنين
- اعتماد سياسة البيانات المفتوحة
- وضع آلية لتحديد وإشراك مؤسسات أخرى ومساعدتها على تطوير وزيادة الخدمات الالكترونية المتوفرة بها وتحديث بياناتها

10. نظم المعلومات والبيانات

هناك جوانب عديدة تتعلق بالبيانات أو المعلومات المطلوبة وهي تتصل بتحقيق المراحل المختلفة لعملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية.
في المرحلة الأولى، أثبتت الأتمتة الداخلية للنظم أنها مهمة صعبة تتطلب تحول جوهري. ومع مرور الوقت، تطورت المعايير فيما يتعلق بجمع البيانات والترميز والمعالجة داخل العراق والقطاعات الحكومية. وفي الوقت الحالي، تحدث المعالجة الرئيسية للبيانات الكمية بالفعل باستخدام تكنولوجيا الحاسوب. ومع ذلك، قد لا تزال البيانات التي تم جمعها تستخدم لغرض كيان واحد. وعملية تقديم تقارير إلى كيانات أخرى في النظام لا تحدث إلا على أساس شامل. وأدت هذه الممارسة حتما إلى الازدواجية والتكرار في نظام الحكومة.

في المرحلة الاولى فان عملية توحيد البيانات اصبحت مشكلة كبيرة، حيث أنها تشير إلى المصدر الرئيسي لخفض تكاليف المعاملات، وهذا هو إعادة استخدام المعلومات عبر النظام. وتقدم الحوكمة الالكترونية الفرصة للأجهزة الحكومية لأن يكون لديها أنظمة فردية للتحدث مع بعضها البعض. والأهمية ليس على المستوى الداخلي للسلطة الفردية، ولكن على مستوى متفق عليه عبر المؤسسات وإلزامية نشر البيانات التي تملكها المؤسسة والتي يمكن استخدامها من قبل الآخرين. وهذا يعني أنه سيجب عليهم العمل على لغة مشتركة لتبادل البيانات. وفي البداية، قد ينطوي هذا ببساطة على مجرد التوصل إلى اتفاق بشأن بعض المحددات الأساسية، مثل الموقع الجغرافي أو المحددات الشخصية أو المؤسسية. وبما أن نظام الحوكمة الإلكترونية يتطور، يمكن تبادل مزيد والمزيد من المعلومات. والمثالية هو أن تكون قادرا على الاعتماد على

أقل التكرار قدر الإمكان في عملية الحصول على البيانات وحفظها وإعادة استخدام نفس البيانات بقدر الإمكان بين مختلف الأجهزة وغيرهم من المستخدمين، وضمان الأمن والسلامة.
وفي ضوء ذلك، يجب استعراض المعايير المتعلقة بجمع البيانات والترميز والمعالجة، فضلا عن أدوار ومسؤوليات المؤسسات الفردية.
الجوانب الأخرى المتعلقة بمتطلبات البيانات تشير بشكل أكثر إلى توفير المحتوى والمعلومات الحكومية وتصبح ذات أهمية قصوى في مراحل النشر والتفاعل والمعاملة. وهذا يشير أيضا إلى المعايير المتعلقة بالسلامة والأمن والمعايير المتعلقة بتحديد الهوية أو المصادقة.
هذه الجوانب، وتوحيد البيانات، والتنسيق المؤسسي, ودمج قواعد البيانات ، وتوفير المعلومات, وأنواع التفاعل والمعاملات التي يمكن أن تحدث، تميل إلى أن تكون جميعها معارضة بشدة من قبل نفس الإدارة العامة.

وبناء على ذلك، أوصت اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية التي يترأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالنشاطات التالية دعما للحوكمة الإلكترونية في مجال نظم المعلومات والبيانات:

- إجراء دراسة للسياسات والتشريعات المتبعة ووضع السياسات والتشريعات المناسبة التي تضمن (أمن البيانات، والسرية، والنفاذ، والتوفر، والسلامة، والوثوقية، والدقة، والشمولية، والمركزية، واللامركزية)
- وضع الإجراءات والمعايير المناسبة لمعالجة دورة حياة البيانات
- تطوير خطط البيانات لقواعد المعلومات المختصة (الصحة، وثائق الموظفين، ...) وملائمتها مع قواعد البيانات المستخدمة للبيانات الاحصائية
- وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة
- توحيد وتنسيق الجهد في توحيد نظام المعلومات الجغرافي
- وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة
- إجراء دراسة يتم من خلالها وضع التصميم المعماري الأنسب والأمثل لتهيئة مركز بيانات وطني موحد، أو مركز لربط البيانات في مواقعها للمؤسسات، أو الأسلوب الغيمي...
- وضع معايير مناسبة لشراء الأنظمة

الأنشطة التفصيلية لخطة العمل

يتم إجراء مزيد من التحليل لكل عمل مقترح ووصفه بالتفصيل بوضوح من حيث الإجراءات الواجب اتخاذها، والخطة الزمنية، والتسليم المتوقع ، والموارد المطلوبة على النحو التالي:

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	تطوير خطة اتصال لبرنامج الحوكمة الالكترونية لايصال رؤية واضحة وتحديد محتويات واليات وطرق الاتصال للجهات المختلفة متضمنة - خطة تسويق - التنسيق مع وسائل الإعلام والقنوات الحالية للتوعية - تطوير نشرات - استخدام البوابة الالكترونية - استخدام الموبايل - نشر التوعية للخدمات الرائدة - نشر التوعية عن نشاطات برنامج الحوكمة الالكترونية	تطوير خطة الاتصال وتنفيذها	2012 لانجاز الخطة واستمرارية تنفيذها	اللجنة الوزارية لتطوير الخطة والخطة ستحدد جهة التنفيذ	
	عقد حلقات توعية لصانعي القرار والادارات العليا والقيادات في المركز والمحافظات	حلقة توعية فصلية	فصلية مستمرة تبدأ من 2012	اللجنة الوزارية	ضرورة استقطاب القيادات العليا
	عقد مؤتمرات	كل سنتين	2012 مستمر	اللجنة الوزارية	
	نشر التوعية من خلال المدارس والجامعات ومنظمات المجتمع المدني الفاعلة في	اعداد ملزمة لطلاب واستغلال تجمعات الصباحية	مستمرة	وزارة التربية ووزارة التعليم العالي والبحث	التنسيق مع مراكز تدريب وتطوير لدى

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	المركز والمحافظات	10 ندوات للعام		العلمي واللجنة	الجامعات لعقد ورشات وندوات توعية
	توزيع جوائز ووضع الية تحفيز للمتميزين	جوائز متنوعة للوزارة المحافظات الاشخاص تسليمها في المؤتمر (كل سنتين)	مستمرة	اللجنة	
بناء القدرات البشرية	اعتماد مركز الحوكمة الالكترونية لتنسيق وتصميم وادارة التدريب	2012	مستمر	وزارة العلوم والتكنولوجيا	
	توفير ودعم فرص التعليم للدراسات العليا في الحوكمة الالكترونية	20 طالب للعام	2013	مستمرة	الاختيار مرتبط بالكفاءات
	توفير دورات تدريبية للقيادات العليا وربط التدريب باهمية ودور الحوكمة الالكترونية في سياسة تنمية القطاع العام والتنمية الاقتصادية	200 متدرب بواقع 5 دورات	2012 مرة للعام	اللجنة	المركز والمحافظات
	استمرار برنامج التدريب الوطني	10000	للعام		
	توفير دورات تدريبية لمدراء مراكز المعلوماتية	70 متدرب (30-35) متدرب لكل	2012	اللجنة	دورات لاستراتيجيات

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
		دورة/ مرة بالعام			الالكترونية – تصميم البرامج والخدمات الالكترونية
	اقامة دورات ادارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات	45 متدرب لكل عام	2012	وزارة التخطيط	30 من الوزارة و15 من المحافظات
	وضع معايير لمدراء مشاريع تكنولوجيا المعلومات وربطها بضرورة توفر كفائة بادارة المشاريع	وضع المعيار	2012	وزارة التخطيط	
	توفير تدريب متخصص لتطبيق وتصميم مشاريع الحوكمة الالكترونية والخدمات واعادة هندسة الاجراءات	45 متدرب سنويا	2012	اللجنة	مركز ومحافظات
	توفير دورات متخصصة لادارة لمحتويات وتصميم المواقع وتقييم قابلية الاستخدام	100متدرب سنويا	2012	اللجنة	مركز ومحافظات
	الزامية الحصول على دورات الحاسوب الاساسية ضمن سقف زمني وربطها بترقية موظف القطاع العام وعلى سبيل المثال: شهادة الرخصة الدولية لقيادة الحاسوب (ICDL)	الالزامية يتم اقرارها منذ عام 2014	2014	اللجنة	

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
التخاطب البيني والمعايير	استكمال تطوير وثيقة التخاطب البيني متضمنة المحور المؤسسي والقانوني ومعايير اجراءات العمل ومراجعتها	تطوير المحاور	نهاية 2012 استكمال المحاور – مراجعتها مستمرة كل ثلاث سنوات		
	توعية وتأهيل موظفي القطاع العام بأطر ومعايير التخاطب البيني العراقي	حسب الحاجة	مستمرة مع بداية 2012		
	اعتماد معماريات معيارية وقياسية لتنظيم انشاء شبكات الحواسيب ونموها وتطويرها (على مستوى الوزارات والمستوى الوطني)	المعايير طورت	نهاية 2012	لجنة الحوكمة الالكترونية	مرتبط مع البنية التحتية للاتصال
المؤسسات وادارة التغيير	الاستفادة من قصص النجاح للممارسات العالمية	رحلة دراسية (2) مشاركة بالمؤتمرات (5)	2012 2013 مؤتمرات السنوية	اللجنة	
	تعميم قصص النجاح الوطنية كالية للتحفيز	عند الحاجة	مستمرة	اللجنة	خطة الاتصال
	رفع قدرات الموارد البشرية على قيادة ادارة التغيير			التخطيط	ترتبط بالتدريب
الإطار القانوني	متابعة اقرار قانون الهيئة الوطنية للمعلوماتية	اقرار القانون	مستمر	رئيس اللجنة	
	تشكيل لجنة فرعية متخصصة	تشكيل اللجنة بداية	مستمرة		

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	لرسم الاطار القانوني والقيام بما يأتي. دفع القوانين الجاهزة والمكتملة للتشريع في البرلمان. مراجعة مسودات القوانين. تحديد أولويات تشريع القوانين-في مجلس النواب والتي لا يوجد فيها تعارض متابعة القوانين التي لم تكتب ولم تشرع للآن.	2012			
	متابعة توفر البنى التحتية المتاحة في عموم الدولة		مستمرة	لجنة الحوكمة الالكترونية مع اللجنة العليا لامن الاتصالات والمعلومات	
ادارة الموارد المالية	حشد التاييد والدعوة الى وضع مخصصات لتمويل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية على أساس تحديد الأولويات		مستمرة		
	تقديم الدعم ورفع الكفائة لزيادة الفعالية لإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات ووضع الخطط المناسبة لزيادة النتائج المنشودة من مشاريع		مستمرة		مرتبط بناء القدرات البشرية

