

به نام خدا  
عنوان: دولت الکترونیک

e-Government

مدرس: ندا سردار



## تعریف دولت الکترونیک

استفاده سهل و آسان به منظور توزیع خدمات دولتی  
بصورت مستقیم ۲۴ ساعته و در کلیه ایام هفته.

به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در نهادهای  
دولتی برای افزایش بهره‌وری، اثربخشی و کارایی دولت.




## تعریف دولت الکترونیک

شهروندان، شرکت های تجاری، سازمان های دولتی و کارمندان از طریق وب سایت ها در شبکه اینترنت بدون محدودیت مکانی و زمانی به اطلاعات دست یابند.

بستر و فرآیند مدیریت بدون کاغذ و در نهایت بسیاری از ارتباطات بین دستگاهها از طریق کانال های چند رسانه ای





# ویژگی‌های یک دولت الکترونیک

- همیشه قابل استفاده بودن
- دسترسی همگان
- رعایت امنیت و حریم اختصاصی افراد
- تغییر مستمر متناسب با پیشرفت تکنولوژی
- همکاری مردم
- کارایی و هزینه کمتر

# اهداف دولت الکترونیک

- خدمت دهی یکپارچه، ساده، کارآمد و مطابق میل شهروندان.
- کاهش هزینه ارائه خدمات.
- انعطاف پذیری در اداره دولت.
- کیفیت مطلوب تصمیم‌گیری‌های دولت.
- تسهیل ارتباط بین سازمانهای دولتی و اتوماسیون اداری.
- مشارکت موثر شهروندان در فعالیتهای اقتصادی.
- افزایش ارتباط شهروندان و حکومت .

# خدمات دولت الکترونیک:

- ✓ خدمات پرداخت الکترونیکی نظیر: پرداخت مالیات، عوارض و صورت حساب آب، برق، گاز و غیره
- ✓ خدمات مشاوره از راه دور
- ✓ فرم های الکترونیکی
- ✓ نظرخواهی بر خط
- ✓ خدمات کاریابی الکترونیکی
- ✓ خدمات بازار و اجتماع الکترونیکی
- ✓ خدمات پلیس الکترونیکی
- ✓ خدمات سیاستگذاری الکترونیکی
- ✓ رأی گیری الکترونیکی
- ✓ خدمات ثبت الکترونیکی نظیر: ثبت شرکت، ازدواج، طلاق، تولد و مرگ

# ساختار دولت الکترونیکی

## • دولت و شهروندان (G۲C)

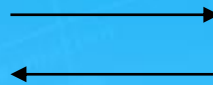


## • دولت و تجار، کسبه (G۲B)





## • دولت و دولت (G۲G) - شبکه دولت



## • دولت و کارمندان (G۲E)





# ساختار دولت الکترونیک

## • دولت و شهروندان:

شهروندان با سازمانهای دولتی به صورت مجزا سر و کار ندارند بلکه از طریق یک درگاه واحد به انواع خدمات و اطلاعات دولتی مورد نیاز دسترسی دارند.

## • دولت و تجار و کسبه :

ارایه خدمات و اطلاعات به بازرگانان و کسبه به صورت الکترونیکی و با صرف حداقل هزینه و زمان و حداکثر راندمان



## • دولت و کارمندان:

کارمندان دولت باید بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه کارهای خود را انجام دهند. به عنوان نمونه بتوانند بصورت الکترونیکی تقاضای وام، مرخصی یا تقاضای باز نشستگی کنند.

## • دولت و دولت:

باید تا آنجا که امکان دارد تعاملات و ارتباطات میان دولت ها نظیر تبادل اسناد و اطلاعات به صورت الکترونیکی انجام پذیرد.



# استراتژی استقرار دولت الکترونیک

۱- تعریف ساختار دولت الکترونیک


۲- تعیین مخاطبان و کاربران دولت الکترونیک

۳- ترسیم چشم انداز آینده آن

۴- تعیین اهداف عملیاتی آن

۵- تعریف فرایند و مراحل استقرار دولت الکترونیک



A 3D white figure stands behind a large white rectangular sign. The figure's hands are visible, holding the top and sides of the sign. The background is a solid orange color.

