



«حكومي».. بوابة الجمهور إلى الخدمات



المعلومات بالأجهزة الحكومية بغرض الحد من الروتين وزيادة الشفافية ورفع الكفاءة. هذه البوابة المتطورة التي تأتي استكمالاً لما تم تحفيظه من نجاح في موقع الحكومة الإلكترونية السابق - الذي انضم للجدول 2005- تم اختيار بسهولة الاستخدام والفعالية كما تمتح للمواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والزوار الحصول على طيف من الخدمات والمعلومات الحكومية علاوة على عدد من الخدمات الإلكترونية الأخرى بسهولة ويسر وعلى مدار الساعة، وأصبح بإمكان المواطنين والمقيمين استخدام البوابة للحصول على العديد من الخدمات الحكومية بدءاً من دفع فواتير المخالفات المرورية إلى البحث عن وظائف شائعة، كما يمكن لرجال الأعمال تنفيذ إجراءات تسجيل الشركات إلكترونياً، والحصول على تأشيرات العمل

المعلومات بالأجهزة الحكومية بغرض الحد من الروتين وزيادة الشفافية ورفع الكفاءة. هذه البوابة المتطورة التي تأتي استكمالاً لما تم تحفيظه من نجاح في موقع الحكومة الإلكترونية السابق - الذي انضم للجدول 2005- تم اختيار بسهولة الاستخدام والفعالية كما تمتح للمواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والزوار الحصول على طيف من الخدمات والمعلومات الحكومية علاوة على عدد من الخدمات الإلكترونية الأخرى بسهولة ويسر وعلى مدار الساعة، وأصبح بإمكان المواطنين والمقيمين استخدام البوابة للحصول على العديد من الخدمات الحكومية بدءاً من دفع فواتير المخالفات المرورية إلى البحث عن وظائف شائعة، كما يمكن لرجال الأعمال تنفيذ إجراءات تسجيل الشركات إلكترونياً، والحصول على تأشيرات العمل

نائب المدير التنفيذي بـ «نظم المعلومات الحكومية» لـ «العرب»

المناقصات والجوازات والوثائق الشخصية أبرز الخدمات الجديدة لـ «حكومي»

الزيادة المرجوة من قبلكم؟
اشطركم الرأي بأن الجمهور يجب أن يقف على الفائدة من استخدام الموقع مقارنة بالطريقة التقليدية، من ناحية سهولة الاستفادة من الخدمات الحكومية، وسهولة توافرها في وقت قصير، بحسب رأيي هذا اقتناع خاص يجب أن يتوفر في كل فرد، ونحن نتكلم نعلم معا على الوصول إلى ذلك.

ما الفرق بين العملية التقليدية والعملية الإلكترونية في أية خدمة على «حكومي»؟
المعاملة الإلكترونية كاملة تتم في أقل من دقيقة، بينما التقليدية قد تأخذ أياماً، وهذا يمكن توافرها في وقت قصير، بحسب رأيي هذا اقتناع خاص يجب أن يتوفر في كل فرد، ونحن نتكلم نعلم معا على الوصول إلى ذلك.

ما الفرق بين العملية التقليدية والعملية الإلكترونية في أية خدمة على «حكومي»؟
المعاملة الإلكترونية كاملة تتم في أقل من دقيقة، بينما التقليدية قد تأخذ أياماً، وهذا يمكن توافرها في وقت قصير، بحسب رأيي هذا اقتناع خاص يجب أن يتوفر في كل فرد، ونحن نتكلم نعلم معا على الوصول إلى ذلك.

أهم خدمات حكومي

- 1 - فئة المواطنين والمقيمين:**
 - دفع رسوم الخدمات الحكومية
 - الحصول على رقم الزوار
 - استئناف عرض العمل الحكومية
 - الحصول على معلومات عن الفيزا
 - البحث في شركات النقل والخدمات
 - متابعة صفات الخدمات الحكومية والبريد الإلكتروني
- 2 - الشركات:**
 - إصدار إجازات السفر الحكومية
 - نقل معلومات السفر الحكومية
 - نقل الإجازات
 - الحصول على الشركات العمل
 - حجز إجازات السفر الحكومية
 - حجز فواتير السفر الحكومية
- 3 - فئة الزوار:**
 - الحصول على الخدمات الحكومية
 - الحصول على معلومات السفر الحكومية
 - حجز فواتير السفر الحكومية
 - حجز فواتير السفر الحكومية
 - حجز فواتير السفر الحكومية



د. حسن بن جاسم السعيد

وزارة الداخلية، حيث يحق لاية مؤسسة أو شركة بيان تطلب بطاقة ذكاء إذا كان على اقتناع أكثر من 25 موظفاً.

