

# خبرنامه فناوری اطلاعات کمیته امداد امام خمینی (ره)

سال اول، شماره نهم نیمه دوم مرداد ۱۳۸۶

دفتر آمار و فناوری اطلاعات

## e-Government

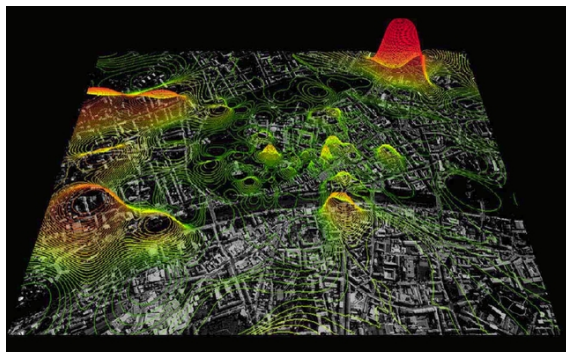
### دولت الکترونیک حکومت الکترونیک

یکی از مهمترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت‌ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال‌های اخیر به طور جدی در دستور کار کشورهای مختلف و نیز کشورمان ایران نیز قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده و درصد برآمده‌اند که فرآیندهای سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را با کمک فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات اصلاح کرده و از این طریق به شیوه کارآمدتری به ارائه خدمات به شهروندان بپردازند.

در حقیقت، به کارگیری و گسترش دولت الکترونیک غالباً در جهت انجام تغییرات در فرآیندهای دولتی نظیر تمرکززدایی، بهبود کارایی و اثربخشی است. امروزه به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه آن، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی دولت الکترونیک اطلاق می‌شود.

در دنیای کنونی عوامل مختلفی دست در دست یکدیگر داده‌اند تا دولت‌ها را وادار به تجربه شکل جدیدی از اداره جامعه بکنند. انتظارات افراد در مورد خدمات و محصولات و نیز نحوه و کیفیت ارائه آن به طور روزافزون در حال تغییر است و دولت‌ها نیز باید پاسخگویی این نیازها و انتظارات باشند. مردم خواهان این هستند که ساعات کار مؤسسات دولتی افزایش یابد و هر زمان که خواستند بتوانند کارهای خود را انجام دهند، در صف‌ها معطل نشوند، خدمات باکیفیت‌تری دریافت کنند، خدمات و محصولات ارزان‌تری به دستشان برسد و مواردی از این دست که پاسخگوترین شکل دولت برای این انتظارات در حال حاضر دولت الکترونیک است.

دولت‌ها همچنین برای جذب سرمایه، کارگران ماهر، گردشگران و سایر موارد با یکدیگر در رقابت هستند و بدین منظور به امکانات جدیدی نیاز دارند که دولت الکترونیک این امکانات را فراهم می‌کند. دولت الکترونیک برای کیفیت خدمات رسانی به شهروندان، فرصت‌های خوب زیادی را ایجاد می‌کند. شهروندان قادرند به جای چند روز یا چند هفته ظرف چند دقیقه یا چند ساعت اطلاعات یا خدمات مورد نظر خود را دریافت کنند. شهروندان، شرکت‌ها و سازمان‌های وابسته به دولت می‌توانند بدون استخدام وکلای دادگستری و حسابداران گزارش‌های خواسته شده را دریافت کنند. کارمندان دولت می‌توانند به سادگی و به صورت کارآمد مانند کارکنان دنیای تجارت امور خود را انجام دهند.



# e-Government



از دیگر نگاه دولت الکترونیک برخلاف رویکردی که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و بویژه خاورمیانه مشاهده می شود، قرار دادن رایانه بر روی میز مقامات و کارمندان دولتی، اتوماتیک کردن رویه های عملی قدیمی یا صرفاً ارائه اطلاعات نهادها و وزارتخانه ها روی وب سایت یا ایجاد وب سایت وزارتخانه ای و استانی نیست. به اعتقاد صاحب نظران ارتباطی، دولت الکترونیک استفاده از فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی برای متحول کردن دولت و فرآیند حکومت گری از طریق قابل دسترسی تر، کارآمدتر و پاسخگو تر کردن آن است.