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	تكنولوجيا المعلومات				
	وضع آلية لمراقبة مبادرات مشاريع الحوكمة الالكترونية والتنسيق ما بينها	وضع الية للمتابعة والتنسيق	2013 - 2014		
	وضع آلية لمتابعة التنسيق مع مشاريع برامج الدعم الدولية حسب الاولويات وخطط العمل الموضوعة وتقييم نتائجها	وضع الية للمتابعة والتنسيق	2013 - 2014		
المراقبة والتقييم	اجراء مسح الجاهزية الالكترونية والمتضمن: اعتماد الاستبيان وضع الية جمع وتحليل البيانات	اعلان نتائج المسح	2012	الجهاز المركزي للاحصاء مع لجنة 46	
	التنسيق مع المؤسسات الدولية المسئولة عن نشر معلومات الجهوزية العراقية والتاكيد على توفير وتحديث البيانات المنشورة من قبلها		مستمرة	اللجنة	
ايصال الخدمات للمواطن	تهيئة مراكز خدمة المجتمع بالمحافظات	مركز لكل محافظة	2012 – مستمرة	الاتصالات والشباب والمحافظات مع اللجنة	
	وضع اطار لاستخدام ونشر المعلومات من خلال الموبايل	وضع الاطار	2012		خطة الاتصال
	التنسيق مع الوزارات لتهيئة		2012	اللجنة	

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	مكاتب استعلامات للوزارات الخدمية				
	اجراء استبيان رضى العملاء	التقرير	2013	المحافظات ومراكز الخدمات والجهاز المركزي	
	تحديد اطر الاستراتيجيات الالكترونية للمحافظات والدور التي ستقوم به لايصال الخدمات للمواطنين	جميع المحافظات	2012 – مستمرة		
	اعتماد سياسة البيانات المفتوحة	وضع السياسة	2012		مرتبط بالتخاطب البيني
	وضع الية لتحديد واشراك مؤسسات اخرى ومساعدتها على تطوير وزيادة الخدمات الالكترونية المتوفرة بها وتحديث بياناتها		2012		
البيانات وأنظمة المعلومات	اجراء دراسة للسياسات والتشريعات المتبعة ووضع السياسات والتشريعات المناسبة التي تضمن (امن البيانات، السرية، النفاذ، التوفر، السلامة، الوثوقية، الدقة، الشمولية، المركزية، اللامركزية)	الدراسة	2012		التنسيق اللجنة من المعلومات والاتصالات
	وضع الاجراءات والمعايير		2012 -2013		مرتبط

محور الخطة	الإجراءات الواجب اتخاذها	مؤشر الانجاز النوعي والكمي	الخطة الزمنية	الجهة المعنية بتنفيذها	ملاحظات
	المناسبة لمعالجة دورة حياة البيانات				بالتخاطب البيني
	تطوير خطط البيانات لقواعد المعلومات المختصة (الصحة، وثائق الموظفين، ...) وملائمتها مع قواعد البيانات المستخدمة للبيانات الاحصائية وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة		2012 مستمرة	اللجنة مع الوزارات المعنية	
	توحيد وتنسيق الجهد في توحيد نظام المعلومات الجغرافي		2012	اللجنة مع الوزارات المعنية	
	وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة		2013-2012		مع التشريعات والتنظيمات
	اجراء دراسة يتم من خلالها وضع التصميم المعماري الانسب الامثل لتهيئة مركز بيانات وطني موحد، او مركز لربط البيانات في مواقعها للمؤسسات، او الاسلوب الغيمي...		2012	الهيئة الوطنية للمعلومات مع وزارة الاتصالات	مرتبط مع التخاطب البيني
	وضع معايير مناسبة لشراء الانظمة		2012		مرتبط بالتخاطب البيني

وفيما يلي عرض للأنشطة التفصيلية لخطة عمل الحوكمة الالكترونية للأعوام (2010-2011) والتي أقرها مجلس الوزراء الموقر بموجب القرار (288) لسنة 2010.

العنصر الرئيسي	العوامل الأساسية للجاهزية الالكترونية الرئيسية	المؤشرات
التوعية والاتصالات والاتزام	الحوكمة	- تعريف وتمكين آلية الحوكمة الانشطة بشكل واضح
	الموائمة	- الحوكمة الالكترونية جزء مهم من استراتيجية تنمية العراق - استراتيجية الحوكمة الالكترونية تتماشى مع برنامج إصلاح القطاع العام - استراتيجية الحوكمة الالكترونية يتم مراجعتها بشكل دوري وتنقيتها لضمان تحقيق المنافع المتوقعة.
	الالتزام والأراء العامة	- صانعي السياسات على علم بمزايا الحوكمة الالكترونية - الموظفين الحكوميين على علم بمزايا الحوكمة الالكترونية
القدرات البشرية	الحصول على موارد التدريب	- التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاح في المكاتب الحكومية - التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في متناول الحكومة - مبادرات التدريب للتعلم على الانترنت فعالة - إنترانت الوزارة يقدم معلومات للموظفين العموميين عن موارد التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

		- برامج تدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كافية - الموظفين الحكوميين يتلقون تدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الوزارة
الملائمة والمعايير والتطبيقات	الأمن والخصوصية	- إطار الإدارة الأمن والسيطرة فاعل في تأمين المعلومات وموارد التكنولوجيا.
	تطوير واستعراض المعايير	- وجود كيانات تطوير واستعراض المعايير. - تم تنفيذ مجموعة من المعايير لدعم إدارة المعلومات. - تم تنفيذ مجموعة من المعايير لدعم إدارة الأجهزة. - تم تنفيذ مجموعة من المعايير لدعم تكنولوجيا صنع القرار. - تجرى مراجعة دورية للمعايير المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - هناك مجموعة من المعايير المتقدمة معمول بها لتوجيه قرارات شراء أجهزة الحواسيب. - هناك مجموعة من المعايير المتقدمة معمول بها لتوجيه قرارات شراء البرمجيات. - هناك مجموعة من المعايير المتقدمة معمول بها لتوجيه قرارات شراء الشبكات. - معايير وبروتوكلات الحكومة الإلكترونية المعمول بها في الحكومة كافية. - هناك مجموعة من معايير الوصول معمول بها لتوجيه تصميم وتطوير المواقع الالكترونية.
	نظم وبيانات متكاملة	- عموما، قادة الوزارة يدركون قيمة نظم التخاطب البيني.

		- قادة الوزارات يخلقون البيئة الضرورية لبناء أنظمة التخاطب البيني. - ستدعم الأنظمة التي سيجرى النظر في شراؤها في المستقبل تكامل البيانات عبر حدود الأجهزة الحكومية. - برنامج وكيانات الحكومة الإلكترونية أنشأت تنسيق فعال وتكامل أفقي من العمليات والنظم. - برنامج وكيانات الحكومة الإلكترونية أنشأت تنسيق وتكامل عمودي من العمليات والنظم. - الدوائر تستثمر في تكامل نظم المعلومات عبر حدود الدوائر والأجهزة.
المؤسسات وإدارة التغيير	القدرات الإبداعية	- القدرة المتوفرة لإقامة بيئة مواتية للابتكار والتحديث.
	القيادة	- هناك مسؤول رسميا مخول بدور بادارة المعلومات والاتصالات.
	المشتريات	- موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديهم المهارات اللازمة لتقييم فعالية اقتراحات المزودين. - الاستعانة بالقطاع الخاص لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - عمليات الشراء لاختيار شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ملائمة. - عملية شراء أدوات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة فعالة.
	تطوير الشراكة	- الشراكات بين القطاعين العام والخاص التي نستخدمها في مشاريع الحوكمة الإلكترونية فعالة. - يتم التعرف على أبطال الحوكمة الالكترونية

		ودعمهم من قبل القيادة. - نتعاون مع القطاع الخاص في جهود تطوير الحوكمة الإلكترونية.
الإطار القانوني	الإطار القانوني	- القوانين والأنظمة المعمول بها لتوفير واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو خدمات الحوكمة الإلكترونية في الوزارات وافية.
البنية التحتية للاتصالات	الموثوقية في الاتصالات	- الشبكات المحلية (LANs) في المكاتب الحكومية موثوق بها. - الشبكات واسعة النطاق (WAN) التي يمكن الوصول إليها من المكاتب الحكومية موثوق بها. - مزودو خدمة الإنترنت (ISPs) في المنطقة يقدمون خدمة موثوق بها. - الشبكة الرقمية ذات النطاق العريض في المنطقة توفر خدمة موثوق بها. - الانترنت عبر الأقمار الصناعية في المنطقة يوفر خدمة موثوق بها. - شبكات الألياف البصرية في المنطقة تقديم خدمة موثوق بها.
	الحصول على معدات الحاسب الآلي	- أجهزة الكمبيوتر المكتبية متوفرة في مكاتب الوزارة لاستخدامها من قبل مديري الحكومة. - الأجهزة الطرفية متوفرة في مكاتب الوزارة لاستخدامها من قبل مديري الحكومة. - أجهزة الكمبيوتر المكتبية متوفرة في المكاتب الحكومية لاستخدامها من قبل الموظفين الحكوميين. - الأجهزة الطرفية متوفرة في المكاتب

		الحكومية لاستخدامها من قبل الموظفيين الحكوميين.
	الوصول إلى الانترنت	- الوصول إلى الإنترنت متوفر في الوزارة - الوصول إلى الإنترنت متاح في مكاتب الحكومة المحلية - الوصول إلى الإنترنت متاح بأسعار معقولة للمواطنين في المناطق الريفية - نقطة الوصول إلى الإنترنت العامة متوفرة في المناطق الريفية.
	استخدام موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	- عموما، الدوائر ترتبط بالحكومة – عبر شبكة الانترنت. - واضعو السياسات هم مستخدمون منتظمون لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - واضعو السياسات هم مستخدمون منتظمون لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة النصوص وتحليل البيانات. - الموظفون الحكوميون هم مستخدمون منتظمون للتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة النصوص وتحليل البيانات. - يستخدم الموظفون الحكوميون أدوات الاتصال عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال. - الموظفون الحكوميون هم مستخدمون منتظمون لتطبيقات الحوكمة الالكترونية.
إدارة الموارد المالية	الموازنة	- مستوى تمويل أولويات الحوكمة الإلكترونية لدينا كافي. - خطة عمل تنفيذ استراتيجية الحوكمة الإلكترونية لدينا فعالة.

