

تطوير استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتعزيز الشفافية والوقاية من الفساد دور وزارة الدولة للتنمية الادارية في مكافحة الفساد



نظرة عامة

من الحكومة الالكترونية إلى ...الحوكمة الالكترونية!

نظرة عامة



برنامج الحكومة الالكترونية منذ 2002

انتقال الولايات من تطويرى البنية التحتية التكنولوجية إلى تطوير الاستخدامات

Internet, Mobile Computing ...





بهدف

" جهاز إداري كفء، فعال، مرن، قادر على التكيف مع التغيير، وإدارة الموارد بكفاءة، وتقديم خدمات متميزة للمواطنين والتفاعل المستمر معهم "

مهمة وزارة الدولة للتنمية الإدارية



- . لجنة الشفافية والنزاهة
- إدارة علاقات المواطنين
 - الحكومة المستجيبة
- •بوابات اتاحة المعلومات
- •إشراك المجتمع المدنى

تحديث الهياكل والمهام

تحسين

تقديم

الخدمات

العامة

الحكم الرشيد

كفاءة وفعالية وشفافية الإدارة + مجتمع مدني نش<u>ط</u> الشفافية والنزاهة

- •التوسع في برنامج الحكومة الالكترونية
 - •نشر ثقافة التميز

• تعریف دور الدولة

•إعادة الهيكلة

• التبسيط الإداري

•مراجعة للتكليفات والمهام

•تطبيق معايير جودة الخدمات الحكومية بناء القدرات لإصلاح الخدمة المدنية

- . تحديد الاطار العام لإدارة مؤسسات الدولة
 - مبادرات القيادة
 - اعمال مبادئ الحوكمة: شفافية _ نزاهة
 - انفاذ للقانون مساءلة مشاركة



لجنة الشفافية والنزاهة

إلى أي مدى تم استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين عمليات الحوكمة ... على كافة مستويات العمليات الادارية داخل وخارج الجهاز الاداري للدولة ؟



مشروعات دعم الشفافية

البدايات كانت حكومة الكترونية .. استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين التواصل داخل المؤسسات الحكومية ... وتوفير الخدمات الكترونيا للجماهير



العناية بالاقتراب المؤسسي للعمليات داخل وخارج المؤسسات الحكومية



مشروعات دعم الشفافية

التطور في إتجاه حوكمة الكترونية .. استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين الإدارة والعمليات داخل المؤسسات – التركيز هنا على المؤسسات الحكومية



تحسين إدارة موارد الدولة وشئون المجتمع باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

المراكز الاتصال بمنظومة إدارة علاقات المواطنين

جمهورية مصر العربية وزارة الدولة للتنمية الإدارية

19468

- بوابة الحكومة المصرية والخدمات الالكترونية
- وزارة التضامن الاجتماعي
- وزارة الدولة للتنمية الإدارية
 - قطاع القوى العاملة
 - قطاع الهجرة
 - وزارة التربية والتعليم
- الهيئة القومية لسكك حديد مصر

125

- الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى
- مركز اتصال شركة القاهرة لمياه الشرب
- خدمة العملاء بشركة القاهرة لمياه الشرب
- مركز اتصال شركة الجيزة لمياه الشرب والصرف الصحى

- مرفق الكهرباء وحماية المستهلك
 - شركة جنوب القاهرة للكهرباء

121

19053

• الهيئة العامة للرقابة علي المال

16217

• مركز اتصال الهيئة القومية

للتأمين الاجتماعي

16035

• الهيئة العامة للاستثمار

133

• قطاع الرعاية العلاجية

والعاجلة بوزارة الصحة

• وزارة الاستثمار

177

• وزارة النقل

16177

• الهيئة العامة للنيابة الادارية

قنوات تقديم الخدمات الحكومية (تكملة)



