



هيئة الرقابة الإدارية والشفافية
ADMINISTRATIVE CONTROL & TRANSPARENCY AUTHORITY

لوطن يزدهر

دولة قطر

هيئة الرقابة الإدارية والشفافية

جهود دولة قطر في تطوير سياسة البيانات المفتوحة

المبادرات والمصادر

مداخل لتعزيز النزاهة والشفافية

أبريل ٢٠٢٠



هيئة الرقابة الإدارية والشفافية
ADMINISTRATIVE CONTROL & TRANSPARENCY AUTHORITY

لوطن يزدهر

المحتويات

٣	تمهيد
٤	أولاً - الإطار السياسي، القانوني والالتزام الفني
٦	ثانياً - سياسة البيانات المفتوحة
١١	ثالثاً - الهياكل المؤسسية والمسؤوليات الحكومية
٣٠	رابعاً - البيانات الحكومية

تمهيد

التزاما منها بالمعايير الدولية للشفافية، اعتمدت دولة قطر سياسة البيانات المفتوحة في إطار الانفتاح الحكومي بهدف توسيع دائرة الوصول إلى البيانات والمعلومات التي تكون بحوزة كافة الجهات الحكومية، وتقاسم هذه البيانات والمعلومات مع الجمهور لتعزيز مشاركتهم في الحياة العامة.

من هذا المنطلق، عملت دولة قطر على تحديث وتطوير منظومتها القانونية والمؤسسية لتقديم مجموعة من البيانات والمعلومات والخدمات عبر وسائل الاتصال الحديثة، بهدف زيادة كفاءة وفاعلية الحكومة في خدمة المتعاملين والاستجابة لمتطلباتهم وحاجياتهم، وبناء علاقات أكثر تفاعلية مع الأفراد والمؤسسات والمستفيدين من خدماتها.

على هذا الأساس، جعلت دولة قطر من تقديم خدمات رقمية بسيطة وأمنة الأسلوب الأفضل لتواصل الجمهور مع حكومة أكثر كفاءة وانفتاحا، وعززت من جهود جميع الوزارات وباقي الجهات المعنية في العمل لتسريع مبادرات الحكومة الرقمية، سعيا لزيادة فعالية الحكومة وجعلها أكثر قربا من الجمهور، أفرادا ومؤسسات، وأكثر تركيزا على خدمته بكل موضوعية وشفافية.

وعينا بهذه المسؤولية، فإن دولة قطر على اطلاع تام بأهمية دور البيانات المفتوحة في مكافحة الفساد والوقاية منه، والذي يتمثل في:

- تعزيز الشفافية :

تدعم البيانات المفتوحة الإشراف العام على الحكومات وتساعد على تقليل الفساد من خلال إتاحة قدر أكبر من الشفافية.

- تحسين الخدمة العامة :

توفر البيانات المفتوحة للمواطنين المواد الخام التي يحتاجونها لإشراك حكوماتهم والمساهمة في تحسين الخدمات العامة.

- الابتكار والقيمة الاقتصادية :

تعد البيانات العامة وإعادة استخدامها مصدرا أساسية للابتكار الاجتماعي والنمو الاقتصادي. كما توفر البيانات المفتوحة فرصا جديدة للحكومات للتعاون مع المواطنين وتقييم الخدمات العامة من خلال منح المواطنين إمكانية الوصول إلى البيانات المتعلقة بهذه الخدمات. هذا بالإضافة إلى استخدام الشركات ورجال الأعمال البيانات المفتوحة لفهم الأسواق المحتملة بشكل أفضل وإنتاج منتجات جديدة تعتمد على البيانات.

- الكفاءة :

تعمل البيانات المفتوحة على تسهيل وخفض تكلفة الوزارات الحكومية لاكتشاف البيانات أو البيانات الخاصة بها والوصول إليها من الوزارات الأخرى، مما يقلل من تكاليف الاستحواذ والتكرار والنفقات العامة.

أولاً- الإطار السياسي، القانوني والالتزام الفني

١. الإطار السياسي

اعتمدت دولة قطر سياسة البيانات المفتوحة في نوفمبر ٢٠١٤ وذلك لتطبيقها والتقيدها من قبل كافة الجهات الحكومية، بهدف اتخاذ خطوات لتسهيل وصول الجمهور للبيانات الحكومية من خلال إتاحة تلك البيانات على الإنترنت ما لم تكن البيانات محظورة وفق القانون أو السياسات أو الأنظمة أو تبعاً لتعاقد معين، ولتحقيق الأهداف الوطنية المتمثلة في مجتمع واقتصاد قائمين على المعرفة.

في هذا الإطار، حظيت سياسة البيانات المفتوحة بأولوية ضمن أهداف استراتيجية التنمية الوطنية لدولة قطر ٢٠١١-٢٠١٦ التي أكدت على :

- ضرورة تعزيز الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات العامة، لتحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ للتقدم الاجتماعي والتنمية البشرية؛
- بناء مجتمع قائم على المعرفة، بما يتطلبه من خلق ثقافة مفتوحة وشفافة تتسم بالمحافظة على حداثة أسس المعرفة وسهولة الوصول إليها، كعامل أساسي لتطوير القدرة والثقافة في معالجة ومشاركة المعلومات بانتظام.

كما اهتمت استراتيجية حكومة قطر الرقمية ٢٠٢٠- بسياسة البيانات المفتوحة في أهدافها الاستراتيجية، وبالأخص الهدف الاستراتيجي الثالث "زيادة مستوى الشفافية والمشاركة المجتمعية"، والتي تقدم فرصاً جديدة للتواصل مع الجمهور وعالم الأعمال لتلبية احتياجاتهم، فضلاً عن توفير الأدوات التي يحتاجها موظفو الحكومة لتقديم خدمة متميزة ذات مستوى عالمي تتسم بالفعالية والابتكار.

٢. الإطار القانوني

تنفيذاً للالتزامات المنصوص عليها في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، خاصة المتعلقة منها بالشفافية وضمن مشاركة المجتمع في عمليات اتخاذ القرار، عملت دولة قطر على تحديث منظومتها القانونية باعتماد سياسة البيانات المفتوحة في علاقات الجهات الحكومية بالجمهور.

لهذه الغاية، تضمن القرار الأميري رقم (٦) لسنة ٢٠١٥ بإعادة تنظيم هيئة الرقابة الإدارية والشفافية صلاحيات وضع سياسات وطنية لتعزيز النزاهة والشفافية، والعمل على تنفيذها بالتنسيق مع الجهات المعنية بالدولة، وتعميم المعارف بتكريس النزاهة والشفافية وتيسير اطلاع الأفراد عليها.

وفي إطار هذه الجهود التي تبذلها دولة قطر لتعزيز مبادرات الحكومة الإلكترونية، أصدر مجلس الوزراء القرار رقم (١٨) لسنة ٢٠١٠ بشأن تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية، والذي تضمن آليات قانونية ملزمة لجميع الجهات الحكومية بتنفيذ سياسة البيانات المفتوحة، والتعاون المستمر مع مجلس الاتصالات، والتقيد بالتعليمات والمعايير والتفسيرات والقرارات والإيضاحات ذات الصلة.

كما تم تفويض وزارة المواصلات والاتصالات، بموجب القرار الأميري رقم (٤) لسنة ٢٠١٦ بتعديل بعض أحكام القرار الأميري رقم (١٦) لسنة ٢٠١٤ بتعيين اختصاصات الوزارات ٤ / ٢٠١٦، بـ تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والإشراف عليها، وتعزيز توعية المجتمع بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها بطرق آمنة لتحسين حياة الأفراد والارتقاء بالمجتمع، وصولاً إلى بناء مجتمع المعرفة القائم على الاقتصاد الرقمي.

ولتطوير مهامها الإشرافية، وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم (٢٦) لسنة ٢٠١٨ بتعديل وتنظيم بعض الوحدات الإدارية التي تتألف منها وزارة المواصلات والاتصالات وتعيين اختصاصاتها، تم إنشاء إدارات جديدة بالوزارة المذكورة لتعزيز سياسة البيانات المفتوحة وحمايتها من خلال إدارة حماية البنية التحتية للمعلومات الحيوية، وإدارة الفريق القطري للاستجابة السريعة لطوارئ الحاسب الآلي (كيسورت)، وإدارة الامتثال وحماية البيانات.