# اجراء دولت الکترونیک در ایران



## دولت الکترونیک در ایران

در کشور ما نخستین زمزمه ها برای ایجاد دولت الکترونیک در دهه ۱۳۷۰ خورشیدی به گوش رسید و اندک اندک تلاش ها برای ایجاد دولت الکترونیک وارد فاز اجرایی شد. شکل ابتدایی ایجاد دولت الکترونیک در کشور ایجاد سایت های اینترنتی برای وزارتخانه ها، ادارات، سازمانها و نهادهای دولتی و حکومتی بود که نمادی از تمایل دولت برای تقویت مبادلات الکترونیکی را نشان می داد. البته سایت های اینترنتی در آغاز، صرفا نمودی برای معرفی این وزارتخانه ها و سازمان ها بودند و کاربرد موثری از نظر مبادلات دو جانبه نداشتند. اما به مرور زمان، با اشکال تازه ای از کاربردهای دولت الکترونیک هم سایتهای اینترنتی کاربردهای بیشتری پیدا کردند و هم جلوه های تازه ای از کارکردهای دولت الکترونیک ظاهر شد. شاید شناخته شده ترین جلوه دولت الکترونیک در کشور ما در قالب **دفاتر پلیس** ۱۰+ برای همگان آشکار شده است.

جمهوری اسلامی ایران برای توسعه دولت الکترونیک اهمیت بسزائی قائل است و **بودجه های برنامه پنج ساله سوم**، دولت بطور جدی بودجه سالانه ای را برای خانواده دولت به منظور توسعه ICT اختصاص داد که در سال ۱۳۸۰ شمسی اولین مقدار آن، رقم قابل ملاحظه **۱۶۰ میلیون دلار** بود. تقریبا سه-پنجم این بودجه برای تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و همچنین شبکه جامع اطلاعاتی تجاری اختصاص یافت و مابقی آن صرف ایجاد اشتغال از طریق ICT گردید.

هیئت دولت ایران در تیرماه ۱۳۸۱ (جولای ۲۰۰۲) نقشه جامعی برای بکارگیری و توسعه CT به تصویب رساند که گام بلند و موثری در صنعت فناوری اطلاعات محسوب می شود. این طرح که بعد از ۳۰۰۰ ساعت تلاش استادانه تهیه شد راه را برای هماهنگی و تمامیت و درستی سیستم های مکانیزه برای سازمان های مختلف دولتی در سراسر کشور هموار نمود. شاید این نکته جالب باشد که چنین طرح جامعی در سنگاپور در سال ۱۹۹۲، ایالات متحده و ویتنام در سال ۱۹۹۳، ژاپن در سال ۱۹۹۴، کانادا در سال ۱۹۹۶، ایرلند در سال ۱۹۹۷، و مالزی و جمهوری اسلامی ایران در سال ۲۰۰۲ آماده شد.

برای سال ۱۳۸۲ شمسی مجلس شورای اسلامی با اختصاص بیش از ۱۰۰ میلیون دلار به فناوری اطلاعات و ارتباطات، برای سازمان های عمومی موافقت کرد که در نتیجه دولت انجام پروژه های متعددی را در زمینه ICT به تصویب رساند. این پروژه ها شامل دولت الکترونیک، تجارت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، آموزش الکترونیک و بهداشت الکترونیک بودند.



## طرح تکفا

تکفا مخفف عبارت «توسعه کاربردی فناوری اطلاعات» است و در حقیقت نامی غیررسمی است برای تبصره ۱۳ قانون بودجه که در تدوین قانون بودجه سال ۸۱ گنجانده شد و به تصویب رسید.

مطابق این تبصره، بودجه قابل ملاحظه‌ای (۶۴ میلیارد تومان) برای توسعه فناوری اطلاعات در کشور منظور شد و هفت زیر برنامه کلان برای آن تعریف گردید. زیر برنامه‌های هفت‌گانه «تکفا» که باید بودجه منظور شده در راه ایجاد و گسترش آنها به کار می‌رفت، عبارت بودند از: دولت الکترونیکی، مهارت دیجیتال، نیروی انسانی کشور، کاربرد IT، آموزش عالی، کاربرد IT، اقتصاد، بازرگانی و تجارت، کاربرد IT، قلمرو فرهنگ، هنر و تقویت خط و زبان فارسی در محیط‌های رایانه‌ای و توسعه واحدهای کوچک و متوسط (SME) فعال در حوزه فناوری اطلاعات.

# موانع گسترش دولت الکترونیک



## ۱-عوامل فرهنگی

**موقعیت کنونی:** تغییرات تاثیر اصلی خود را بر روی کارمندان دولتی خواهد گذاشت . عده ای از کارمندان دولت با تغییرات سریع در دولت مخالفند.

**محیط فرهنگی مطلوب:** کارمندان به جای جلوگیری از خطر و ریسک در کارهای اداری به مدیریت ریسک می پردازند. در این محیط افراد به خلاقیت و نوآوری در کارهای اداری تشویق می شوند.