		- الموازنة السنوية الخاصة بنا المخصصة لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كافية لتلبية أولويات الحوكمة الإلكترونية.
المراقبة والتقييم	المراقبة والتقييم	- لدينا المهارات اللازمة لمراقبة وتقييم فعالية خدماتنا الإلكترونية. - موظفو دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدينا يلبون احتياجات المستخدمين بشكل مناسب.
توصيل الخدمات للمواطنيين	الالتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية عبر الانترنت	- التزمت الوزارة بتقديم موارد مستمرة لبوابة من محطة واحدة للمواطنين - التزمت الوزارة بتقديم موارد مستمرة لتوفير الخدمات المستندة إلى الويب للاستخدام من قبل المواطنين. - التزمت الوزارة بتقديم موارد مستمرة لضمان سهولة استخدام المواقع الالكترونية الحكومية. - الإحصاءات المتاحة على مواقع الوزارة موثوق بها. - المعلومات المتوفرة على مواقع الوزارة دقيقة. - المعلومات المتوفرة على مواقع الوزارة مفيده للمواطنين. - الحوافز التي نقدمها للمواطنين لزيادة استخدامهم لخدمات الحوكمة الإلكترونية كافية. - يجرى بشكل دوري تجميع التعليقات المرسلة من المواطنين عبر الإنترنت على العمليات والقرارات. - يجرى التعاون مع المواطنين في جهود

		تطوير الحوكمة الإلكترونية. - أدوات قياس رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية كافية. - هناك موارد مستمرة لتوفير أدوات التفاعل عبر الإنترنت لدعم التفاعل بين الحكومة والمواطنين.
	إشراك المواطنيين	- التزام كافٍ بتقديم موارد مستمرة لحماية خصوصيات المواطنين. - تنفيذ سياسات أمنية كافية لضمان عدم الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة. - السياسات الأمنية كافية وتشمل أحكاما للحماية ضد الوصول غير المصرح به إلى البيانات. - السياسات المنفذة كافية لحماية حياة المواطنيين الخاصة بما في ذلك ضوابط وإجراءات محددة للتعامل مع المعلومات الخاصة. - سياسات وإجراءات كافية معمول بها لضمان إجراء تحديثات دورية للمعلومات المتاحة للمواطنين على مواقع الوزارة. - سياسات وإجراءات كافية معمول بها لضمان إجراء تحديثات دورية للمعلومات المتاحة للموظفين الحكوميين على مواقع الوزارة. - استراتيجية اتصالات كافية لتعزيز وعي المواطن واهتمامهم وثقيتهم بالحوكمة الالكترونية. - تأخذ الوزارة بعين الاعتبار التعليقات على الانترنت عند صنع القرار - نسعى بانتظام للحصول على تعليقات على

		الخدمات من المواطنين.
نظم المعلومات والبيانات	المعلومات كأصول	- سياسات الحوكمة الإلكترونية لا تخلق حواجز على فاعلية الخدمات عبر الانترنت. - خطة استمرار العمل مناسبة - سياسات موحدة مناسبة لإدارة البيانات، واقتنائها والوصول إليها. - سياسات تنظم تبادل ونشر المعلومات العامة مناسبة لضمان حماية هوية المواطنين وتمكين تفعيل خدمات الوزارة. - تنفيذ سياسة إحلال معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال ومناسب. - استراتيجية إدارة المعرفة فعالة ومعرفة بطريقة واضحة
	الحصول على البيانات وإدارتها واستخدامها	- الحفاظ على مخزون ببيانات دقيقة عن جميع المعلومات الرقمية - المديرون الحكوميون في المنظمات يعتبرون مستخدمون منتظمون للإنترنت.
	ممارسات إدارة نظام قياسي	- ممارسات إدارة النظم التالية الموصى بها بشأن جميع النظم. - الالتزام بتقديم موارد كافية لتنفيذ خطة استمرارية العمل. - التنفيذ الفعال لمجموعة واسعة من الحلول البرمجية لإدارة المعلومات.

الاستراتيجيات الإلكترونية وخرائط الطرق القطاعية

قد لوحظ أن النهج القطاعي نحو الحوكمة الإلكترونية هو أكثر صلة بتحقيق رؤية الحوكمة الإلكترونية في العراق، ويساعد في بناء حلول الحوكمة الإلكترونية المناسبة والتطبيقات والمبادرات في العراق.
وترتبط القطاعات المختارة بالأولويات التي تم اقرارها سابقا من خلال إطار برنامج القطاع العام الذي ركز على:
الصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والأعمال البلدية الإلكترونية, ووثائق المواطنين الشخصية.
وقد تم اختيار معايير مختلفة لأداء الاستراتيجيات الإلكترونية للقطاعات، بما في ذلك خطة التنمية العراقية، وأولويات الحوكمة الإلكترونية, والاستراتيجيات الوطنية.
والمنهجية المعتمدة لتطوير الاستراتيجيات الإلكترونية هي نتيجة لتحليل دراسي لأفضل الممارسات ذات الصلة بالاستراتيجيات الإلكترونية المستخدمة في جميع أنحاء العالم بما في ذلك الاتحاد الأوروبي والدول النامية في جنوب شرق أوروبا والشرق الأوسط والهند.
على هذا النحو، تقوم على العناصر الرئيسية التالية:

- تطوير رؤية الاستراتيجية الإلكترونية
- ترجمة هذه الرؤية إلى أهداف استراتيجية الكترونية
- النظر في نموذج نضج الخدمات
- إجراء تحليل الفجوة استنادا إلى تقنيات معروفة مثل الجاهزية الإلكترونية، وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (سوات), وتحليل نظم المعلومات والتكنولوجيا والعمليات والأهداف والمهارات والإدارة وغيرها من الموارد ITPOSMO
- تحديد محفظة المبادرات
- تحديد أولويات تنفيذ المبادرات على أساس إطار الاهمية/الجدوى
- وضع خارطة طريق الاستراتيجية الالكترونية

الصحة الالكترونية

صاغت استراتيجية وخارطة طريق الصحة الالكترونية رؤية الصحة الالكترونية العراقية على النحو التالي:
"تقديم خدمات صحية ممتازة وكفء وفعالة للجميع من خلال تكامل الرعاية الصحية الأولية عن طريق تطبيقات ومعايير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية المتقدمة والتي يمكن الوصول إليها والتي تركز على المواطن"

ومن أجل تحقيق هذه الرؤية, تم النظر في الأهداف التالية:

- توفير خدمات رعاية صحية أولية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تركز على المواطن
- استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان توفير خدمات صحية للجميع بأسعار معقولة ويمكن الوصول إليها
- ضمان تكامل الرعاية الصحية الأولية مع مقدمي الرعاية الصحية الثانويين والثالثيين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تحديد واعتماد المعايير ذات الصلة لضمان تكامل الأنظمة والمعلومات الصحية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تعزيز الوقاية الصحية والتوعية الصحية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرعاية الصحية الأولية
- ضمان الاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم تقديم الخدمات الصحية
- دعم وجود أطباء متخصصين في مراكز الرعاية الصحية
- تحسين أداء مراكز الرعاية الصحية

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة تغطية التطعيم وخفض معدل اعتلال ووفيات الأطفال/الأمهات
- تقديم دعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاكتشاف الأمراض المعدية
- تقديم دعم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاكتشاف المبكر للأمراض غير المعدية
- تقديم معلومات وتوجيهات لدعم سياسة وإدارة الخدمات الصحية
- ضمان مشاركة السكان في التعامل مع السياسات الصحية وتطوير البرامج
- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المستثمرة في تقديم خدمات صحية كفء وفعالة وفقا لدستور العراق والأهداف الإنمائية للألفية
- تنسيق مختلف الدوائر والمؤسسات والهيئات داخل النظام الصحي الوطني
- تنسيق التخطيط للخدمات الصحية وأدائها من خلال تحسين التكامل بين وزارة الصحة والمحافظات
- تعزيز تحسين الخطط والبرامج البيئية

بعد النظر في الثغرات الرئيسية التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت استراتيجية وخارطة طريق الصحة الالكترونية التي تم تطويرها من تحديد 25 مبادرة مختلفة فضلا عن أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع. من بينها، المبادرات التي تحظى بالأولوية أكثر وهي:

1. إنشاء نظام رعاية صحية أولية متكامل وقواعد بيانات للمرضى
2. إنشاء مجموعة مشتركة تمثل الحد الأدنى من بيانات المريض
3. تحديد واعتماد المعايير
4. التثقيف الصحي/ دورات تدريبية عن الصحة الالكترونية في كليات الطب
5. إجراءات ملزمة للمراكز الصحية

6. نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة تغطية التطعيم وخفض معدلات اعتلال ووفيات الأطفال/الأمهات
7. نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك السكان أثناء التعامل مع السياسات الصحية وتطوير البرامج
8. دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاكتشاف المبكر للأمراض غير المعدية
9. دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرصد/ للاستجابة للأمراض المعدية

وفيما يلي المبادرات الهامة:

1. إعادة تنظيم وزارة الصحة في ضوء تحسين التنسيق بين دوائر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المحافظات
2. التخطيط لتنمية الموارد البشرية
3. تدريب الموارد البشرية (الإدارية والفنية)
4. نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم المعلومات والتوجيهات المقدمة لسياسة وإدارة الخدمات الصحية
5. نظام الإحالة
6. نظم قواعد البيانات الجغرافية المرجعية
7. البطاقة الذكية للرعاية الصحية الأولية
8. نظام المعلومات الإدارية للرعاية الصحية الأولية
9. مبادرة الطب عن بعد
10. نظام معلومات المستشفى

وفي النهاية، تم تحديد المبادرات الرائدة التالية، القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر:

1. حملات الوقاية والتوعية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرعاية الصحية الأولية
2. الأدوية المتكاملة وبنوك الدم وغيرها من قواعد البيانات الطبية
3. التخصيص الالكتروني للأطباء وفقا للتخصصات واحتياجات الدولة
4. توصيل وزارة الصحة – الدوائر الصحية. داخل المحافظات
5. التخصيص الالكتروني للتدريب في الخارج (العاملين بوزارة الصحة)
6. الاستشارات الطبية والصحية عبر الهاتف الجوال

التعليم الالكتروني

صاغت استراتيجية وخارطة طريق التعليم الالكترونية رؤية التعليم الالكترونية العراقي على النحو التالي:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز فعالية وكفاءة القطاع، على أساس الاستخدام الأمثل للموارد من خلال بيئة تعليمية مناسبة للطالب، وضمان تنمية مهارات المعلمين، وتوفير فرص تعليم للجميع".