كم تصدق بالثقة في المقيمين؟
تجرب المقيمين هم العاطلون تحت كلفة تلك الشركة.

بالنسبة للأفراد لا نطرق إلى تاريخ تمشين «حكومي» سنة 2008 تقريباً، فأتنا زال الرضاة و خمسة أشهر على انتهاء، لهذه السنة؟
نحن لدينا هدف البرنامج بشكل عام، أي برنامج الحكومة الإلكترونية، ففي بداية كل سنة نرسم خطة سنوية للبرنامج

عدد المعاملات السنوية بـ «حكومي»	عدد المعاملات	خلال كل شهر	لجنة 2008
مارس	121820	2669	2003
أبريل	122047	23404	2004
مايو	113694	119885	2005
يونيو	124223	341561	2006
يوليو	132229	809204	2007
أغسطس	122056	100393	2008 (حتى آخر أكتوبر)
سبتمبر	111818	104991	2008

الرخص التجارية، إضافة لما هو متوفر على بوابة «حكومي»
ويجب كان فاعل المشتركين مع السجل التجاري بما أنه من الخدمات الجديدة؟
نرى وزارة العدل أيضاً ما تزايدت على خدمات السجل التجاري، ونحن على تنسيق تام مع وزارة الأعمال والتجارة للتعريف بهذه الخدمات بشكل أفضل، وتتوقع أن تزيد عدد المعاملات الإلكترونية في المستقبل القريب.

هل تشرطون مؤهلات معينة لسجل وظائف مركز الاتصال؟
نشارك من مؤهلات المتقدمين وإلتاقهم للفتن العربية والإنجليزية لتعزيز التواصل مع مستخدمي «حكومي».

كشفت نائب المدير التنفيذي بإدارة نظم المعلومات الحكومية بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حسن جاسم السعيد أن بوابة «حكومي» ستدخل خدمة جديدة للجمهور تتمثل في خدمة العطاءات و المناقصات الحكومية، مشيراً إلى أن كل مؤسسة تملك أكثر من 25 عاملاً من حقا التسجيل في «حكومي» والاستفادة من الحفاقة الكلية لتسجل من الخدمة التقليدية في المعاملات إلى الخدمات الإلكترونية.

هل تلتحق كل الوزارات والهيئات بـ «حكومي»؟
خاصة أنه من 8 أشهر على إطلاق البوابة؟
عندما ترى البوابة تجد معلومات شاملة عن معظم الوزارات والهيئات الحكومية، فالبوابة توفر خدمات إلكترونية على الموقع، وهناك تنسيق مباشر بيننا وبين الوزارات لتحديث هذه البيانات دورياً.

وما هي المشاريع المدرجة حالياً على بوابة حكومي؟
الخدمات الحكومية الإلكترونية أقم الخدمات الحكومية الإلكترونية على الموقع الإلكتروني، من أي مشروع لتطوير خدمات إلكترونية، فإن تلك الخدمات ستكون متوفرة من طريق البوابة التي ستسكن لإصدار أو الترخيصات الإلكترونية منها، وهناك خدمات إلكترونية جديدة تعمل على تطويرها، منها نظام المناقصات الحكومية الإلكترونية، وخدمات الجوازات والوثائق الشخصية، وخدمات السجل

حماية المعاملات الإلكترونية بتطبيق أعلى مستويات أمانة للمعلومات «السجل التجاري» تعزز الخدمات الجديدة



د. نور المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

الجمهور وتماشياً مع مسيرة هذا التطور. كما ستؤدي المعلومات والخدمات الإلكترونية المتاحة على بوابة «حكومي» إلى جعل حياة الأفراد أكثر يسراً وكفاءة، وستسهل في جعل مؤسسات القطاع الخاص أكثر قدرة على المنافسة.