٣. الالتزام الفني

تهدف الحكومة إلى إتاحة جميع الخدمات التي تقدمها عبر شبكة الإنترنت أو من خلال الهاتف الجوال مع زيادة الوعي بين المستخدمين حول كيفية الوصول إلى هذه الخدمات وتشجيعهم على استخدام الإنترنت لإتمامها. وقد تطلب ذلك تطوير إجراءات جديدة لجعل الوصول لتلك الخدمات واستخدامها عبر الإنترنت أكثر سهولة وملاءمة للمستخدمين، بما في ذلك إعادة هندسة الإجراءات التي تركز عليها هذه الخدمات بحيث يستطيع المستخدمون إتمام معاملاتهم بشكل كامل على الإنترنت.

وقد أعدت كل جهة حكومية خطة الخدمات الرقمية المقدمة من قبلها في إطار تنفيذ التزاماتها، حيث حددت استراتيجية حكومة قطر الرقمية ٢٠٢٠ أهدافاً لزيادة انفتاح الحكومة وتناسب وإدراك المجتمع لفوائد الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، في:

- زيادة بنسبة ٢٠٪ سنوياً في عدد المستخدمين المشاركين في منتديات يتم تحكيمها من قبل الحكومة

- زيادة بنسبة ١٠٪ سنويا في توفر مجموعات بيانات الحكومة.

ويصنف نضج الخدمات الرقمية في دولة قطر إلى أربعة مستويات:

- المستوى الأول: إعلامية

توفير المعلومات عن الخدمة من خلال تقديم بيانات ثابتة غير تفاعلية مثال خدمات تتيح طباعة النماذج أو الطلبات، وخدمات تسمح بالبحث عن المعلومات ومواقع إدارات ومكاتب الجهات الحكومية.

- المستوى الثاني: تفاعلية

الخدمات المقدمة أكثر تفاعلية من خدمات المستوى الأول، حيث تتضمن التحقق من حالة طلبات معينة، تقديم استفسار أو شكوى حول خدمة معينة، ملء استمارات أو طلبات عبر الإنترنت وتقديمها إلكترونيا.

- المستوى الثالث: إجرائية

وهي الخدمات التي تحتاج إلى التفاعل بين الحكومة والأفراد لإتمام المعاملة على الإنترنت. وتتضمن ملء الاستمارات على الإنترنت وتقديمها، وتقديم المستندات المسوحة ضوئيا، واستكمال العملية على الإنترنت دون الحاجة لزيارة الجهة الحكومية، وإرسال الوثائق إلى العميل عن طريق خدمة التوصيل / البريد عندما يتطلب إنجاز المعاملة التسليم الفعلي المباشر (مثل جواز السفر)، وتعرف بخدمات تتم عبر الإنترنت.

- المستوى الرابع: متكاملة

و يهدف هذا المستوى إلى ربط الخدمات الإجرائية بين الجهات الحكومية المختلفة مثل خدمات الإشعار الواحد من العميل لتحديث بيانات العميل في عدة جهات، وكذلك تقديم الخدمات بشكل استباقي على أساس المعرفة المسبقة بالعميل (مثل حالة إرسال رسالة من الجهة الحكومية إلى المواطن عند انتهاء البطاقة / الإقامة للتجديد).

ثانيا - سياسة البيانات المفتوحة

١- تعريف البيانات المفتوحة

حددت سياسة البيانات المفتوحة المعتمدة من دولة قطر تعريف البيانات المفتوحة في مفهوم وجوب إتاحة المعلومات والبيانات لكل شخص، بحيث يتمكن من الوصول إليها وإعادة استخدامها وإعادة توزيعها دون أي قيود، ويجب أن تكون مجموعات البيانات المفتوحة في صيغة قابلة للمعالجة الآلية وبدون رسوم، ولا تتطلب أي معلومات شخصية.



هيئة الرقابة الإدارية والشفافية
ADMINISTRATIVE CONTROL & TRANSPARENCY AUTHORITY

لوطن يزدهر

٢- نطاق تطبيق البيانات المفتوحة

لقد جعلت سياسة البيانات المفتوحة بدولة قطر كل من أهداف استراتيجية التنمية الوطنية وأهداف استراتيجية الحكومة الرقمية ٢٠٢٠ توجهات أساسية لتعزيز الشفافية والنزاهة وتوسيع دائرة مشاركة المواطنين في إعداد السياسات العامة ومتابعة تنفيذها.

وعليه، تخضع جميع الجهات الحكومية والمؤسسات العامة في تنفيذ سياسة البيانات المفتوحة على المعلومات التي تكون بحوزتها أو تحت سيطرتها، وذلك من خلال اتخاذ إجراءات وتدابير وسيطة لتوسيع نطاق وصول الجمهور إلى البيانات الحكومية عن طريق إتاحتها على شبكة الإنترنت، ما لم يكن ذلك محظورا بموجب قانون و سياسة أو لائحة تنفيذية أو عقد.

٣- أحكام سياسة البيانات المفتوحة

تضمنت سياسة البيانات المفتوحة بدولة قطر مجموعة من الأحكام المنظمة لكيفيات تدبير الجهات الحكومية والمؤسسات العامة لرصيد المعلومات والبيانات التي توجد بحوزتها أو تحت سيطرتها، ومشاركتها مع الجمهور.

وهكذا، تلزم سياسة البيانات المفتوحة الجهات الخاضعة لأحكامها باتخاذ التدابير التالية:

- إدارة البيانات المفتوحة :

بالزام كل جهة بإسناد المسؤولية لأحد كبار موظفيها، مع منحه الصلاحية الكافية للإشراف على إدارة وتنفيذ البيانات المفتوحة من خلال تنظيم العمليات الداخلية اللازمة للإفصاح عن المعلومات ونشرها.

- وضع خطة البيانات المفتوحة :

تتضمن وصفاً لكيفية السعي إلى تعزيز الشفافية ودمج مشاركة الجمهور، بالإضافة إلى تحديد أهدافها بشأن ماهية البيانات التي تخطط لنشرها، وكيفية الإفصاح وفق جدول زمني محدد.

- نشر البيانات المفتوحة على شبكة الإنترنت :

حيث تلتزم كل جهة خاضعة بإنشاء صفحة إلكترونية للبيانات المفتوحة وتحديثها بانتظام، مع ربطها بالبوابة الوطنية للبيانات المفتوحة، بطريقة تمكن الجمهور من سهولة الولوج إليها.

- توفير البيانات بشكل مفتوح :

بما يضمن نشر هذه البيانات بشكل مستقل عن المنصة، ويكون قابلاً للمعالجة الآلية، والتي توفر للجمهور دون قيود إمكانية إعادة الاستخدام.

- إعداد منتدى لاستقطاب تعليقات/طلبات الجمهور:

وذلك على الصفحات الإلكترونية للجهات الخاضعة لأحكام سياسة البيانات المفتوحة، وذلك بهدف تشجيع المناقشات العامة بشأن البيانات المفتوحة، وتلقي طلبات ومقترحات الجمهور ذات الصلة بالبيانات والمعلومات، والرد على هذه التعليقات والطلبات والمقترحات داخل أجل (١٥) يوماً من تاريخ تلقيها.

- الإفصاح الاختياري عن المعلومات:

ويدخل هذا الإفصاح في إطار النشر الاستباقي للبيانات والمعلومات بمبادرة من الجهات الخاضعة لسياسة البيانات المفتوحة، وفق ما قدره من أهمية لنشرها بكيفية منتظمة، ودون أن تستند في هذا النشر إلى طلبات من الجمهور.

- متطلبات إضافية :

تتيح هذه المتطلبات للجهات الخاضعة لأحكام سياسة البيانات المفتوحة مجالاً للتدخل بإصدار إرشادات، واعتماد تدابير، وتطبيق أفضل الممارسات، وإجراء تحديثات لخطتها الداخلية بهدف تطوير ودعم سياسة البيانات المفتوحة.

- متابعة التنفيذ ومراجعته :

كمنهجية عمل تخول لوزارة المواصلات والاتصالات، بصفتها الجهة المشرفة على سياسة البيانات المفتوحة، بمراقبة تنفيذ الجهات لمبادرات البيانات المفتوحة في ضوء إلزام هذه الجهات بإجراء تقييم ذاتي بناء على قائمة مراجعة التطبيق أو المعايير الأخرى المعتمدة من طرف الوزارة المذكورة.

٤- معايير سياسة البيانات المفتوحة

حددت سياسة البيانات المفتوحة بدولة قطر مجموعة من الشروط التي يتعين على الجهات المعنية الالتزام بها لتحقيق الحد الأدنى من المعايير في تنفيذ خطتها الداخلية للبيانات المفتوحة، وذلك من خلال اشتراط ما يلي :

- الوصول إلى البيانات والمعلومات عبر شبكة الإنترنت؛
- أن تكون البيانات والمعلومات في صيغة قابلة للمعالجة الآلية؛
- أن تكون البيانات والمعلومات مرخصة ترخيصاً عاماً يسمح بإعادة استخدامها؛
- أن تقدم البيانات والمعلومات مجاناً ودون رسوم أو أية قيود أخرى على إعادة استخدامها.