واقع امر این است که مفهوم دولت الکترونیک در پی ظهور و گسترش فناوری های نوین ارتباطی و از جمله اینترنت گسترش پیدا کرد. تغییرات گسترده و عمیقی که اینترنت برابعد گوناگون

زندگی انسانها، از روابط انسانی گرفته تا کار، آموزش، تفریح، خرید و ... داشته است، لزوم ارائه خدمات نوین و کیفی که پاسخگوی نیازها و انتظارات شهروندان جامعه اطلاعاتی آینده باشد را نمایان می سازد. بدون شك سیر تحول و توسعه دولت الکترونیک جدا از گسترش و توسعه شبکه اینترنت نیست. همانطور که اینترنت با سرعت فراوان و دسترسی آسان تر توسعه می یابد، دولتها نیز به طور فزاینده ای به این فناوری به عنوان ابزاری جهت کاهش هزینه ها، ارتقاء، بهبود ارتباطات میان بخش های دولت و مردم، افزایش کارایی در میان سیستم های بروکراتیک دولتی و تشویق مشارکت شهروندان در فرایندهای دولتی می نگرستند.

دولت الکترونیک در مقام تعریف عبارت از استفاده فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی (ICT) برای متحول کردن دولت و فرآیند حکمرانی (GOVERNANCE) است. در واقع دولت الکترونیک از فناوری برای انجام اصلاحات از طریق شفافیت، حذف فاصله ها و توانمندسازی افراد برای مشارکت در فرایندهای سیاسی که بر زندگی آنها تأثیر می گذارد استفاده می کند.

دولت الکترونیک دارای نموده های مختلف و لایه های متفاوت تعاملی می باشند. در ادامه به نام و توضیحات اولیه ای در خصوص تعاملات در دولت الکترونیک و کاربردهای آن اشاره می کنیم.

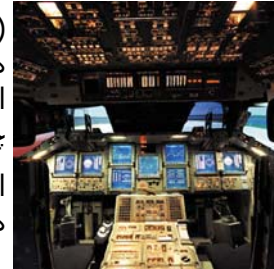
(G2C: GOVERNMENT TO CITIZEN) تعامل میان دولت و شهروندان: مهم ترین و گسترده ترین نوع کاربرد دولت الکترونیک، رابطه دولت با شهروندان و بالعکس است. این رابطه شامل امکان اخذ اطلاعات شهروندان از سازمان های دولتی و ارائه خدماتی از سوی دولت به شهروندان به شیوه الکترونیک است.

(G2G: GOVERNMENT TO GOVERNMENT) تعامل میان سازمان های دولتی: در این نوع رابطه، سازمان هایی که در زمینه های مختلف به اطلاعات نیاز دارند، می توانند از طریق شبکه های موجود به این اطلاعات دسترسی یافته و خدمات خود را سریع تر به شهروندان ارائه کنند.

(G2B: GOVERNMENT TO BUSINESS) تعامل میان سازمان های دولتی و بخش خصوصی: این نوع رابطه، اولین رابطه ای بود که توسعه پیدا کرد که در این راستا پرداخت مالیات، اخذ آمار و اطلاعات، ارائه تسهیلات و نحوه اخذ مجوزهای مختلف محتوای این نوع تعامل را شکل می دهد.

# e-Government

(G2E: GOVERNMENT TO EMPLOYEES) تعامل میان دولت و کارمندان دولت: اطلاعات پرسنلی کارکنان، دریافت خدمات پرسنلی و سایر اطلاعات قابل مبادله میان سازمان‌های دولتی و کارکنان دولت در این چارچوب قرار می‌گیرند.



این چهار نوع کاربرد، ستون‌های اصلی دولت الکترونیک تلقی می‌شود و در واقع این ارتباطات است که روح دولت الکترونیک را تشکیل می‌دهد.

اگر بخواهیم از دیدگاه راهبردی به این موضوع نگاهی بیندازیم، باید بدانیم که دولت الکترونیک شبیه دیگر کاربردهای فناوری اطلاعاتی باید بخش جدایی‌ناپذیری از استراتژی کلی توسعه باشد. اولین گام در تدوین استراتژی دولت الکترونیک تعریف آن است. بدین معنا که سیاستگذاران باید بدانند که دقیقاً در پی دست یافتن به چه چیزی هستند. دولت الکترونیک ظرفیت‌های بالایی برای ایجاد ارتباطات الکترونیک بین دولت و شهروندان، دولت با بخش خصوصی و اجزای مختلف درون دولت دارد. هر حکومتی با توجه به شرایط خاص خود می‌تواند در هنگام تدوین استراتژی دولت الکترونیک مورد نظر خود، قلمرو نفوذ و گسترش این پدیده را تعریف کند.