- www.egypt.gov.eg (BAWABA) بوابة الحكومة المصرية
 - بوآبة الاستثمار <u>www.investment.gov.eg</u> بوابة الأعمال <u>www.business.gov.eg</u>

- (Call centers and CRM) خ نظام تلقي الشكاوي (WAP SMS) خ الهواتف المحمولة (WAP SMS)

- مقدمي الخدمات ح مكاتب الخدمات ح الأفراد
- نظام الشباك الواحد One Stop Shop



قنوات تقديم الخدمات الحكومية (تكملة)

خدمات الهاتف الأرضى / مقدمى الخدمات

- مركز اتصالات الحكومة 19GOV (19468)
 - ★ 40 جهة حكومية
 - ★ استعلامات / شكاوي / مقترحات
- ★ الاتصالات الواردة في عام 2008 (924,091) مكالمة (باستثناء 328,147 مكالمات وارد لخدمة الالتحاق بالجامعات "التنسيق")
 - نموذج مقدم الخدمات (نیابة عن المواطن)
 - ★ 200 مكتب بريد
 - ★ مراكز خدمة العملاء Call Centers (مركز واحد حاليا)
 - ★ 150 من الشباب (الأفراد)
 - ★ 8,000 نادي ومقهى للانترنت
 - ★ الجمعيات المهنية (الغرف التجارية، الخ...)
 - 🛨 120 مركز خدمة تابع للقطاع الخاص (الشراكة بين القطاعين العام والخاص)

قنوات تقديم الخدمات الحكومية (تكملة)



خدمات الهاتف المحمول

- ★ حالياً متوفر 6 من الخدمات
- ★ المستهدف جميع الخدمات على الانترنت
 - ✓ تجدید رخص السیارات
- ✓ دفع وتسوية المخالفات المرورية للسيارات
 - ✓ خدمات محاكم الاستئناف
 - ✓ خدمات القطارات

نظام الدفع نقداً عند الاستلام









جمهورية مصر العربية وزارة الدولة للنمية الإدارية

قنوات تقديم الخدمات الحكومية (تكملة)

خدمات الشباك الواحد - One Stop Shop

< خدمات المحليات (الادارة المحلية)

★ تم افتتاح 90 مركز خدمة المواطنين

★ تحت التطوير 45 مركز خدمة المواطنين

🔪 المحاكم

★ تم تطوير 45 محكمة

★المستهدف 27 ابتدائي + 39 مأمورية ابتدائي + 5 أسرة + 8 استئناف + 8 مأمورية استئناف + 1 نقض

★ 84 خدمة الكترونية

المرور

★ الخدمات المتاحة 62 وحدة

★ المستهدف 139 وحدة (خدمة الشباك الواحد على الانترنت – One Stop Shop



بداية التحول من الحكومة الالكترونية إلى الحوكمة الالكترونية



منظومة إدارة علاقات المواطنين

- بعد الثورة زاد اهتمام المواطنين بهذه المنظومة في ضوء ما أسفرت عنه الثورة من وجود العديد من الشكاوى والاستفسارات لدي المواطنين حول الخدمات المقدمة لهم، وحول كيفية تقديمهم لشكاوى فساد
 - تعزيز الاستمرار بالعمل برقم واحد للحكومة المصرية 19468
- ديوان المظالم برئاسة الجمهورية تلقى انواع الشكاوى والاستفسارات (فاكس بريد الكتروني تليفون البوابة)
 - أكثر من مليون شكوى/استفسار سنويا
 - نسبة الاغلاق أكبر من 95% (مازالت هناك حاجة إلى قياس الأثر)
 - تم توصيله مع أكثر من 40 جهة حكومية

تعزيز شفافية ونزاهة ادارة المال العام ـ بوابة المشتريات مبورية سنوارية المشتريات وزارة الدولة للنسية الإدارية

http://etenders.gov.eg

يتم من خلالها نشر المناقصات، المزايدات، والممارسات الحكومية سواء كانت عامة أو محدودة أو محلية لجميع الجهات على بوابة واحدة.

