

۱- آشنایی با دولت الکترونیک و مباحث کلیدی

۱-۱- تعریف دولت الکترونیک

دولت الکترونیک به صورت مختلفی تعریف می شود که برخی از آنها عبارتند از:

- تعریف ۱: دولت الکترونیک به معنای اطلاع رسانی و خدمات رسانی به موقع دقیق و کارآمد در ۲۴ ساعت شبانه روز، ۷ روز هفته و ۳۶۵ روز سال از طریق وسایل ارتباطی گوناگون مانند تلفن و اینترنت است.
- تعریف ۲: بکارگیری فناوریهای اطلاعات و ارتباطات در ارائه خدمات اجتماعی، اداری و اقتصادی بخصوص در بخش دولتی برای بالابردن بهره وری و نیز بهبود خدمات و ارائه اطلاعات به شهروندان، تجار و کسبه است.
- تعریف ۳: دولت الکترونیک به عنوان بستر و فرآیند مدیریت بدون کاغذ در حکومت مطرح است و در آن در نهایت بسیاری از ارتباطات بین اداره ها (با هم و با مردم) از طریق کانال های چند رسانه ای صورت می گیرد.
- تعریف ۴: دولت الکترونیک باعث می گردد که کلیه شهروندان، شرکت های تجاری، سازمان های دولتی و کارمندان دولت از طریق وب سایت ها در شبکه اینترنت و بدون محدودیت مکانی و زمانی به اطلاعات و خدمات دولتی دسترسی پیدا کنند.
- تعریف ۵: دولت الکترونیک شکیلی از E-commerce است که توسط بخش دولتی مورد استفاده قرار می گیرد.
- دولت الکترونیک یعنی خدمات دهی و تبادل اطلاعات به صورت درون سازمانی / برون سازمانی که از طریق بهره گیری از ابزارهای مبتنی بر فناوری صورت می گیرد و به صورت ارتباط و تأثیر متقابل میان عناصر زیر تعریف می شود:

۱-۲- مفهوم نظام اداری و دولت الکترونیک در تحول نظام اداری

تحول اداری

ضرورت اصلاح و ایجاد تحول در نظام اداری کشور بعنوان ابزار تحقق اهداف نظام جمهوری اسلامی از مواردی است که پس از انقلاب اسلامی مورد توجه دولت جمهوری اسلامی ایران قرار گرفت و در اجرای بند ۳-۴ بخش نظام اداری و اجرایی پیوست قانون برنامه اول توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی جمهوری اسلامی ایران شورای عالی اداری بمنظور ایجاد یک نظام منسجم اداری در ابعاد نیروی انسانی، مدیریت، تشکیلات سازماندهی و روشها تشکیل گردید.

تحول چیست؟

تحول در ارتباط با افراد به معنی شبیه دیگران شدن نیست بلکه به مفهوم مانند خودشدن، رشدکردن، غنی شدن و متبلور ساختن توانائی ها بوسیله تجربه و تدبیر است.

در ارتباط با سازمانها که مجموعه افراد می باشند تحول باز هم به مفهوم تغییر از طریق کسب تجربه و تدبیر است.

دوره ضمن خدمت کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

فرایند تحول در سازمانها متأثر از تجربیات و اهداف جدید است.

(۲) چرا تحول؟ (انگیزه های تغییر سازمانی)

معمولاً سازمانها متحول می شوند تا باز و جهانی شوند و در آنها فکر و روح افراد چه بصورت فردی و چه به صورت گروهی برای رسیدن به اهداف همه گروههای ذینفع مانند: مشتریان، کارکنان و سهامداران بسیج شوند و به هر حال این انسانها هستند که نیروی مولد و محرک برای تغییر سیستمها، ساختارها و سازمانها هستند.

معمولاً تغییرات سازمانی و تحول برای گذار از یک مرحله توسعه به مرحله دیگر هم ممکن است ایجاد شود، سازمانها با گذار از مراحل مختلف توسعه، بالغ می شوند.

ده برنامه تحول در نظام اداری کشور

الف : الزامات تحول

۱- ایجاد باور، اعتقاد و انگیزه در مدیران سطوح مختلف

۲- آگاهی مدیران به ظرفیت ها، قوانین و برنامه های تحول

۳- بهره مندی مدیران از اختیارات و منابع لازم برای اجرای برنامه .

۴- برقراری نظام مدیریت عملکرد و ایجاد سیستم تشویق و ترغیب .

ب : برنامه

۱- استقرار دولت الکترونیک (موضوع ماده ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۱-۱- ارائه و ایجاد پایگاه های ارائه خدمات و اطلاعات

۱-۲- ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت

۱-۳- رسیدگی به شکایات مردم

۱-۴- ارزیابی عملکرد فرآیندها و سیستم های ارائه کننده خدمت

دوره ضمن خدمت کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارداری قزوین)

۵-۱- ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان

۶-۱- ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی (مدیران و کارمندان)

۷-۱- اجرای آئین نامه دورکاری

۸-۱- راه اندازی پیشخوان دولت الکترونیک در سطح بخش ، شهرستان و استان .