كيف يمكن استخدام البوابة الإلكترونية؟
يمكن للمستخدم الدخول على البوابة من خلال الموقع الإلكتروني www.gov.qa حيث سيدخل الزائر بوابة جديدة ومنظورة بطبع ذاتها على أحدث المعلومات والخدمات الحكومية التي يمكن استخدامها إلكترونياً على مدار الساعة بكل سهولة ويسر، وهي متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية.

ولقد تم تصميم بوابة «حكومي» لتستهدف قطاع المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال، والمستثمرين بالإضافة لقطاع الزائرين، حيث زودت بالمعلومات الحديثة والخدمات التي يحتاجها أفراد المجتمع بحسب هذه الفئات. هذا بالإضافة لاحتوائها على قائمة بأسماء العديد من الجهات الحكومية وبذعة عنها وعن إلتاقات الأقسام التي تدرج تحتها ووصف عام تقدمه من خدمات تتماشى بالنسب المنجني. وقد تم دعم هذه البوابة بمحرك بحث سهل على زوار البوابة البحث عن المواضيع التي يتهم، ونظراً لأهمية ما تقدمه بوابة «حكومي» من معلومات وخدمات، واستهدافها لجميع أفراد المجتمع بمختلف قطاعاته، فقد روعي توفير مركز لخدمة عملاء «حكومي» لتقديم خدمة متميزة لهم.

ما الفرق بين هذه البوابة وموقع الحكومة الإلكترونية السابق؟
تأتي بوابة «حكومي» كخطوة رئيسية ضمن جهود برنامج الحكومة الإلكترونية في دعم تشرع عن رؤية منظورة لما يجب أن تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات ومعلومات، لسد حاجات المواطنين بشكل وضمون مختلف وتعاون سلمي جديد هو www.gov.qa يتناسب مع أهدافها. كما تم تزويدها بمعلومات موحدة ومنهجية عن العديد من

الكثير من التساؤلات تترار لعن المستخدمين والجمهور حول مائة بوابة حكومي، أو الحكومة الإلكترونية، وتقوم «العرب» بالتنسيق مع المجلس الأعلى لتكنولوجيا الاتصالات بالإجابة عن الأسئلة الشائعة من قبل المستخدمين لاسيما التي يتم طرحها في الأرواب المفتحة أو عبر المنتديات وبرتح «العرب» تساؤلات الزوار والسائمين في شكل رسالة وفي قالب سهل لهم كل ما يتعلق بحكومي.

أول سؤال يتداوله المستخدمين يدور حول مائة بوابة الإلكترونية للحكومة دولة قطر؟ وما الذي تقدمه؟
تعتبر البوابة هي الجهة الرسمية للحكومة الإلكترونية، وتعد مصدراً موثقاً وموثوقاً لما تقدمه الجهات الحكومية في الدولة من معلومات وخدمات إلكترونية للمواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والمستثمرين والزوار على مدار الساعة.

وتعتبر بوابة «حكومي» عن حكومة أكثر انفتاحاً وشفافية وتواصل مع قطاعات المجتمع من أفراد ومؤسسات من خلال إحدات تخدم نوعي في كيفية تواصل تلك الجهات الحكومية مع الجمهور.

وتتميز هذه البوابة وتطورها خلال السنوات القليلة القادمة لتحتوي المزيد من المعلومات والخدمات لتحقق مستويات جديدة من الثقة في الخدمات الحكومية.