ومن أجل تحقيق هذه الرؤية, تم النظر في الأهداف التالية:

- رفع وعي القيادة وتعزيز عملية التخطيط وصنع القرار القائمة على دليل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إنشاء كادر مؤهل ومبدع ومنتج قادر على توفير بيئة مدرسية تسمح للطلاب باستخدام الإنترنت مع التكنولوجيا
- تأهيل وتدريب المعلمين على استخدام أجهزة الكمبيوتر كأداة فعالة وتأهيل الموظفين للتحول إلى الحكومة الالكترونية

- أتمتة العمليات التعليمية الأكاديمية والإدارية في الوزارة للوصول إلى الهدف المتمثل في توفير معاملات حكومية إلكترونية
- تطوير أساليب التدريب وتقديم دراسات عن التعليم الإلكتروني لخدمة العملية التعليمية
- حوسبة المناهج وتنمية مصادر المعرفة للجميع باستخدام التكنولوجيات الحديثة لتحسين العملية التعليمية
- إشراك أولياء الأمور في العملية التعليمية لأبنائهم

بعد النظر في الثغرات الرئيسية التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت استراتيجية وخارطة طريق التعليم الالكتروني التي تم وضعها من تحديد 18 مبادرة مختلفة فضلا عن أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع. ومن بينها، تلك التي بها أولويات أعلى وهي:

1. مشروع فحص وتقييم نتائج الامتحانات
2. نظام معلومات تسجيل الحضور في المدارس في محافظة بغداد
3. بوابة المناهج المحوسبة والحزمة الالكترونية للطالب
4. مشروع تكامل نظامين: نظام إدارة المعلومات التربوية لعام 2006 (EMIS 2006), ونظام إدارة المعلومات التربوية لعام 2004 (EMIS 2004)
5. نظام تعيين المعلمين عن بعد
6. مشروع رفع مستوى وعي كبار موظفي الوزارة

وفيما يلي المبادرات الهامة:

1. مشروع المدرسة الالكترونية: تعزيز أجهزة الكمبيوتر وتقديم خدمة الإنترنت وجميع الإجراءات المدرسية
2. تسليم الشهادات إلكترونيا لطلاب المرحلة المتوسطة

3. تنمية مهارات المعلمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير المحتوى
4. مشروع تطوير نظام تخطيط موارد المؤسسات في مجال إدارة الموارد البشرية وغيرها
5. مشروع تسهيل شراء جهاز كمبيوتر محمول لكل معلم

أخيرا، تم تحديد المبادرات الرائدة التالية، القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر:

1. مشروع فحص وتقييم نتائج الامتحانات
2. نظام معلومات تسجيل الحضور في المدارس في محافظة بغداد

البلدية الالكترونية

صاغت استراتيجية وخارطة طريق البلدية الالكترونية رؤية البلدية الالكترونية العراقية على النحو التالي: "توفير خدمات بلدية ذات كفاءة وفعالية على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقا لاحتياجات المواطن".

ومن أجل تحقيق هذه الرؤية, تم النظر في الأهداف التالية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الحصول على الخدمات
- تطوير نظام آلي لتمكين الوزارة من تعزيز تقديم الخدمات
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتكامل الوزارة مع المحافظات في تقديم الخدمات
- الحد من نقص الخدمات من خلال مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة بالمياه والصرف الصحي
- استخدام المعايير الدولية في تنفيذ مشاريع تعزيز الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تحسين نوعية حياة الشعوب باستخدام التقنيات الحديثة في التخطيط العمراني

- تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مراقبة وتقييم استخدام الموارد، وتقليل فقد المياه وتعزيز كفاءة وفاعلية قطاع المياه والصرف الصحي
- استخدام أدوات مراقبة قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضمان معايير جودة المياه
- بناء القدرات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع الموظفين
- تعزيز أدلة المياه بواسطة أنظمة قياس معتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- التوعية حول الاستهلاك الرشيد للمياه والحد من التصحر

بعد النظر في الثغرات الرئيسية التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة ، تمكنت ورشة العمل من تحديد 17 مبادرة مختلفة فضلا عن أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع. ومن بينها، تلك التي بها أولويات أعلى وهي:

1. مشروع تحصيل رسوم المياه
2. مشروع نظام الشكاوى عبر الرسائل القصيرة
3. مشروع تراخيص البناء
4. نظام مراقبة المياه القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
5. نظام مراقبة الصرف الصحي القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وفيما يلي المبادرات الهامة:

1. تطوير الهيكل التنظيمي الموحد لمشروع قاعدة البيانات
2. نظام نظام تكنولوجيا معلومات واتصالات لتتبع السيارات، بما في ذلك رصد وجمع القمامة، الخ.

أخيرا، تم تحديد المبادرات الرائدة التالية، القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر:

1. مشروع تحديد الملكية
2. نشر خرائط/خطط المدن
3. زيادة الوعي وتبادل المعرفة حول إهدار المياه ومشاكل التصحر

السجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين

صاغت استراتيجية وخارطة طريق السجلات الشخصية الالكترونية للمواطنيين في وزارة الداخلية رؤية الوزارة الالكترونية على النحو التالي:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز وسائل تأمين وحماية المجتمع من المخطئين والمتسللين، وتقديم أفضل الخدمات للمجتمع من خلال مؤسسات الوزارة".

ومن أجل تحقيق هذه الرؤية, تم النظر في الأهداف التالية:

- توفير أعلى مستوى من الخدمات لضمان حماية المجتمع وتوفير بيئة مستقرة على نحو يعزز تقدم وازدهار الدولة
- تعزيز ثقة المجتمع في الخدمات التي تقدمها الوزارة
- ضمان الاستثمار الأمثل لموارد الوزارة من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- إنشاء قاعدة بيانات حديثة ودقيقة للمواطنين منذ ولادتهم وحتى وفاتهم بطريقة تسهل مهام الوزارات الأخرى من أجل الوصول إلى كمال برنامج الحكومة الإلكترونية
- إنشاء شبكة اتصالات حديثة وآمنة خاصة بالوزارة تتيح تبادل ونقل البيانات بين كيانات الوزارة من جهة والوزارات الأخرى من جهة أخرى

بعد النظر في الثغرات الرئيسية التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت ورشة العمل من تحديد سبع مبادرات مختلفة فضلا عن أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع. من بينها، المبادرات التي تحظى بالأولوية أكثر وهي:

1. وضع سجل للمواطنين
2. العدالة الالكترونية
3. إصدار بطاقات هوية للموظفين العموميين

وفيما يلي المبادرات الهامة:

1. التأشيرة الالكترونية
2. نظام الإدارة الأوسع المتكاملة (IBMS)
3. تدريب الموظفين/ فنيا وإداريا

أخيرا، تم تحديد المبادرة الرائدة التالية، القادرة على تحقيق نتائج في وقت أقصر:

- تعزيز قابلية استخدام البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية

إطار الخطة الاستراتيجة الالكترونية للحكومات المحلية

وبناء على ماقامت به اللجنة الوزارية للحوكمة الالكترونية من مراجعة للخطة الاستراتيجية للحوكمة الالكترونية خلال الاجتماع المنعقد في شهر تشرين الثاني 2011 وبالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، والذي نتج عنه تحديد خطة العمل الاستراتيجية للحوكمة الالكترونية للخمس سنوات القادمة والتي تمحورت على عشرة عناصر اساسية، حددت المهام الرئيسية ذات الأولوية لكل واحد من العناصر الأساسية العشرة على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين .
وهذا من شانه خلق التحدي لقطاع الحكم المحلي للاخذ بعين الاعتبار دورها الفعال لتلبية احتياجات العراق الجديد في عصر المعلومات، والنظر في تطوير ووضع استراتيجيات الحوكمة الالكترونية المحلية الخاصة بها.
حيث ان هنالك بالفعل عمل كبير تقوم به الحكومات المحلية في مجال الحوكمة الالكترونية، مما استدعى الضرورة الى وضع إطار استراتيجي الكتروني في جميع الحكومات المحلية ليتم من خلاله التنسيق بين هذه المبادرات المختلفة بشكل كامل وتشجيع أفضل الممارسات وتبادل الخبرات.
حيث ان احدى الادوات الرئيسية التي تمكن الحكومات المحلية من زيادة قدرتها على تحقيق نتائج المجتمع المنشودة سوف يتم من خلال التكنولوجيا الجديدة، حيث ستمكن التكنولوجيا الجديدة الحكومات المحلية الى:

- توفير سهولة الوصول المباشر إلى المعلومات والخدمات
- تطوير منتجات وخدمات مبتكرة
- تعزيز المشاركة للمواطنين العراقيين في الديمقراطية المحلية
- توفير القيادة لمبادرات مجتمع الأعمال الإلكترونية

ومن اجل هذه الغاية، فإن اللجنة التوجيهية العراقية للحكومة الإلكترونية وبمشاركة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في العراق قامت باستضافة اجتماع عام بشان الحوكمة الالكترونية وبحضور مسؤولين رفيعي المستوى من الحكومات المحلية العراقية، لتوضيح دورهم في تنفيذ الحوكمة الإلكترونية، وتتضمن الاهداف المحددة للاجتماع التالي:

- وضع اطر التعاون والتنسيق بين الحكومة المركزية والحكومات المحلية ، ومابين السلطات المحلية
- تبادل الخبرات العراقية في هذا الشان، بالاضافة الى الاطلاع على الانجازات والتحديات في اطار الحوكمة الالكترونية
- مناقشة الموضوعات ذات الأهمية للجهات الفاعلة في مجال الحوكمة الإلكترونية
- الاجماع على اطار استراتيجيات الحوكمة الالكترونية المحلية بما يتماشى مع استراتيجية الحوكمة الإلكترونية الوطنية ويحدد الادوار المختلفة على الصعيد المركزي والمحلي

وقد تضمن النقاش ولما تحتاجه الحكومات المحلية للمضي في الاتجاه الاستراتيجي، والنتائج التي تود تحقيقها، وكيف سيكون تحقيق تلك النتائج.
هذا وقد حدد معظم المشاركين التحديات التالية:

- الحاجة إلى دعم بعمليات التخطيط المحلي
- هنالك تقاطع بالصلاحيات ولا يتوفر صلاحيات على الدوائر الخدمية العاملة بالحكومات المحلية
- الافتقار الى التخصصات المناسبة
- ضرورة توفير رؤية شاملة وخطة استراتيجية للحكومات المحلية الالكترونية
- ضرورة العمل على توفير البيانات والتنسيق مابينها
- ضرورة عقد لقاءات لاحقة على مستوى الحكومات المحلية لتبادل الخبرات كل ستة اشهر على الاقل