٥- مبادئ سياسة البيانات المفتوحة

استرشاداً بالتجارب الفضلى، ووجهت سياسة البيانات المفتوحة الجهات الخاضعة لأحكامها بعدم الاكتفاء فقط بالمعايير المذكورة، والاجتهاد في خطة عملها الداخلية لتجاوز الحد الأدنى من هذه المعايير، مع الأخذ بعين الاعتبار في تنفيذ خطة البيانات الداخلية استخدام مبادئ بيانات الحكومة المفتوحة على النحو المنصوص عليه في المبادئ العشرة لإتاحة المعلومات الحكومية (مؤسسة صن لايت)، وفقاً لما توصي به هيئة الأمم المتحدة :

- الاكتمال :

يجب أن تكون مجموعات البيانات التي تفصح عنها الحكومة مكتملة إلى أقصى حد ممكن، ويجب الإفصاح عن كافة المعلومات الأولية من مجموعة البيانات للجمهور، باستثناء الحد اللازم للالتزام بالقوانين المعمول بها فيما يتعلق بالإفصاح عن المعلومات التي تكشف عن الهويات.

- أولية المصدر :

يجب أن تكون مجموعات البيانات التي تفصح عنها الحكومة هي بيانات المصدر الأول. ويشمل ذلك المعلومات الأصلية التي جمعتها الحكومة، والتفاصيل بشأن الكيفية التي تم بها جمع تلك البيانات.

- دون إبطاء :

يجب أن تكون مجموعات البيانات التي تفصح عنها الحكومة متاحة للجمهور في الوقت المطلوب. كما يجب أن يتم الإفصاح عن المعلومات التي تجمعها الحكومة بأسرع ما يمكن فور جمعها وترتيبها متى كان ذلك ممكناً. ويجب أن تعطى الأولوية للبيانات التي يعتبر عنصر الوقت حساساً بالنسبة لاستخدامها.

- سهولة الوصول المادي والإلكتروني :

يجب أن تتميز مجموعات البيانات التي تفصح عنها الحكومة بسهولة الوصول إليها بأقصى قدر ممكن، وتعرف سهولة الوصول بأنها السهولة التي يمكن بها الحصول على المعلومات، سواء بوسائل مادية أو إلكترونية.

- القابلية للقراءة باستخدام الآلات :

تخزين البيانات بصيغة يمكن قراءتها آلياً.

- عدم التمييز :

يشير "عدم التمييز" إلى من يصل إلى البيانات وكيف يجب عليه أن يقوم بذلك.

- استخدام معايير مشتركة :

تشير المعايير المشتركة (أو المفتوحة) إلى الصيغة التي تخزن بها البيانات، بحيث يتم فتحها بواسطة برامج مجانية ودون تكلفة.

- الترخيص :

أن تكون مرخصة ترخيصا عاما يسمح بإعادة استخدامها (بما في ذلك إعادة الاستخدام التجاري).

- الاستمرارية :

يجب أن تكون المعلومات التي تفصح عنها الحكومة ثابتة، وأن تكون متوفرة على شبكة الإنترنت في أرشيف بشكل دائم، مع المتابعة الملائمة لتغيير النسخ والأرشفة مع مرور الوقت.

- تكاليف الاستخدام :

تقليل أو الحد من التكلفة التي يتم فرضها للوصول إلى المعلومات.

المصدر :

- سياسة البيانات المفتوحة ، نوفمبر ٢٠١٤

- [Open Data Policy](#)

ثالثا - الهياكل المؤسسية والمسؤوليات الحكومية

١ . إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة (GEA)

في إطار توحيد العمل بين الجهات الحكومية لتنفيذ سياسة البيانات المفتوحة، وفق الأهداف المحددة لها، اعتمدت دولة قطر (وزارة المواصلات والاتصالات) -إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة - GEA كوثيقة مرجعية توضح هيكل إطار العمل والعناصر الأساسية المتوافقة مع الأبعاد المختلفة، بالإضافة إلى إرشادات وتوجيهات حول سبل الاستفادة من العناصر الأساسية للبنية المؤسسية الخاصة بالحكومة القطرية.

• الأهداف :

يهدف إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة القطرية إلى المساعدة في تقديم خدمات أكثر اتساقا وتكاملا للمواطنين ودعم كفاءة تقديم الخدمات الإلكترونية التي تقدمه الحكومة، وذلك من خلال توفير إطار عمل يعمل على :

- توفير صيغة موحدة : للجهات المعنية بتقديم الخدمات المشتركة بين الجهات.

- تعزيز التعاون : لدعم تحديد الخدمات والتطبيقات القابلة لإعادة الاستخدام والتي يمكن تبادلها.
- المساعدة في وصف وتحليل استثمارات تكنولوجيا المعلومات : للمراجعة الموضوعية للاستثمارات من جانب الحكومة.
- المساعدة في تحول الخدمات الحكومية : لتمكين تقديم الخدمات الإلكترونية بصورة أكثر كفاءة وسرعة، وذلك من خلال مجموعة كبيرة من المعايير والمبادئ والنماذج التي تساعد في تصميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديمها، ومن ثم تقديم خدمات الأعمال للمواطنين بشكل أكثر كفاءة.

• المبادئ:

تتبع قيمة النماذج المرجعية من تطبيقها باعتبارها جزءاً من الأعمال اليومية المشتركة بين الجهات وذلك على نحو متسق، حيث إنها تستخدم لتقديم وجهة نظر متسقة عبر منظومة معقدة من خدمات الأعمال الحكومية ودعم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يجعل تقديم الخدمات الحكومية متمركزاً حول العملاء، وإجراء تلك الاستثمارات التي تحقق الفائدة للنظام بأكمله وليس لجهات معينة.

ويعتمد تكوين النماذج المرجعية للبنية المؤسسية الحكومية على المبادئ الاستراتيجية التالية:

- التركيز على العميل: إذ من الضروري أن تكون رؤية العملاء مرجعاً ومصدراً لاختيار الخدمة وتصميمها وتقديمها، مع التركيز على حماية العملاء من التعقيدات الداخلية.
- تعزيز إعادة الاستخدام: من خلال التخلص من التجزئة والازدواجية، وتعزيز التوحيد وإعادة استخدام القدرات المشتركة.
- مشاركة المعلومات: حيث يجب تبادل المعلومات بصورة دائمة بدلاً من تبادلها بصورة استثنائية.
- تمكين الابتكار من خلال توفير بيئة تعاونية: يجب أن يعمل الجيل الجديد على تقديم الخدمات الرقمية التي تساعد على تسهيل الابتكار المشترك للخدمات الرقمية عبر منصة تكنولوجيا مشتركة تتضمن جهات عديدة ومقدمي خدمات وموردين من الأطراف الثلاثة.

- الثقة والمصداقية: في قدرة الحكومة على حفظ خصوصية وأمن المعلومات.
- قابلية التشغيل المتبادل: تصميم خدمات خاصة بقابلية التشغيل المتبادل باستخدام المعايير المطبقة، بحيث يمكن لهذه الأنظمة أن تعمل سوياً وذلك من خلال منصة مشتركة لتبادل البيانات.
- التصميم للمستقبل: إعداد خدمات حكومية للتكنولوجيا تواكب التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والبناء للمستقبل.

المصدر:

نظرة عامة: إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة - GEA
Overview - Architectural Framework

٢. النموذج المرجعي للأعمال (BRM)

توفر هذه الوثيقة للجهات الحكومية نموذجاً مرجعياً للأعمال، كجزء من مجموعة النماذج المرجعية للبنية المؤسسية الخاصة بالحكومة القطرية (GEA)، حيث يقدم إرشادات وتوجيهات عملية حول كيفية إعداد نماذج خدمات الأعمال الجديدة وتحديثها وتطويرها ورصدها وتحسينها باستمرار طوال دورة حياة الخدمة كما هو مطلوب.

• هيكل النموذج المرجعي للأعمال:

تنظم وثيقة النموذج المرجعي للأعمال مجموعة من العناصر الأساسية المتسقة مع البنية المؤسسية الخاصة بالحكومة القطرية (GEA)، على النحو التالي:

- الأهداف والفوائد: التي يمكن تحقيقها من خلال الاستفادة من النموذج المرجعي للأعمال من قبل الحكومة وكل الجهات الحكومية.
- البنية الأساسية للأعمال: التي يتعين على الجهات الحكومية اعتمادها عند إعداد الخدمات الرقمية من الجيل القادم وتطبيقها ومواصلة تحسينها.
- المعايير: المتعلقة بتطوير الأعمال التي ينبغي أن تطبقها الجهات الحكومية عند تطوير خدمات إلكترونية جديدة.
- تصنيف إدارة الأداء: الذي يصف اللغة المشتركة المستخدمة لتصنيف الأهداف الاستراتيجية ومقاييس الأداء.