۲- عدالت استخدای و نظام پرداخت

۱-۲- برگزاری آزمون در تمامی استخدام های دولتی و ایجاد فرصت های یکسان.

۲-۲- توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه یافته .

۳-۲- استاندارد سازی شرایط جذب و تصدی مشاغل .

۴-۲- طراحی طرح طبقه بندی مشاغل .

۵-۲- بهبود نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد توانایی و مهارت .

۶-۲- اصلاح و استقرار نظام جبران خدمت کارمندان با رویکرد عادلانه شدن پرداخت ها.

۳- ساماندهی نیروی انسانی

۱-۳- واگذاری تصدی های دولت با اولویت واگذاری امور به تعاونی های متشکل از کارکنان (موضوع ماده ۱۳ قانون مدیریت خدمات

کشوری)

۲-۳- انتقال کارکنان به بخش غیر دولتی موضوع ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری .

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارداری قزوین)

۳-۳- ساماندهی نیروی انسانی از دستگاه های اجرایی پرتراکم به سایر دستگاه ها .

۳-۴- انتقال نیرو از کلان شهرها به بخش ها و مناطق محروم .

۳-۵- انتقال نیرو از ستاد دستگاه ها به رده های عملیاتی.

۳-۶- حمایت از بخش خصوصی ماده ۲۲ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری .

۳-۷- استقرار نظام دور کاری .

۴- تمرکز زدایی

۴-۱- انتقال کارمندان ، سازمانها ، شرکت ها ، موسسات آموزش و پژوهشی از تهران به شهرستان ها .

۴-۲- توجه به مناطق محروم و دور افتاده .

۴-۳- تفویض اختیار امور اداری و استخدای به استانداران سراسر کشور موضوع بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۲۳-۳-

۱۳۸۹ ریاست محترم جمهوری .

۴-۴- منع هر گونه استخدام و انتقال به تهران .

۴-۵- واگذاری فعالیت ها و اختیارات به رده های استانی .

۴-۶- کاهش فرآیندهای انجام کار و عدم تمرکز در تصمیم گیری .

۵-افزایش بهره وری و استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (موضوع مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری)

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارداری قزوین)

۵-۱- تعیین قیمت تمام شده فعالیت ها، خدمات و محصولات (موضوع ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری) و تعیین شاخص ها و استانداردهای کیفی خدمات و دادن اختیار به مدیران در ارزیابی عملکرد.

۵-۲- طراحی مدل بهره وری نظام اداری و تعیین شاخص بر اساس سیاست های ابلاغی و رصد سالیانه شاخص ها.

۵-۳- اجرای ماده ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری موضوع استقرار نظام مدیریت عملکرد در سطح تمامی دستگاه های اجرایی با رویکرد توسعه کار تیمی و ارزیابی دستاوردها به جای فرآیندها.

۵-۴- تعیین جایگاه و میزان پیشرفت کشور در مقایسه با سایر کشورهای جهان.

۵-۵- برگزاری جشنواره شهید رجایی بر محور عملکرد دستگاه ها.

۶- سلامت اداری

۶-۱- تقویت قانون گرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آن ها.

۶-۲- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت و بیت المال (موضوع ۹۰-۹۱-۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۶-۳- برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارکنان دستگاه های اجرایی و ارسال پرونده آنها به مراجع قضایی.

۶-۴- فعال کردن هیات های بدوی، تجدید نظر و هیات عالی نظارت در رسیدگی به شکایات مردم.

۶-۵- تدوین شاخص های سلامت اداری و سنجش سالیانه آنها.

۶-۶- توسعه دولت الکترونیک و شفاف سازی فرآیندهای انجام کار.

۷- اصلاح ساختارها و فرآیندها

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

۷-۱- ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه های اجرایی (موضوع ماده ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۷-۲- کوتاه نمودن مراحل انجام کار و سلسله مراتب اداری در سطح عمومی و افقی مدیریتی.

۷-۳- اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه های اجرایی (موضوع ماده ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۷-۴- اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری (موضوع ماده ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۸- توانمند سازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی

۸-۱- متناسب سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش جدید (موضوع ماده ۵۸ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۸-۲- ایجاد ارتباط با مابین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره مندی از امتیازات آن.

۸-۳- ساماندهی بورس ها و دوره های آموزشی داخل و خارج برای کارکنان دولت. (موضوع ماده ۶۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۸-۴- ارائه آموزش های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان (۵۰,۰۰۰ نفر مدیر).

۸-۵- ارائه آموزش های تخصصی و اختصاصی مربوطه به مدیران.

۸-۶- ارائه آموزش های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان.

۹- تقویت مدیریت و توان کارشناسی کشور و ارتقاء روحیه خودکنترلی در کارها

۹-۱- ارائه آموزش های فرهنگی جهت افزایش ایمان و باورهای خود کنترلی.