الية القيادة والتخطيط والادارة لبرنامج الحوكمة الالكترونية للحكومات المحلية

وأول ما نتج عن الاجتماع هو النقاش وتحديد الالية المناسبة للحكومات المحلية والتي تمكنها العمل على بفعالية على مبادرات الحكومات المحلية الالكترونية وبالتنسيق مع برنامج الحوكمة الالكترونية الوطنية من خلال النقاش عن الية القيادة والتخطيط والادارة والذي نتج عنه التالي:

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
القيادة	ارسال توجيهات من قبل الحكومة المركزية لتشكيل لجنة فرعية توجيهية للحوكمة الالكترونية على مستوى الحكومات المحلية مشكلة من الجهات التشريعية والتخطيطية والتنفيذية والخدماتية والجهات الفاعلة في الحكومة المحلية وتكون مرتبطة فنيا باللجنة الوزارية التوجيهية للحوكمة الالكترونية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	ارسال الكتاب	2012	ضرورة وضع ملخص بمحاور اعمال اللجنة
	تشكيل اللجنة	الحكومات المحلية	تشكيل اللجنة	2102	اليات الاختيار
التخطيط	تطوير استراتيجيات الحكومات المحلية الالكترونية وخطة التحول الالكترونية واولويات مبادرات المشاريع بما يتلائم مع خطة تنمية الحكومات المحلية وخطة عمل الحوكمة الالكترونية الوطنية	الحكومات المحلية	وضع الاستراتيجية الالكترونية المحلية	2012 – مستمرة	
	تقديم دعم فني لتطوير استراتيجيات الحكومات المحلية الالكترونية وخطة التحول الالكترونية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	عدد الحكومات المحلية لكل عام	مستمرة	

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
	تطوير دليل ارشادي لتطوير استراتيجيات الحكومات المحلية الالكترونية وخطة التحول الالكترونية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	وضع الدليل	مستمرة	
	وضع الية لمراجعة وتحديث الخطة الاستراتيجية سنويا	الحكومات المحلية	مراجعة الخطة	سنويا	
الادارة	توفر وحدة مؤهلة برؤية واضحة لدعم تنفيذ وتنسيق مشاريع تكنولوجيا المعلومات اداريا وتكنولوجيا مرتبطة مع المحافظة	الحكومات المحلية	انشاء الوحدات	2012 – 2013	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية لتقديم المشورة عند الطلب
	ادراج فريق الوحدة ضمن برامج تطوير الموارد البشرية المختلفة التي تضمنها خطة العمل الاستراتيجية الوطنية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية بالتنسيق مع الحكومات المحلية	ما تضمنته الخطة الوطنية	2012 – مستمرة	

إطار الخطة الاستراتيجة الالكترونية التفصيلية للحكومات المحلية

هذا وقد تضمن النقاش الإطار العام لكل محور من محاور الخطة الاستراتيجية الوطنية متضمنا الاجراءات المختلفة الواجب اتخاذها من قبل الحكومة المركزية لدعم مبادرات الحكومات المحلية الالكترونية وتوضيح دور الحكومات المحلية في تنفيذ مبادراتها بالتنسيق مع المبادرة الوطنية حسب التالي:

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
التوعية والالتزام والاتصالات	عقد حلقات توعية لصانعي القرار والادارات العليا في الحكومات المحلية	الحكومات المحلية	عدد الاجتماعات	2012 – مستمرة	مرتبطة باجراءات تم تحديدها في الخطة الوطنية
	حلقات توعية لموظفي القطاع العام في الحكومات المحلية	الحكومات المحلية	عدد الاجتماعات	2012 – مستمرة	من الممكن استخدام مقدمة الى الحوكمة الالكترونية ضمن البرنامج الوطني
	نشر التوعية عن نشاطات برنامج الحوكمة الالكترونية المحلي	الحكومات المحلية	عدد النشاطات	2012 – مستمرة	
	حلقات توعية للمواطنين	الحكومات المحلية	عدد الاجتماعات	2012 – مستمرة	
	مقابلات تلفزيونية ونشرات صحفية	الحكومات المحلية	عدد الاجتماعات	2012 – مستمرة	
	نشرات	الحكومات المحلية واللجنة	عدد النشاطات	2012 – مستمرة	
بناء القدرات	توفير بيانات وتحديد	الحكومات المحلية	توفير البيانات	2012 – مستمرة	ارسالها الى

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
البشرية	الاحتياجات التدريبية ورفع المهارات على مستوى الحكومات المحلية				اللجنة المركزية
	ادماج ورفع مهارات العاملين في الحكومات المحلية ضمن برامج التدريب الوطنية المخطط لها	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	عدد الاشخاص الذين تم تدريبهم	2012 – مستمرة	
	الاعلان عن البرنامج الوطني التدريبي على الحوكمة الالكترونية		عدد الدورات والاشخاص	2012 – مستمرة	
التخاطب البيني والمعايير	التنسيق مع المركز لتطبيق واعتماد اطار التخاطب البيني	الحكومات المحلية	اعتماد الاطار	2012 – مستمرة	
	توعية وتاهيل موظفي القطاع العام الحكومات المحلية باطر ومعايير التخاطب البيني العراقي	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	عدد النشاطات	2012 – مستمرة	
الاطار القانوني	العمل على الصعيد الوطني		التنسق	2012 – مستمرة	
البنية التحتية للاتصالات	دراسة التطبيقات الناجحة للبنية التحتية لدى الحكومات المحلية المختلفة وامكانية تكرارها	الحكومات المحلية	عمل الدراسة	2012 – مستمرة	
	ضرورة توفير معلومات عن جاهزية البنية التحتية للاتصال داخل الحكومات المحلية وحاجاتها وعكسها	الحكومات المحلية	توفير البيانات	2012 – مستمرة	

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
	على خطة الحكومة المحلية لتوفير بنية الاتصال المناسبة				
ادارة الموارد المالية	حشد التاييد والدعوة الى وضع تصنيف ومخصصات لتمويل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية والاتصال لدى الحكومات المحلية على أساس تحديد الأولويات ضمن موازنة تنمية الاقاليم والموازنة الاستثمارية وامكانية تخصيص مبلغ ثابت ضمن الموازنة	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	حشد التاييد	2012 – مستمرة	
	التنسيق مع مشاريع برامج الدعم الدولية حسب الاولويات وخطط العمل الموضوعة وتقييم نتائجها	الحكومات المحلية	التنسيق	2012 – مستمرة	
	دراسة امكانية المشاركة مع مؤسسات القطاع الخاص الكفؤة لزيادة الفعالية لإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات	الحكومات المحلية	عمل الدراسة	2012 – مستمرة	
المراقبة والتقييم	المساعدة والتنسيق على تنفيذ مسح الجاهزية الالكترونية	المركز الوطني للاحصاء بالتنسيق مع اللجنة الوزارية	التنسيق	2012 – مستمرة	

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
		المركزية للحوكمة الالكترونية والحكومات المحلية			
ايصال الخدمات للمواطن	تهيئة مراكز خدمات المجتمع بالحكومات المحلية ليتم من خلالها ايصال الخدمات والمعلومات الى المواطنين عبر الانترنت	الحكومات المحلية مع اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	خمسة مراكز ضمن خمسة محافظات لكل عام	2012 – 2014	مراكز الشباب، مراكز البريد، المكتبات الالكترونية، ...
	تطوير دليل لافضل الممارسات والتجارب الوطنية من حيث الخدمات الالكترونية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	تطوير الدليل	2012	
	توفير بوابة الكترونية للحكومات المحلية	الحكومات المحلية	3 بوابات لكل محافظة لكل عام	2012 – مستمرة	دعم من اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية
	وضع دليل ارشادي لتطوير البوابة الالكترونية وتصنيف وتطوير محتوياتها واستدامة تحديثها وتشغيلها	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	تطوير الدليل	2012 – مستمرة	
	الخدمات الالكترونية: تطوير الخدمات الالكترونية المحددة من قبل الوزارات المختصة	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	5 خدمات لكل عام	2012 – مستمرة	حددت الاولوية للخدمات الالكترونية

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
	بالمركز وتعميمها على الحكومات المحلية ليتم استخدامها	بالتنسيق مع الحكومات المحلية			ادناه
	الخدمات الالكترونية: التنسيق مابين الحكومات المحلية لدراسة التطبيقات الناجحة لدى الحكومات المحلية وامكانية تكرارها وتطبيقها في الحكومات المحلية الاخرى	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية بالتنسيق مع الحكومات المحلية	عمل الدراسة	2012 – مستمرة	
	الخدمات الالكترونية: الابتكار واخذ المبادرة من قبل الحكومات المحلية لتطوير نماذج للخدمات الالكترونية وبالتنسيق مع المركز	الحكومات المحلية	ثلاثة خدمات لكل عام	2012 – مستمرة	تقديم استشارات من اللجنة لوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية
البيانات وانظمة المعلومات	اعتماد وتطبيق سياسات المعلومات الوطنية وستقوم اللجنة المركزية بالتشاور مع الحكومات المحلية في وضع سياسات تبادل البيانات مابين المركز والحكومات المحلية ومابين مؤسسات الحكومات المحلية	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية بالتنسيق مع الحكومات المحلية	وضع اطار سياسة المعلومات	2012 – مستمرة	
	الانظمة الادارية: تطوير الخدمات الادارية الالكترونية المحددة من قبل الوزارات المختصة	اللجنة الوزارية المركزية للحوكمة الالكترونية	ثلاثة تطبيقات لثلاث سنوات	2012 – مستمرة	حددت الاولوية للانظمة الادارية

المحور	الاجراءات الواجب اتخاذها	الجهة المعنية بتنفيذها	مؤشر الانجاز	الخطة الزمنية	ملاحظات
	بالمركز وتعميمها على الحكومات المحلية ليتم استخدامها	بالتنسيق مع الحكومات المحلية			الالكترونية ادناه

قائمة أولويات الخدمات الالكترونية من الحكومات المحلية

هذا وقد تم تحديد قائمة أولويات الخدمات الالكترونية المقترحة بالتالي:

1. الصحة الوقائية
2. موعد لمراجعة مراكز الرعاية الصحية
3. التسجيل والقبول للمدارس
4. التسجيل والقبول بالجامعات
5. خدمات الفواتير (المياه، الكهرباء، الهاتف،)
6. الضرائب
7. حجوزات النقل
8. التسجيل العقاري
9. اجازات وتراخيص البناء
10. خدمات الوثائق الشخصية (الزواج، الولادة، الوفاة)
11. شبكة الرعاية الاجتماعية وراتب الاعانة الاجتماعية
12. التعلم عن بعد
13. فرص الوظائف
14. خدمات فندقية
15. التصويت الالكتروني
16. الشكاوي

قائمة أولويات الأنظمة الإدارية الالكترونية من الحكومات المحلية

وتم تحديد قائمة أولويات الأنظمة الإدارية الالكترونية المقترحة بالتالي:

1. نظام تقديم خطط المشاريع الاستثمارية وتنمية الحكومات المحلية
2. نظام المشتريات والعقود والعطاءات
3. البطاقة الموحدة
4. بطاقة الموظف الالكتروني
5. نظام المعلومات الجغرافي
6. الارشفة الالكترونية
7. قاعدة معلومات لشبكات البنية التحتية. واجراء اعمال الصيانة لها

استراتيجيات وخارطة طريق الحكومات المحلية الإلكترونية

للمساعدة في تلبية العديد من التحديات الإلكترونية التي تواجه التنمية على المستوى المحلي، دعمت الحكومة العراقية (اللجنة التوجيهية الوزارية للحوكمة الإلكترونية), بدعم فني من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي, تعزيز قدرات المحافظات في التطوير الاستراتيجي لتصميم وتطوير استراتيجيات وخرائط طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمحافظات المحلية على أساس أفضل الممارسات الحديثة المطبقة، وكذلك، قيادة تطوير استراتيجيات وخرائط طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمحافظتين محليتين رائدتين. وقد تم اختيار المحافظتين المحليتين على أساس نضج الجاهزية الالكترونية لدبها والتي تغطي ميسان ونينوى.