- تصنيف مستهلكي الخدمات: الذي يصف التصنيف المشترك المستخدم لتجميع أنواع مختلفة من المستهلكين الذين يستفيدون من الخدمات الحكومية.
- تصنيف قنوات تقديم الخدمات: الذي يصف التصنيف المشترك المستخدم لتجميع أنواع قنوات تقديم الخدمات بالنسبة لتقديم الخدمات الحكومية.
- تصنيف خدمات الأعمال: الذي يصف الصيغة الموحدة المستخدمة لتصنيف خدمات أعمال الحكومة.
- كيفية استخدام النموذج المرجعي: من خلال تقديم توجيهات وإرشادات عملية وفنية تساعد الحكومة والجهات الحكومية على استخدام النموذج المرجعي للأعمال.

• الأهداف:

يهدف النموذج المرجعي للأعمال إلى القيام بما يلي:

- تقديم توجيهات هيكلية ومعيارية بشأن تصميم خدمات حكومية من الجيل القادم وتطويرها.
- توحيد اللغة/المصطلحات المتعلقة بتصنيف الأهداف والمؤشرات الرئيسية وخدمات الأعمال في جميع الجهات الحكومية لتكوين نظرة وظيفية للأعمال الحكومية.
- تحديد العلاقة بين الاستثمار والأهداف الإستراتيجية للجهة الحكومية.
- توفير مقاييس أداء خاصة بالاستثمار تهدف إلى تحديد مزايا الأداء المقصودة.
- الرفع من القدرات المشتركة لتحسين الكفاءة والفعالية في تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة القطرية.

• البنية الأساسية للأعمال:

يحدد إطار عمل البنية الأساسية للأعمال كيفية تصميم وتطوير الجيل القادم من الخدمات الرقمية من قبل الجهات الحكومية، من أجل تنفيذ ودعم إستراتيجية الأعمال للجهة الحكومية.

على هذا النحو، توفر البنية الأساسية للأعمال جسرا بين إستراتيجيات الأعمال وتعريف الموارد الرئيسية - الخدمات الرقمية، والعمليات، والمعلومات، والقدرات المطلوبة لتنفيذها. كما يوفر إرشادات بشأن الأساليب والتقنيات التي يمكن استخدامها في مراحل مختلفة من دورة حياة الخدمة الرقمية.

ويوضح الرسم البياني، أدناه، إطار عمل البنية الأساسية للأعمال المبنية على الإستراتيجية والموجهة نحو الأداء للحكومة القطرية.



المصدر:

- النموذج المرجعي للأعمال (BRM)

Business Reference Model -

٣. النموذج المرجعي للمعلومات (IRM)

تشكل وثيقة النموذج المرجعي للمعلومات للجهات الحكومية القطرية، كجزء من مجموعة النماذج المرجعية للبنية المؤسسية الخاصة بالحكومة القطرية (GEA)، مرجعا وطنيا مشتركا لاكتشاف ووصف وإدارة وتبادل/إعادة استخدام المعلومات القيمة التي تستخدمها الجهات الحكومية في دولة قطر، حيث تقدم هذه الوثيقة المرجعية توجيهات بشأن البنية الأساسية لتبادل المعلومات والمعايير المطبقة لتبادل المعلومات ووصفها ومعايير بيانات الأمة الذكية.

• تعريف المعلومات في النموذج المرجعي:

يقصد بالمعلومات في وثيقة النموذج المرجعي مجموعة موثوقة من موارد البيانات الرقمية التي تدار من قبل جهة حكومية، ومصنفة لاكتشاف وإدارة هذه البيانات من طرف مشرف خاص.

ويركز النموذج المرجعي للمعلومات على تسهيل تبادل المعلومات وإعادة استخدامها عبر الجهات الحكومية، وذلك من خلال وصف موحد واكتشاف لأصول المعلومات المشتركة، بما يعزز من الممارسة الموحدة لإدارة المعلومات.

• هيكل النموذج المرجعي للمعلومات :

يتم تنظيم وثيقة النموذج المرجعي للمعلومات وفق الهيكل التالي :

- الأهداف والفوائد : التي يمكن تحقيقها من خلال الاستفادة من النموذج المرجعي للمعلومات من قبل القطاع الحكومي المعني و الجهات الحكومية.
- البنية الأساسية لتبادل المعلومات : وتحدد كيفية تبادل مجموعات بيانات المعلومات عبر الجهات الحكومية وفيما بين هذه الجهات في دولة قطر.
- المعايير : وتحدد معايير تبادل المعلومات ومعايير البيانات المتداولة بطريقة ذكية.
- النموذج المرجعي للمعلومات : يقدم وصفاً موجزاً عن العناصر التي تشكل النموذج المرجعي، وسياق البيانات (التصنيف)، ومعايير وصف البيانات، ومعايير تبادل البيانات.
- التصنيف المرجعي للمعلومات : ويصف اللغة المشتركة المستخدمة لتصنيف أصول المعلومات عبر الجهات الحكومية ، ووصف أصول المعلومات وعمليات تبادل المعلومات.
- كيفية استخدام النموذج المرجعي : كدليل يتيح للقطاع الحكومي المعني وللهيئات استخدام النموذج المرجعي للمعلومات لتحقيق الفوائد الرئيسية.

• الأهداف :

يهدف النموذج المرجعي للمعلومات إلى :

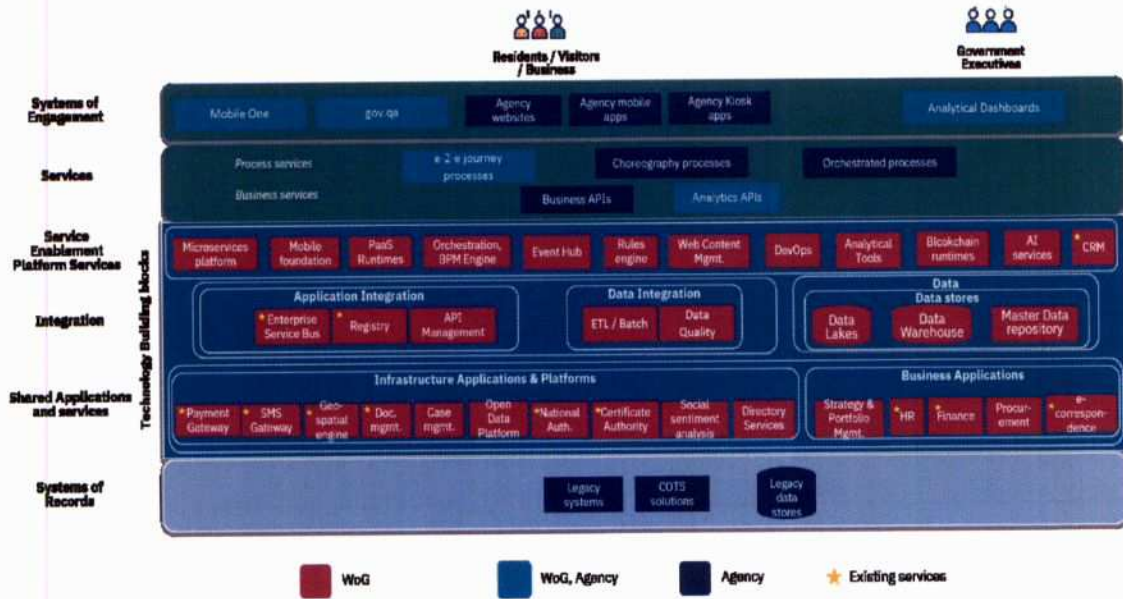
- توفير إرشادات وتوجيهات بشأن البنية الأساسية لتبادل المعلومات والمعايير ذات الصلة.
- توحيد اللغة / المصطلحات المتعلقة بتصنيف أصول المعلومات عبر الجهات الحكومية.
- توحيد صيغة وصف أصول المعلومات وتبادل المعلومات.
- تحديد المصادر الرئيسية للمعلومات عبر الحكومية ومالكها الموثوقين.
- استخدام المعلومات لتلبية احتياجات الحكومة والمواطنين.
- تحديد الجهود المبذولة لتجميع البيانات، تفادياً لتقديم نفس المعلومات مرتين من قبل المواطنين.