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاننداری قزوین)

۹-۲- اعطای اختیارات لازم به مدیران برای اعمال مدیریت بر واحدهای تحت پوشش بر اساس حجم فعالیت ها ، خدمات و قیمت تمام شده آن در قالب ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری.

۹-۳- استفاده از خدمات مراکز علمی ، آموزشی ، پژوهشی موسسات دولتی و خصوصی تأیید صلاحیت شده برای انجام خدمات مشاوره ای .

۹-۴- ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره مندی از فکر واندیشه و خلاقیت آنان . در تصمیم گیری ها (موضوع ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری) و معرفی ایده ها و خلاقیت ها در نظام اداری .

۹-۵- اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه ای بر مبنای تعهد ، تخصص ، تجربه ، توانمندی و ارزیابی عملکرد.

۹-۶- تربیت مدیران کارآمد ، ارزش مدار و استقرار نظام شایستگی و ایجاد ثبات در خدمت مدیران (موضوع ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری)

۹-۷- ایجاد بانک اطلاعات مدیران و حفظ سرمایه های انسانی و شناسایی افراد واجد شرایط (موضوع ماده ۵۵ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۱۰- خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع

۱۰-۱- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه های اجرایی.

۱۰-۲- اجرای برنامه های مختلف رسانه ای در جهت آسیب شناسی نظام اداری ، معرفی حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع .

۱۰-۳- استانداردسازی خدمات ارائه شده به مردم (موضوع ماده ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری).

۱۰-۴- تاثیر گذاری رضایت و عدم رضایت مردم از عملکرد کارکنان و مدیران در ارتقاء و انتصاب (موضوع ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری).

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

۱۰-۵- تشویق و ترغیب مدیران و کارکنان خدمتگذار به مردم .

۱۰-۶- افزایش سهم عملکرد دستگاه ها در اجرای مصوبات سفرهای استانی به عنوان معیار ارزشیابی ، ارتقاء و تثبیت مدیریت.

۱-۳- مزایا و دستاوردهای دولت الکترونیکی

۱-۳-۱- مزایای دولت الکترونیکی برای شهروندان

-افزایش کمیت و کیفیت خدمات دولتی

-افزایش مجازی ساعت کاری مؤسسات دولتی به صورت ۲۴ ساعته

-ایجاد فرصت‌های برابر برای همه در جهت استفاده از خدمات دولتی

- به روز بودن خدمات دولتی

-تمرکز بیشتر خدمات بر نیازهای شهروندان و آرایه خدمات با توجه به نیازهای گروه‌های خاص (مانند معلولان)

۱-۳-۲- مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی

همان‌طور که دولت الکترونیکی برای مردم فوایدی دارد، خود دولت هم از این امر بی‌بهره نخواهد ماند و بخش خصوصی هم می‌تواند از

مزایای دولت الکترونیکی بیشترین استفاده را ببرد. مزایای دولت الکترونیکی برای بخش خصوصی و دولت عبارتند از :

-تسهیل روابط تجاری و اداری بخش خصوصی با دولت

-کاهش هزینه‌های بخش خصوصی و دولت

-کاهش حجم بدنه دولت

-کاهش تخلفات اداری در دولت

-افزایش اعتماد مردم به دولت

-تقویت پایه‌های دموکراسی

-اداره موثرتر حکومت

دولت الکترونیکی در کشورهای مختلف :

مالزی

مالزی یکی از کشورهای پیشرو در توسعه دولت الکترونیکی به شمار می‌رود و چشم‌انداز مثبتی نیز در این مسیر متصور می‌شود؛ چنانکه مقامات این کشور اعلام کرده‌اند که ۹۰ درصد خدمات دولت مالزی تا سال ۲۰۱۵ الکترونیکی می‌شود. سخنگوی دولت مالزی اعلام کرد

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاننداری قزوین)

که تا پایان سال ۲۰۱۵، ۹۰ درصد از خدمات دولت مالزی به صورت الکترونیکی (آنلاین) ارائه خواهد شد. در حال حاضر ۳۵ درصد از خدمات دولتی مالزی از طریق پورتال سایت‌های دولتی برای شهروندان، به صورت آنلاین انجام می‌شود. بنا بر این گزارش، دولت در تلاش برای راه‌اندازی سیستم الکترونیکی وسیع و هوشمندی است که به خصوص در حوزه خدمات اقتصادی بتواند مجموعه‌های کوچک فعال اقتصادی را به اقتصاد جهانی متصل کند و امکان تعامل و ارتباط هرچه بهتر آنها را فراهم آورد.