پس از این مرحله باید نسبت به تدوین استراتژی اقدام شود. این استراتژی از این لحاظ حائز اهمیت است که برنامه‌های عملی مهندسی مجدد فرآیندها و رویه‌ها را به گونه‌ای که در راستای دولت الکترونیک و حمایت‌کننده آن باشد، هدایت کرده و همچنین گام‌های اولیه حرکت را تعیین می‌سازد.

این استراتژی باید دربرگیرنده مراحل ذیل باشد:

- تعریف ساختار دولت الکترونیک و اجزا و عناصر کلیدی آن
- تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک
- ترسیم چشم‌اندازی که به سادگی قابل درک باشد و دربرگیرنده نتایج مورد انتظار از دولت الکترونیک باشد
- تعیین اهداف عملیاتی که قابل سنجش و قابل اندازه‌گیری باشند
- تعیین خط‌مشی‌های لازم به منظور حمایت از تحقق مطلوب دولت الکترونیک تعریف شیوه‌ای که میزان آمادگی سازمانی برای استقرار دولت الکترونیک را تعیین کند

## تعریف فرآیند و مراحل استقرار دولت الکترونیک



به صورت خلاصه دولت الکترونیک شیوه‌ای است برای حصول اطمینان از اینکه همه شهروندان به گونه‌ای یکسان از فرصت مشارکت در تصمیماتی برخوردارند که به نوعی بر وضعیت و کیفیت زندگی آنها تأثیر می‌گذارد. این شکل جدید از حکومت‌داری، شهروندان را از مصرف‌کنندگان منفعل خدمات دولتی به بازیگران فعال تبدیل می‌کند که می‌توانند در باره نوع خدماتی که به آن نیاز دارند اظهارنظر کنند.

# e-Government

همچنین از دیدگاه حکمرانان، دولت الکترونیک امکانات گسترده‌ای را برای عینیت یافتن آرمان‌های حکومت‌داری خوب فراهم می‌کند و با به کارگیری فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی به بهبود فرآیندهای ارائه خدمات در بخش عمومی، تسریع ارائه خدمات به شهروندان، پاسخگوتر شدن مأموران دولتی، شفاف شدن اطلاعات، کاهش فاصله میان مردم و دولتمردان، مشارکت اثربخش تر شهروندان و اعضای جامعه مدنی در فرآیند تصمیم‌گیری عمومی، گسترش عدالت اجتماعی از طریق فرصت‌های برابر افراد برای دسترسی به اطلاعات و... کمک شایانی می‌کند و حکومت‌ها چنانچه بخواهند در مسیر تحقق حکمرانی شایسته حرکت کنند باید به ابزار نیرومندی همچون دولت الکترونیک مسلح باشند.

## شرایط اجرای موفق استراتژی دولت الکترونیک :

- ۱- مقامات ارشد نظام باید خود از نگرش استراتژیک برخوردار باشند.
- ۲- وجود یک زیر ساخت ارتباطات راه دور و اطلاعات ملی ضروری و حیاتی است.
- ۳- آماده بودن زیر ساخت نهادی که در آن یک طرز تلقی باز نسبت به سرمایه‌گذاری و تجارت و یک نظام مالی آماده برای سرمایه‌گذاری در (ICT) و بهبود نظام مالی مبتنی بر پرداخت الکترونیکی.
- ۴- سرمایه انسانی آگاه و آماده در زمینه (ICT) وجود داشته باشد.
- ۵- وجود زیر ساخت حقوقی، اعتماد و امنیت اطلاعات و حریم خصوصی.

کمیته امداد نیز در راستای دولت الکترونیک و جهت ارائه خدمات مناسب و سریع طرح امداد الکترونیک را در دست بررسی و اقدام دارد که در شماره‌های آتی به آن خواهیم پرداخت. این طرح در حقیقت آغازی برای استفاده آسان از فناوری اطلاعات به منظور توزیع خدمات کمیته امداد به صورت مستقیم به ارباب رجوع است و باعث خواهد شد این خدمات در تمام شبانه روز و خارج از ساعات اداری نیز ارائه شود.

تهیه شده در دفتر آمار و فناوری اطلاعات

با همکاری شرکت گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات خاورمیانه

نگارش و مشاوره علمی: حسین اسلامی

آدرس اینترنتی

[www.emdad.ir/HomePage.aspx?TabID=4651](http://www.emdad.ir/HomePage.aspx?TabID=4651)