• البنية الأساسية لتبادل المعلومات :

وتهدف إلى تبادل مجموعات بيانات المعلومات بشكل آمن عبر الجهات الحكومية في دولة قطر، حيث تستخدم منصة تبادل البيانات الحكومية لهذا الغرض، مع قيام مكونات إطار عمل إدارة استهلاك الخدمات الذي يركز على واجهة برمجة التطبيقات إلى جانب إطار عمل التكنولوجيا الذي يركز على

ملحق خيار الخدمة لإنشاء الخدمات وإدارتها بتوفير إدارة كلية شاملة من أجل تبادل المعلومات بطريقة آمنة.

وقد اهتمت البنية الأساسية لتبادل المعلومات على استفادة جميع الجهات الحكومية المقدمة لخدمات المعلومات، وكل الجهات الحكومية المستهلكة لهذه الخدمات من منصة تبادل البيانات الحكومية لأغراض تبادل البيانات الخاصة بها، وفقا للسياسات المحددة في قرار مجلس الوزراء رقم (١٨) لسنة ٢٠١٠ بشأن تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية.



البنيات الأساسية لتبادل المعلومات

المصدر:

- النموذج المرجعي للمعلومات (IRM)

- Information Reference Model

٤. النموذج المرجعي للتطبيق (ARM)

تتيح وثيقة النموذج المرجعي للتطبيق (ARM) للوسطاء التابعين لحكومة دولة قطر مجموعة النماذج المرجعية لأسلوب البناء المؤسسي الخاص بالحكومة القطرية، وذلك بغرض تقديم المبادئ التوجيهية الخاصة بأسلوب بناء التطبيقات ومعاييرها للوسطاء لتطوير خدمات الجيل الجديد، وتقديم تصنيف التطبيقات التي تدعم عمليات الأعمال الخاصة بالوسطاء التابعين للحكومة، بما في ذلك التطبيقات التي تدعم مجالات العمل الأساسية والتطبيقات وبيئات العمل القائمة على البنية الأساسية حسب التصنيف المحدد.

ويقصد بالتطبيق في وثيقة النموذج المرجعي بـ "مكونات برامج تتضمن مواقع الإنترنت وقواعد البيانات والبريد الإلكتروني وغيره من البرامج الداعمة، استناداً إلى البنية الأساسية، والتي يمكن استخدامها لتكوين البيانات والمعلومات اللازمة لإتاحة الدعم لخدمة من خدمات الأعمال عند تجميعها وإدارتها.

• هيكل النموذج المرجعي للتطبيق :

اعتمدت هيكلية النموذج المرجعي للتطبيق على العناصر التالية :

- الأهداف والفوائد : التي يمكن تحقيقها عبر الاستفادة من النموذج المرجعي للتطبيقات من قبل كل جهة حكومية والوسطاء.
- أسلوب بناء التطبيقات : يصف أسلوب البناء المرجعي للتطبيقات الذي يتم استخدامه لتكوين دعم التطبيقات.
- المعايير : يعرض معايير التطبيقات التي يلزم اتباعها أثناء تصميم الخدمات وتطويرها.
- التصنيف المرجعي للتطبيقات : يصف اللغة المشتركة المستخدمة لتصنيف التطبيقات التي تدعم الخدمات الحكومية.
- كيفية استخدام النماذج المرجعية: من طرف الجهات الحكومية والوسطاء لتحقيق الفوائد الرئيسية.

• الأهداف :

يتحدد الهدف من النموذج المرجعي للتطبيقات في تسهيل ما يلي :

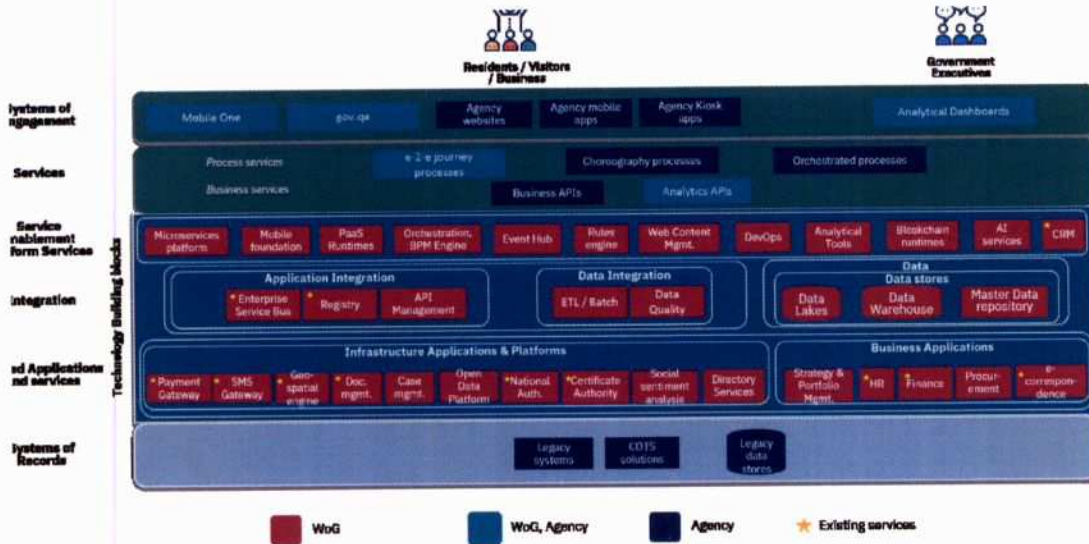
- إتاحة أسلوب بناء مرجعي ومعايير ومبادئ توجيهية للتطبيقات بهدف تطوير هذه التطبيقات.

- توحيد معايير اللغة / المصطلحات المتعلقة بتصنيف أصول التطبيقات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر الجهات الحكومية.
- إدارة مجموعة تطبيقات على مستوى الوسيط.
- تحديد فرص التوحيد وفرص المشاركة.

• البنية الأساسية للتطبيقات :

تبين البنية الأساسية للتطبيقات الإمكانيات التي تتيحها بيئة التشغيل من الجيل التالي الخاصة بأسلوب البناء المؤسسي الحكومي عبر طبقات ومعالم بارزة متعددة أظهرتها الوسائل المشتركة على مستوى القطاع الحكومي.

ويستفيد الوسيط من الوسائل والإمكانيات المشتركة لحكومة دولة قطر، كجزء من تطوير خدماتها الإلكترونية، وفقاً للسياسات المحددة في قرار مجلس الوزراء رقم (١٨) لسنة ٢٠١٠ بشأن تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية.



أسلوب البناء المرجعي للتطبيقات القائمة على أسلوب البناء المؤسسي الحكومي

المصدر:

النموذج المرجعي للتطبيق (ARM)
Application Reference Model

٥. النموذج المرجعي للبنية التحتية (TRM)

توفر هذه الوثيقة للجهات الحكومية القطرية نموذجا مرجعيا أساسيا للبنية التحتية والتصنيف، وذلك كجزء من مجموعة النماذج المرجعية للبنية المؤسسية الخاصة بحكومة دولة قطر.

والنموذج المرجعي للبنية التحتية هو نموذج مرجعي قائم على منهجية التصنيف للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمرافق والشبكات، يقدم إرشادات عملية بشأن البنية الأساسية المرجعية للبنية التحتية والمعايير ذات الصلة للجهات الحكومية القطرية.

وتعرف البنية التحتية بـ المنصة / المنصات العامة (الأساسية) التي تتكون من الأجهزة والبرمجيات ومنصة التسليم التي قد ينشر على أساسها قدرات محددة / مخصصة (الحلول والتطبيقات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات). ويشمل مصطلح المنصة المستخدم في هذا السياق، مكونات البنية التحتية المادية، بالإضافة إلى التكنولوجيا. ويشمل ذلك كلا من إمكانيات البنية التحتية المشتركة المقدمة على مستوى الحكومة، وكذا الإمكانيات الخاصة بكل جهة حكومية.

• هيكل النموذج المرجعي للبنية التحتية :

تمت صياغة هيكل النموذج المرجعي للبنية التحتية، وفق ما يلي :

- الأهداف والفوائد : التي يمكن تحقيقها من خلال الاستفادة من النموذج المرجعي للبنية التحتية من قبل كل من الحكومة والجهات الحكومية.
- البنية الأساسية للبنية التحتية : تصف البنية التحتية التي تشكل الأساس لبناء مكونات التطبيقات وخدمات الأعمال.
- المعايير : وتحدد المتعلقة بالبنية التحتية.
- تصنيف البنية التحتية : يصف الصيغة الموحدة المستخدمة لتصنيف خدمات البنية التحتية.
- كيفية استخدام النموذج المرجعي : من طرف الحكومة والجهات الحكومية لتحقيق الفوائد الرئيسية.

• الأهداف:

يهدف النموذج المرجعي للبنية التحتية إلى تيسير :

- توفير إرشادات بشأن البنية الأساسية المرجعية للبنية التحتية والمعايير المنطبقة.