لماذا تقوم قطر بتطوير البوابة الإلكترونية الآن؟
تشهد قطر تطوراً اقتصادياً واجتماعياً، وتبدل كافة الجهات الحكومية جهوداً مكثفة لتطوير خدماتها وتوفرها بسهولة لكل من يعيش ويعمل في قطر، مما يوجب بذلك ضرورة تطوير البوابة الإلكترونية، كما تم توفير كافة الخدمات الحكومية المختلفة التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر، لتتعدى تلك الجهات برقع مستوى أداء خدماتها استجابة لتطلعات واحتياجات أفراد



مدير تطبيق الخدمات بـ «نظم المعلومات» لـ «العرب»:

«الخروجية» خلال دقيقة عبر «حكومي»

حقائق وأرقام عن حكومي:

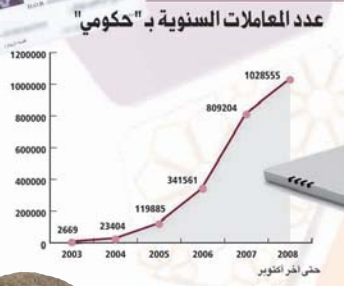
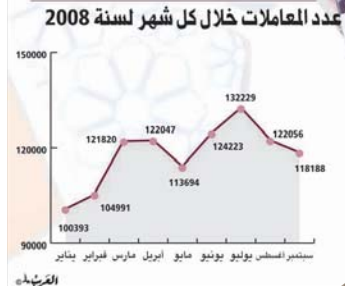
- يوفر 'حكومي' أكثر من 270 خدمة، منها أكثر من 50 خدمة إلكترونية
- يوفر 'حكومي' 7 خدمات جديدة للسجل التجاري (للمواطنين وقطاع الأعمال)
- يوفر 'حكومي' معلومات وخدمات من 48 وزارة وجهة حكومية
- أكثر من 250 ألف معاملة إلكترونية أنجزت منذ تدشين البوابة في 5 فبراير 2008.

إحصائيات من يناير 2008 إلى نوفمبر 2008

- المجموع الكلي للأفراد: 16 ألف
- عدد أفراد البطاقة: 2093
- الشركات المستفيدة من البطاقة الذكية: 5158
- عدد الخروجيات المستخرجة: 960342
- المخالفات المرورية المدفوعة: 9725
- التأشيرات: 146319
- البطاقات الصحية: 54321
- السجل التجاري: 153
- زكاة: 125
- رخصة سيارة: 21



أشار مهندس عمر نعيم مدير قسم تطبيق الخدمات بالمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى أن 'حكومي' يمكن المؤسسات والكفاء من استخراج تصاريح الخروجية، لتكثيهم في ظرف دقيقة بل ساعات وأكد مهندس على أن كل المعلومات التي تصل للحكومي تكون سريّة ولا يمكن لأحد الإطلاع عليها، وشدد على فاعلية النظام الأمني الذي يتمتع به حكومي، منوهاً بفرق الحماية الذي يقوم بدوره كاملاً في التصدي لأي محاولات اختراق.



الوجهة - العرب

• كيف تعرف مركز الاتصالات أو مركز القاء الذي يتصل به المستخدمون بحثاً عن إجابة لاستفساراتهم؟

- خدمات حكومي ليست مثل باقي خدمات المواقع الإلكترونية وهو ليس موقعاً تجارياً بل يقدم خدمات تتعلق بالمعاملات الحكومية بدولة قطر، مثلا الإقامة تمس جميع المقيمين والمواطنين والمعلومات التي تتوفر عليها حساسة والناس لهم اهتمام بها وربما يتخوفون منها، فالمجلس الأعلى قرر عمل مركز اتصال يسهل على الناس هذه الإجراءات، وتم استقدام المركز وحالياً يعمل 7 أيام في الأسبوع من 7 صباحاً إلى العاشرة مساءً أي 16 ساعة يومياً لخدمة المستخدمين وهو مفتوح لدعم جميع الخدمات المقدمة عن طريق حكومي، سواء خدمات الإقامة، أو السجل التجاري، وحكومي مقسم إلى 3 أقسام رئيسية هي قسم الزوار وقسم المقيمين وقسم المواطنين، والمركز يجيب عن استفسارات كل هذه الفئات، ويعظم الاستفسارات يتم الرد عليها في أول مكانة، وأحياناً تكون المشاكل المطروحة صعبة فهي تختلف من متصل لآخر لكن المستخدمين سعداء بهذا المركز خاصة المتواجده طوال أيام الأسبوع، ونحن لا نعمل لوحدها بل حكومي يرتبط بجهات كوزارة الأعمال والتجارة ووزارة الداخلية وغيرها، فهذه الاتفاقية مع هذه الجهات لدعم عمل مركز الاتصال كما هناك بعض الأمور المتعلقة بالوزارات مثل ما هي متعلقة بحكومي نفسه، ونحن نلاحظ ذلك بالتعاون مع الناس بشكل يومي حيث بإمكانهم رفع سماعه الهاتف فقط لحل مشكلاتهم أو بالريميل أو بالفاكس، لقد احصوا بالرقم وبالواتس اب.