اهداف دولت الکترونیکی مالزی عبارتند از:

بازسازی و نوسازی دولت از طریق ایجاد زیرساخت‌های ارتباطی: دولت الکترونیکی یک فرصت استثنایی برای نوسازی دولت است. در دولت الکترونیکی روابط درونی دولت و روابط دولت با شهروندان و صاحبان مشاغل، بازتعریف خواهد شد. برای شهروندان، روابط جدید به معنی بهبود خدمات ارائه شده خواهد بود. خدمات موجود بهبود خواهند یافت و دسته جدیدی از خدمات نیز ارائه خواهند شد. دولت الکترونیکی برای همه شهروندان، اعم از شهری و روستایی، فقیر و غنی و آشنا یا ناآشنا به ICT مفید خواهد بود. روابط جدید در داخل دولت به معنی جریان بهتر اطلاعات و ارتباط بهتر بین اجزای مختلف دولت است. اثر هر یک از سیاست‌های خاص، شفاف و قابل سنجش خواهد بود. راهبردهای موفقیت‌آمیز سریعاً شناخته شده و به عنوان الگو قرار می‌گیرند؛ ولی راهبردهای ناموفق اصلاح می‌شوند یا تغییر می‌کنند. امروزه از اطلاعات شدیداً محافظت می‌شود و تعداد زیادی از افراد فقط مشغول جابه‌جا کردن اطلاعات درون یک وزارتخانه یا اداره هستند. در آینده، اطلاعات مستقیماً در اختیار تصمیم‌گیران قرار خواهد گرفت. اطلاعات از طریق یک بانک اطلاعات مشترک بین وزارتخانه‌ها و ادارات جریان خواهد یافت و سیستم‌های سازگار از طریق یک شبکه پرسرعت مطمئن به هم متصل خواهند شد. بنابراین، سرعت و کیفیت تصمیم‌گیری به نحو چشمگیری بهبود خواهد یافت. هنگامی که این شبکه از طریق اینترنت یا کیوسک‌های ارائه خدمات، با شهروندان و صاحبان مشاغل مرتبط شود، ارائه مستقیم خدمات دولتی امکان‌پذیر خواهد شد. تعامل با دولت بسیار آسان‌تر و مناسب‌تر خواهد شد و می‌توان اطلاعات را بدون نیاز به کاغذ با دولت مبادله کرد و کارها را به صورت هم‌زمان انجام داد. مقامات مالزی معتقدند که برای موفقیت دولت الکترونیکی لازم است تحولات اساسی در طرز تفکر سیستم دولتی انجام شود که مهم‌ترین آنها به شرح زیر است:

- 1- جایگزینی دولت شهروند محور به جای دولت دیوان محور: به طور سنتی، دولت به جای مردم تصمیم می‌گیرد، اما در دولت نوین، با ارائه اطلاعات و مهارت‌ها، شهروندان قادر خواهند بود که خودشان دست به انتخاب بزنند. علاوه بر این، به جای آنکه لازم باشد مردم برای امور مختلف به دولت مراجعه کنند، با ارائه خدمات هم‌زمان، دولت به مردم مراجعه می‌کند.
- 2- پاسخ‌گویی و شفافیت بیشتر به جای تصمیم‌گیری‌های غیرشفاف: قوانین و سیاست‌ها و اجرای آنها تحت نظارت دقیق‌تری قرار می‌گیرد و اصلاحات آنها سریع‌تر انجام می‌شود.
- 3- سیاست‌گذاری براساس واقعیت‌ها و تحلیل داده‌ها: سیاست‌گذاری‌ها براساس آمار و اطلاعات از شهروندان و صاحبان مشاغل انجام می‌شود.
- 4- تغییر نقش دولت از حالت دستوری به حالت پیشنهادی: تمرکز بر فرهنگ‌سازی قرار می‌گیرد؛ به گونه‌ای که افراد قادر باشند بهترین تصمیم را خودشان اتخاذ کنند.

استرالیا

استراتژی دولت استرالیا با عنوان «خدمات بهتر، دولت بهتر» در نوامبر ۲۰۰۲ منتشر شد. در این استراتژی، به اشتراک‌گذاری و استفاده مجدد از منابع، مهارت‌ها و اطلاعات، کلید توسعه خدمات یکپارچه هستند. هدف اصلی دولت استرالیا سهولت دسترسی شهروندان به

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

خدمات دولتی است. دولت الکترونیکی با فراهم آوردن اطلاعات، محیط آنلاین و بازده و شفافیت بیشتر برای فرآیند خدمات دولتی، راه رسیدن به این هدف را هموار می‌کند. در استرالیا، کمیته راهبردی مدیریت اطلاعات (IMSC) عنصر اساسی چارچوبی است که هماهنگی راهبردهای فراسازمانی مدیریت اطلاعات را به عهده دارد. کمیته مدیران ارشد فناوری اطلاعات (CIO) ، هدایت فکری سازمان‌ها را به عهده دارد، جهت‌گیری‌های راهبردی ICT را مشخص می‌کند و به IMSC گزارش می‌دهد. گروه‌های کاری CIO برای مسایل جاری و مشکلات پیش رو ارایه می‌دهند. دامنه کاری این شورا شامل جهت‌گیری‌های راهبردی دولت الکترونیکی، زیرساخت امن و مطمئن و احراز هویت است. تحقیق و توسعه در زمینه ICT در دولت استرالیا زیر نظر این شورا است.