- توحيد اللغة / المصطلحات المتعلقة بتصنيف أصول البنية التحتية عبر الجهات الحكومية.
- الروابط بين كيانات نماذج مرجعية أخرى مثل النموذج المرجعي للأعمال والنموذج المرجعي للمعلومات والنموذج المرجعي للتطبيقات، حيث يساعد ذلك في إجراء تحليل الأثر عبر عناصر النموذج.
- التخطيط لمبادرات تحول البنية التحتية.

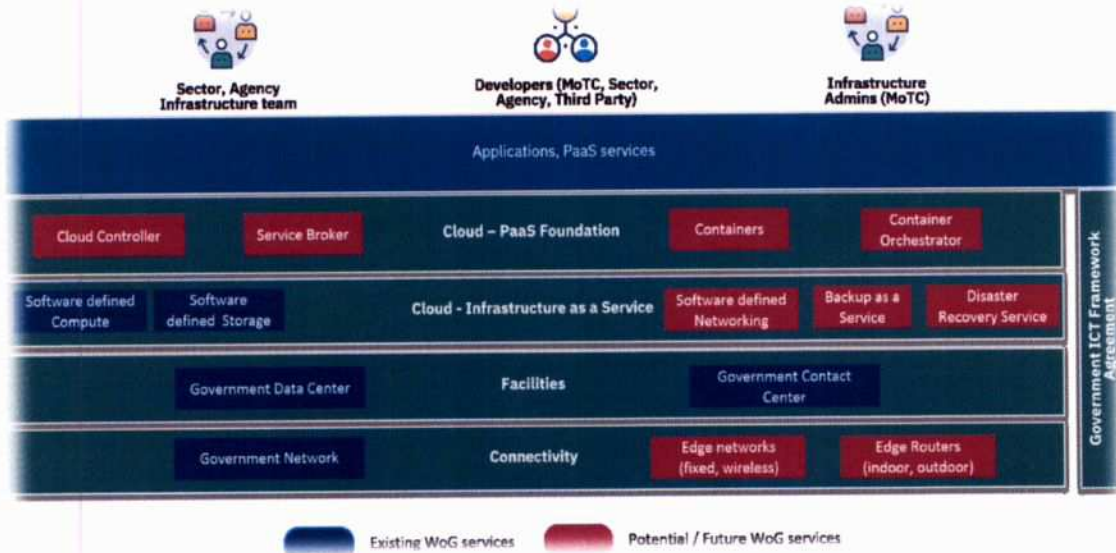
● البنية الأساسية للبنية التحتية :

تقوم البنية الأساسية المرجعية للبنية التحتية لحكومة دولة قطر على المبادئ التالية :

- الطابع المتغير لاحتياجات خدمات الحكومة الإلكترونية الذي يفرض أن تكون البنية التحتية :

- ✓ مرنة وقابلة لإعادة التشكيل لدعم أنواع مختلفة من التطبيقات حسب الحاجة؛
- ✓ داعمة لقدرات توفير المرونة لتلبية الاحتياجات المتغيرة بسرعة؛
- ✓ داعمة للقدرات الديناميكية للقياس الآلي؛
- ✓ سهولة الإدارة لدعم بيئة استباقية دون المساس بالأداء.
- جودة الخدمة والكفاءة المتوقعة من البرامج الحكومية بهدف تحقيق :
- ✓ دعم تسليم اتصال قوي وتوافر مرونة كافية لتلبية حاجة الأعمال بأقل تكلفة ممكنة؛
- ✓ استفادة مرتفعة لموارد البنية التحتية دون المساس بتقديم الخدمة / الأداء؛
- ✓ تبسيط إدارة البنية التحتية من خلال استخدام الأدوات المناسبة.

ولتنفيذ المبادئ المذكورة بشكل فعال، فقد استفادت البنية الأساسية المرجعية للبنية التحتية من اتجاهات التكنولوجيا الرائدة في مجال المحاكاة الافتراضية، وتوفير الموارد بواسطة البرامج وخدمات إدارة الحلول السحابية.



البنية الأساسية المرجعية للبنية التحتية

- المصدر :- النموذج المرجعي للبنية التحتية (TRM)

Infrastructure Reference Model

٦. إدارة السرية :

تعمل وثيقة إدارة السرية داخل حكومة قطر كسجل مركزي لتعزيز السياسات والمعايير ذات الصلة بأمن المعلومات وضمان تداولها بشكل آمن.

• هيكل إدارة أمن البنية المؤسسية :

يتم تنظيم إدارة أمن البنية المؤسسية لحكومة دولة قطر، وفق ما يلي :

- نظرة عامة حول إدارة الأمن في حكومة دولة قطر.
- سياسات الأمن : تصف المجموعة الحالية للسياسات الأمنية المتعلقة بالجهات الحكومية القطرية.

- **المعايير والإطار الأمني** : وتحدد مجموعة الأطر الأمنية والمعايير ذات الصلة بالجهات الحكومية القطرية.

• **إدارة أمن المعلومات :**

توثق سياسات تأمين المعلومات الوطنية في دولة قطر سياسات أمن المعلومات التي تحدد التزام المؤسسة بأهداف وتوقعات عالية المستوى لتقديم سرية المعلومات ونزاهتها وتوافرها. وهي تقدم التفويض لجميع السياسات والضوابط الأمنية الأكثر تفصيلاً التي يلزم تنفيذها في الجهات الحكومية.

وقد تم وضع مخطط سياسة أمن المعلومات في إطار السياسات ذات الصلة، منها على سبيل المثال سياسات الأمن السيبراني، وسياسات BYOD، كمتطلبات سياسة الأمن العامة.

• **سياسة تأمين المعلومات الوطنية (NIA) :**

توفر سياسة تأمين المعلومات الوطنية الأساس اللازم والأدوات المناسبة للجهات الحكومية في دولة قطر لتمكينها من تنفيذ نظام متكامل لإدارة أمن المعلومات داخل كل جهة حكومية. وينطبق هذا على جميع الهيئات وأصول المعلومات الخاصة بها.

- المصدر :

- إدارة السرية

- Security Management

٧. **إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات:**

تقدم وثيقة إدارة الخدمات للجهات الحكومية القطرية عمل إدارة الخدمات، كجزء من مجموعة النماذج المرجعية للبنية المؤسسية لحكومة دولة قطر، وذلك من خلال نهج إدارة الخدمات، ومقومات عنصر إدارة الخدمات، وتنفيذ أفضل الممارسات في مجال تكنولوجيا المعلومات الموصى بها للجهات الحكومية.

وتعنى هذه الوثيقة بوظائف إدارة الخدمات في أقسام تكنولوجيا المعلومات التي تدعم العملاء ومستخدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات داخل الجهات الحكومية في دولة قطر، حيث يتطلب تنفيذ الخدمات الحكومية وجود نهج منظم وشامل لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق فوائد متكاملة للعملاء والمستخدمين.

• هيكل إدارة الخدمات :

يتم تنظيم وثيقة إطار الخدمات وفق العناصر التالية :

- نظرة عامة : حول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، والمبادئ التوجيهية لاختيار إطار إدارة الخدمات، والأطر القياسية للمجال.
- إطار إدارة خدمات قطر : كما يحدد المجالات الأساسية للعمليات الخاصة بها.
- عمليات إدارة دورة حياة الخدمات : وتصف مختلف عمليات حوكمة دورة حياة الخدمات المتعلقة بإطار الخدمات، كما تقدم توصيات محددة للجهات الحكومية.
- العمليات التشغيلية لدورة حياة الخدمات : وتحدد مختلف عمليات الإدارة التشغيلية لدورة حياة الخدمات المتعلقة بإطار الخدمات، مع تقديم توصيات توجيهية للجهات الحكومية القطرية.
- مكتب الخدمات : ويصف إمكانيات مكتب الخدمات المطلوبة، ويقدم توصيات وفقا للحالة.
- أدوات الدعم : تصف إمكانيات الأدوات والتوصيات.

• الأهداف:

يهدف عنصر إدارة الخدمات في البنية المؤسسية للحكومة القطرية إلى تحقيق ما يلي :

- تقديم مجموعة من العمليات المتكاملة والمستمرة والمنسقة لدعم إدارة الخدمات، أي الجمع بين الأفراد والعمليات والتكنولوجيا التي تستخدم لتطوير وتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات القابلة للتطوير بطريقة شاملة.
- قابلية التطوير، بحيث يمكن تطبيقها على جميع أحجام وتعقيدات مؤسسة معينة أو مجموعات من المؤسسات.
- تحسين جودة إدارة الخدمات وخفض تكلفتها.
- التركيز على العملاء لضمان اعتماد إدارة الخدمات بدلا من الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات.