وعلى وجه الخصوص، في حين أجري تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات (سوات) SWOT مع الأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجية الإلكترونية العامة والرؤية والأهداف، تناول تحليل نظم المعلومات والتكنولوجيا والإجراءات والأهداف والمهارات والإدارة وغيرها من الموارد ITPOSMO التحليل القطاعي التالي:

- الزراعة
- الشهادات (الميلاد والوفاة)
- التعليم
- الكهرباء
- الصحة
- التعليم العالي
- البلديات
- المحافظات
- الاتصالات
- الرفاه الاجتماعي

على هذا النحو،وبعد النظر في الثغرات الرئيسية التي يجب معالجتها والاحتياجات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة، تمكنت استراتيجيتي الحكومات المحلية التي تم وضعهما من تحديد 71 مبادرة مختلفة فضلا عن أولوياتها وإطارها الزمني المتوقع. من بينها، تمكنا من تحديد:

- 30 مبادرة خدمات من الحكومة للمواطنين، و 42 مبادرة خدمات من الحكومة للحكومة لمحافظة ميسان.
- 40 مبادرة خدمات من الحكومة للمواطنين، و 21 مبادرة خدمات من الحكومة للحكومة لمحافظة نينوى.

"معا نحو الاندماج الرقمي"
المؤتمر الدولي الثاني للحوكمة الالكترونية
2-3 كانون اول 2012
قصر المؤتمرات، بغداد

التقرير التفصيلي لتوصيات المؤتمر

"معا نحو الاندماج الرقمي"
المؤتمر الدولي الثاني للحوكمة الالكترونية
2-3 كانون اول 2012
قصر المؤتمرات، بغداد

التقرير التفصيلي لتوصيات المؤتمر
نقاط التوصيات مبوبة حسب محاور الاستراتيجية الوطنية وخطة العمل للحوكمة الالكترونية وانجازاتها

عقدت حكومة العراق بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مُؤتمراً دولياً ثانياً رفيع المستوى حول الحوكمة الإلكترونية لمدة يومين وبرعاية السيد رئيس الوزراء. ويهدف المؤتمر الذي عقد تحت شعار ***"معاً نحو الاندماج الرقمي"*** إلى استعراض إنجازات برنامج الحوكمة الإلكترونية العراقي حتى الآن، كما يهدف إلى مناقشة التحديات التي تواجه عملية تنفيذ الحوكمة الإلكترونية بوصفها أداة لتحقيق إصلاح القطاع العام والاندماج والتكامل الرقمي. ويعتبر هذا المؤتمر إمتداداً للمؤتمر الدولي الأول الذي عُقِد في نهاية عام 2009

وتم تنظيم المؤتمر من قبل اللجنة الوزارية المكلفة بتنسيق الجهد الوطني لأنشاء الحوكمة الإلكترونية العراقية والتي يرأسها معالي وزير العلوم والتكنولوجيا بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للعراق، حيث اقرت اللجنة الوطنية عقد المؤتمر وتشكيل لجنة تحضيرية لتنفيذه في اجتماعها الدوري المنعقد في 5 تموز 2012 والذي جاء تنفيذا لاحدى محاور الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحوكمة الالكترونية 2012-2015 والتي اقرت من قبل مجلس الوزراء بموجب القرار (286) لسنة 2012.

وجمع هذا اللقاء الذي انعقد في قصر المؤتمرات في بغداد ما بين خبراء محليين ودوليين في مجال الحكومة الإلكترونية وصُنَّاع قرار في الإدارة العراقية العامة على المستوى المركزي والمحلي، بالإضافة إلى الجهات المعنية والمستفيدين على المستويات الوطنية، فقد تم تمثيل قطاع أعمال تكنولوجيا المعلومات ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات غير الحكومية والجهات المانحة والخبراء والباحثين الأكاديميين من العراق في هذا المؤتمر. وشارك في هذه الحدث بالغ الأهمية ما يربو عن350 مشاركاً من المتحدثين الخبراء الوطنيين والدوليين من مختلف أنحاء العراق.

ويسعى برنامج الحوكمة الالكترونية في العراق الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتاكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول الى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

ونتيجة للجهد المستمر والتنسيق المتبادل على المستوى الوطني والذي تقوم به اللجنة الوطنية العراقية للحوكمة الالكترونية في أعداد الاستراتيجيات والسياسات والبيئة المناسبة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ انعقاد المؤتمر الدولي الاول للحوكمة الالكترونية في شهر كانون اول عام 2009 في بغداد، فقد تم اتخاذ وتطبيق عدة مبادرات لبرنامج الحوكمة الالكترونية في العراق، من اهمها:

- صياغة واطلاق الاستراتيجية العراقية للحوكمة الإلكترونية وخطط العمل لها للاعوام 2012 -2015 .
- تنفيذ برنامج تدريب المدربين على الحوكمة الإلكترونية والذي شهد بداية عملية حيوية لبناء قدرات الحوكمة الإلكترونية مما نتج عنه توعية (6000) موظف في جميع انحاء العراق
- إطلاق بوابة العراق للحكومة لإلكترونية عبر الإنترنت والتي تحتوي الخدمات المعلوماتية والتفاعلية *www.egov.gov.iq* .
- صياغة واطلاق إطار التخاطب البيني العراقي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية، والتي تتضمن المعايير الفنية والدلالية.
- صياغة اطر التوجه الستراتيجي للحكومات الالكترونية المحلية وقيادة تطوير استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطط عملها باختيار حكومتين محليتين كنموذج لتطبيق الحكومات المحلية الإلكترونية، ما يعكس تفاعل الحكومات المحلية مع النشاط الوطني لحوكمة الإلكترونية.

- تطوير استراتيجيات مؤسسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطط التحول لها متضمنة مجالات الصحة الإلكترونية، والتربية والتعليم الإلكتروني، و الخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الالكترونية للمواطنين.

ووضع المؤتمر في مقدمة أهدافه الوصول الى:

- تعزيز السياسات التي تدعم تعزيز الاندماج الرقمي للمواطن وحشد الدعم المؤسسي للاندماج الرقمي
- صياغة توصيات لوضع اليات تعزيز وموائمة خطط برنامج الحوكمة الالكترونية وبرنامج تحديث القطاع العام
- مراجعة الدور الفعال للحكومات المحلية في اطار برنامج الحوكمة الالكترونية، واستعراض الانجازات وقصص النجاح والتحديات
- صياغة اليات تنفيذ ملائمة البيئة القانونية والبنية التحتية للاتصال ومعايير المعلومات ومراكزها
- التاكيد على ضرورة اعتماد معايير التخاطب البيني الوطني واضفاء الطابع المؤسسي لبناء معمارية المؤسسات
- التعريف بالمنهجية المناسبة لبناء خدمات الكترونية معتمدة "المعمارية الموجهة نحو الخدمات" واستعراض قصص النجاح في العراق
- تعزيز دور القطاع الخاص وترسيخ مفهوم الشراكة الحقيقية بين القطاع العام والخاص في مجال الحوكمة الالكترونية

وناقش المؤتمر ثمانية عشر ورقة عمل تضمنت خبرات وتجارب وطنية ودولية للاستفادة منها لبرامج الحوكمة الإلكترونية المطبقة في العراق. وتضمن المؤتمر ستة جلسات عامة وورشتان عمل متخصِّصة ركزت على مواضيع هامَّة نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، الحوكمة الإلكترونية وإصلاح القطاع العام واندماج المواطنين في المجتمع الرقمي والتحديات التي تعترض الحوكمة الإلكترونية والدور الفعَّال للحكومات المحلية في إطار برنامج الحوكمة الإلكترونية ووصولاً إلى تطبيق الخدمات الإلكترونية.

وقد تمخض عن جلسات المؤتمر ثلاثة وثلاثون نقطة عمل، وهذه النقاط التي تم تبويبها كاولويات ومراحل ضمن الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحوكمة الالكترونية 2012-2015 جاءت بعد عامين من جهود تحضيرية تم من خلالها بناء سياسات الحوكمة الإلكترونية وبرامج بناء القدرات، هذا وقد تمحورت الاستنتاجات بشان التوصيات وبالتالي:

- تعتبر التوصيات مهمة جدا من حيث وضع الحلول والتوجيهات وتوضيح الرؤية لدعم قدرة العراق على المضي فورا في تنفيذ برامج الحوكمة الالكترونية ولتكون الحوكمة الالكترونية اداة دافعة لتحديث القطاع العام.
- اظهر المؤتمر التطور السريع والانجازات التي تبذلها الحكومات المحلية لتنفيذ برنامج الحوكمة الالكترونية على المستوى المحلي، وقد جاء هذا نتيجة الى وجود آلية تنسيق قوية بدعم من القيادة الملتزمة في مركز برنامج الحوكمة الإلكترونية لتنسيق العملية بين مختلف الوزارات والإدارات، وكذلك بين مختلف مستويات الحكومة على المستوى المركزي والمحلي.
- اظهرت النتائج ان ما يزيد عن 70% من نقاط التوصيات جاءت متلائمة ومتطابقة مع خطوات العمل المقرة في الاستراتيجية الوطنية وخطة عمل الحوكمة الالكترونية 2012-2015، مما يؤكد بمالاشك به ان الخطة تسير بالنهج الصحيح والتي من شانها ان توجه برنامج الحوكمة الالكترونية للسنوات القادمة.
- اظهرت النتائج ان 30% من التوصيات جاءت جديدة والتي تعتبر مهمة جدا في توضيح الرؤية لبرنامج الحوكمة الالكترونية، وقد عكست مستوى النضوج للرؤية نتيجة للجهود والانجازات المتلاحقة التي تم تحقيقها بعد اصدار الاستراتيجية الوطنية والتي شكل ابرزها برامج التوعية والتاهيل والتدريب الواسعة، ووثائق الاستراتيجيات والسياسات والمعايير. وقد تركزت هذه التوصيات الجديدة على محاور المؤسسات وإدارة التغيير، والاطار القانوني والشراكة بين القطاعين الخاص والعام، والبنية التحتية للاتصالات.
- هذا وركزت التوصيات على تعزيز قدرات مؤسسات القطاع العام وضرورة اجراء التحول الجوهري عبر اعادة هندسة الاجراءات واعتماد المعايير المعتمدة واعتماد منهج يتمحور حول المواطن في ظل تنفيذ برامج الحوكمة الالكترونية.
- هذا وقد اكدت التوصيات على ضرورة تعزيز دور القطاع الخاص وترسيخ مفهوم الشراكة الحقيقية بين القطاع العام والخاص في مجال الحوكمة الالكترونية، والاستفادة من الابتكار والديناميكية التي يتمتع بها القطاع الخاص لايجاد الحلول الفنية المناسبة.
- اكدت التوصيات على ضرورة ايجاد حلول ملائمة لحل المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أثبتت المتطلبات التكنولوجية والمتطلبات المتراكمة نسبيا في العراق أنها تمثل عقبة يصعب التغلب عليها. فاسعار وتغطية البنية التحتية للاتصالات لا تلبي احتياجات العديد من المؤسسات والأشخاص من الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات الحديثة، إلا أن الهاتف الخلوي حقق نجاحات مثيرة للإعجاب.

- ضرورة ملائمة مخرجات التعليم لتكنولوجيا المعلومات لدى الجامعات الوطنية وتعزيزها وتطويرها لتلبية حاجات سوق العمل من حيث اعتمادها على مناهج التكنولوجيا الحديثة.

وقد تم التوصل إلى التوصيات التالية والتي تم تبويبها حسب محاور الاستراتيجية الوطنية وخطة العمل للحوكمة الالكترونية:

1. التوعية والاتصالات والالتزام

اكدت التوصيات على ضرورة بذل المزيد من الجهود لضمان وجود التزام حقيقي من القادة السياسيين في جميع أنحاء العراق، من أجل دفع عمليات التحول المحتومة للمؤسسات، حيث يجب أن يكون هؤلاء القادة قادرين على الالتزام أمام المجتمع والتغلب على الموروثات والمقاومة للتغيير. هذا وقد تم انجاز الكثير من النشاطات لنشر التوعية وتعزيز الالتزام المطلوب.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.1	1	حث السياسين ومتخذي القرار ليكونوا اصحاب مصلحة في تبني برنامج الحوكمة الالكترونية لما لهم من تأثير فاعل في نجاح مسيرة البرنامج وضمان النوعية وليس فقط اتاحة التكنولوجيا.	عقد حلقات توعية لصانعي القرار والادارات العليا والقيادات في المركز والمحافظات
.2	4	نشر وترويج المعايير والخطط والممارسات الناجحة لدى المحافظات.	نشرالتوعية عن نشاطات برنامج الحوكمة الالكترونية – وتتم نشر الممارسات الناجحة في جميع ورش العمل والاجتماعات التي تعقد

2. بناء القدرات البشرية

من العوامل الرئيسية التي تؤثر في بدء الحكومة الإلكترونية في أي بلد هو مستوى القدرات البشرية. هذا ومنذ وضع الاستراتيجية الوطنية للحوكمة الالكترونية 2012-2015 ، تم تنفيذ برنامج واسع لتدريب المدربين على الحوكمة الإلكترونية مما عزز قدرات الحوكمة الإلكترونية في جميع ارجاء العراق، واسفرت عن تدريب مايقارب 10,000 موظف محققا مؤشر الانجاز المحدد لدى الخطة.

هذا وركزت التوصيات في هذا المحور على ضرورة التركيز على تعزيز قدرات القطاع العام بمجال اعادة سياقات العمل/ اعادة هندسة اجرائاتها والمشاركة الالكترونية، وهو الى حد بعيد يعزز الانتقال من مبادرات تقودها التكنولوجيا الى منهاج يتمحور على المواطن، ليتم اتمامها بالجهود لربط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمحور الواسع لتحديث القطاع العام.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.3	2	بناء قدرة الحكومة على المشاركة الالكترونية من خلال البرامج التالية: تعزيز قدرات الوزارات في بناء شبكات اتصال مع الأطراف الفاعلة في آلية صناعة القرارات واجراء البحوث لاحتياجات المواطنين وقطاع الاعمال	توفير دورات متخصصة لادارة المحتويات وتصميم المواقع وتقييم قابلية الاستخدام - تضمنت دورات تدريب المدربين وادارة المحتويات والبوابة الالكترونية موضوع المشاركة الالكترونية
4.	1	عدم احالة موضوع (اعادة سياقات العمل / اعادة هندسة اجرائاتها) لخدمات معينة الى خارج المؤسسة المعنية المقدمة لهذه الخدمات .وانما تطوير القدرات الذاتية (البشرية والتكنولوجية) للقيام بهذه الاسياقات داخل المؤسسة وهذا من شأنه تقديم خدمات بجودة ونوعية افضل وسرعة اعلى	توفير تدريب متخصص لتطبيق وتصميم مشاريع الحوكمة الالكترونية والخدمات واعادة هندسة الاجراءات

3. التخاطب البيني والمعايير

إطار التخاطب البيني الحكومي (GIF) يركز على التوصل إلى اتفاق بشأن التوحيد الذي يمكن أن تستخدمه المؤسسات الحكومية لتحقيق ملائمة البيانات وموارد معلومات القطاع العام. ويتيح إطار التخاطب البيني للحكومة العراقية تحقيق التواصل بين الدوائر، وتأمين نقل المعلومات، وتفعيل العمل مع الحكومات والمنظمات والشركات الأخرى والمواطنين. ومن الجدير بالذكر هنا أنه تم المصادقة على إطار التخاطب البيني والمعمارية الوطنية العراقية في عام 2012.

وقد تمحورت توصيات المؤتمر على وضع اليات تنفيذ للتخاطب البيني العراقي وتنفيذ التوافق مع وثيقة التخاطب البيني.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.5	5	وضع وتنفيذ خطة للتوعية والتدريب حول استخدام وتنفيذ التوافق مع وثيقة إطار التخاطب البيني. وإعداد وتنفيذ حالة دراسة تتضمن موافقة برنامج حالي أو سيتم إطلاقه قريبا مع وثيقة التخاطب البيني.	توعية وتأهيل موظفي القطاع العام بأطر ومعايير التخاطب البيني العراقي - تضمنت جميع الدورات لهذا العام توعية عن معايير التخاطب البيني العراقية

.6	5	التخطيط لإجراء مسح خط الإرتكاز لفهم وتوثيق المعايير التي يتم استخدامها في بيئة العمل العراقية.	
.7	5	تفعيل الجزء المتعلق بسجل الخدمات ومخزن المقترحات طلب تقديم العروض (RFP) من خلال قيام الوزارات بإرسال كل (RFPs) الخاصة بالمشاريع غير الحساسة لتضمينها في سجل المقترحات الوطني.	التنسيق مع دائرة العقود الحكومية في وزارة التخطيط للتنسيق على وضعها

4. المؤسسات وادارة التغيير

ولاشك به ان التوصيات من خلال هذا المحور تعكس نضوج الرؤية للحوكمة الالكترونية والتاكيد على المضي الفوري لتنفيذ برامج الحوكمة الالكترونية، وقد ركزت التوصيات على ضرورة اتباع منهج متزامن للاتمتة الداخلية مع اتمتة الواجهات الامامية لضمان كفاءة الخدمات المقدمة، واكدت التوصيات على ضرورة التركيز على التحول الجوهري في هذا الاطار عبر اعادة هندسة الاجراءات واعتماد المعايير المعتمدة. وهذا من شأنه استغلال الحوكمة الالكترونية كقوة دافعة لبرنامج تحديث القطاع العام وتعزيز الاندماج الرقمي.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.8	1	اصلاح مكاتب الخدمات الخلفية واعادة هندسة اجراءاتها للمؤسسات الحكومية بنفس الوتيرة التي يتم فيها تطوير واعادة هيكلة الواجهات الامامية لهذه المؤسسات لضمان كفاءة الخدمات المقدمة، مع ضرورة اعادة سياقات واساليب الاجراءات التقليدية لغرض ازالة العقبات والبيروقراطية الموجودة في هذه الاجراءات واعتماد معايير واجراءات قياسية لتقديم الخدمات في مكاتب الخدمات الأمامية والمكاتب الخلفية المساندة.	

5. الاطار القانوني والشراكة بين القطاعين الخاص والعام

تركز التوصيات وبشكل واضح أن العراق يجب أن يكيف الإطار القانوني لتطبيق "المكافئ الالكتروني" للإجراءات الورقية التقليدية، ولذلك ينبغي أن تحدد التشريعات أنواع ومعايير التوقيعات الالكترونية والمصادقة الالكترونية وتنظيم حفظ السجلات الإلكترونية. بالاضافة الى ضرورة تضمين القوانين ذات العلاقة النصوص الضرورية لتكون متوائمة مع برنامج الحكومة الالكترونية.

وفي اطار انجازات هذا المحور فقد تم اصدار قانونين التوقيع الالكتروني والمعاملات التجارية، وتجري المناقشات في مجلس النواب حول عدة قوانين من ضمنها قانون جرائم المعلوماتية.

هذا وقد اكدت التوصيات على ضرورة تعزيز دور القطاع الخاص وترسيخ مفهوم الشراكة الحقيقية بين القطاع العام والحاص في مجال الحوكمة الالكترونية، والاستفادة من الابتكار والديناميكية التي يتمتع بها القطاع الخاص لايجاد الحلول الفنية المناسبة.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.9	3	اصدار قانون ينظم المعاملات الالكترونية ويعطي قيمة قانونية للوثائق الالكترونية	تشكيل لجنة فرعية متخصصة لرسم الاطار القانوني
.10	3	تأسيس جهة توثيق مركزية تكون مهمتها التعامل مع جهة الوثائق والتواقيع الالكترونية..	
.11	3	اجراء مسح شامل وتحليل القوانين ذات العلاقة والتي لها تأثير افقي على تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية ومقارنتها بافضل الممارسات الدولية والوطنية وحسب الاسبقية مثل قانون الشفافية، قانون الخصوصية، قانون حق المؤلف وبراءات الاختراع وغيرها من القوانين التي قد تتطلب اجراء بعض التعديلات لتكون متوائمة مع برنامج الحكومة الالكترونية.	تشكيل لجنة فرعية متخصصة لرسم الاطار القانوني
.12	3	التاكيد على ضرورة وضع الاطار التنظيمي للتعامل مع الشركات الاجنبية بما يتلائم مع الواقع والظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية العراقية.	
.13	3	وضع خارطة طريق لمبادرات الشراكة بين القطاعين الخاص والعام في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصياغة الاستراتيجيات وأطر السياسات المطلوبة الخاصة بالخدمات الإلكترونية بشكل واضح. واجراء التحسينات المستمرة على مبادرات الشراكة بين القطاعين الخاص والعام الجارية على جميع المستويات (المحلي والإقليمي والوطني)، بما يضمن تحسين اداء الخدمات العامة من حيث التغطية والجودة والرقابة والمساءلة.	