بهبود پورتال‌های ملی

بهبود دسترسی آنلاین به تمامی سطوح دولت در برنامه «چارچوب پورتال‌های مشتری محور» متمرکز شده است. هدف این چارچوب کمک به شهروندان استرالیایی برای دسترسی آسان به اطلاعات و خدمات است. این چارچوب از یک مدل اصلی به آدرس Australia.gov.au تشکیل شده که از طریق آن مجموعه پورتال‌های ایجاد شده براساس گروه‌های استفاده کننده و موضوعات مختلف قابل دسترس هستند. این پورتال‌ها براساس دیدگاه مشتری محور طراحی شده‌اند و دامنه وسیعی از گروه‌های استفاده کننده و موضوعات از تجارت و مشاغل گرفته تا امور مربوط به خانواده را پوشش می‌دهند.

کره جنوبی

هفتمین تحلیل سالانه دانشگاه براون نشان می‌دهد بسیاری از کشورها در مسیر ارتقای فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیکی به کاربران قدم برداشته‌اند. بر اساس رده بندی این دانشگاه، کره جنوبی بهترین عملکرد را در زمینه دولت الکترونیکی داشته و پس از آن کشورهای سنگاپور، تایوان، ایالات متحده، انگلیس و کانادا در رده بعدی قرار گرفته‌اند. جالب اینجاست که کشورهای آسیایی سه جایگاه نخست برترین کشورهای حوزه دولت الکترونیکی را به خود اختصاص داده‌اند. رده بندی برترین خدمات دولت الکترونیکی از سوی دانشگاه براون بر اساس بیش از ۲۰ معیار مختلف مانند میزان دسترسی افراد کم توان و کم بینا، وجود نشریات و پایگاه‌های داده، وجود سیاست‌های محرمانگی، سیاست‌های امنیتی، اطلاعات تماس و تعداد خدمات آنلاین صورت گرفته است.

دانشگاه براون در آخرین مطالعات خود هزار و ۶۸۷ وب سایت دولتی در ۱۹۸ کشور را از ماه ژوئن تا ژوئیه ۲۰۰۷ مورد بررسی قرار داد. در این مطالعه وب سایت بخش‌های دولتی گوناگونی مثل بخش‌های اجرایی، قانونگذاری و قضایی و وب سایت وزارتخانه‌ها زیر ذره بین قرار گرفت تا میزان خدمات آن سنجیده شود. بر این اساس مشخص شد که ۹۶ درصد از کل وب سایت‌ها از انتشارات آنلاین برخوردار بوده و ۸۰ درصد نیز دارای لینک‌هایی است که کاربران را به پایگاه‌های اطلاعاتی هدایت می‌کند. با روی کار آمدن کیم دائه یونگ، پانزدهمین رئیس جمهور کره جنوبی در سال ۱۹۹۸، اولین وب سایت رسمی دولت کره راه‌اندازی شد و خدماتی چون ثبت املاک به صورت آنلاین در دسترس کاربران قرار گرفت. این درحالی بود که یک سال بعد اجرای برنامه جامع دولت الکترونیکی در کره آغاز شد و خدمات مدنی تحت وب و همچنین سیستم‌های اطلاعاتی-آماری جامع راه اندازی شد. سال ۲۰۰۱ سال محوری و پرکاری برای دولت الکترونیک کره جنوبی (SCEG) بود. در این سال لایحه «ارتقای روند دیجیتالی کردن امور مدیریتی دولت برای دولت الکترونیکی» در این کشور قانونی شد. علاوه بر این اجرای ۱۱ پروژه جدید در زمینه دولت الکترونیکی در سال ۲۰۰۱ کلید خورد.

نقشه راه دولت الکترونیکی کره در سال ۲۰۰۳ تدوین شد که اهداف عمده آن از این قرار است:

۱. افزایش ۸۵ درصدی خدمات عمومی آنلاین به سطح ۸۵ درصد.

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

2. رسیدن به جمع ۱۰ کشور برتر دنیا در پشتیبانی تجارت و کسب و کار رقابتی.
3. کاهش مراجعات حضوری متقاضیان خدمات مدنی به سقف سه بار در سال.
4. افزایش نرخ کارکرد برنامه‌های دولت الکترونیکی به سطح ۶۰ درصد.