**راه رسیدن به محیط فرهنگی مطلوب:** عملی ساختن دولت الکترونیک به یک مدیریت راهبردی بسیار کارآمد نیاز دارد.



## ۲- عوامل سازمانی و اداری

**موقعیت کنونی:** در حال حاضر ادارات دولت دارای روابط بین سازمانی نیستند و این به دلیل فقدان شبکه الکترونیکی مناسب بین آنهاست. مسئولین نیز تنها به مدیریت درون سازمانی عادت کرده اند و ارتباط بین سازمانهای مختلف می تواند مشکلاتی برای آنها ایجاد کند.

**ساختار اداری مطلوب:** موانع و حصارهای بین سازمان برداشته شود و دولت از یک نظام بسته و محتاط به یک نظام باز که در آن نوآوری حرف اول را می زند تبدیل شود.

**راه رسیدن به ساختار اداری مطلوب :** یکی از راهها می تواند دادن پاداش به کارمندان و مدیرانی باشد که به جا افتادن دولت الکترونیک در سازمان کمک می کنند.





### ۳- کمبود منابع

**موقعیت کنونی:** کمبود نیروی انسانی متخصص چه از لحاظ فنی و چه از نظر مدیریتی یک مشکل عمده در راه سرعت بخشیدن به روند تغییر دولت الکترونیک به شمار می رود. از طرفی به دلیل نو و بدیع بودن این موضع هیچ نیروی مدیریتی با تجربه ای برای پیاده سازی آن وجود ندارد.

**وضعیت مطلوب:** یک موج جدید از افراد تحصیل کرده در فناوری اطلاعات و مدیریت وارد دولت مرکزی شوند. همچنین دولت بتواند بوسیله آموزش و حقوق بیشتر به جذب افراد شایسته پردازد.


**راه رسیدن به وضعیت مطلوب:** اگر چه استخدام مدیران توانمند در فناوری اطلاعات لازم است اما آموزش مدیران قدیمی و استفاده از آنها این مزیت را دارد که می توان در هزینه ها صرفه جویی کرد و اعتبارات مازاد را برای بهبود کیفیت زیر ساخت تکنولوژی دولت الکترونیک به کار برد.

# موانع استقرار دولت الکترونیکی



# موانع استقرار دولت الکترونیک

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

A 3D white stick figure stands against a background with a yellow upper half and a white lower half. The figure holds a large white rectangular sign in front of its chest. The sign contains the Persian text 'کاربردهای دولت الکترونیک در ایران' in a bold, black, sans-serif font.

# کاربردهای دولت الکترونیک در ایران

• کاربرد ۱: راه اندازی سایت‌های اینترنتی برای کلیه دستگاه‌های مهم دولتی و قرار دادن اطلاعات و فرم‌های لازم برای کاربران در آنها به گونه‌ای که هر کاربر بتواند حداقل در اولین گام بدون مراجعه به دستگاه‌های دولتی اطلاع مربوط به فعالیت مورد نظر خود را به سادگی از روی هر وب سایت کسب کرده و حداقل فرم‌های خام را از این طریق دریافت و چاپ کند. از جمله آرایه فرم‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

مالیات، بیمه، ثبت شرکت‌ها، ثبت نام‌ها یا مجوزها  
مثلاً جواز ساختمان‌ها



- کاربرد ۲: راه اندازی یک وب سایت جامع اطلاعاتی در دفتر دولت به عنوان یک ورودی واحد به وب سایت های دولتی.

- کاربرد ۳: راه اندازی پایگاه های دولتی از جمله: پایگاه جمعیت، آمار و اطلاعات در هر سازمان، اطلاعات منتشره مسایل سیاسی، تاریخی، دایره المعارف و غیره با امکان جستجو و ارایه آمارهای مختلف.

- کاربرد ۴: ارایه فعالیت های آموزشی در سطوح مختلف بر روی اینترنت وزارتخانه های مربوطه از جمله دریافت نمونه سوالات شرکت در گروه های تخصصی و ارایه نظرات و انجام تستهای آزمایشی

- کاربرد ۵: مکان‌یابی شهری از طریق کیوسک‌های اطلاعاتی شهری و یا وب سایت‌های تعاملی اینترنت، برای کمک به کاربران عادی جهت جستجو محل خاص مانند بیمارستان‌ها و پارک‌ها

- کاربرد ۶: راه‌اندازی وب سایت‌های بزرگ برای کاریابی و آرایه فرصت‌های شغلی و روند نیاز بازار و تخصص‌ها