6. البنية التحتية للاتصالات

أثبتت المتطلبات التكنولوجية والمتطلبات المتراكمة نسبيا في العراق أنها تمثل عقبة يصعب التغلب عليها. فاسعار وتغطية البنية التحتية للاتصالات (الخطوط الأرضية والألياف البصرية، الخ) لا تلبي احتياجات العديد من المؤسسات والأشخاص من الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات الحديثة، إلا أن الهاتف الخلوي حقق نجاحات مثيرة للإعجاب. ولتحقيق هذه الأولوية، اكدت التوجيهات على ضرورة جذب دعم القطاع الخاص لحل المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ودعم العمل بالتقنيات الحديثة وترخيص الترددات للجيل الثالث G3 او G4 و LTE لتفعيل الحكومة المحمولة.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
.14	3	دعم استراتيجية قطاع تكنولوجيا المعلومات ضمن الاجندة الوطنية من خلال تشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص في الاستثمار في البنية الاساسية المعلوماتية وشبكات الاتصال وتنفيذ برامج ومبادرات لها مردود تنموي وتكون بمثابة قوة دافعة للتنمية الوطنية.	
.15	3	توضيح أدوار ومهام كل من وزارة الاتصالات لرسم السياسة العامة للاتصالات، وهيئة الإعلام والاتصالات التنظيمي والرقابي مع ضمان عدم التمييز بين المشغلين المملوكة من قبل الحكومة والقطاع الخاص.	
.16	3	دعم العمل بالتقنيات الحديثة وترخيص الترددات للجيل الثالث G3 او G4 و LTE اعتمادا على ظروف السوق وتوفر الطيف الترددي.	

7. ادارة الموارد المالية

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
17.	4	يجب تزويد محافظات والأقضية التابعة لها بالموارد المالية والتنفيذية اللازم لتقديم الخدمات الإلكترونية.	

8. المراقبة والتقييم

هذا وقد نصت نقاط عمل الخطة الوطنية على ضرورة اجراء مسح الجاهزية الالكترونية خلال عام 2012، ولعدم وضع اليات التنفيذ المطلوبة مابين المؤسسات ذات العلاقة واللجنة الوطنية للحوكمة الالكترونية تم الاخفاق باجراء المسح المطلوب وتوفير بيانات محدثة للاتصالات واستخدام تكنولوجيا المعلومات، مما عكس سلبا على المعلومات المنشورة عن الواقع العراقي.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
18.	3	التأكد من جمع البيانات المتعلقة بالاتصالات واستخدام تكنولوجيا المعلومات وإبلاغ الجهات الدولية (الاتحاد الدولي للاتصالات، المنظمات الدولية) لتحديثها دوريا بشكل كامل وفي الوقت المناسب .	التنسيق مع المؤسسات الدولية المسئولة عن نشر معلومات الجهوزية العراقية والتاكيد على توفير وتحديث البيانات المنشورة من قبلها
19.	1	اجراء مسوحات ميدانية لغرض تقييم الخدمات والاستفادة من المعلومات المستنبطة من عملية التقييم لاتخاذ القرارات وتطوير الخدمات	اجراء مسح الجاهزية الالكترونية
20.	2	إجراء مسح مفصل وطني لاستخدام التكنولوجيا من قبل الأفراد لتحديد انواع التكنولوجيا للنفاذ والاستخدام حسب التركيبة السكانية	اجراء مسح الجاهزية الالكترونية
21.	2	تقييم فوائد توفير اجهزة لوحية للطلاب في المدارس لتحسين المهارات ومحو الأمية الرقمية	اجراء مسح الجاهزية الالكترونية

9. ايصال الخدمات للمواطن

توصيات المؤتمر اعادت التاكيد على ان الغاية من برنامج الحوكمة الالكترونية هو توصيل الخدمات للمواطنين، وضرورة توفير مراكز خدمة المجتمع (CSCs) والخدمات من خلال الهاتف المحمول. هذا وقد تم خلال الفترة الماضية الاعلان عن بعض الخدمات الالكترونية، ويجري العمل من قبل بعض الحكومات المحلية على انشاء مراكز الخدمات المجتمعية.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
22.	1	قياس مقدار التقدم في برنامج الحوكمة الالكترونية من خلال قياس رضا المواطن ، أي بمعنى التركيز على تقديم الخدمات وليس السياسات فقط	اجراء استبيان رضى الزبائن
23.	1	تفعيل مراكز الخدمات الالكترونية بالاستفادة من مراكز الشباب ومقاهي الانترنت و وضع سياسات للتعامل مع هذه المؤسسات بتقديم خدمات الحوكمة الالكترونية وكذلك خدمات القطاع الخاص التي يحتاجها المواطن . وهذا من شأنه ان يحدث قفزات عالية ومتقدمة ولو بوتيرة بطيئة. ويجب اعتماد اسلوب منح التراخيص لمراكز خدمات المواطنين لضمان الجودة	تهيئة مراكز خدمة المجتمع بالمحافظات
24.	2	تطوير خطة لخدمات الحكومة المحمولة وذلك لكونه جزء رئيسي لبرنامج حكومة العراق الإكترونية.	وضع اطار لاستخدام ونشر المعلومات من خلال الموبايل

10. البيانات وانظمة المعلومات

اهم ما تمخض عن المؤتمر هي التوصيات بشان محور البيانات والمعلومات، والتاكيد على ان ماجاء في خطة العمل الوطنية يتبع المنهج الصحيح للمضي في الية تنفيذ الحوكمة الالكترونية. هذا، وقد وضعت هذه التوصيات حلولا خاصة بالمنهجية المناسبة لبناء الخدمات الالكترونية باستخدام معمارية الخدمات الموجهه والحوسبة السحابية.

والجدير بالذكر ان صياغة اطار سياسات البيانات العامة العراقية يجري حاليا، بالاضافة الى بناء العديد من مجموعات البيانات العامة القطاعية.

ت.	رقم الجلسة	بند التوصية	خطوات العمل المتوافقة مع الاستراتيجية والخطة الوطنية
25.	2	تصميم برامج لتحسين الاندماج الرقمي استنادا إلى نتائج المسوحات، مثل نشر الوعي الإلكتروني لدى المواطنين وقطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني، والتنسيق مع مراكز التدريب والتطوير في الجامعات، ووضع برامج للحد من أمية الحاسوب. مع ضرورة التاكيد على ملائمة مخرجات التعليم لتكنولوجيا المعلومات لدى الجامعات الوطنية وتعزيزها وتطويرها لتلبية حاجات سوق العمل من حيث اعتمادها على مناهج التكنولوجيا الحديثة.	تحديد اطر الاستراتيجيات الالكترونية للمحافظات والدور التي ستقوم به لايصال الخدمات للمواطنين

.26	3	وضع سياسة المحتوى المفتوح التي من شأنها ضمان الملكية الفكرية الممولة من القطاع العام.	اعتماد سياسة البيانات المفتوحة ، حيث تم صياغة اطار سياسات البيانات العامة العراقية معتمدا على سياسة البيانات المفتوحة.
.27	3	التركيز على البرامجيات مفتوحة المصدر ودراسة تغلغل البرامجيات الاحتكارية في جميع مجالات الادارة الالكترونية.	وضع معايير مناسبة لشراء الانظمة
.28	4	اعتماد بناء أنظمة الخدمات للمحافظات مما يؤهلها لتبادل المعلومات والتكامل فيما بينها وقدرتها لاحقا على تكرارها لخدمات اخرى ومواقع اخرى. مع زيادة التنسيق والتعاوني الأفقي بين المديريات العاملة في المحافظات ومركز القرار في المحافظة والعامودي مع وزارات الحكومة الإتحادية.	وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة
.29	5	التأكيد على أهمية إنشاء سجل رقمي لمعلومات المواطنين لدوره الكبير في توفير قاعدة للتكامل.	وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة
.30	5	تشكيل فرق عمل تشترك فيها الوزارات لإعداد الرموز والمعايير الدلالية الخاصة بكل قطاع والعامة المشترك.	وضع الاجراءات والمعايير المناسبة لمعالجة دورة حياة البيانات - تطوير خطط البيانات لقواعد المعلومات المختصة (الصحة، وثائق الموظفين، ...) وملائمتها مع قواعد البيانات المستخدمة للبيانات الاحصائية وضع سياسات لتبادل البيانات على مستوى الدوائر المختلفة
.31	6	بناء خدمات ألكترونية تكون محورها المواطن (خدمات تركز على المواطن) وتدعم منهج احداث الحياة Life Event Approach من خلال استغلال الاتجاهين الناشئين : المعمارية الموجهة نحو الخدمات (SOA) وسحب الحوسبة (cloud computing).	وضع معايير مناسبة لشراء الانظمة
.32	6	ان التطبيقات الناجحة ونعني بها أفضل الممارسات لمعمارية الخدمات الموجهة والحوسبة السحابية تشمل نماذج لامركزية الى حد بعيد. مع أمكانية أستخدام سحب الحوسبة كبدائل حقيقية لأقسام تكنولوجيا المعلومات في تقديم برمجيات وأنظمة أساسية على ان يحقق الحاجة الأمنية وعدم الأختراق لهذه الأنظمة.	اجراء دراسة يتم من خلالها وضع التصميم المعماري الانسب الامثل لتهيئة مركز بيانات وطني موحد، او مركز لربط البيانات في مواقعها للمؤسسات، او الاسلوب الغيمي...
.33	6	الإعتماد على شركات متخصصة في بناء الخدمات الإلكترونية.	وضع معايير مناسبة لشراء الانظمة

1

التنضيد والتهيئة والتنفيذ

سكرتارية اللجنة الوطنية للحوكمة الالكترونية

دائرة تكنولوجيا المعلومات - وزارة العلوم والتكنولوجيا

جمهورية العراق

الاصدار الاول - شباط 2013

www.egov.gov.iq

---

egov.c.sec@egov.gov.iq **info@egov.gov.iq**