ترکیه

حدود ۱۰ درصد از جمعیت مردم ترکیه (معادل ۶/۴ میلیون نفر) به اینترنت پهن باند دسترسی دارند. بر اساس اطلاعاتی که موسسه آمار ترکیه منتشر کرده است، جمعیت کاربران آنلاین این کشور را افراد ۱۶ تا ۷۴ ساله تشکیل می‌دهند، به طوریکه ۴۸/۶ درصد از مصرف کنندگان مرد و ۲۸ درصد نیز زن هستند. با وجود روند پرشتاب رشد این ارقام، تعداد کاربرانی که برای نیازهای خود به طور کاربردی از خدمات دولت الکترونیکی در این کشور استفاده می‌کنند، با سرعت پایین‌تری افزایش می‌یابد. ترکیه از سال ۲۰۰۳ برنامه راه‌اندازی و توسعه دولت الکترونیکی را کلید زد.

«سازمان برنامه ریزی دولتی» که تحت نظارت دولت ترکیه فعالیت می‌کند، مسوولیت پروژه توسعه دولت الکترونیکی این کشور با عنوان «پروژه تحول الکترونیکی ترکیه» را بر عهده داشت.

کاربران می‌توانند از دو راه به درگاه دولت الکترونیکی دسترسی پیدا کنند؛ از یک سو برای آشنایی و کسب اطلاعات از این سامانه می‌توان به آدرس اینترنتی www.turkiye.gov.tr مراجعه کرد، اما کاربران برای دسترسی و استفاده از برخی خدمات خاص باید رمز عبور یا امضای الکترونیکی داشته باشند. کاربران برای دسترسی به این خدمات باید هویت خود را در پورتال درگاه دولت الکترونیکی ترکیه به ثبت برسانند و پس از ورود به سیستم، رمز عبور خود را هر سه ماه یک بار عوض کنند. کاربران در این درگاه الکترونیکی جامع می‌توانند به اطلاعات و خدمات گوناگونی دسترسی پیدا کنند که از جمله می‌توان به انواع مالیات‌ها، خدمات الکترونیکی دولتی، فهرست موسسات و نهادهای دولتی، انواع خدمات مدنی و اطلاعاتی درباره تاریخچه کشور و دولت ترکیه اشاره کرد.

۳-۱- مزایای دولت الکترونیکی برای دولت

الف - کاهش تشریفات دست و پاگیر اداری:

برخورداری از دولت الکترونیکی موجب کاهش بروکراسی و تشریفات دست و پاگیر مرسوم در سازمان‌های دولتی خواهد شد.

ب- ارائه خدمات الکترونیکی:

در دولت الکترونیکی، خدماتی که دولت از طریق کارگزاران خود به مشتریان عرضه می‌کند، الکترونیکی است. در این دولت دیگر مشتری ناچار نیست بسیاری از امور خود را در زمانی طولانی و با خستگی و سردرگمی انجام دهد. او می‌تواند توسط امکاناتی که دولت فراهم آورده است خدمات مورد نیاز خود را به صورت الکترونیکی در کوتاه‌ترین زمان ممکن و با کیفیت مناسب به صورت شبانه‌روزی دریافت نماید.

ج - اطلاع رسانی الکترونیکی:

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

یکی از مهم‌ترین انتظارات شهروندان یک جامعه، دریافت به موقع اطلاعات مورد نیاز آنان است.

این انتظار در دولت الکترونیکی با به کارگیری ابزارها و اطلاع رسانی به موقع و شفاف در باره عملکرد دولت، برنامه‌ها، رویدادها، و سایر موارد دیگر برآورده می‌شود.

د - تامین رضایت شهروندان:

ارائه خدمات به موقع و کیفی به شهروندان و سهیم کردن آنان در تصمیم‌گیری‌های عمومی موجب افزایش رضایت آنان خواهد بود.

ه - افزایش اقتدار ملی:

دستیابی سریع به اطلاعات و بهره‌مندی مناسب از آن همچنین اطلاع رسانی صحیح و شفاف و تقویت نقش ملت در تصمیم‌گیری موجبات افزایش اقتدار ملی خواهد شد.

و - افزایش بهره‌وری:

ارائه خدمات موثر و کارآمد، کارایی بیشتر سازمان‌های اداری و کاهش هزینه‌ها و تلفات زمانی موجب افزایش بهره‌وری ملی خواهد شد.

ز - توسعه مشارکت مردمی:

تدارک شرایط مشارکت مستقیم همه شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و سیاستگذاری توسط دولت الکترونیکی از جمله اهداف تحقق آن به شمار می‌رود.

ح - شفافیت امور و کاهش رشوه‌خواری:

دسترسی سریع به اطلاعات شفاف و امکان نظارت و ارزیابی دقیق از فساد اداری و رشوه‌خواری خواهد کاست و این موضوع می‌تواند به عنوان یکی دیگر از اهداف تحقق دولت الکترونیکی محسوب شود.

ط - تصمیم‌گیری سریع مبتنی بر اطلاعات:

در فرآیند حل مساله، اتخاذ تصمیم صحیح مبتنی بر نود درصد اطلاعات و ده درصد مهارت‌های فردی است که تحقق دولت الکترونیکی، جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در زمان کوتاه را میسر می‌سازد.