حاصل على جائزة الأمم المتحدة للخدمات العامة (UNPSA) لعام 2011

عن فئة قطاع مكافحة الفساد

يهدف إلى:

- 1. توسيع دائرة التنافس بين الموردين
- 2. تعزيز مبدأ الشفافية وتكافؤ الفرص

3600 مستخ*دم* عادي (غير مورد)

1340 مورد

2900 عملية شرائية

323 جهة حكومية

بوابة المشتريات الحكومية



وزارة الدولة للتنمية الإداربة



مناقصات / مزايدات

عميل الملفات 🎝 مستلزمات القسطرة المخية رقـم المناقصة/المزايدة: 3 نوع المناقصة/المزايدة: مناقصة عامة الجهية: مستشفي الحسين الجامعة تاريخ التقديم: 99-08-2011 طبيعة المناقصة/المزايدة: داخلية الحالة: يمكن التقدم لها تاريخ فتح المظاريف: 18-18-2012 12:00:00 سعر كراسة الشروط للشركات الكبيرة: 300 سعر كراسة الشروط الصغيرة والمتناهية الصغر: 270 التأمين الابتدائي: 15000 النشاط: توريدات عمومية الوصف: هذه المناقصة العامة خاضعة لاحكام القانون رقم 89 لسنة 1998 الشدوط: يراعى الالتزام بكافة الشروط الوارادة في كراسة الشروط و المواصفات

www.egypt.gov.eg



مشروعات أخرى للحد من المخالفات وأعمال الفساد

الأهداف والمقاصد والفوائد	المشروع
التسجيل الإلكتروني لبيانات العقارات المبنية،	السجل العيني للعقارات
إعداد صحيفة عقارية الكترونية لتسجيل	
البيانات الخاصة بكل عقار يؤدى إلى تسهيل	
حصر الممتلكات العقارية لخدمة الكشف عن	
تضخم الثروات ،تأمين أموال الراغبين في	
التعامل مع العقارات ومواجهة حالات الغش	
والتزوير في الأوراق الرسمية	
استخدام التكنولوجيا الحديثة في إعداد البطاقات	بطاقة الأسرة
للحصول على الخدمات مثل صرف المقررات	
التموينية و القضاء علي الفقد والتسريب في	
المقررات التموينية والغاز، تحجيم فرص	
التربح من المال العام بدون وجه حق.	
تطوير نظم الأرشيف وتداول الوثائق الكترونيا	الأرشيف الإلكتروني
بين الوزارات والهيئات الحكومية من خلال	
شبكة مؤمنة مع توفير إمكانية متابعة التكليفات	
والمخاطبات، ومواجهة إعدام الوثائق	
والمستندات ،الحفاظ علي الأوراق	
والمطبوعات لإثبات الحقوق والفصل في	
المنازعات.	



مشروعات أخرى للحد من المخالفات وأعمال الفساد

الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية

إنشاء رقم تعريفي موحد للمنشأت الاقتصادية و توحيد السجلات التجارية والصناعية والمصدرين والمستوردين والوكلاء التجاريين في قاعدة بيانات مركزية وربطها بقاعدة بيانات الرقم القومي للمواطنين لتحقيق التكامل بين كافة الجهات المتعاملة مع المنشآت الاقتصادية، الحد من مخالفات الخروج علي أحكام القانون عند إصدار تراخيص المحلات (المنشآت الاقتصادية) الاقتصادية) ،تحجيم مخالفات المستثمرين ورجال الأعمال بالتهرب الضريبي.

تطوير المخازن الحكومية

ميكنة جميع أعمال المخازن الحكومية بأتباع النظام الآلي في الحركة المخزنية يكفل ضمان الشفافية والنزاهة في أعمال المناقصات والمزايدات ،تقليل حجم المخزون الراكد وحماية الأرصدة المخزنية من مخاطر التلف والحرائق والسرقة ومحاصرة أسباب الفساد المالي والإداري .