المعلومة ترسل مباشرة إلى وزارة الداخلية التي تأتي ببيانات هذا الشخص لكن هناك أمور تطبيقية كالتأكد من أن الكفيل الإلكتروني باستخدام البطاقة الذكية.

• ماذا عن الرسوم؟ إذا كانت عليه رسوم يقوم بالدفع بالبطاقة أو من حسابات إلى حساب عن طريق الإنترنت وتدخل سعي مسؤولي المعاملة لو كان في حالة سفر حيث يستطيع الدخول للموقع عن طريق المحمول عبر الإنترنت يقوم بطلب تصريح لإسفر فينبغي أن لا تحتاج إلى أن تأخذ الاستمارة إلى المطار ولا إلى أن تحمل معك أوراق أو جوازات سفر وأنت في المطار تدخل رقمك الشخصي بالمطابق الذكية تجد تصريح السفر وكل ما يستلزم وتتوكل على الله.



ساعطيك مراحل خدمة من الخدمات والتي هي مطلوبة بفترة من الأفراد وعليها ضغط كبير وهي إذن السفر أو «الخروجية» ونمر على الطريقة اليدوية أو لا حيث يتوجب عليك طبع الاستمارة أولاً وملا البيانات كاسم الشخص واسم العائلة واسم الكفيل، الخ، وكل هذا يتم على الآلة المطبوعة بعد ذلك نذهب إلى البحت عن الكفيل هل هو موجود أم غير موجود، أو في حالة سفر بعد ذلك يتطلب الأمر توقيع الكفيل وتضمينه بعد ذلك على شكل جواز وتخص الخروجية مع الجواز وتخص بعد ذلك إلى المطار أين تنتظر الطائرات هناك إلى غاية أن حين دورك ولو حصل أخطأ في توقيع الكفيل أو توقيعك مستحقة عليه العودة لتصحيح الخطأ وكل ما نخرج عن ذلك من تعب وتضيق للوقت، وفي بعض الأحيان الكفيل يكون مسافراً فنحن عليك انتظاره، وماذا لو كان الشخص مستعجل في السفر لذلك لا ننقاد كل هذا بالطريقة الإلكترونية حيث تكون البيانات التي في الاستمارة متوفرة لدى وزارة الداخلية وفيل الشخص وبياناته موجودة لدى نفس الوزارة إذا لمّا لا نستغل هذه النقطة ونستفيد منها

يتصل الآن لمعرفة دور حكومي ويسأل عن خدماته وهناك من يقدم الشكر على الخدمات الجديدة، لأن ذلك اعفاء من التقل للوزارات أو جهات أخرى حكومي انحصار لهم الطريق. والناس أصبحت تقرا وتبحث عن المعلومة عن طريق حكومي، وتقريبا عطينا كل الوزارات والهيئات وكلما تكون هيئات جديدة ستقوم بتعطيتها.

• كم عدد الأعمال في مركز الاتصال؟ 18 موظفاً في خدمة اتصالات بالإضافة إلى الرؤساء وكلهم يتكلمون العربية والإنجليزية.

• وهل يسهلون السرعة التامة للمعلومات؟ على الجمهور أن يطمئن لذلك، وحتى حكومي لا يخزن المعلومات بل البيانات العامة فقط الموجودة في أي جهة، والدخول على البوابة يتم ببطاقات ذكية والسرية مضمونة وتطمئنه من هذه الناحية.

الجمهور أحياناً لا يقع في التكنولوجيا، هل يمكن أن تعطيانا بالتفصيل المراحل التي تمر بها أي عملية منذ وصول المعلومات إلى غاية معالجتها؟

الهيئة الشاملة بالدولة عززت الحاجة للخدمات الإلكترونية