ی - اثرات مثبت زیست محیطی:

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

با تبدیل نسخه کاغذی پرونده‌ها، مدارک، کتب و غیره به نسخه الکترونیکی، کاغذ مصرفی کاهش یافته در نتیجه جنگل‌ها و منابع طبیعی کمتر آسیب می‌بینند. از طرفی با کاهش حمل و نقل بین شهری برای دستیابی به اطلاعات و خدمات دولتی سوخت کمتری مصرف شده و خطرات زیست‌محیطی کاهش می‌یابد.

ک - کارآفرینی:

برای تحقق دولت الکترونیکی نیاز به توسعه زیرساخت‌هایی است که ایجاد، بهره‌برداری و نگهداری از آن‌ها نیازمند نیروی کار فناوری اطلاعات است.

۴-۱- ارکان دولت الکترونیکی

۴-۱-۱ دولت با شهروندان C2G

✓ دولت و شهروندان (G2C)

مؤلفه دولت - شهروندان یکی از مهمترین مؤلفه های دولت الکترونیکی است . دولت الکترونیکی موجب ارتقای سطح زندگی شهروندان در همه زمینه ها می شود . در همین راستا تمرکز مؤلفه G2C بر شهروند - محوری و تهیه بسته های سازمان یافته ای به منظور ارایه خدمات دولتی به صورت الکترونیکی است . با توجه به این طرح ، شهروندان با سازمانهای دولتی به صورت مجزا سرو کار نخواهند داشت بلکه از طریق یک درگاه واحد به انواع خدمات و اطلاعات دولتی مورد نیاز دسترسی خواهند داشت . به عنوان مثال نشانی تعدادی از سایت های مرتبط در این زمینه در اینجا ذکر می شود:

۴-۱-۲ دولت با شرکت‌ها و مؤسسات بخش خصوصی B2G

✓ دولت و تجار کسبه (G2B)

اکنون بازرگانان در سطح بین المللی و محلی می تواند از خدمات و اطلاعات تجاری که دولت به صورت سازمان یافته و مجتمع در اختیار آنها می گذارد استفاده کنند. دولت الکترونیکی در راستای ارایه خدمات و اطلاعات به بازرگانان و کسبه د مؤلفه G2B به صورت الکترونیکی و با صرف حداقل هزینه و زمان و حداکثر راندمان را انجام می دهد.

۴-۱-۳ دولت با کارمندان دولت E2G

✓ دولت و کارمندان (G2E)

این مؤلفه سعی در بهینه سازی نحوه ارتباطات دولت با کارمندان سازمان های مختلف دولتی دارد . کارمندان دولت باید بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه کارهای خود را انجام دهند . به عنوان نمونه آنها باید بتوانند به صورت الکترونیکی تقاضای وام ، مرخصی یا حقوق بازنشستگی نمایند و حتی بتوانند در منزل وظایف اداری خود را انجام دهند . باید به این نکته توجه داشت که

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

چنانچه این مؤلفه به خوبی پیاده سازی شود در بهینه سازی ارتباطات میان شهروندان و سازمان های دولتی نیز نقش خواهد داشت و دولت الکترونیکی را در نیل به هدف شهروند - محوری یاری خواهد کرد.

۴-۱-۴- ارتباط دولت با بخش های دولتی

✓ دولت و دولت (G2G)

این مؤلفه مربوط به روش های ارتباطی دولت ها با یکدیگر است باید تا آنجا که امکان دارد تعاملات و ارتباطات میان دولت ها نظیر تبادل اسناد و اطلاعات به صورت الکترونیکی انجام پذیرد.

۵-۱-۵- موانع توسعه دولت الکترونیکی

از میان موانع گسترش دولت الکترونیک، می توان به سه مورد اصلی اشاره کرد.

۱. عوامل فرهنگی:

- موقعیت کنونی: بررسی دولتها و مطالعات اولیه آن ها برای به اجرا درآوردن طرح دولت الکترونیک نشان داده است که مشکل اصلی ایجاد و توسعه دولت الکترونیک، تکنولوژی نیست، بلکه مشکل اصلی در این است که آیا فرهنگ جامعه آمادگی پذیرش تغییرات بسیار زیادی که ایجاد خواهد شد را دارد یا خیر؟
- این تغییرات تاثیر اصلی خود را بر کارمندان دولتی خواهند گذاشت. بررسی هانیز نشان می دهد که عدهای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در نظام اداری مخالفند، در حالی که عده ای دیگر با آن موافق بوده و از آن استقبال می کنند. برای راضی کردن عموم مردم نیز باید جامعه را متقاعد کرد که انتقال اطلاعات به قدر کافی امن هست و حریم خصوصی افراد کاملاً رعایت می شود.
- محیط فرهنگی مطلوب دولت الکترونیک: در ساختار سازمانی یک دولت الکترونیک، کارمندان به جای جلوگیری از خطرو ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک می پردازند. در چنین محیطی افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می شوند. همچنین در جامعه اطلاعاتی پیشرفته، شهروندان و واحدهای خصوصی به امنیت سیستم دولت الکترونیک اطمینان داشته و اکثر امثر خود را از طریق آن انجام می دهند. در چنین فضایی دولت نیز از خلاقیت و نوآوری حمایت می کند.
- راه رسیدن به محیط فرهنگی مطلوب: پیش بینی می شود در جامعه ای مثل جامعه آمریکا، طی یک دوره تبدیلی ۵ ساله موقعیت فرهنگی مناسب برای پیاده سازی دولت الکترونیک - چنان که ذکر شد - فراهم شود. پیش از هر چیز، عملی ساختن دولت الکترونیک به یک مدیریت و راهبردی بسیار کارآمد نیاز دارد. این هیات مدیره تنها از متخصصین (آی تی) تشکیل نمی شود بلکه در این هیات افرادی با تخصص های اقتصاد، مدیریت و جامعه شناسی نیز حضور خواهند داشت. گام اصلی بعدی تنظیم یک برنامه همه جانبه برای ادامه عملی ساختن دولت الکترونیک است.