- کاربرد ۷: پرداخت قبض‌های آب، برق، تلفن و جریمه از طریق اینترنت - اینترنت یا کیوسک‌های خودپرداز

- کاربرد ۸: ارایه اطلاعات از زمینها و املاک و نحوه داد و ستد آنها

- کاربرد ۹: انجام خرید و فروشهای دولتی تحت شبکه اینترنت یا اینترنت

- کاربرد ۱۰: ایجاد امکاناتی برای حضور مردم در تصمیم گیریهای عمومی

# دولت الکترونیک در سایر کشورها



- **استرالیا :** از سال ۲۰۰۱ تمامی خدمات دولتی که قابلیت ارائه الکترونیکی داشته باشند عرضه شده است.
- **کانادا:** تمامی خدمات دولتی مهم به طور کامل تا سال ۲۰۰۴ ارائه شده است.
- **فنلاند:** سال ۲۰۰۰ قوانینی بمنظور بهبود مستمر و سریع خدمات الکترونیکی و امنیت داده‌ها تصویب و بخش اعظم فرم‌ها و پرسشنامه‌ها از سال ۲۰۰۱ الکترونیکی ارائه شده.
- **آلمان، ایتالیا و سوئد:** ادارات دولتی سرگرم تنظیم خدماتی هستند که باید الکترونیکی عرضه شوند.

- **ژاپن:** از سال ۲۰۰۳ تمامی ارتباطات بین دولت و مردم از طریق شبکه عرضه می شود.
- **هلند:** تا پایان ۲۰۰۲ حدود ۲۵ درصد به صورت الکترونیکی عرضه می شود.
- **انگلیس:** تا سال ۲۰۰۵، کل خدمات دولتی از طریق الکترونیکی عرضه می شود
- **سنگاپور:** از سال ۲۰۰۱ تمامی خدمات دولتی به صورت الکترونیکی قابل عرضه هستند.



# جایگاه ایران در بین دیگر کشورها



## جایگاه ایران در بین دیگر کشورها

خبرگزاری مهر در گزارشی از احسان قدیری عضو کنفدراسیون بین المللی دولت الکترونیک رتبه ایران را بین ۱۹۰ کشور جهان از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۱۲ به شرح زیر بیان کرده است.

رتبه ایران در جهان	سال میلادی
۱۱۵	۲۰۰۴
۹۸	۲۰۰۶
۱۰۸	۲۰۰۸
۱۰۲	۲۰۱۰
۱۰۰	۲۰۱۲



# جایگاه ایران در بین دیگر کشورها در سال ۲۰۱۲

رتبه در منطقه	نام کشور	امتیاز کل	رتبه در دنیا
1	امارات	0.7344	28
2	بحرین	0.6946	36
3	عربستان	0.6558	41
4	قبرس	0.6508	45
5	قطر	0.6405	48
6	کویت	0.5960	63
7	عمان	0.5944	64
8	گرجستان	0.5563	72
9	ترکیه	0.5281	80
10	لبنان	0.5139	87
11	ارمنستان	0.4997	94
12	آذربایجان	0.4984	96
13	اردن	0.4882	98
14	ایران	0.4876	100
15	سوریه	0.3705	128
16	عراق	0.3409	137
17	یمن	0.2472	167


رتبه فعلی ایران نیز ۱۰۵ میباشد

# طبقه بندی کشورها در بستر سازی الکترونیکی





رتبه بندي 2004 (از 64)	رتبه بندي 2003	کشور	امتیاز 2004 (از 10)	امتیاز 2003
57	52	ایران	3/68	3/40
58	55	نیجریه	3/44	3/19
59	53	اندونزی	3/39	3/31
60	56	ویتنام	3/35	2/91
61	58	الجزایر	2/63	2/56
62	57	پاکستان	2/61	2/74
63	59	قزاقستان	2/60	2/52
64	60	آذربایجان	2/43	2/37

A 3D white figure stands against a background with a yellow upper half and a white lower half. The figure holds a large white rectangular sign in front of its chest. The sign has the Persian text 'نتیجه گیری' (Conclusion) written on it in a bold, black, sans-serif font. The figure's right hand is visible, holding the bottom left corner of the sign, while its left hand is positioned at the top center, holding the sign's edge.

نتیجه گیری



ارتباط میان دولت الکترونیک و حکومت داری خوب  
به قدری نزدیک است که برخی صاحب نظران  
معتقدند که دولت الکترونیک اگر در نهایت به  
حکومت داری بهتر منجر نشود هرگز رسالت خود  
را انجام نرسانیده است.

با تشکر از  
توجه شما