المصدر:

- إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)
- Service Management

٨. نموذج الإدارة (الحكومة) :

تقدم وثيقة نموذج إدارة البنية المؤسسية للحكومة القطرية مبادئ توجيهية لوصف سياسات التمكين وإطار عمل الإدارة وهيكل الفريق والعمليات ذات الصلة المراد إنشاؤها من أجل الاعتماد الفعال والإدارة الثابتة للبنية المؤسسية للحكومة القطرية.

• هيكل نموذج الإدارة :

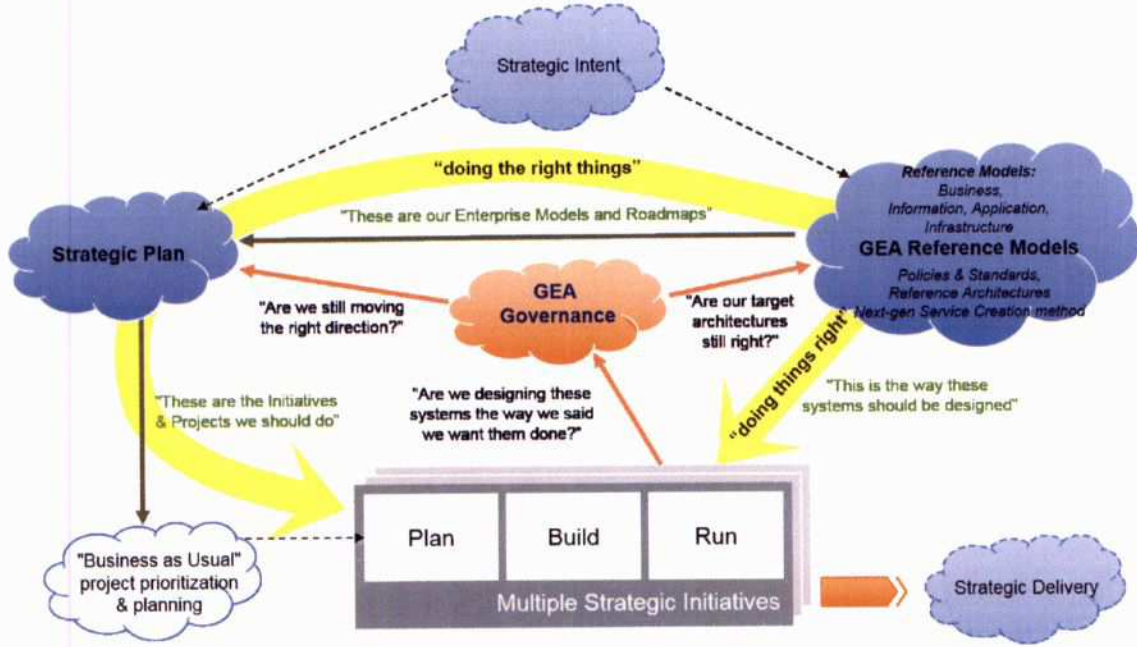
يتم تنظيم وثيقة نموذج إدارة البنية المؤسسية للحكومة القطرية، على النحو التالي :

- نظرة عامة حول إدارة البنية المؤسسية للحكومة: تقدم نظرة عامة رفيعة المستوى حول إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة توضح الإدارة النظرية التي تركز على القيام بالأمر الصحيحة والإدارة العملية.
- نموذج إدارة البنية المؤسسية للحكومة : يصف عناصر نموذج الإدارة وهيكلها ووظائفها والعمليات المعمول بها من أجل إدارة البنية المؤسسية للحكومة بشكل فعال.
- سياسات التمكين : تحدد ما يتعين على الجهات الحكومية اعتماده وتطويره والحفاظ عليه وتسهيله من أجل تحقيق بنية أساسية سليمة ومتكاملة لتكنولوجيا المعلومات تكون منسقة ومتوافقة مع البنية المؤسسية للحكومة.

• إطار عمل البنية المؤسسية (GEA) :

تتضمن إدارة البنية المؤسسية تكاملاً بين الهياكل والعمليات والأشخاص، حيث يعتمد عملها إلى حد كبير على ثقافة المؤسسة والقدرة التي تضمن تنفيذ أسلوب البناء بشكل صحيح في مبادرات الأعمال والمحافظة على علاقتها وفعاليتها في المؤسسة.

وتهدف إدارة البنية المؤسسية إلى تيسير تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات التي تدعم الأعمال، وضمان استخدام النماذج المرجعية بصورة فعالة والحفاظ عليها لتقديم قيمة مستدامة.



إدارة البنية المؤسسية الحكومية

المصدر:

- نموذج الإدارة

Governance Model -

٩. إطار عمل خدمات الجوال الحكومية :

إن الهدف من وثيقة إطار عمل خدمات الهاتف الجوال الماثلة هو بناء منهج حكومي كامل ومتسق يعتمد على تكنولوجيا الهاتف الجوال في تقديم الخدمات الحكومية بما يساعد على تحقيق الأهداف المحددة في استراتيجية حكومة قطر الرقمية. ويتمثل الهدف في وضع حكومة قطر دائماً في أفضل موقع يمكنها من إيجاد طرق جديدة ومبتكرة لتوسيع نطاق خدماتها من أجل تقديم خدمة أفضل وإشراك مواطنيها بشكل أفضل. وقد صيغت هذه الوثيقة لمساعدة الجهات الحكومية في تصميم ونشر خدمات الهاتف الجوال استناداً إلى أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

تدرك إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الهاتف الجوال لزيادة كفاءة القطاع العام والكفاءة القومية من خلال توفير خدمات أكثر سهولة ويسر في الاستخدام وتحسين الإنتاجية وتسهيل المشاركة المفتوحة للأفراد والمجتمعات والمؤسسات. وتمثل أحد الأهداف الإستراتيجية الرئيسية المحددة في إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر في "تقديم خدمة أفضل للأفراد والمؤسسات" وتتضمن مؤشر أداء رئيسي ينص على توفير ٦٠٪ من الخدمات من خلال خدمات الهاتف الجوال.

إن الخدمات الحكومية عبر الهاتف الجوال تخلق فرصاً لسد الفجوة الرقمية وزيادة الشفافية، والتشجيع على المشاركة العامة. كما إن تطوير تطبيقات الهاتف الجوال يوسع من قنوات الوصول ويزيد من راحة المستخدمين.

تشكل الهواتف الذكية ٧٥٪ من سوق الهاتف الجوال، مما يجعل من استخدام الهاتف الجوال أمراً لا غنى عنه للوكالات الحكومية، الأمر الذي حدا بحكومة دولة قطر إلى تسريع منهج خدمة العملاء لديها بزيادة الجهود في مجال "في أي زمان وفي أي مكان" لتواكب تطوراتهم.

إن الكثير من الأشخاص يستخدمون الأجهزة الجوالية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بشكل متزايد للوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية. وقد فطنت الجهات الحكومية في دولة قطر إلى إمكانيات الهاتف الجوال فقامت بتكثيف المواقع الإلكترونية والخدمات لتسهيل الوصول إليها. كما قامت العديد من الجهات الحكومية بتحسين ونشر إصدارات المواقع الإلكترونية على الهاتف الجوال واستخدام الرسائل القصيرة للإشعارات وخدمات التنبيه بينما يتزايد عدد الكيانات التي توفر تطبيقات تعتمد على الهاتف الجوال.

المصدر:

- إطار عمل خدمات الجوال الحكومية
- Government Mobile Services Framework

١٠. الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية :

تشكل المواقع الإلكترونية الحكومية بوابة الجمهور إلى العديد من المعلومات والخدمات، ويوماً بعد يوم يتزايد عدد المستخدمين الذين يزورون المواقع الإلكترونية الخاصة بمختلف الجهات الحكومية للحصول على معلومات عنها، وكذلك الاستفادة من الخدمات التي تقدمها.

وفي هذا الإطار، جاء أحد أهداف استراتيجية الحكومة الرقمية ٢٠٢٠ متمثلاً في إتاحة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بنسبة ١٠٠٪، مع إمكانية إتمام ٨٠٪ من جميع التعاملات الخاصة بتلك الخدمات إلكترونياً. لذلك أصبح من الأهمية بمكان أن يتم تصميم وتنظيم المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية كافة بطريقة تجعل من السهل للمستخدمين التنقل عبر مواقع إلكترونية مختلفة والقيام بمعاملاتهم على الإنترنت حتى يتم تحقيق تلك الأهداف.

وقد تم تطوير الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية من أجل تحديد مجموعة من المعايير والإرشادات القائمة على أفضل الممارسات في التصميم العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية.