دوره ضمن خدمات کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

۲. عوامل سازمانی و اداری:

- موفقیت کنونی سازمان ها و ادارات: در حال حاضر، ادارات دولتی دارای روابط بین سازمانی نیستند و این به دلیل فقدان یک شبکه الکترونیکی مناسب بین آنها می باشد. مسئولین این سازمان ها نیز تنها به مدیریت در حوزه درون سازمانی عادت کرده اند و ارتباط بین سازمانهای مختلف می تواند مشکلاتی برای آنها ایجاد کند. روش تصمیم گیری بالا به پایین نیز عامل دیگری است که به مشکلات مدیریتی دامن زده است.
- ساختار اداری مطلوب دولت الکترونیک: در یک نظام دولتی الکترونیک، موانع و حصارهای بین سازمانی برداشته می شود و دولت از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می زند تبدیل می شود.
- راه رسیدن به ساختار اداری مطلوب: یکی از راه های موثر می تواند دادن پاداش به کارمندان و مدیرانی باشد که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان خود کمک می کنند. حتی برخی دولت ها ارگان های خاصی را جهت دنبال کردن این موضوع تاسیس کرده اند. در همین حال به موازات این فعالیت ها، متخصصین (آی تی) در حال ساختن زیر بنای لازم برای مرتبط ساختن ارگان های مختلف به یکدیگر خواهند بود.

۳. کمبود منابع:

- وضعیت حاضر: کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر به دولت الکترونیک به شمار می رود. از طفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضوع در واقع می توان گفت که هیچ نیروی مدیریتی با تجربه ای، برای پیاده سازی دولت الکترونیک در سطح جامعه وجود ندارد.
- وضعیت مطلوب برای پیاده سازی دولت الکترونیک: یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت خواهند شد. از طرفی بهتر است دولت تا حد امکان به وسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته از بین کارکنان فعلی دولت اقدام کند، زیرا این افراد با ساختار دولتی و اداری آشنایی بیشتری دارند.
- راه رسیدن به وضعیت مطلوب: گر چه استخدام مدیرانی که توانایی های گسترده ای در فناوری اطلاعات دارند یک اقدام اساسی و اصولی محسوب می شود اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آنها این مزیت را دارد که این افراد می توانند در هزینه ها صرفه جویی کرده و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیر ساخت های تکنولوژیک دولت الکترونیک به کار گیرند.

دولت الکترونیک و روند آن در ایران

یکی از مهم ترین مقولات در جامعه اطلاعاتی، مسئله دولت الکترونیک است. دولت الکترونیک به معنای فراهم کردن شرایطی است که دولت ها بتوانند خدمات خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته به شهروندان ارائه کنند. این امر در سال های اخیر به طور جدی در دستور کار دولت ها قرار گرفته است و دولتمردان هوشمند نیروهای خود را در راه تحقق چنین شرایطی بسیج کرده اند و در صدد برآمده اند 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.

دوره ضمن خدمت کلیات و مفاهیم دولت الکترونیک (استاندارد قزوین)

اصولا تعریف واحدی در باره دولت الکترونیک وجود ندارد و این مسئله ناشی از ماهیت پویا و متغیر فناوری 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.

۱-۶- آشنایی با نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی (فایل PDF)

موانع استقرار دولت الکترونیکی

یکی از صاحب‌نظران موانع استقرار دولت الکترونیک را موارد زیر برشمرده است:

- عدم احساس نیاز به وجود دولت الکترونیکی
- عدم حمایت مدیریت ارشد سازمان ها
- ناتوانی در مرزبندی بین اطلاعات محرمانه و اطلاعاتی که باید در دسترس شهروندان و بنگاه های اقتصادی قرار گیرد.
- هزینه سنگین ایجاد، نگهداری و توسعه شبکه های اطلاع رسانی و پایگاه های اطلاعاتی
- کمبود تخصص فناوری اطلاعات در برخی کشورها