شفافية اجراءات كتابة الدستور المصري 2012





شفافية اجراءات التحول الديمقراطي ـاتاحة بيانات اللجان للانتخابات البرلمانية 2012-2011

- إعداد وتنفيذ انتخابات مجلسي الشعب والشورى والاستفتاء 2011-2012
- بناء قاعدة بيانات للناخبين (ما يزيد عن 50 مليون ناخب) بناء على قاعدة بيانات الرقم القومي، في زمن قياسي (أقل من شهرين).
- بناء تطبيقات توزيع على اللجان الانتخابية بالتعاون مع وزارة الداخلية (ممثلة في مديريات الأمن، وشيوخ الحارة والعمد من الأقسام والمراكز) بالتوزيع الفعلي على اللجان، وفقاً لمحل إقامة كل ناخب (المدون ببطاقة الرقم القومي)
- تطوير تطبيقات مساعدة للجنة العليا للانتخابات في عملية تجميع نتائج اللجان الفرعية، وذلك بمقر كل دائرة باللجنة العامة، وقد ساهم هذا في سرعة إعلان النتيجة.
 - تطوير وإدارة تطبيقات توزيع القضاة على اللجان الانتخابية.



معايير تقديم الخدمات الحكومية

- الاصدار الاول من معايير تقديم الخدمات الحكومية حملة معايد واحدة لخدمات حكومية أفضل
 - متابعة ومراقبة المجتمع المدنى للأداء الحكومي
- البدء في تدريب عدد من الجهات الحكومية على معايير الاداء
 - تدريب منظمات المجتمع المدنى على اسلوب المراقبة
- بناء قدرات البرلمانيين على معايير ادارة الجهاز الاداري للدولة والاطار المؤسسي والتشريعي الحاكم له
 - نشر نتائج البحث





- مشاكل الاستثمار في مصر:
 - التراخیص
 - تخصيص الاراضى
- خدمات/تعاملات الجهاز الادارى (ضرائب جمارك مرافق ...)
 - عدم وجود جهاز خاص يتلقى شكاوى المستثمرين ويدرسها
- عدم اهتمام اجهزة الاعلام المختلفة بنشر المعلومات عن وسائل تقديم الخدمات للمستثمرين.



التحديات

- الإعلام والإعلان عن وجود الخدمات الإلكترونية وعن شبكة العلاقات الالكترونية بين الحكومة والحكومة وبين الحكومة والجماهير
- تفعيل منتديات التواصل الاجتماعي مع الموظفين والجماهير والمواطنين
- استكمال المشاريع الناجحة في أماكن أخرى من الجمهورية مع التركيز على المحافظات والمدن
 - النظر إلى عدد من مشاريع الحكومة الالكترونية نظرة تتعدى توفير البنية التحتية التكنولوجية إلى تعظيم الهدف منها وقياس الاستفادة مما تقدمه على المستوى الحكومي بالأساس.

جمهورية مصر العربية وزارة الدولة للتنمية الإدارية

التحديات

- إجراء تقييمات دورية لمشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المخرجات لها:
- تقليل مساحة الوصول للخدمات الالكترونية (رفع مؤشر الاستعداد التكنولوجي في مصر)
 - مد الخدمات الالكترونية لمجموعات لا تصلها تلك الخدمات
 - تطوير وتبسيط عمليات التواصل وإجراءات التحويل
 - تقليل التكلفة الخاصة باستخدام هذه الخدمات
 - الاستمرار في قياس تكلفة هذه الخدمات على الحكومة
- تقديم خدمات أكثر احتياجاً (الاستعلام عن أوقات انقطاع الكهرباء ...!)
 - التحديث والاستفادة من التجارب الناجحة في مناطق وبلدان أخرى



شكراً لحسن استماعكم

gmoussa@ad.gov.eg