وتتمثل أهداف الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية في المساعدة على ما يلي:

- تحقيق مستوى من الاتساق بين كل المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية بدولة قطر، وذلك من خلال قناة اتصال إلكتروني واضحة ومتسقة ومتناغمة لكل المستخدمين.
- ضمان تجربة متسقة وسلسلة للزائر عند التنقل من موقع إلكتروني حكومي إلى آخر.
- تسهيل عملية التنقل واستعادة المعلومات والوصول إلى الخدمات الإلكترونية داخل المواقع الإلكترونية الحكومية وفيما بينها.
- تعزيز هوية مشتركة لحكومة دولة قطر بحيث يصبح التعرف على المواقع الإلكترونية الحكومية القطرية أيسر على المستخدمين.
- تعزيز سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية وتطويرها باستخدام مكونات وخدمات مشتركة.
- ضمان توفر الثقة والأمن والطمأنينة لدى المستخدمين أثناء إجراء معاملاتهم الإلكترونية.

وقد تم اعتماد الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية وإصداره بواسطة اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية في أبريل ٢٠١٥ وذلك لاتباعه من قبل كافة الجهات الحكومية.

المصدر:

الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية

Government Website and e-Services Framework

١١. سياسة المشاركة الإلكترونية :

تستعرض وثيقة المشاركة الإلكترونية سياسة دولة قطر المعتمدة حول المشاركة الإلكترونية، والتي تهدف إلى إرساء ثقافة وممارسات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية وتحسين الشفافية والمشاركة العامة، وبالتالي تعزيز جهود دولة قطر في تحقيق أهداف التنمية الوطنية.

تتمن حكومة دولة قطر قيمة إشراك الجمهور في عمليات الحوكمة، حيث أكدت استراتيجية التنمية الوطنية لدولة قطر أن العنصر البشري هو الثروة الحقيقية والأعلى قيمة للدولة، كما اعتبرت مشاركته في المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية ضرورية لضمان الحفاظ على ازدهار ورفاه المجتمع.

وتتيح عملية إشراك المواطنين فرصة استكشاف آفاق أوسع، ومصادر معلومات وحلول جديدة من شأنها تحسين القرارات والخدمات. كما يوفر هذا التواصل أساساً لعلاقات مثمرة، ومناقشات بناءة تقود في نهاية المطاف إلى الحكم الرشيد. فالهدف من المشاركة الإلكترونية هو إشراك الجمهور في سياسة التنمية وعمليات اتخاذ القرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المصدر:

- سياسة المشاركة الإلكترونية

- eParticipation Policy



هيئة الرقابة الإدارية والشفافية
ADMINISTRATIVE CONTROL & TRANSPARENCY AUTHORITY

لوطن يزدهر

رابعا - البيانات الحكومية

١. بوابة البيانات المفتوحة <https://www.data.gov.qa>

أطلقت وزارة المواصلات والاتصالات بوابة قطر للبيانات المفتوحة، والتي توفر منصة للجهات الحكومية لتتقاسم البيانات، وجعلها متوفرة للجمهور.

وتزود البوابة المستخدمين بإمكانية الوصول إلى مجموعات البيانات من الجهات الحكومية من دليل (كتالوج) واحد، وتحتوي البوابة أيضا على معلومات تتعلق بالسياسات، والمعايير، والمبادئ التوجيهية والإجراءات التي تطبق إما يدويا أو آليا.

وتعزز هذه البوابة المبادرات القطاعية الموجودة مثل مركز قطر لتبادل المعلومات والذي تقوم بتشغيله جهاز التخطيط والإحصاء.

وتتضمن بوابة البيانات المفتوحة إمكانية تقاسم وإعادة استخدام البيانات بصورة سليمة بين الجهات الحكومية وعمامة الجمهور، وتحسين نوعية البيانات، والكفاءة الداخلية والإبداع.

وتم تقسيم مجموعات البيانات في البوابة إلى القطاعات التالية:

التعليم والتدريب - المالية والاقتصاد - البيئة والطقس - الإحصائيات السكانية والحيوية - الصحة - الشؤون الاجتماعية - الخرائط ونظم المعلومات الجغرافية - الطاقة والصناعة - العقارات والبنية التحتية - المواصلات والاتصالات - التوظيف والعمالة - الأمن والقضاء - الإعلام والثقافة والسياحة - الرياضة.

٢. بوابة حكومي <https://portal.www.gov.qa>

يتمثل دور البوابة الرسمية لحكومة قطر الإلكترونية "حكومي" في توفير المعلومات والخدمات الحكومية على نحو أكثر كفاءة وفعالية، بهدف تسهيل وصول جميع المواطنين والمقيمين والزائرين وقطاع الأعمال إليها، فضلا عن زيادة وعي الجمهور بالبرامج والفعاليات والأخبار والمبادرات الحكومية، بما يتماشى مع الأهداف التي تضمنتها استراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة قطر ٢٠٢٠.

ومن خلال التعاون مع الهيئات الحكومية ومقدمي الخدمات العامة، تتيح بوابة حكومي لمستخدميها الفرصة للحصول على المعلومات والخدمات إلكترونيا وبشكل أكثر سهولة وسرعة، حيث

توفر البوابة الكثير من الخدمات الإلكترونية المهمة، كما يمكن الحصول على نماذج طلبات الخدمات والوثائق الرسمية والمعلومات العامة من خلال بوابة حكومي.

- الرؤية :

بوابة إلكترونية متطورة تكون بمثابة نقطة دخول واحدة لكافة المعلومات والخدمات الحكومية في قطر لتسهيل وصول جميع المستخدمين إليها.

- الرسالة :

توظيف التكنولوجيا الحديثة لتنفيذ خدمات ومبادرات الحكومة الإلكترونية في قطر لتحقيق الأهداف التي تضمنتها استراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة قطر ٢٠٢٠.

- أهداف البوابة :

- تهدف البوابة الرسمية لحكومة قطر الإلكترونية "حكومي" إلى:
- تحسين الخدمات الحكومية المقدمة لكافة شرائح الجمهور.
 - زيادة مستوى أمن المعلومات الحكومية ودقتها على الإنترنت.
 - المساهمة في تحقيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ والتطور الاقتصادي والاجتماعي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - استخدام مختلف القنوات لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية إلكترونياً.
 - زيادة إنتاجية وكفاءة القطاع العام من خلال تقديم خدمات أكثر شفافية وفاعلية.
 - العمل في إطار الشراكة مع الأطراف المعنية في الهيئات الحكومية لتوفير جميع المعلومات والخدمات من خلال بوابة حكومي.
 - تقديم تجربة شاملة تتمركز حول احتياجات ومتطلبات المستخدمين.
 - قيادة إدارة التغيير وزيادة وعي الجمهور والهيئات الحكومية بأهمية الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد.

٣. البوابة القانونية القطرية (الميزان) <https://www.almeezan.qa>

- يشمل موقع البوابة القانونية القطرية (الميزان) :
- كافة التشريعات السارية والمعدلة والمُلغاة منذ ١٩٦١ م.

- الأحكام القضائية الصادرة من محكمة التمييز والتي قام المكتب الفني للمجلس الأعلى للقضاء بتبويبها وفهرستها واستخراج المبادئ القانونية منها.
- مبادئ الفتاوى القانونية الصادرة من إدارة الفتوى والعقود سابقاً بوزارة العدل إلى جانب المراجع الفقهية القانونية.
- الاتفاقيات الدولية والثنائية التي وقعتها دولة قطر.
- جميع المراسيم والقرارات الخاصة بإنشاء الشركات والمؤسسات والجمعيات.

وفيما يلي إحصائيات لأهم محتويات موقع البوابة القانونية (الميزان):



٤. بوابة المشتريات الحكومية <https://monaqasat.mof.gov.qa>

بوابة المشتريات الحكومية هي بوابة خاصة بالمناقصات الحكومية، وتشمل ٣ خدمات رئيسية:

- خدمة المناقصات، وتحتوي على جميع المناقصات المطروحة، والمناقصات التي تمت الترسية عليها فنياً، المناقصات التي تم ترسيتهها، والمناقصات المستقبلية.
- خدمة تسجيل الشركات، والتي تتيح تقديم طلب تصنيف مورد أو مقدم خدمة أو مقاول الكترونياً، وتتيح للشركات الاطلاع على عرض للمناقصات القائمة حالياً، وكذلك البحث عن فرص تجارية ضمن قائمة العطاءات النشطة المطروحة من قبل الجهات المختلفة بحكومة دولة قطر
- خدمة فض المنازعات الإدارية

وفيما يلي إحصائيات بوابة المشتريات الحكومية منذ إنشائها.

